

t a n g o c á i
(biên soạn)



CÔNG TY VĂN HÓA
THÔNG TIN

Giao tiếp thông minh và tài ứng xử



nhà xuất bản văn hoá - thông tin

GIAO TIẾP THÔNG MINH VÀ TÀI ỨNG XỬ

GIAO TIẾP THÔNG MINH VÀ TÀI ỨNG XỬ

GIAO TIẾP THÔNG MINH VÀ TÀI ỨNG XỬ

ĐÀO BÀNG – KHUẤT QUẢNG HI

GAO TIẾP THÔNG MINH VÀ TÀI ỨNG XỬ

Người dịch: TẠ NGỌC ÁI
ĐẶNG HƯNG KỲ
NGUYỄN QUỐC BẢO
NGUYỄN MINH HOÀNG

NHÀ XUẤT BẢN VĂN HÓA – THÔNG TIN

THƯ VIỆN KHOA HỌC KỸ THUẬT
BƯU ĐIỆN
SỐ: **Vb** 796...
PHỤ BẢN:

Lời nói đầu

Cách xã giao và tài ăn nói là bảo bối thành công lớn nhất. Cuốn sách này như “bát gà tần cho giao tiếp và nói năng”. Con người ta sau khi được bồi bổ về tinh thần và tình cảm, nhất định sẽ hài lòng trong xã giao và nói năng. Cho dù thế giới nội tâm của bạn có đẹp đến mấy cũng phải mô tả, diễn đạt bằng lời nói. Cho dù thế giới có rộng lớn đến đâu, nếu biết ăn nói thông minh, bạn cũng có thể đi khắp thiên hạ. Tuy sách nói về vấn đề “xã giao”, “tài ứng xử” tràn ngập trên các giá sách; nhưng vẫn hy vọng được thấy những cuốn sách mới về “xã giao-tài ứng xử”. Đó là nhu cầu của thời đại, là khát vọng mở rộng giao lưu, bởi đoàn tàu thời đại đã tiến vào kênh thời gian và không gian mới. Kênh mới này trải dài vô tận, đoàn tàu cũng vươn tới vô tận, không gian giao lưu của con người cũng kéo dài vô tận. Điều này làm thay đổi quan niệm giao tiếp và tập quán ngôn ngữ trước đây của chúng ta. Bởi vậy chúng ta phải luôn thích ứng, luôn học tập; vì những kiến thức về “xã giao-tài ứng xử” luôn mới, nên các

sách về lĩnh vực này cũng cần thường xuyên đổi mới. Trước mặt bạn là cuốn **"Giao tiếp thông minh và tài ứng xử"**. Tên sách giản dị, không tô vẽ, là những lời nói đáng để chúng ta xem xét. "Không gian sống của bạn là một từ trường lớn, nếu bạn không thu hút người ta, người ta sẽ thu hút bạn..."

"Quan hệ giao tiếp ngày nay không thể hiện sự cạnh tranh, chỉ có cạnh tranh chính đáng mới kết nối được mối quan hệ tốt đẹp. Nhưng cạnh tranh chính đáng không có nghĩa là chân chỉ hạt bột, bảo sao làm vậy. Phải biết rằng: "Quá thật thà cũng là không sáng suốt". Xã hội đang tiến lên, quan niệm và phương thức kết bạn của mọi người cũng thay đổi. Cái gì là "mối giao tình thân thiết", "thế nào là bạn chí cốt?", ai là "đồng chí", ai là "cánh tay?". Quan niệm giá trị bạn bè đã dần dần thay đổi. Những lời nói thật trong sách cũng thật thà chân thực như tên sách. Lời nói thật đã tạo được cảm nhận mới, cốt cách mới, thật đáng đọc. Hãy xem phần "tài nói năng" trong sách - biến tài nói năng thành giọng điệu, đem giọng điệu kết nối với cái tài, vận may. Đúng là một điều "mới". "Giọng điệu có thể mang đến tiền tài và vận may". Đó không phải là câu nói khuôn sáo, nó không những khiến người ta phải tin, mà còn là một lý lẽ mới. Tôi không dám nhiều

lời, xin để bạn đọc phán xét. Đọc đến chỗ nào thấy tuyệt, bạn sẽ cảm nhận sâu xa. Bạn đừng quên hãy cùng nghiên cứu với chúng tôi, nghiên cứu những ánh lửa lóe lên từ sự va chạm giữa “xã giao” với vận may, nghiên cứu “tài nói năng” như đóa hoa hàm tiếu đang nảy nở trong nội tâm.

“Xã giao” và “tài nói năng” cần được học hỏi thường xuyên để thường xuyên cảm nhận được cái mới. Chúc bạn may mắn và thành công!

CHƯƠNG 1

Khẩu khí và tài hoa

Người có tài ăn nói bao giờ cũng là người tài hoa

Nụ cười khiến lòng dạ thanh thản

Có người quan niệm rằng, trong thời đại ngày nay con người nên đi tìm những niềm vui, sự hứng thú. Người ta không ngần ngại nghĩ mọi cách lập kỷ lục. Họ xem xét sự vật dưới cặp mắt hài hước và qua giao tiếp với người khác, họ nhận được niềm vui bất ngờ đồng thời cũng mang lại hứng thú cho người khác.

Dù bạn là người hiểu biết rộng, giỏi chuyên môn, thì cũng không có nghĩa là bạn sẽ thu hút được người khác tìm đến hỏi han hoặc cộng tác với bạn. Ai cũng muốn kết bạn với người luôn luôn tạo ra cảm giác mới lạ. Đó là những người dù đang mải mê công việc cũng không quên vận dụng cách nói dí dỏm để trao đổi bàn bạc chuyên môn với đồng sự. Điều này góp phần làm cho công việc của họ diễn ra trôi chảy, suôn sẻ hơn, quan hệ với mọi

người xung quanh hòa nhập hơn. Vì vậy bạn hãy suy nghĩ tìm một phương thức giao tiếp vui tươi thoải mái.

Nếu một ai đó có tài ăn nói, chưa hẳn đã được mọi người hâm mộ, mà cần thêm vào đó một tấm lòng cởi mở hồ hởi, thì mới thật sự mang lại niềm vui lâu bền và sâu sắc cho người tiếp chuyện. Một ý tưởng thông thoáng có thể tăng thêm phần giá trị cho sản phẩm khai thác, còn một tâm hồn thanh thản sẽ giúp người ta nảy ra những gợi mở mới, làm cho cuộc sống trở nên phong phú, ý nghĩa hơn.

Thông thường không thiếu kẻ hợm mình muốn được người ta tán thưởng, đã tỏ ra quá hăng hái sốt sắng, trở thành kẻ cố chấp gàn dở, bị người ta xem thường, loại người đó rất dễ đánh mất tình bạn, khi vừa mới nhen nhóm.

Chúng ta đều biết, một số cô gái quá nóng vội trong chuyện chồng con, đã vô tình để tuột mất nhiều chàng trai, có những cô sắc nước hương trời có sức hấp dẫn, nhẽ ra việc lấy chồng dễ như trở bàn tay, nhưng chỉ vì quá nóng vội mà hóa ra xôi hỏng bỏng không.

Trong khá nhiều trường hợp, khi ta tỏ ra quá ư thèm khát điều gì đó, thì thường không được thỏa

mãn, nếu để lộ cho người khác biết mình khát khao cháy bỏng về một thứ nào đó, thì sẽ hết sức nguy hiểm, hoặc tỏ ra quan tâm quá mức cần thiết đối với một việc mà người khác đang làm sẽ khiến người ta dâm ra nghi ngờ, cảnh giác cho rằng anh có ý đồ mờ ám sinh ra khuynh hướng dè chừng hoặc ngăn không cho bạn đạt được điều mong muốn. Đó cũng là một nét thuộc về bản năng của con người là hay phòng xa.

Nếu không gây cho người khác ấn tượng về tham vọng quá lộ liễu của bạn, thì đôi khi người ta lại đánh giá bạn là con người quá thật thà khờ dại, vì thế khiến bạn cầm chắc thất bại.

Lại có những người luôn luôn lo lắng rằng mọi người không ưa mình, thế là vô hình trung gây cho người khác cảm nhận là người đó hoàn toàn mất tự tin, thế hóa ra là tự làm hại mình. Vì vậy tốt nhất hãy sống cho thanh thản vô tư, tâm trạng luôn thoải mái, hòa nhã, hãy sống và giao tiếp hết mình với mọi người xung quanh, hãy học cách luôn luôn mỉm cười, khi trên môi bạn nở nụ cười có nghĩa là trong lòng bạn không hề gợn một chút lo âu, phiền não. Nụ cười khiến lòng nhẹ nhõm, khiến người khác cho rằng bạn là con người hết sức tự tôn, nụ

cười hứa hẹn rằng mọi việc sẽ kết thúc tốt đẹp đúng như bạn mong muốn.

Trong cuộc sống nên cố gắng giữ được nụ cười trên môi, nhưng không có nghĩa là sống một cách hời hợt, không tận tâm với công việc. Phải vui vẻ luôn luôn, làm việc chăm chỉ, cẩn trọng, có như vậy thì nụ cười mới phát huy tối đa công năng và thu được hiệu quả như mong muốn.

Cho dù thời buổi nào, thì cách sống khôn ngoan nhất là thường xuyên đứng ở góc độ một người ngoài cuộc để đánh giá thẩm định bản thân mình một cách hoàn toàn khách quan, hoàn toàn lạnh lùng. Ngoài ra nên để ý đến phản ứng của đối phương để điều khiển tình cảm của mình, có nghĩa là luôn giành quyền chủ động trong quá trình giao lưu. Nếu rèn luyện được bản lĩnh như thế, thì tài ăn nói của bạn sẽ lưu loát trôi chảy như bơi trong nước và vốn giao tiếp cũng sẽ ngày càng phong phú hơn.

Ấn tượng qua lần gặp gỡ đầu tiên

Lần gặp gỡ đầu tiên được đánh giá là vô cùng quan trọng. Nếu lần đầu ra mắt mà ăn nói không trôi chảy thì muốn cứu vãn tình thế sẽ phải đầu tư

rất nhiều công sức mà chưa chắc đã ăn nhằm gì. Vì vậy lần đầu ra mắt nhất thiết không được ăn nói qua quít cho xong chuyện. Vậy thế nào gọi là tự giới thiệu về mình?

Việc đầu tiên là mỉm cười. Nét mặt tươi cười sẽ khiến cho người tiếp chuyện cảm thấy ấm áp chân tình, đó là yếu tố tạo dựng bầu không khí hòa hợp và thân ái.

Sau nụ cười ra mắt sẽ là tiết mục tự giới thiệu “Tôi tên là...”. Khi giới thiệu phải làm nổi bật trọng điểm, giả sử vì không nghe rõ mà đối phương gọi nhầm tên bạn, thì chắc hẳn sẽ đưa bạn vào tình thế khó xử, gây ra không khí khó chịu, khi tự giới thiệu không những phải nói năng mạch lạc rõ ràng, tốt nhất là kèm thêm phần giải thích, ví dụ tôi họ “Vương” chữ vương này nằm trong từ “vương quốc”, như vậy sẽ tạo ra ấn tượng đậm nét cho đối phương.

Một điểm khác không kém phần quan trọng là không những bắt đối phương phải chú ý đến tên họ của mình, mà bạn còn họ của đối phương. Nhớ ra bạn gọi nhầm tên người ta, sẽ làm cho người đó hết sức thất vọng và nghĩ rằng đó là một cử chỉ thất lễ không thể nào cứu vãn được.

Có cách gì để nhớ được tên họ của người đối thoại? Tốt nhất là kiểm cơ để xưng hô ngay lập tức, gọi được tên họ người ta ra sẽ hỗ trợ cho trí nhớ của bạn. Sau đó trong quá trình giao tiếp cũng đừng quên lâu lâu lại gọi tên của họ, để cho người đó cảm thấy bạn rất tôn trọng họ, thân thiết gần gũi đối với họ, đó là chất xúc tác để cho cuộc trao đổi được sắc thái tình cảm thân tình, đó cũng là bí quyết của những người giỏi giao tiếp, rất đáng được học tập.

Khi giao tiếp những câu nói mang tính chất lễ tiết tôn xưng, nếu nhớ sử dụng không hợp lý, thì sẽ là điều gay gắt nhất, chẳng qua những câu tôn xưng đó chỉ thuộc phạm trù xã giao thôi. Ví dụ khi bạn muốn nhờ ai đó làm hộ mình việc gì thì chớ quên sử dụng từ ngữ “xin, nhờ”; khi gọi người bề trên hoặc hơn tuổi, thì chớ gọi tên trống không mà phải đặt sau chữ ngài, ông, nhất là chào hỏi cha mẹ của người đối thoại thì nhất nhất phải xưng hô là “bác”, “cô”, đã hẳn nếu nói “bố cậu”, “mẹ cậu” cũng chẳng làm sao, nhưng trong lần đầu ra mắt mà ăn nói như thế quả là không hợp. Muốn được người đời đánh giá bạn là người có giáo dục, có văn hóa thì hãy chú ý lời ăn tiếng nói trong lần đầu giao tiếp.

rất nhiều công sức mà chưa chắc đã ăn nhằm gì. Vì vậy lần đầu ra mắt nhất thiết không được ăn nói qua quít cho xong chuyện. Vậy thế nào gọi là tự giới thiệu về mình?

Việc đầu tiên là mỉm cười. Nét mặt tươi cười sẽ khiến cho người tiếp chuyện cảm thấy ấm áp chân tình, đó là yếu tố tạo dựng bầu không khí hòa hợp và thân ái.

Sau nụ cười ra mắt sẽ là tiết mục tự giới thiệu “Tôi tên là...”. Khi giới thiệu phải làm nổi bật trọng điểm, giả sử vì không nghe rõ mà đối phương gọi nhầm tên bạn, thì chắc hẳn sẽ đưa bạn vào tình thế khó xử, gây ra không khí khó chịu, khi tự giới thiệu không những phải nói năng mạch lạc rõ ràng, tốt nhất là kèm thêm phần giải thích, ví dụ tôi họ “Vương” chữ vương này nằm trong từ “vương quốc”, như vậy sẽ tạo ra ấn tượng đậm nét cho đối phương.

Một điểm khác không kém phần quan trọng là không những bắt đối phương phải chú ý đến tên họ của mình, mà bạn còn họ của đối phương. Nhờ ra bạn gọi nhầm tên người ta, sẽ làm cho người đó hết sức thất vọng và nghĩ rằng đó là một cử chỉ thất lễ không thể nào cứu vãn được.

dụng từ ngữ lễ nghĩa khách sáo một cách tự nhiên trôi chảy.

Đôi khi bạn không nhất thiết phải vận dụng cách tôn xưng. Ví dụ khi cấp trên trong công ty cho gọi bạn, bạn chỉ cần cười thật tươi gật đầu và nói “Có việc gì không ạ?” thì đã thể hiện được lòng tôn trọng của bạn đối với sếp rồi.

Giao lưu tình cảm và tư tưởng

Đặc điểm của con người là thích giao lưu, kết bạn.

Chu Tác Nhân từng nói: “Người là loài động vật sống theo bầy đàn, sợ nhất là sự cô đơn... trừ những người ngời thiên khổ luyện để học đạo, còn những người khác chẳng ai muốn sống âm thầm đơn độc, ai cũng thích giao lưu tiếp xúc...”. Lại có người nói “Thích cô độc nếu không phải là dã thú thì là thần linh”.

Chúng ta là những con người, mỗi thành viên trong xã hội chúng ta không thể thiếu giao lưu.

Nếu coi xã hội là trường xã giao giữa người này với người kia, nhằm mục đích làm cho mỗi thành viên đều ngày càng hoàn thiện, đóng góp lợi ích nhiều hơn của cộng đồng; còn biểu hiện cụ thể

trong giao tiếp thì nhằm mục đích trực tiếp là cho và nhận; Vậy thì kết quả của giao tiếp thành công chính là xây dựng mối đồng cảm với người khác.

Thời đại ngày nay được coi là thời đại tư duy biện chứng, đòi hỏi ngày càng nhiều nhà hùng biện có tài đối đáp. Quả vậy, xã hội đang đi lên, đang phát triển thì sự giao lưu giữa người với người cũng ngày càng mật thiết, cho nên tìm ra sự đồng cảm về mặt tình cảm và tư tưởng đã trở thành một phương tiện tiếp xúc không thể thiếu của loài người.

Mọi mối quan hệ đều phải qua bước khởi đầu, ai cũng từ chỗ xa lạ rồi mới quen thân, thậm chí trở nên tri âm, chí cốt. Cũng có thể giữa biển người ai đó chỉ gặp gỡ hợp tác một lần rồi vĩnh viễn cách xa. Cho dù mối giao lưu giữa người với người phát triển theo chiều hướng nào, thì cũng đều đi qua bước đầu lạ lẫm bỡ ngỡ. Năm 1938 nhà giáo dục Trung Quốc Đào Hành Tri đến cô nhi viện Vũ Hán để thăm hỏi các cháu thiếu nhi gặp nạn, vì muốn hâm nóng bầu không khí trong buổi giao tiếp, tạo ra ấn tượng sâu sắc cho các cháu, ông mở đầu câu chuyện bằng cách ra cho các cháu mấy câu đố đoán chữ. Ông nói rằng “chữ xuân” mang ý nghĩa ngày xuân ấm áp vui vẻ, hoa tươi khoe sắc, nhìn thấy mùa xuân coi như nhìn thấy niềm hy vọng của dân

tộc Trung Hoa, bây giờ ta đem chia tách chữ xuân thành ba phần sẽ thành ba chữ “tam”, “nhân”, “nhật”⁽¹⁾. Chúng ta quan niệm ba người đã là số đông, nghĩa là mọi người đoàn kết đồng lòng thì sẽ đánh bại được đế quốc Nhật xâm lược, các cháu thấy bác diễn giải như vậy có đúng không?”. Các cháu rất đồng tình, nhiệt liệt vỗ tay tán thưởng.

Để rút ngắn khoảng cách về tình cảm giữa mình với mọi người, thường áp dụng cách ăn nói dí dỏm hài hước để hạ thấp ưu thế tinh thần của bản thân, xóa tan sức ép tâm lý đối với người nghe khiến cho họ cảm thấy nhẹ nhàng thoải mái, và gây bầu không khí vui vẻ. Năm 1956 có một vị nguyên thủ quốc gia nước ngoài đến gặp gỡ với sinh viên Đại học Thanh Hoa trên sân vận động của nhà trường. Mở đầu bài diễn văn, ông đã nói với sinh viên “Tôi đề nghị các bạn hãy cười lên, vì chúng ta đang đứng trước một tương lai xán lạn”. Các bạn trẻ cười vang, bầu không khí trở nên chan hòa đầm ấm.

Giao tiếp trong lần đầu gặp gỡ, tâm trạng thường hay bị căng thẳng, thiếu tự nhiên, nếu

(1. Trong chữ Hán chữ xuân viết là 春, tách ra ba phần thành ra tam 三 (nghĩa là 3), nhân 人 nghĩa là người, nhật 日 nghĩa là ngày, cũng là tên nước Nhật (日本) (người dịch)

trong trường hợp đó bạn kể một câu chuyện hài hước, khiến mọi người vui cười, trong khung cảnh vui vẻ đó ai cũng sẵn sàng nghe, sẵn sàng nói. Hơn nữa, khi cười thì cơ bắp được thư giãn, sức ép tâm lý bị xua tan, nụ cười khiến nhiều người tuy mới gặp nhau lần đầu mà tưởng như quen thân lâu ngày, sẵn sàng giao lưu hòa nhập về tình cảm và tư tưởng.

Xin chớ xu nịnh

Chớ vì bần hàn mà tự ti, chớ vì giàu có mà kênh kiệu. Hãy đối xử với mọi người xung quanh với thái độ nhất quán.

Trong giao tiếp với người khác, chớ nên phân biệt đối xử theo tư cách, địa vị, nghề nghiệp hoặc điều kiện sống của đối tượng. Người được coi là có kinh nghiệm giao tiếp có một đặc điểm nổi bật là, cho dù tiếp chuyện ai đều tỏ ra cung kính lễ phép như nhau, bất kể ngồi trước mặt là một cô nhân viên hay sếp trong công ty, thì thái độ ứng xử cũng vẫn như nhau, chỉ phân biệt chút ít trong cách xưng hô thân mật, ví dụ với cô gái thì cười “Xin chào”, với sếp thì “Chúc buổi sáng tốt lành” cộng thêm nét mặt **cung kính** hơn.

Cho dù ai đó đảm nhiệm chức vụ gì, làm công việc gì thì nói cho cùng cũng chỉ là sự phân công xã hội, chẳng nên vì thế mà hạ mình hoặc kiêu căng hợm hĩnh.

Nguyên tắc ứng xử cơ bản là đối xử bình đẳng. Chỉ khi hai người coi nhau ngang hàng với động cơ thân ái sẵn sàng giúp đỡ lẫn nhau, thì cuộc giao lưu mới có thể thu được thành công.

Tiểu Lưu có thói quen hách dịch, xét nét đối với các cô nhân viên trong công ty, với đồng sự thì coi thường, với cấp trên thì lại khúm núm, khép nép. Vì thế hình tượng của anh ta trong mắt các cô không được tốt đẹp. Đồng sự cũng coi anh ta chẳng ra gì, còn cấp trên thì cho rằng con người đó chỉ biết a dua, xiểm nịnh. Nếu sử dụng cách cư xử phân biệt theo địa vị của mỗi người, thì sẽ bị người khác khinh rẻ.

Người với người vốn bình đẳng; nên tự trọng nhưng xin đừng kiêu ngạo, kính trọng người khác nhưng chớ nên khúm núm sợ dõ, giúp đỡ người ta nhưng chớ kể ơn; nhận sự giúp đỡ của ai đó thì chớ nên ỷ lại dựa dẫm, phê phán người ta phải bằng thái độ chân tình và tôn trọng; tiếp thu phê bình với thái độ khiêm tốn thành khẩn kể cả khi người ta phê bình chưa thật chính xác, thì cũng đừng có để bụng.

Đáng tiếc là trong thực tế xã hội, còn tồn tại nhiều mối quan hệ bất bình đẳng giữa người với người, do khá nhiều nguyên nhân khách quan gây ra. Không nên có sự phân biệt cao thấp, sang hèn về nhân cách. Nếu vì lý do nào đó mà để xảy ra sự bất bình đẳng, thì sẽ ảnh hưởng đến thành công của giao tiếp.

Giao tiếp muốn thật sự thành công phải xây dựng trên nền tảng tự nguyện, mong muốn và hỗ trợ lẫn nhau, bù đắp cho nhau. Nếu như một trong hai người cho rằng trình độ của người kia quá thấp, nói chuyện với họ chẳng bỏ ích gì cho mình thì hiển nhiên cuộc giao lưu đó không thành công. Nếu hai bên đều đặt đối phương vào vị thế ngang hàng, chắc chắn sẽ gặt hái được ít nhiều thành công trong giao tiếp. Bạn cũng chớ tự coi mình ở tầm cỡ thấp hơn, kị nhất là trong giao tiếp lại mang ý nghĩ tự ti, lúc đó cách nhìn nhận của bạn sẽ mất tính chân thực, không dám nói thẳng ý nghĩ thật trong lòng mình, gây ra tình trạng khiên cưỡng bế tắc trong giao tiếp.

Trong đời thường, chúng ta gặp không ít người quen thói khom lưng uốn gối, xun xoe nịnh bợ những kẻ có chức có quyền. Không thể coi mối quan

hệ của họ là giao tiếp bình thường, mà là một sự chà đạp lên nhân phẩm, bán rẻ lương tâm để kiếm chút lợi lộc từ đối phương.

Thực tình, một số công trình nghiên cứu tâm lý học đã cho biết, người kiêu căng hợm hĩnh thường xuất thân từ hoàn cảnh hồi nhỏ bị người ta ức hiếp, nung nấu trong lòng mối hận đời, ăm ức. Rất có thể anh ta không được hưởng tình cảm đầm ấm dịu ngọt của gia đình, nên thường chọn cách ứng xử là chửi bới lăng mạ người khác để giải tỏa bức xúc trong lòng mình. Đằng sau ánh mắt giận dữ lạnh lùng đó lại thường ẩn chứa một trái tim rớm máu rất đáng thương. Còn những kẻ quy lụy xun xoe tự đánh mất phẩm giá và lòng tự tôn của mình lại chứng tỏ họ là những người kém tự tin và đang muốn tìm kiếm sự cân bằng tâm lý. Nếu ai đó đủ thực lực, tự tin vào bản thân mình thì cho dù giao tiếp với ai cũng không rơi vào tình huống gượng gạo khó xử. Cho dù đối phương là ai cũng đều ứng xử một cách bình đẳng, đó chính là người có kinh nghiệm giao tiếp.

Chỉ khi ta dành cho người khác một thái độ cư xử tự nhiên bình dị, thì mới có được sự tôn trọng lẫn nhau, xác lập được tình bạn chân chính.

Nói thật lòng

Nói chuyện chân tình cởi mở thì trong câu cú không cần thêm thắt nhiều thành phần tu sức, nếu không sẽ gây cho người nghe cảm giác buồn chán, khó chịu. Chẳng hạn khi dùng bữa với bạn trai, bạn cho rằng món sườn bò bày trước mắt có hương vị rất thơm ngon, nghĩ rằng khen một câu người khách sẽ rất phấn khởi! Thế là bạn bình phẩm “Nhà hàng này có môi trường rất yên tĩnh, tao nhã, trên bàn ăn bày lọ hoa hồng thật tươi tắn, còn món sườn bò này cũng rất thơm ngon...” chắc hẳn người nghe sẽ nghĩ bụng bạn đang khoe vốn từ ngữ sáo rỗng của mình, thế là họ chẳng còn bụng dạ đâu để ý đến chủ ý của bạn chỉ là ca ngợi để mời khách món thịt bò béo ngậy. Bạn chỉ cần nói một câu ngắn gọn “Món sườn bò này quả là rất tuyệt” thì chắc chắn đối phương sẽ tán đồng “Sau này có dịp chúng ta lại đến đây nữa nhé!”.

Cũng tương tự, nhiều đàn ông chẳng ưa gì các cô gái thích làm dỏm, son phấn lòe loẹt, gây cho người ta cảm giác hình như hóa mỹ phẩm quá rẻ hay sao, nên họ mới phết lên mặt một lớp phấn dày đến thế, mới tô lên môi màu son đỏ đến thế, lại còn kẻ viền xanh đỏ tím vàng nhiều lớp quanh mắt nữa chứ, đến nỗi họ tưởng tượng ra rằng, mắt

bôi xanh đỏ và đeo lông mi giả chẳng khác gì mặt cáo, nhìn vào đó không chừng bị thương cũng nên.

Thực ra, như vậy đâu phải là điểm trang, ai cũng thừa nhận trang điểm vừa mức sẽ tăng thêm sức cuốn hút của người phụ nữ, nhưng nếu trát đầy bụi, che khuất hoàn toàn bộ mặt thật, thì sẽ làm mất cốt cách của người đó, tạo ra tác dụng ngược lại.

Tài ăn nói cũng có chỗ tương đồng với ví dụ trên, mà điều cốt lõi trong đó là câu cú ngắn gọn khúc chiết, nếu lạm dụng quá nhiều từ ngữ hoa mỹ sẽ phản tác dụng.

Cho dù bạn có trình độ văn học cố ý phô diễn từ ngữ, thì người nghe vẫn đánh giá bạn chẳng hiểu gì về văn và cảm thấy câu chuyện giữa hai người có vẻ giả dối, phù phiếm, thiếu chân thành cởi mở.

Trong việc rèn luyện khả năng ứng đáp còn có một yêu cầu hết sức quan trọng, đó là cần luôn luôn để ý đến biểu lộ tình cảm trên sắc mặt. Vì khi giao lưu, ngôn ngữ không thể biểu đạt hết, nhiều khi nét mặt còn chuyển tải được nhiều thông tin mà ngôn ngữ phải chịu bó tay. Ngôn ngữ nét mặt hoặc gọi cách khác là biểu cảm sẽ tạo cho bạn sức cuốn hút, khiến người ta phải khen bạn “ăn nói mặn mà có duyên”.

Nếu nhìn nhận từ góc độ sinh lý học, thì những nhóm cơ bắp nào thường ngày ít hoạt động sẽ dần dần bị thoái hóa, ngược lại nhóm cơ bắp nào hoạt động nhiều thì ngày càng được cung cấp nhiều chất bổ, cơ bắp sẽ đầy đặn, da dẻ sẽ bóng bẩy hồng hào, giàu tính đàn hồi. Có nghĩa là trong giao tiếp, người nào giàu biểu cảm thì khuôn mặt của họ sẽ tạo ra cảm giác tươi tắn rạng rỡ trước mắt người đối thoại. Nếu bạn ước mơ trở thành một nhà hoạt động chính trị, thì bạn nên rèn luyện để có một khuôn mặt giàu biểu cảm. Nếu bạn muốn mình là người đàn bà hấp dẫn, thì bạn đừng bao giờ quên biểu cảm trong giao tiếp, biểu cảm phải luôn luôn phù hợp với nội dung ngôn ngữ, sự thay đổi phải diễn ra hài hòa tự nhiên. Nếu nét mặt thiếu tự nhiên hoặc cố ý diễn trò một cách sống sượng thì chỉ càng bộc lộ những khuyết tật của bạn mà thôi. Vì thế, hàng ngày phải chú ý tập luyện cách bộc lộ cảm xúc.

Ai đó đang kể chuyện một cách hết sức chân tình, nhưng thái độ chân tình đó có được biểu lộ trên nét mặt không, và cảm xúc đó có được người nghe cảm nhận, chăm chú và nắm bắt trọn vẹn những gì mà người đó muốn trình bày hay không? Câu trả lời là những lời nói kèm theo biểu cảm có

sức truyền cảm hơn hẳn so với những lời nói không có biểu cảm. Kiểu nói này rất dễ gây cho người nghe cảm giác đó là những lời giả dối.

Khi theo dõi các pha tranh luận hoặc hùng biện của các ông nghị trên nghị trường, chúng ta thường nghe họ nhắc đi nhắc lại câu “Tôi cảm thấy thật buồn vì...” nhưng nét mặt của họ lại vẫn giữ nguyên vẻ phởn phơ chẳng gợn một nét buồn phiền nào. Nói cách khác cho dù họ nói “Tôi rất buồn...” hay nói “Tôi rất vui mừng...” thì nét mặt của họ cũng chẳng khác gì nhau, chắc hẳn nét mặt đó khiến người xem có cảm tưởng họ thật khéo ngụy tạo, thiếu trung thực. Xin nhắc lại, khi giao tiếp bạn nên rèn luyện thói quen biểu cảm.

Nói đúng sự thật

Dù trong bất kỳ hoàn cảnh giao tiếp nào, chắc hẳn chẳng có ai phản đối cách nói: “Rất có thể tôi đã nghĩ sai, nhưng chúng ta hãy cùng nhau xem xét sự việc một cách thực chất”.

Tại một lớp học giáo trình Carnegie, một học viên tên là Hard Rumke, làm đại lý tiêu thụ của hãng ô tô Dodge tại bang Montana đã áp dụng đúng theo giáo trình. Tuy nhiên anh ta nói, hồi đó

tôi nhưng việc kinh doanh rất bất bèn, nguyên nhân là do khi khiếu kiện của khách hàng, tôi đã tỏ ra quá lạnh lùng cứng nhắc, dẫn đến xung đột, làm cho việc buôn bán sa sút mà trong lòng lại luôn buồn bực.

Khi nghe giảng, anh ta tâm sự: “Sau khi hiểu ra rằng làm như vậy sẽ không hứa hẹn điều gì tốt đẹp, tôi đã thay đổi thái độ tiếp xúc với khách hàng. Tôi nói “Quả thật chúng tôi cũng có nhiều sai sót, thật là không nên và không phải với khách hàng, ngay đối với chiếc xe của quý khách, chúng tôi cũng xử lý chưa thỏa đáng, mong quý khách chỉ bảo cho”.

“Cách xử sự như vậy đã làm dịu bớt cơn thịnh nộ của khách hàng, thông thường khi đã hết giận dữ thì người ta hay nói lời thấu tình đạt lý và sự việc được giải quyết một cách êm thấm. Nhiều khách hàng thấy tôi tỏ thái độ thông cảm như vậy họ còn xin lỗi nữa thậm chí có người sau đó còn giới thiệu bạn của họ đến mua xe ở chỗ tôi. Trên thương trường cạnh tranh khốc liệt, chúng tôi mong mỗi có nhiều khách hàng như vậy. Tôi tin rằng nếu luôn luôn biết tôn trọng ý kiến của khách hàng, ứng xử với khách hàng vừa mềm dẻo, linh hoạt vừa lễ phép, thì sẽ có lợi cho mình”.

Nếu mạnh dạn thừa nhận trước đồng sự những sai sót của mình, thì chắc chắn sẽ không làm cho người ta khó chịu. Đó là một cách xử sự khôn khéo và thông minh trong xã giao, không những tránh được khả năng tranh chấp mà còn khiến đối phương mềm lòng trước thái độ nhún nhường độ lượng của bạn, thậm chí người ta còn sẵn sàng nhận một phần lỗi lầm về mình.

Một lần, Carnegie nhờ một nhà chuyên gia thiết kế nội thất bố trí một bức rèm cửa. Khi người ta mang phiếu thanh toán đến, ông sững cả người. Mấy hôm sau, có người bạn đến thăm, nhìn thấy chiếc rèm cửa hỏi về giá tiền, sau khi biết giá cả ông ta bình phẩm “Thật quá đáng, tôi thấy người ta đã lừa của ông một khoản tiền”.

Ông bạn đã nói thực lòng, nhưng chẳng ai muốn nghe câu nói thực lòng mang nội dung dè bủu khả năng phán đoán của mình cả. Vì cho rằng mình là người danh giá, Carnegie liền tìm cách tự biện bạch cho mình, ông nói cái gì đắt giá cũng đều có chỗ quý báu đặc biệt của nó chứ, tiền nào của ấy mà, chẳng thể nào bỏ ra ít tiền mà lại mua được món hàng cao cấp mang tính nghệ thuật như thế này đâu v.v...

Hôm sau lại có một người bạn khác đến thăm ông, ông này khen rồi rút bức rèm cửa đó, có vẻ như sốt sắng hơn mức bình thường. Ông thổ lộ, mong muốn nhà ông cũng sắm được một bức rèm cửa như thế. Lúc này phản ứng của Carnegie lại hoàn toàn trái ngược với hôm trước. Ông nói “Chẳng giấu gì ông, tôi thấy nó quá đắt, ngoài khả năng chịu đựng của tôi, nhưng đã lỡ mua rồi, tôi ân hận vô cùng”.

Nếu đối phương xử sự một cách khéo léo tế nhị đầy tình thân ái, thì khi mắc sai lầm, chắc hẳn ta dễ dàng thừa nhận lỗi lầm với người đó một cách thẳng thắn cởi mở pha lẫn một chút tự hào. Ngược lại nếu người ta ép mình phải chấp nhận một sự thực cay đắng, thì kết quả sẽ hoàn toàn trái ngược.

Khen thật lòng

Khen ngợi không đơn giản như một câu nói tùy tiện, mà phải tuân theo một mô thức nhất định.

Trước hết nên xác định, khen hành động hoặc cống hiến của ai đó thì hay hơn là khen ngợi bản thân anh ta, khi ca ngợi hành động hay cống hiến, thì thái độ của bạn phải hết sức chân thành, hơn nữa nếu người đó cũng cảm thấy mình xứng đáng được ca ngợi thì hiệu quả sẽ rất tốt. Ngoài ra, ca

ngợi hành động, không ca ngợi con người sẽ tránh được chủ nghĩa vụ lợi hoặc thiên kiến.

Nếu bạn đường đột đến trước mặt ai đó và nói “Anh thật tài giỏi” thì phần đông người được khen đều cảm thấy thật sống sượng, thậm chí họ cho rằng bạn đang châm biếm, khích bác họ.

Ca ngợi việc làm của ai đó, sẽ khiến họ cố gắng sửa chữa các sai sót, nghĩa là khen ngợi đúng mực có thể làm thay đổi một con người. Ví dụ khen ngợi công việc người đó làm tốt thì anh ta sẽ cố gắng làm nhiều hơn thế nữa. Ca ngợi hành vi của người đó đẹp thì anh ta sẽ vươn tới hành vi đẹp hơn. Nhưng nếu ca ngợi con người anh ta thì không chừng sẽ tăng thêm tính kiêu căng tự phụ.

Một khi ai đó được ca ngợi về mặt hành động và cống hiến thì chắc hẳn lòng tự tôn của họ sẽ càng sâu đậm và giúp họ tránh xa thói tự cao tự đại.

Yếu tố quan trọng thứ hai khi ca ngợi là thái độ phải chân tình, ca ngợi không chân thành chính là xu nịnh, thói xu nịnh làm hai đối tượng và cũng làm hại bản thân mình. Hãy nhớ rằng bất kỳ ai cũng có chỗ đáng được ca ngợi, bạn hãy thay vì bối lung tìm vết bằng việc tìm điểm nổi trội của người ta để khen ngợi một cách thực lòng. Ví dụ, trước

một phụ nữ bạn có thể chọn câu khen “Cái áo chị mặc thật đẹp” và khi nói phải tỏ ra thực lòng.

Chớ ngồi chờ đợi người ta thực sự lập được công trạng hiển hách hoặc hoàn thành sự nghiệp to lớn mới ca ngợi. Khi ca ngợi cần thể hiện tinh thần khảng khái vô tư. Ví dụ: Món bánh rán điểm tâm rất ngon thì bạn chớ nên quên khen bà xã một câu, không chừng sáng hôm sau bạn được thưởng thức món điểm tâm ngon hơn; Thư ký ghi chép lời nói của sếp rất nhanh chóng và đầy đủ, ngoài cả dự kiến của sếp, thì sếp nhất định phải khen, chắc chắn sau đó thư ký sẽ khiến sếp vừa lòng hơn.

Cái khó là chúng ta cần chú ý tìm tòi phát hiện các khía cạnh gây xúc động nhiều nhất, ngay cả câu nói cửa miệng “Cảm ơn” một cách thành tâm cũng khiến người nghe hết sức cảm động. Những điều người ta làm khiến bạn cảm động thì bạn cũng đừng tiếc lời khen.

Câu nói chân tình, bao giờ cũng truyền đạt đến người nghe tiếng lòng của bạn, tránh lối suy nghĩ nông cạn cho rằng việc làm của người đó khiến mọi người thán phục nhưng việc đó ai cũng đã biết thì chẳng việc gì phải khen nữa. Tự mình phải nói ra lời khen thì người đó mới cảm nhận được. Khi đối

tượng được khen biết là bạn cảm mến hoặc thân phục họ, thì chắc chắn họ luôn vui lòng làm nhiều việc tốt cho bạn.

Lời nói hay, nghe mát lòng mát dạ

Thói đời, ai chẳng thích được người ta khen, lời khen khiến người trở nên gần gũi thân thiết với nhau hơn, được động viên khích lệ, người ta sẽ thấy hài lòng với mình, thấy hăng hái phấn chấn hơn. Câu nói hay nghe sao mà bùi tai. Có thể nói đó là một cách giao tiếp mang lại thành công.

Qua hành vi và tư tưởng của đối tượng, chúng ta có thể đánh giá họ một cách đúng mức để chọn một lời khen thỏa đáng, nhờ lời khen đó mà khoảng cách giữa hai người rút ngắn lại, thậm chí tạo ra sự thay đổi về mặt tâm lý và hành động của họ, hỗ trợ cho bạn đạt được mục đích của cuộc trao đổi.

Trong một vũ hội tại Paris, anh chàng đại úy mời cô tiểu thư xinh đẹp kiều diễm Vandouro khiêu vũ bằng câu nói chân thành “Tôi thật hân hạnh được làm quen với tiểu thư, tôi sẽ cảm thấy vinh hạnh hơn nữa nếu được cùng tiểu thư khiêu vũ...”.

Quả là lời hay ý đẹp, chắc chắn người đẹp thấy khoan khoái dễ chịu. Để đáp lại tấm thịnh tình của chàng sĩ quan, người đẹp khen lại anh “Vâng, thưa đại úy, em nghĩ không thể chọn được từ ngữ nào gây xúc động hơn câu nói vừa rồi của đại úy...”

Họ vừa nhảy vừa thổ lộ tình cảm với nhau, khi nhảy xong điệu thứ sáu, thì hai người đã kịp thể non hẹn biển, nguyện suốt đời gắn bó với nhau. Viên đại úy đó sau này trở thành tướng quân De Gaulle tổng thống nước Pháp.

Bismarck là nhà chính trị lỗi lạc của nước Đức thế kỷ XIX. Trong một lần tham gia vũ hội ở Saint Petersburg, ông tấm tắc ca ngợi cô bạn nhảy xinh đẹp như tiên sa cá lặn, nhưng cô ta đáp: “Em chẳng tin lời ông nói đâu, lời nói của mấy nhà ngoại giao xưa nay chẳng đáng tin cậy”. Bismarck gắng hỏi tại sao lại như vậy thì cô gái nói: “Thật đơn giản, khi nhà ngoại giao nói “được” thì ta nên hiểu là “có thể”, khi nhà ngoại giao nói “có thể” thì ta nên hiểu là “không được”, nếu nhà ngoại giao lại nói trắng ra là “không được” thì người đó không xứng đáng làm nhà ngoại giao nữa”.

“Thưa tiểu thư, lời nói của cô rất đúng”, Bismarck nói, “Âu cũng là một đặc điểm trong nghề

ng nghiệp của chúng tôi, chúng tôi bắt buộc phải xử sự như vậy, còn khá hơn lời nói của phụ nữ hoàn toàn phải hiểu ngược lại.

Cô gái nghe câu nói đó cảm thấy hết sức thú vị, liền yêu cầu Bismarck giải thích, ông nói: “Rất đơn giản, khi phụ nữ nói “không được” thì nên hiểu là “được”, nếu phụ nữ nói “có thể” thì nên hiểu là “đồng ý”, nếu nói thẳng ra “đồng ý”, thì họ chẳng còn là phụ nữ nữa!”.

Nghe vậy cô ta im lặng chẳng nói gì, nhưng trong lòng phải thừa nhận lời nói của Bismarck rất có lý.

Khen ngợi một cách chân thành khác hẳn với xum xoe nịnh nọt, lời khen nên gia giảm vừa khéo, không tăng bốc quá đáng. Nếu phóng đại tô hồng quá mức, thì người nghe cảm nhận ngay được sự giả dối bợ đỡ trong đó, không những họ không vui mà còn thấy khó chịu.

Chọn câu chữ trong lời khen sao cho người được khen cảm thấy phấn khích. Nếu lời khen khô cứng sống sượng kèm theo nét mặt lạnh như băng, thì chẳng khác gì dội nước lạnh lên đầu người ta, làm họ cụt hứng.

Nói súc tích ngắn gọn

Tất cả chúng ta đều nhận thấy, tài ứng đáp chẳng phải tự nhiên có mà phải qua rèn luyện tích lũy dần dần. Trong giao tiếp chú ý lời nói cần nôm na dễ hiểu như những câu nói dân dã đời thường.

Nếu bạn theo một nghề chuyên môn mang tính kỹ thuật nào đó, khi bạn tiếp xúc với người ngoài ngành thì bạn hãy chú ý sử dụng từ ngữ phổ thông diễn đạt cho thật mạch lạc dễ hiểu, không quên trình bày chi tiết để người nghe dễ dàng nắm bắt vấn đề được. Một thương gia trong ngành chứng khoán trình bày cho chị em phụ nữ hiểu các nguyên tắc cơ bản của hoạt động ngân hàng và đầu tư. Tuy vấn đề mang tính chuyên môn nhưng ông đã chọn cách diễn giải ngắn gọn dễ hiểu khiến chị em nghe rất thoải mái, ông cố gắng trình bày rõ ràng mạch lạc, tuy nhiên ông không thể tránh được một số thuật ngữ chuyên môn mà đối với chị em là quá xa lạ, ví dụ: “Nghĩa vụ nộp thuế và hoàn trả” “sổ giao dịch hối phiếu” “kinh doanh ngắn hạn và kinh doanh dài hạn” v.v... khiến cho bài nói chuyện vốn đang rất sinh động hấp dẫn bỗng nhiên trở nên lạc lõng vô duyên, chỉ

vì những từ ngữ chuyên môn chị em chưa thể lý giải được.

Nếu đối tượng phải nghe câu chuyện quá xa lạ với họ, thì diễn giả nên chuyển đổi từ ngữ khó hiểu thành các khái niệm đơn giản dễ hình dung nhất, gần gũi với đời thường nhất để trình bày, tìm ví dụ minh họa, để người nghe thông qua những điều đã biết tìm hiểu những điều chưa biết. Ví dụ, muốn giảng giải cho những người nông dân Palestin được học hành ít, hiểu về khái niệm “Thiên quốc”⁽¹⁾ thì đức chúa Jesu đã diễn đạt bằng cách so sánh với đồ vật hết sức quen thuộc với họ.

“Thiên quốc” giống như chất men, bà nội trợ lấy một ít men, cho vào trong bột ngô một lượng vừa phải, để cho nó lên men hoàn toàn”.

“Thiên quốc” giống như nhà buôn đi tìm mua bằng được viên ngọc trai đẹp nhất.

“Thiên quốc” cũng giống như tấm lưới được quăng xuống biển.

(1) . “Thiên quốc”: là từ ngữ của đạo Cơ đốc. Theo sự giải thích trong “Tân ước toàn thư” thì thiên quốc bao hàm 3 ý nghĩa là: (1) sự thống trị của thần linh trên thế gian, đang phấn đấu thực hiện, (2) thế giới trong tâm hồn, những người thường được chúa Jesu cứu rỗi, đang sống trong thế giới đó, (3) thiên đường, nơi mà linh hồn người lương thiện ở đó để hưởng phúc (Người dịch).

Cách so sánh này rất dễ hiểu, giúp cho mọi người nắm được ý tứ sâu xa của nó. Vì người nghe là các bà nội trợ, tuần nào cũng dùng đến men, là những ngư dân ngày nào cũng đi đánh cá, là những thương nhân chuyên buôn bán ngọc trai.

Ví dụ bạn giới thiệu một công trình sáng chế trong lĩnh vực hóa học – chất xúc tác, bạn sẽ giải thích rằng chất xúc tác là một loại vật chất có thể tạo ra sự biến đổi cho các chất khác nhưng tự mình lại không hề biến đổi. Đó là một cách giải thích rất đơn giản cũng chẳng có gì sai. Tuy nhiên nếu so sánh rằng nó giống như một bé trai, khi chơi trong vườn trẻ cậu ta vừa đẩy vừa đánh các bạn khác, còn bản thân vẫn bình an vô sự, chẳng bị ai đánh, cũng chẳng bị ai xô đẩy, thì người nghe càng dễ hình dung và dễ chấp nhận hơn.

(1) Hành tinh ở gần chúng ta nhất cũng còn cách trái đất tới hơn ba mươi năm mega dặm.

(2) Nếu có một đoàn tàu hỏa chạy với tốc độ 1 phút một dặm, muốn chạy đến hành tinh đó thì phải mất 48 triệu năm. Giả sử có một ca sĩ đứng trên hành tinh đó hát một bài, cứ cho rằng âm thanh có thể truyền về trái đất thì cũng mất 3,8 triệu năm. Giả sử có một sợi tơ nhện chằng từ trái

đất đến tận hành tinh đó, thì sợi tơ đó nặng tới năm trăm tấn.

Giữa hai cách trình bày (1) và (2) thì ta nhận thấy cách nào dễ hiểu hơn.

Bá tước Olivier Rogi loay hoay nghĩ cách giải thích cho những người dân hiểu được kích thước và đặc tính của nguyên tử, cuối cùng ông rất phấn khởi vì tìm được phương pháp so sánh như trên. Ông nói số lượng nguyên tử trong một giọt nước nhiều bằng số giọt nước chứa trong Địa Trung Hải, để rõ hơn ông so sánh số lượng nguyên tử trong một giọt nước không kém số lượng cây cỏ mọc trên toàn bộ bề mặt trái đất.

Chúng tôi hy vọng từ nay về sau, bạn đọc cũng vận dụng cách nói tỉ dụ giàu hình tượng như vậy. Ví dụ khi miêu tả kim tự tháp, thì bạn hãy giới thiệu theo trình tự: chiều cao của nó là 451 mét, tiếp đó so sánh với các tòa kiến trúc khác mà người nghe quen thuộc để hỗ trợ cho trí tưởng tượng của họ, còn mặt đáy của kim tự tháp bằng mấy dãy phố. Ví dụ để hình dung chiều cao 20 thước, bạn có thể so sánh từ mặt đất đến nóc nhà hoặc gấp đôi từ nền nhà tới trần nhà; muốn miêu tả chiều dài có thể so sánh với khoảng cách từ nhà ra đến ga xe

lửa nào đó mà mọi người đều biết hoặc dài bằng đường phố nào đó trong thành phố của họ. Cách nói này những giúp người nghe dễ cảm nhận mà câu chuyện cũng trở nên sinh động hấp dẫn hơn.

Phải biết giữ mồm giữ miệng

Trong trường xã giao, cho dù quen hay lạ thì khi gặp nhau, người ta đều gật đầu chào hỏi hết sức lễ phép, khi nói chuyện không quên thăm hỏi như đã quen nhau từ trước, tay bắt mặt mừng, phép tắc lễ độ. Tuy thế bạn chớ quá nhẹ dạ cả tin vào những người làm việc xung quanh, một khi bạn chưa thật sự tìm hiểu và đánh giá đúng mức đức hạnh, thị hiếu và thế giới nội tâm của họ, không nên vội vàng giao việc quan trọng cho họ làm, không nói những chuyện bí mật cho họ biết, chớ kể với họ hoạt động chính yếu của mình. Hãy luôn cảnh giác đề phòng, mối nguy hiểm đang tồn tại ngay bên cạnh bạn.

Nói như vậy không phải là cố ý hù dọa bạn đâu, chúng ta không thể hoàn toàn loại trừ, nguy cơ đe dọa cuộc sống lại xuất phát ngay từ những người gần gũi với mình nhất, những người ở xa làm gì có đủ điều kiện để làm hại bạn.

Cũng có thể nói như thế này, chỉ có những người sống gần bạn, cùng làm việc với bạn, mới là người hiểu bạn, biết rõ hoàn cảnh của bạn nhất, có thể biết được một vài điều bí mật thậm chí là rất quan trọng của bạn. Đã như vậy thì nhất thiết bạn phải áp dụng một số biện pháp phòng ngừa. Trong xã hội, do nhiều mặt quan hệ về đời sống, học tập, công tác mà người ta bắt buộc phải ở bên nhau. Qua sự tiếp xúc đó, bằng rất nhiều con đường, thế nào người này cũng tìm hiểu được hoàn cảnh của người kia. Nếu bạn là ông chủ nhà buôn, thì bí mật thương trường bạn không thể giữ riêng cho mình. Vì chuyện làm ăn, thế nào bạn cũng phải để lộ một phần cho những cấp dưới thân tín nhất, để họ phục vụ cho lợi ích của bạn. Nếu bạn làm nhân viên trong một cơ quan đặc biệt, phụ trách một chức năng đặc biệt, trong công việc bạn không tránh khỏi tiếp xúc với đồng sự, với bạn bè, vì vậy thật khó tránh đề cập đến việc riêng của mình, đôi khi lúc tán gẫu, bạn buột mồm để lộ những điều quan trọng không đáng nói. Hơn nữa, thói thường ở đâu cũng không thiếu những người rỗi hơi, thích đem đặt bình phẩm chuyện người khác, tìm mọi cách khai thác các khía cạnh riêng tư của người ta, sau đó tuyên truyền khắp nơi, người nói chỉ là vô tình,

nhưng người nghe có dụng ý. Không may gặp phải kẻ nào rắp tâm khai thác lợi dụng điều bí mật của bạn, thì bạn rất dễ bị đưa vào tình thế bất lợi. Nếu chẳng may người nắm được thông tin về bạn mang sẵn thành kiến với bạn, thì họ sẽ tóm lấy cơ hội để báo thù, gây khó khăn cho cuộc sống và công việc của bạn.

Tài đối đáp chỉ là cái vỏ bên ngoài

“Tranh đẹp chỉ chiếm bảy phần, còn ba phần nhờ bộ khung”. Tài ăn nói cũng mới chiếm bảy phần, còn ba phần nhờ điểm trang.

Trang phục có thể trực tiếp phản ánh trình độ văn hóa và tính cách của một người. Trước khi người khác thật sự hiểu bạn, thì cách ăn mặc của bạn có thể cho họ biết bạn là con người như thế nào. Ăn vận sẽ gây cho người khác ấn tượng ban đầu. Nếu bạn quan tâm đúng mức đến ăn vận của mình, thì trong giao tiếp sẽ tăng khả năng thành công lên nhiều lần.

Muốn ăn mặc cho hợp trào lưu, thì cần chú ý đến gam màu của quần áo, gam màu là một yếu tố quan trọng cấu thành vẻ đẹp của trang phục.

Nhìn chung, màu đỏ tượng trưng cho nhiệt tình, màu xanh nói lên cảm giác mới lạ, màu vàng mơ thể hiện trạng thái hưng phấn, màu vàng lúa biểu thị sự minh bạch sáng tỏ, màu đen biểu lộ trầm tĩnh, màu trắng tượng trưng cho sự trong trắng, màu tím ẩn chứa những điều e ấp thầm kín, màu xanh nước biển toát lên vẻ trang trọng. Nếu lấy nền là màu đỏ, sẽ gây cho người ta cảm giác sôi nổi hăng say vì thế được xếp vào dạng “gam màu tích cực” hoặc là “gam màu nóng”; còn nếu lấy nền là màu lam, sẽ khơi gợi tình cảm thâm trầm, lắng dịu, điềm tĩnh suy tư nên được xếp vào “gam màu tiêu cực” còn gọi là “gam màu lạnh”.

Nếu chỉ nhìn riêng về khía cạnh màu sắc, nếu phối ghép các màu cùng một gam với nhau hoặc gần giống nhau thì sẽ gây ra cảm giác thoải mái, ưa nhìn, bình thản. Các nhà thiết kế giàu óc sáng tạo hoặc táo bạo sẽ phối ghép các gam màu mạnh hoặc các gam màu đối chọi với nhau để tạo nên cảm giác mới lạ, cuốn hút. Các loại màu sắc khác nhau phối ghép với nhau sẽ tạo ra hiệu quả khác nhau. Do đó, trong giao tiếp bạn phải tùy từng trường hợp cụ thể để chọn màu sắc quần áo cho thật thích hợp.

Thứ hai phải kể đến một quần áo. Một người được coi là biết ăn mặc đúng mốt, thì khi chọn quần áo, anh ta hết sức chú ý đến mẫu mã. Đầu tiên là quần áo phải phù hợp với khổ người, ăn nhập với phong cách mà mình đang theo đuổi. Ví dụ, muốn thông qua cách ăn mặc để chứng tỏ cho mọi người biết mình là con người điềm đạm, thanh cao và lịch lãm, thì quần áo phải đơn giản nhưng thanh thoát, đường nếp uốn lượn nên gãy gọn suôn sẻ, chất liệu vải thuộc loại cao cấp.

Trang phục là bao bì của con người, còn tài ăn nói là cái duyên có thể tạo ra sức hấp dẫn, lời ăn tiếng nói thích hợp với hoàn cảnh làm cho công việc tiến hành được trôi chảy. Tại nơi làm việc nghiêm túc, lời nói phải trịnh trọng, đúng mực, văn minh nho nhã. Cho dù ngày thường bạn thích ăn mặc xuề xòa, không bị gò bó, thì khi tham gia các buổi giao tiếp long trọng cũng không được tùy tiện, như vậy mới thể hiện được mình là con người có học thức, có lễ nghĩa. Ngược lại khi tham gia vui chơi giải trí trong không khí nhộn nhịp tươi trẻ thì có thể ăn mặc đỏng dắn, bay bướm, lòe loẹt hơn trong bộ quần áo đi chơi, như vậy sẽ mang lại sắc thái tình tứ, thanh thản.

Tuy nhiên quần áo suy cho cùng vẫn thuộc về hình thức bên ngoài, yếu tố thể hiện con người rõ nét nhất vẫn là cử chỉ. Cử chỉ biểu hiện trình độ văn hóa và lối sống.

Nếu ví quần áo là lớp vỏ bọc đẹp dễ của tâm hồn, thì phong thái cử chỉ và hành vi đẹp sẽ làm cho tâm hồn tỏa sáng ra bên ngoài. Nếu ai đó đã có một vóc dáng xinh tươi, quần áo đúng mốt, khuôn mặt thanh tú, nhưng cử chỉ ứng xử lại không tương thích thì vẫn chưa thể coi là người đẹp hoàn mỹ.

Một con người cử chỉ nông nổi, tâm hồn khô khan có khác gì một cái xác tuy đẹp nhưng vô hồn. Cũng thật khó tin rằng, một con người cử chỉ thô lỗ, tình cảm trống trải lại ẩn chứa một tài năng.

Lời ăn tiếng nói và hành động cử chỉ của mỗi một chúng ta chủ yếu là để phô diễn với người khác, bởi vậy phương thức biểu hiện của nét mặt và hành vi trước hết phải khiến cho người khác kính trọng, và cần suy nghĩ xem mình ứng xử như vậy đã đúng mực chưa.

Phong thái của một nhà chính trị là thông thoáng linh hoạt, phong thái của những bậc đa mưu

túc trí giỏi điều binh khiển tướng như Khổng Minh, Chu Du là đầu đội mũ tơ, tay cầm quạt lông, mặt mày phương phi. A n mặc lam lũ, mặt mũi bơ phờ là phong độ của những con người bất đắc chí. Cử chỉ khoáng đạt lịch lãm không thể cố tạo ra được, đó là kết quả của quá trình rèn luyện lâu dài trong cuộc sống. Lời ăn tiếng nói và hành vi của một con người phải thể hiện một cách tự nhiên, ung dung đĩnh đạc, trái lại sẽ là làm bộ, làm tịch, giả dối, gượng gạo. Còn cách ứng xử phải chính trực, thẳng thắn nhưng không lỗ mãng thô bạo, dí dỏm, tế nhị nhưng không điệu đà, đỏng dắn. Khấn trương, tháo vát nhưng không đại khái sơ sài. Ung dung, từ tốn nhưng không chậm chạp, tản mạn. Khiêm tốn, nhún nhường nhưng không câu nệ cổ hủ. Kính trọng, lễ phép nhưng không khúm núm, quy lụy v.v... Trái lại với người có duyên ăn nói là anh chàng bẻm mép, ba hoa khoe mẽ, càng nói nhiều càng khiến mọi người chán ghét.

Diện mạo – ngôn ngữ không lời

Quan hệ giao tiếp giữa người với người không chỉ dựa vào lời nói, vì toàn bộ cơ thể con người đều có khả năng diễn đạt tư tưởng tình cảm. Đôi khi

cách biểu đạt im lặng đó lại tỏ ra chân thực và nhanh chóng hơn cả ngôn ngữ.

Ngôn ngữ cơ thể chuyển tải tin tức qua con đường thị giác, phương thức biểu đạt là tư thế và động tác. Trong buổi đầu gặp gỡ, ấn tượng thứ nhất là vô cùng quan trọng, nhưng ấn tượng đầu tiên đó không phải do lời nói tạo ra mà là quần áo và diện mạo, trong giây phút đầu tiên hai bên đều chú ý đến trang phục và nét mặt của đối phương. Vì vậy muốn xây dựng hình tượng tốt đẹp hãy chú ý ăn mặc và biểu cảm, có thể nói là bước khởi đầu trong xã giao.

Yêu cầu tối thiểu về trang phục và diện mạo là phải sạch sẽ, thanh thoát, nét mặt tươi tỉnh, phần chân khiến đối phương cảm nhận được sắc thái tinh thần của bạn.

Không nên hiểu một cách đơn thuần trang phục và biểu cảm chỉ là hình thức bên ngoài, mà nó thể hiện phần nào nội dung bên trong của người đó. Về ngoài chừng chặc, phong thái đàng hoàng thường thống nhất hài hòa với nội tâm phong phú.

Nếu bạn ăn mặc tươm tất, sạch sẽ, chắc hẳn người ta sẽ đánh giá bạn là người tháo vát, đáng tin cậy, người ta sẵn sàng đón nhận bạn, gần gũi bạn.

Ngôn ngữ cơ thể còn biểu hiện qua hành động. Khi ta nghe người khác nói chuyện đến hồi xúc động, đôi khi vô tình ta khoanh tay trước ngực, thế nhưng khi đối phương mới mào đầu câu chuyện mà ta khoanh tay trước ngực, lại sẽ bị hiểu là cự tuyệt hoặc không tán đồng. Một thói quen không hay khi nói chuyện là hất cằm, động tác đó mang hàm ý khiêu khích hay thách thức. Ai làm như vậy sẽ bị đánh giá là thô lỗ và ngạo mạn, Người nghe sẽ nghĩ là người đó coi mình dưới tầm mắt họ, thậm chí mình đang bị họ khinh rẻ xem thường. Mặc dù thực tế không phải như vậy. Những người có thói quen xấu đó rất khó thành công trong giao tiếp.

Khi gặp nhau, nếu ai đó đưa mắt nhìn đối phương một lượt từ đầu đến chân, nói chuyện thì gần từng tiếng qua kẽ răng, tư thế tác phong đó chắc sẽ gây ác cảm cho đối phương, hơn nữa khi người này biểu hiện như vậy, thì người kia cũng sẽ đảo mắt nhìn lại với ánh mắt lạ lùng khó hiểu pha lẫn chút nghi ngại thăm dò, kết quả là cả hai đều mất vui. Ngoài ra khi nói chuyện không nhìn trực diện mà lại liếc mắt ngó nghiêng cũng sẽ để lại ấn tượng xấu.

Nói chung, khi tiếp xúc nên sử dụng tư thế ngồi ngay ngắn, mắt nhìn thẳng vào đối phương là đúng

đắn nhất, nếu nhìn chéo thì đối phương sẽ đoán người đối thoại mang ý đồ xấu, nét mặt có vẻ nham hiểm, gian trá, kết quả câu chuyện trao đổi chẳng hứa hẹn điều gì tốt đẹp.

Trên cơ thể con người thì đôi mắt có khả năng biểu đạt những thông điệp phức tạp tinh tế nhất. Thứ hai là miệng, ví dụ khi đôi môi mím chặt thể hiện tư thế áp đảo, môi trên hơi hé mở là tỏ ý thân thiện, đôi môi mở đều thể hiện sự vui vẻ, cười mở.

Ngôn ngữ cơ thể có thể qui nạp vào mấy dạng sau đây:

Ánh mắt: Là phương tiện biểu đạt ngôn ngữ cơ thể hiệu quả nhất. Người ta hay nói, đôi mắt là cửa sổ của tâm hồn, đôi mắt có khả năng chuyển đạt tin tức chính xác nhất, sinh động nhất, chỉ cần những thay đổi rất nhỏ trong ánh mắt cũng đủ thể hiện thế giới nội tâm từ vui, buồn, yêu, ghét ở nhiều cung bậc khác nhau vô cùng tinh tế và nhạy cảm. Ví dụ: trong khi đàm phán, nếu đối phương để cho cặp kính trễ xuống phía chóp mũi, rồi nhìn người kia bằng mắt trần, ánh mắt có vẻ dò hỏi phán đoán, đó là biểu hiện trong lòng rất bất bình. Nếu đảo mắt liên tục hoặc chớp liên hồi, thì có nghĩa người đó đang tính toán nước cờ xấu. Nếu đôi mắt long lanh

tỏa sáng chứng tỏ tâm hồn dào dạt hân hoan và tràn đầy tin tưởng. Nếu trong đàm phán bất gặp ánh mắt như vậy chứng tỏ đối phương tỏ ý tin cậy, khả năng hợp tác sẽ thành công. Ngược lại, nếu thấy đối phương nhíu lông mày, mắt nhìn lơ lảo, không dám nhìn thẳng vào đối tác, thì đó là biểu hiện bất lực, báo hiệu một kết quả chẳng ra gì.

Mỉm cười: Mỉm cười cũng là một loại hình ngôn ngữ cơ thể được vận dụng để truyền đạt tin tức.

Mỉm cười có thể thay cho lời chào, đôi khi còn được vận dụng trong trường hợp từ chối khéo léo không để đối phương mất lòng. Khi trong lòng không thích nhưng lại chẳng tiện từ chối thẳng thừng, thì mỉm cười là một cách biểu đạt hiệu quả, nó bao hàm ý nghĩa vắn tắt dĩ phải như vậy, mong được thông cảm.

Trong cuộc sống, cần chú ý học cách nhận biết ý nghĩa của nụ cười mỉm, nếu không sẽ không tránh khỏi vơ đũa cả nắm, dễ hiểu lầm.

Trong cuộc chiến tranh thế giới lần thứ hai. Tại cuộc đàm phán Mỹ – Nhật diễn ra trước khi nổ ra cuộc tập kích của quân Nhật vào Trân Châu cảng. Đại diện phía Nhật đã mỉm cười, nụ cười đó được hiểu theo hai chiều hướng là thiện ý và ác ý. Nhưng

đại diện phía Mỹ đã hiểu theo cách hữu nghị thân thiện, đó là một sự hiểu lầm tai hại nhất và phải trả giá bằng tổn thất to lớn của quân Mỹ.

Ngôn ngữ cử động tay: người ta sử dụng bắt tay, vẫy tay, xua tay, ngoéo tay hoặc giơ ngón tay để biểu đạt tình cảm, cánh tay và ngón tay cũng là một dạng ngôn ngữ cơ thể để chuyển tải tin tức.

Chỉ cần dùng cử chỉ tay có thể gọi người khách xích lại gần, lùi ra xa, hoan nghênh, lưu luyến, chúc tụng, hữu hảo, từ chối, khó xử v.v... Với ngón tay, có thể biểu thị bất lực, hết kiên nhẫn. Tay đỡ cằm biểu thị tinh thông lão luyện. Chụm đầu ngón tay vào nhau như hình tháp thể hiện lòng tự tin. Hai bàn tay xiết chặt vào nhau biểu thị trạng thái tinh thần căng thẳng. Hai tay dang rộng biểu thị chân tình, cởi mở. Tay xoa mặt một cách vô thức hoặc sờ mũi, phản ánh người đó đang nói dối. Dùng ngón tay gõ trán chứng tỏ hết chịu nổi.

Trong đó, bắt tay là một loại lễ nghi thông thường, nhưng yêu cầu về nội dung của nó phong phú và chi tiết hơn rất nhiều so với các lễ tiết khác. Nếu như cảm thấy có gì đó không giống với nghi thức tiêu chuẩn, thì cần chú ý đến các ý nghĩa phụ khác kèm theo lễ tiết bắt tay. Khi hai bên nắm

chặt tay nhau, dùng sức quá mức bình thường một chút là biểu thị nhiệt tình, thành tâm, hoặc hàm ý mong chờ. Nếu bắt tay với sức nắm vừa phải chứng tỏ tình cảm ổn định. Bắt tay hờ hững và buông ra thật nhanh là tỏ ý lãnh đạm, kém mặn mà. Khi bắt tay mà ngón tay cái chìa xuống dưới còn các ngón khác lại không duỗi thẳng tức là không muốn đối phương nắm lấy cả bàn tay của mình, được hiểu là thái độ khinh người. Người này giờ cả hai tay nắm lấy một bàn tay của người kia và lắc nhẹ là biểu hiện chân tình, mến mộ và cảm kích. Ngược lại, vừa nắm bàn tay người ta đã vội vàng buông ra ngay là phản ứng lạnh lùng không muốn cộng tác. Khi bắt tay mà ngón hơi gấp vào phía trong, lòng bàn tay vum lại là biểu hiện thành tâm và thân mật lắm.

Trong tất cả các bộ phận trên cơ thể người, thì tay được coi là linh hoạt cơ động nhất, tư thế của tay nhiều không kể hết và cũng hàm chứa rất nhiều ý nghĩa. Trong quá trình giao tiếp với người khác, biết vận dụng tư thế tay một cách linh hoạt và hợp lý sẽ đóng vai trò chủ đạo trong ngôn ngữ cơ thể. Vì vậy thế tay đẹp hay xấu sẽ góp phần quan trọng đối với thành bại của cuộc giao tiếp.

Khi giờ tay chỉ dẫn một vật thể tương đối lớn thì dùng cả bàn tay chĩa về hướng vật thể đó, nhưng khi chỉ dẫn một vật thể nhỏ, thì chỉ cần giờ ngón trỏ là đủ, còn phải chú ý hướng lòng bàn tay ra phía ngoài.

Trong các động tác tay, thì cần phải dùng tư thế của cơ thể để phối hợp, không nên chỉ cử động tay còn người lại ngay đơ, khi chìa bàn tay ra thì các ngón tay không được xòe ra, nếu không thể dựng ngón cái lên, thì tốt nhất là để ngón cái hơi gập vào phía trong, còn bốn ngón kia thì hơi chụm vào nhau.

Tư thế của thân người cũng là một loại ngôn ngữ cơ thể, tất nhiên tư thế thân người khác nhau biểu thị ý nghĩa khác nhau. Chỉ có hai tư thế của con người là đứng và ngồi có khả năng biểu lộ tình cảm hoặc chuyển tải thông tin nhiều nhất.

Tư thế thân thể có thể bao hàm các mặt ý nghĩa như tích cực vươn lên, cân nhắc thận trọng, trang trọng lễ phép, thoáng đạt, phớt đời, lạc quan vui vẻ, tự tin, hứng thú, cung kính v.v... và ngược lại.

Khi giao lưu với mọi người, nếu đàn ông ngồi dạng chân ra, thể hiện sự tự tin, thông thoáng; còn phụ nữ ngồi khép đùi biểu thị nề nếp cẩn trọng.

Đứng ở tư thế ưỡn ngực khoanh tay, gây cho người khác cảm giác tự tin pha lẫn kiêu ngạo. Người phục vụ thường đứng ở tư thế khom người hai tay chắp trước bụng, thể hiện sự ngoan ngoãn vâng lời sẵn sàng chấp hành mệnh lệnh. Trong đàm phán, nếu đối phương ngồi ngay ngắn như pho tượng, chứng tỏ bạn đã gặp phải một đối thủ cứng rắn rất khó chơi.

Riêng các tư thế ngồi cũng nói lên nhiều ý nghĩa trong ngôn ngữ cơ thể. Ví dụ, ngồi thoải mái bình thản nói chuyện, không nên xê qua dịch lại ra điều cốt ruột không yên.

Khi ngồi trên ghế tư thế phải ngay ngắn dằng hoàng, để tạo cho người tiếp chuyện ấn tượng mình là con người đứng đắn lịch thiệp, từ đó gây niềm tin cho họ. Mặt khác, sẽ hỗ trợ cho cuộc hội đàm nhanh chóng thu được kết quả. Tư thế ngồi cũng là một dạng ngôn ngữ cơ thể, có thể giúp người ta chuyển tải tin tức cho đối phương. Có thể coi tư thế ngồi cũng là một thủ đoạn trong giao thiệp. Khi được người ta mời ngồi, bạn chớ quên nói “Cảm ơn” rồi mới ngồi xuống.

Nhằm xúc tiến hội đàm, thì khi ngồi trên ghế nên hơi rướn người về phía trước, cách ngồi đó rất dễ lắc người từ trước ra sau và ngược lại, nhằm tỏ

ý đồng tình với nội dung câu chuyện của đối phương, ngoài ra còn thúc đẩy đối phương đi đến quyết định nhanh hơn. Nếu ngả lưng dựa hẳn vào sa lông, thì rất dễ bị đối phương cho là kiêu căng, hơn nữa, ngửa người ra phía sau thì cầm lại dễ hếch lên phía trước, dễ bộc lộ ý nghĩ thâm kín của mình, để cho phía bên kia giành mất quyền chủ động.

Khi hội đàm cũng có thể áp dụng tư thế ngồi hơi nghiêng sang một bên, ngồi lệch một tí còn mặt vẫn hướng về phía người đối thoại, như vậy dễ tạo cảm giác gần gũi thân mật.

Tư thế ngồi lý tưởng nhất là nửa người phía trên hơi đổ về phía trước, lưng chớ dựa hẳn vào ghế, hai tay đặt ngay ngắn trên đùi, gót giày áp sát vào nhau. Nếu đối thoại theo kiểu mặt đối mặt, thì cơ thể nên lệch sang bên một chút, hai đầu gối giữ một giãn cách vừa bằng nắm đấm.

Nếu đứng để nói chuyện thì thời gian không nên quá dài. Trong những nghi lễ long trọng, thì tư thế đứng phải nghiêm trang, thẳng thắn, không được lắc lư, không được lệch vai hoặc khom lưng.

Đứng để trao đổi cũng phải lựa chọn thế đứng cho đẹp, không cứng nhắc gò bó nhưng cũng không xuê xoa tùy tiện quá.

Khi bị người khác áp sát một bộ phận chính nào đó của cơ thể, thì sẽ cảm nhận bị chèn ép, bị dồn nén. Trái tim ở bên trái lồng ngực, vì vậy nên cố gắng đứng lệch sang bên trái người đối thoại, như thế dễ nắm phần chủ động làm chủ tình hình.

Lúc đứng nói chuyện với người thân quen, có thể hơi suông sã một chút. Ví dụ vỗ vai hoặc xoa lưng đối phương một cách nhẹ nhàng sẽ tạo được không khí thân ái gần gũi đồng thời giải tỏa được sức ép tâm lý giúp cho đối phương đỡ căng thẳng.

Cự ly giữa hai người khi nói chuyện cũng hết sức quan trọng, tùy theo mức độ quan hệ mà giữ giãn cách cho vừa phải và nói chuyện được thoải mái hơn.

Mỗi người đều dành cho mình một khoảng không gian riêng, khi giao tiếp việc tạo ra cự ly thích hợp gần như là một phản ứng tự nhiên thuộc về bản năng. Khi hai người chẳng lấy gì làm thân thiết mà lại sấn vào quá gần sẽ bị coi là lấn lướt, sỗ sàng, gây ra tâm trạng ức chế, đề phòng cho đối phương. Nếu hai người có quan hệ khăng khít mà lại giữ khoảng cách quá xa thì sẽ gây cảm giác thờ ơ lạnh nhạt. Vì thế, cần tùy theo từng hoàn

cánh cù thể để xác định cự ly cho thỏa đáng.

Như thế nào để được coi là thỏa đáng? Điều này còn phụ thuộc vào tư thế của hai bên.

Nếu hai bên ngồi mặc cả mua bán với nhau thì nên ngồi hai bên chiếc bàn lớn, mỗi người ngồi cách mép bàn một nắm tay.

Nếu hai bên cùng ngồi nói chuyện, thì nên giữ giãn cách vào khoảng một sải tay.

Nếu hai bên cùng ngồi quanh bàn, thì cự ly có thể rút lại gần hơn.

Nếu trong câu chuyện, một bên tỏ ý nhờ vả bên kia giúp đỡ chuyện riêng, hoặc câu chuyện đã đến hồi kết thúc, thì khi nói chuyện nên nhìn vào mắt người đối thoại, còn cự ly giữa hai người nên gần hơn một chút.

Nếu cả hai người nói chuyện trong tư thế đứng thì cự ly thích hợp nhất là hai sải tay, nếu đứng gần quá sẽ gây cho đối phương cảm nghĩ “đối lập”.

Nếu một người đứng còn người kia ngồi để nói chuyện thì cự ly nên gần hơn một chút, khoảng một cánh tay là vừa.

Chỉ gói trong một câu thôi

Trước tiên xin kể một câu chuyện:

Trong một cuộc hội đàm cao cấp Xô-Mỹ Kennedy nói: “Phán đoán sai có thể dẫn đến thảm họa chiến tranh hạt nhân”. Khrút-xốp bỗng nhiên phát câu hét toáng lên “Phán đoán sai lầm! Phán đoán sai lầm! Tôi thường xuyên nghe những người bạn của các ông ở châu Âu hay ở một nơi nào đó nhắc đi nhắc lại câu nói “phán đoán sai lầm” chết tiệt đó, có lẽ các ông nên ngay lập tức rút bỏ cụm từ đó đi. Tốt nhất là vứt nó vào trong kho ướp lạnh, đừng bao giờ sử dụng nó nữa! Vì tôi chúa ghét từ đó!”. Cử tọa có mặt ở đó đều tỏ ra thấp thỏm không yên trước câu nói đó của Khrút-xốp. Sau đó mọi người cùng dự bữa cơm trưa.

Trong bữa ăn trưa, tổng thống Kennedy giơ tay sờ vào một chiếc huân chương của Khrút-xốp và hỏi: “Đây là huân chương gì thưa ngài?”, Khrút-xốp giật mình trả lời: “Đây là Huân chương Hòa bình Lenin”. Kennedy ôn tồn nói: “Tôi mong rằng tám huân chương hòa bình này có thể giúp ngài giữ vững hòa bình”.

Đàm phán là dịp độ tài về mặt ăn nói, cũng là

cuộc đối chọi về mặt trí tuệ. Người đáng mặt bậc thầy về ăn nói miệng lưỡi dẻo quẹo, biết gia giảm thêm bớt hết sức ung dung linh hoạt và giành được thành công ngoài ý muốn. Đôi khi họ bày ra thế trận nửa hư nửa thực, ẩn ý sâu xa, đôi khi lại nói toạc móng heo, hết sức thành thật, nói chuyện nhỏ nhưng mang ý nghĩa lớn, đôi khi nói cạnh khỏe, ám chỉ chuyện này chuyện nọ, muôn hình nhiều vẻ, nhưng chung qui chỉ nhằm một mục đích là chiến thắng đối phương mà thôi.

Trong giao tiếp thì cách vận dụng từ ngữ mềm mỏng biến hóa được coi là phổ biến và thần diệu nhất. Chúng ta cần phải căn cứ vào tình hình thay đổi về các mặt đối tượng, chủ đề, cách thức, hoàn cảnh, sách lược, thời gian, vận hội v.v... để chuyển đổi phương thức vận dụng từ ngữ cho thật thích hợp.

Một lần, vì việc công mà Tống Thái Tổ tức giận Chu Hàn, định bưng xử phạt ông ta bằng tội “đình trượng”, nói nôm na là dùng gậy đánh vào mông. Chu Hàn cảm thấy như vậy là mất thể diện quá, bèn tâu: “Hạ thần nhờ tài trí hơn người mà nức tiếng trong thiên hạ, thế mà bây giờ lại bị đánh đít như thế này thì quả là chẳng còn mặt mũi nào nhìn thiên hạ nữa!”

Tống Thái Tổ nghe vậy, không nhìn được cười, ngay lập tức giáng chỉ tha bổng cho Chu Hàn.

Đủ biết, phương thức biểu đạt ngôn ngữ không chỉ bó hẹp trong vấn đề sử dụng câu cú, ngữ khí, ngữ điệu, âm vực khác nhau mà còn bao gồm cả khía cạnh chọn từ chọn ngữ mang đậm sắc thái tình cảm, cách sắp xếp trình từ câu chữ nữa. Tất cả những thứ đó đều nhờ vào tài ứng biến khôn khéo mau lẹ, xoay chuyển linh hoạt theo từng tình huống cụ thể.

Mọi sự vật trên đời đều được cấu tạo bởi “diện” và “điểm”. Trong trường hợp này “diện” dùng để chỉ chỉnh thể cũng như quá trình phát triển của sự vật; Còn “điểm” là biểu hiện một khía cạnh, một bộ phận nào đó của sự vật hoặc một giai đoạn nào đó trong toàn bộ quá trình phát triển của sự vật.

“Diện” và “điểm” vừa đối lập với nhau vừa nương dựa vào nhau cùng song song tồn tại. Muốn tồn tại hai thứ không thể tách rời nhau, không những nương dựa mà còn khống chế lẫn nhau. Khi một “điểm” mang ý nghĩa then chốt nào đó bị thay đổi thì cũng sẽ trực tiếp ảnh hưởng đến sự thay đổi của “diện”. Vì vậy, trong

quá trình luận chứng, nên khai thác tối đa khả năng chọn lấy một “điểm” then chốt mang tính đối lập nào đó để khoét sâu vào, nhằm hạ gục đối phương.

Văn Nhất Đa là một học giả nổi tiếng chính trực, khi ông trở thành một chiến sĩ dân chủ kiên định, thì bè phái phản động tỏ ra hoang mang sợ hãi. Chẳng làm gì nổi ông chúng quay ra bịa đặt những câu chuyện đồn nhảm để khích bác ông. Chúng nói: “Chớ có nghe lời nói của Văn Nhất Đa, chẳng qua ông ta dối quá phát cuồng, nên mới ăn nói quá khích như vậy!”.

Nghe những lời vu khống bịa đặt đó, Văn Nhất Đa tỉnh bơ như không, khi diễn thuyết ông đập lại: “Nói vậy nghe ra cũng có phần đúng, thực tình là tôi đang bị dối, nhưng cũng chính vì tôi từng chịu dối, nên tôi mới hiểu ra nhiều điều mà các vị chưa từng bị dối không thể nào hiểu nổi. Và cũng nhờ bây giờ tôi được no hơn một chút, có tí sức lực mới có thể kể những chuyện này ra đây. Như vậy phải chăng có thể gọi là “quá khích”, phải chăng nên mặc cho các ngài khi nào cũng ăn no béo bụng muốn nói gì thì nói! Tuy nhiên tôi chỉ biết rằng đất nước phải rơi vào vận hạn này, nhân dân phải

chịu khổ đau đến cùng cực, họ đã bị ép cạn kiệt đến giọt máu cuối cùng rồi. Nếu tôi không dám đứng ra nói vài điều công tâm, thì tôi là con người bỉ ổi và ích kỷ”.

Khi đánh vào một “điểm” là phải áp dụng chiến thuật được ăn cả, ngã về không. Như vậy vấn đề mấu chốt là phải chọn đúng “điểm”. Phải thật nhạy cảm nhận ra một nét nào đó có thể rất mơ hồ mong manh hay bị người ta bỏ qua, nhưng chính nó lại có thể hạ gục đối thủ, sau đó bất ngờ ra đòn chí mạng, khiến cho đối phương không kịp trở tay. Thời cổ đại, có một nhà hùng biện tên là Cầm Hạt Ly, một hôm ông gặp một bà già ở đầu làng, bà già nghe nói ông là nhà hùng biện, bèn nói;

“Lão có một chuyện nghĩ mãi chẳng ra, ông giảng giải hộ được không ạ?”

Cầm Hoạt Ly vui vẻ nói: “Xin cụ cứ nói ra đừng ngại”.

Bà lão nói: “Bờm ngựa hướng lên phía trên sao mọc ngắn thế, còn đuôi ngựa chúc xuống dưới sao mọc dài thế?”.

Cầm Hoạt Ly nói: “Thật quá đơn giản, bõm ngựa chĩa lên trời xúc phạm đến thần linh, nên thần linh không cho nó mọc dài, còn đuôi ngựa chúc xuống đất là qui phục thần linh nên thần linh cho phép mọc thật dài! Vạn vật trong thiên hạ đều nên thuận theo quy luật”.

Bà lão thốt lên: “Thì ra là vậy, nhưng tóc người cũng mọc lên phía trên, sao vẫn mọc được dài thế? Còn râu người chĩa xuống dưới mà vẫn không dài bằng tóc?”.

“Đó là vì...” Cầm Hoạt Ly ngắc ngứ không nói được gì.

Khi đánh vào một “điểm”, thì phải chọn cho được điểm nào có mối liên hệ tất yếu với suy luận của mình.

Nếu vận dụng phương án diệt “điểm”, phải tìm cách phân chia và rút gọn các mặt quan hệ nhiều tầng nhiều lớp của sự vật, sau đó tô đậm làm nổi bật tác dụng của mối quan hệ đã được tách biệt hoặc rút gọn đối với sự vật đó, lấy đó làm căn cứ, để rút ra kết luận mang tính lôgic tất yếu.

Ra đòn phủ đầu

Nhanh chóng nắm bắt chủ đề do đối phương đưa ra, đẩy câu chuyện tiếp diễn theo hướng có lợi cho mình, để tạo thế khuất phục đối phương, đây là kế cướp súng địch để diệt địch. Đặc điểm của nó là, dùng ngay vũ khí của đối phương để tăng cường sức mạnh cho ta, nhằm thực hiện mục tiêu đặt ra.

Muốn thực hiện được chiến thuật này, thì điểm quan trọng nhất là trước đòn tấn công của đối phương, mình phải nắm bắt được ý đồ và điểm huyệt vị của họ, sau đó tương kế tựu kế, mượn sức địch bồi bổ sức ta, lừa địch mắc vào bẫy giăng sẵn, làm cho địch hoang mang bối rối. Sau đó ra đòn phản công chớp nhoáng, bất ngờ bằng sức mạnh được tập trung cao độ, xoay chuyển tình thế từ chỗ đối phương đang say sưa với ưu thế bỗng bị quật đòn chí mạng không gượng dậy nổi vì quá choáng váng đành chịu thất bại.

Tôn Tần sống vào thời chiến quốc không những là nhà quân sự lỗi lạc, mà còn là người tài ăn nói. Từ khi ông bày mẹo cho Điền Kỵ thắng được Tề Uy Vương trong cuộc đua ngựa thì Tề Uy Vương bắt đầu chú ý áp dụng mưu lược của Tôn Tần.

Một lần họ đến dưới chân một ngọn núi. Tề Uy Vương tự nhiên cao hứng muốn thử tài Tôn Tần xem sao liền bảo ông: “Đố khanh nghĩ cách bắt ta tự nguyện trèo lên đỉnh núi đấy!”. Tôn Tần ngay từ đầu đã đoán được ý Tề Uy Vương thấy từ chối không xong, liền cười nói “Thần tài cán chưa đạt đến mức đó, nhưng nếu bệ hạ ở trên đỉnh núi thì họa may thần có thể lừa được bệ hạ xuống núi”. Tề Uy Vương hết sức tự tin, trong bụng thầm hứa: “Bằng bất kỳ giá nào, mình cũng không chịu xuống núi, để xem ông ta xoay sở ra sao!”. Thế là ông ta đi lên núi, đang định bụng cố thủ trên đó, thì Tôn Tần thưa: “Thưa đại vương, thế là thần đã lừa được đại vương tự nguyện lên núi rồi đó”. Đến lúc đó Tề Uy Vương mới vỡ lẽ ra là mình đã bị Tôn Tần cho vào tròng, đành phải chịu thua.

Dưới triều vua Càn Long nhà Thanh, Hòa Thân tự phụ là tuổi trẻ tài hoa, giỏi thơ phú, tỏ ra coi thường nguyên lão tam triều Lưu Thông Xuyên. Tuy nhiên Lưu cũng tự nhận mình là người biết thơ phú, có nhiều công trạng, coi khinh gian thần Hòa Thân chẳng ra gì. Khi lâm triều luận chính hai người thường kiếm cớ châm chọc khích bác lẫn nhau, lâu dần thành ra thù hận nhau.

Cần Long nghĩ cách làm cho hai người làm lành với nhau, liền ra lệnh cho hai người theo vua ra vườn hoa phía sau đi dạo mát, rồi bảo hai người làm thơ phú về đề tài “nước”. Lưu Thông Xuyên vượt chòm râu dài, rảo bước ra phía bờ hồ, soi bóng xuống mặt hồ trong xanh, ngắm nghía khuôn mặt già nua quắc thước của mình, lại liếc mắt nhìn sang dáng vẻ dương dương tự đắc của Hòa Thân đang đứng ở gần đó, ứng khẩu ngâm một khổ thơ:

Nguyên văn theo âm Hán Việt: “Hữu thủy niệm khô, vô thủy dã niệm khô. Hệ lạc điều bàng biến vi kê. Đắc thực hồ ly hoan như hổ, lạc phách phượng hoàng bất như kê”(1).

(1) Đây là một kiểu chơi chữ kết hợp với ý tứ trong thơ phú: trong chữ Hán phồn thể thì chữ 溪 (nghĩa là khe suối, âm Hán Việt là *khe*) có 3 chấm thủy (氵) ở bên chữ hệ (奚) đọc theo phiên âm la tinh là “xi”, nếu không có 3 chấm thủy (氵) thì chữ hệ (奚) vẫn đọc là “xi” (nhưng âm Hán Việt đọc là “hệ”, còn nếu chữ “hệ” (奚) này ghép bên cạnh chữ điều (鳥) (nghĩa là chim) thì thành chữ (奚鳥) *kê* nghĩa là *gà* (nếu viết theo kiểu giản thể thì chữ *ké* lại là 鸡 không phải là 奚鳥 nữa. Chữ: nếu xét về nghĩa trong câu thơ thì rất khó giải thích, vì nó có nghĩa (1) nô lệ, (2) vì sao, (3) một họ tộc (họ Hệ) (Người dịch)

Dịch nghĩa: Có nước nhớ đến khe, không có nước đục là hệ, hệ mà rơi vào bên chữ chim thì biến thành gà, được ăn thì cáo mừng như cọp, sa cơ lỡ vận thì phượng hoàng chẳng bằng con gà.

Hòa Thân gian ngoan thâm cảm phụng Lưu Thông Xuyên “đường kiếm vẫn còn sắc bén như xưa” đồng thời cũng hiểu ngay được ẩn ý cạnh khỏe trong bài thời của ông, liền nghĩ một bài để chọi lại.

Nguyên văn theo âm Hán Việt: “Hữu thủy niệm tương vô thủy dã niệm tương, vũ lạc tương thượng tiên vị sương. Tự gia các tảo tiền môn tuyết, nã quản tha nhân ngôa thượng sương”⁽¹⁾.

(1) Hai câu đầu trong bài họa lại này chủ yếu cũng là chơi chữ: ghép 3 chấm thủy (氵) vào chữ *tương* (相) đọc là Tương (湘) đọc theo âm la tinh là “xiang” (mang ý nghĩa (1) nấu nướng, (2) sông Tương, (3) tên khác của tỉnh Hồ Nam nơi có sông Tương chảy qua). Không có 3 chấm thủy (氵) cũng vẫn đọc là *tương* (相) (chữ 相 có nghĩa là (1) giống nhau, (2) so sánh, (3) thực chất, (4) họ tộc (họ Tương). Khi chữ vũ (雨) : nghĩa là mưa) lắp lên trên đầu chữ *tương* (相) thành chữ *sương* (霜 nghĩa là sương mù) đọc theo âm la tinh là “shuang” (không có âm nào đọc là tương cả) (Người dịch)

Dịch nghĩa: Có nước nhớ đến (sông) Tương, không có nước đục là Tương, mưa rơi trên đầu tương thì biến thành sương. Từ nay tuyết rơi trước cửa nhà ai thì nhà ấy quét, đừng để ý đến chuyện sương có đọng trên mái ngói nhà người khác làm gì). (ý nói từ nay về sau ai lo phận nấy đừng khích bác nhau nữa).

Càn Long thấy tình hình như vậy cho rằng dịp tốt đã đến, liền bước lên nắm lấy tay hai người, nói: “Hai vị ái khanh nghe trẫm nói đây, ta cũng sẽ họa thêm một bài”.

Nguyên văn theo âm Hán Việt: “Hữu thủy niệm thanh, vô thủy diệc niệm thanh, ái khanh cộng hiệp lực, đồng tâm tiện hữu tình. Bất khán tăng diện khán phật diện, bất khán cô tình khán thủy tình”(1).

Dịch nghĩa: Có nước đục là thanh, không có nước cũng đục là thanh, nếu không nề mặt tăng thì

(1) Cũng tương tự như hai bài trên, hai câu đầu chủ yếu là chơi chữ. Nếu có 3 chấm thủy (氵) thì chữ *thanh* (清) đọc là *thanh* (âm la tinh là “qīng” nghĩa là trong, sáng, rõ), không có 3 chấm thủy (氵) thì chữ *thanh* (青) vẫn đọc là *thanh* (âm la tinh “qīng” nghĩa là trẻ trung, màu xanh v.v...) (Người dịch).

hãy nể mặt phật, nếu không nghĩ đến tình riêng thì hãy nghĩ đến tình chung.

Cả hai người đều hiểu được dụng ý hòa giải của vua Càn Long, hết sức chân thành cởi mở, hơn nữa thơ phú ngâm vịnh cũng khơi gợi những tình cảm cao đẹp trong tâm hồn họ, nên đã bắt tay làm lành với nhau.

CHƯƠNG 11

Khẩu khí và sự may rủi

Có duyên ăn nói sẽ gặp vận may

Có tài ăn nói mới mang lại điều may mắn

Cơ hội để nói nhiều vô kể, nhưng không phải ai cũng có thể nói hay được. Nhiều người thường lúng túng chẳng diễn đạt được ý tứ, thậm chí nói năng ngây ngô thành trò cười cho thiên hạ. Có thể nói ăn nói chẳng phải chuyện dễ dàng, nhất là trong tình huống hai bên đối chọi căng thẳng với nhau, tỏ ra không muốn hợp tác. Lúc đó muốn thuyết phục đối phương thì phải tìm được khẩu vị của họ để luôn lách cho khéo, làm sao gây được cảm hứng cho họ để họ thay đổi thái độ trở nên thiện chí hợp tác.

Tháng 1 năm 1933, sau khi lên chức thủ tướng nước Đức, Hitler điên cuồng theo đuổi chủ nghĩa phát xít. Về mặt đối thoại thì chuẩn bị phát động chiến tranh xâm lược, bắt tay nghiên cứu vũ khí

nguyên tử. Về mặt đối nội thì đàn áp nhân dân một cách tàn bạo, đặc biệt là trấn áp người Do Thái khiến cho các nhà khoa học Do Thái phải lưu vong sang đất Mỹ.

Trong số các nhà khoa học đó có một vị tiến sĩ từng nghiên cứu về hạt nhân tại nước Đức tên là Leo Shirade. Sau khi chạy sang Mỹ, ông bàn với các đồng sự làm sao dùng để lộ bí mật hạt nhân cho bọn Đức. Tất cả các nhà khoa học đều hết sức chú ý giữ kín tin tức tình báo, đồng thời khuyên ông Einstein viết thư cho tổng thống Roosevelt. Trong thư trình bày: Phản ứng phân tách hạt nhân có thể tạo ra nguồn năng lượng vô cùng lớn, nếu có thể ứng dụng những thành tựu mới nhất trong lĩnh vực nghiên cứu hạt nhân, thì có khả năng chế tạo một loại bom mới có sức công phá rất lớn. Hơn nữa hiện nay bọn Nazi ở Đức đang ra sức ráo riết chế tạo bom nguyên tử, do đó nước Mỹ cũng cần nhanh chóng triển khai chương trình chế tạo bom nguyên tử. Có một vấn đề đặt ra là làm sao trao được bức thư của các nhà khoa học cho tổng thống Mỹ đồng thời thuyết phục ông ta chấp nhận đề nghị của họ.

Sau khi cùng nhau bàn bạc, họ đi đến quyết định nhờ nhà kinh tế học Alexander Sachs đi du

thuyết vì ông này là bạn chí cốt của tổng thống Roosevelt. Mọi người đặt hy vọng vào ông ta, vào tháng 10 năm đó Sachs đến Nhà trắng, đệ trình bức thư của Einstein và đọc biên bản ghi nhớ của hội nghị các nhà khoa học cho tổng thống nghe. Tuy nhiên, tổng thống không hiểu được vấn đề khoa học hóc búa cao xa đó, nên tỏ ra đứng đưng với đề nghị của giới khoa học. Vì muốn thuyết phục tổng thống, Sach đã trở hết tài ăn nói của mình, nói thao thao bất tuyệt, nhưng cuối cùng vẫn không được tổng thống hưởng ứng.

Tổng thống nói "... Những chuyện đó có vẻ rất hấp dẫn, nhưng nếu chính phủ bắt tay vào thực hiện ngay bây giờ có lẽ là quá sớm". Câu trả lời của tổng thống khiến cho Sachs vô cùng thất vọng, đành tiu nghiu cáo từ ra về. Để cho phải phép lịch sự, không để người bạn thân mủi lòng, tổng thống đã mời ông cùng ăn sáng vào hôm sau.

Sachs được mời hết sức sung sướng và trước mắt ông lại le lói một tia hy vọng, ông coi đó là một dịp may hiếm có. Có điều phải trình bày như thế nào với chỉ ba câu sáu điều trong mấy phút ngắn ngủi trước bữa ăn mà làm sáng tỏ được vấn đề giúp tổng thống vỡ lẽ ra được. Đêm đó ông

trần trọc không ngủ, trần trở tìm tòi cách biểu đạt tốt nhất.

Ngày hôm sau, khi cùng ngồi vào bàn ăn điểm tâm, ngồi trước mặt tổng thống, Sachs hết sức vững tin chuẩn bị thực hiện phương án đã vạch sẵn, không ngờ ông chưa kịp ở miệng thì tổng thống đã nói trước “Hôm nay không nói chuyện lại lá thú của Einstein nữa nhé, kể cả nhắc đến một câu thôi, anh rõ rồi chứ!”.

“Vâng, thưa tổng thống, không nhắc đến dù chỉ là một câu, nhưng tôi muốn điểm qua một nét lịch sử”, Sachs khéo léo vào đề “Trong thời kỳ chiến tranh Anh – Pháp, vị hoàng đế lừng danh đánh trên đất liền là Napoléon lại thất bại liên tiếp khi đánh nhau trên biển. Vào dịp đó, một nhà phát minh đề nghị quân Pháp chặt gãy cột buồm, hạ cánh buồm trên tàu chiến xuống và lắp vào đó động cơ hơi nước, thay vỏ tàu gỗ bằng thép tấm, làm như vậy sẽ tăng cường đáng kể sức mạnh của hải quân Pháp. Thế nhưng nhân vật vĩ đại sinh ra từ đảo Corse đó lại cho rằng đó là câu chuyện đùa tếu, vì nghĩ rằng nếu không có buồm thì làm sao con tàu đi được, thay vỏ gỗ bằng vỏ thép thì tàu sẽ chìm xuống biển mất! Chẳng cần suy nghĩ gì Napoléon

cau mày đuổi cổ Foulton ra ngoài. Thừa tổng thống nếu như lần đó Napoleon chịu động não suy nghĩ một chút, xem xét cẩn thận đề nghị của Foulton, thì không chừng kết cục cuộc chiến đã khác hẳn, và nếu chuyện đó xảy ra, thì lịch sử thế kỷ thứ XIX đã viết khác rồi!”. Nói xong, Sachs nhìn tổng thống với ánh mắt mong chờ sâu sắc. Roosevelt trầm ngâm suy nghĩ hồi lâu, rồi lấy ra một chai rượu mắc Brandy của Pháp, rót đầy hai cốc, tổng thống trao một cốc cho Sachs và nói “Anh đã thắng!”.

Cũng nhờ có trích đoạn trên đây, mới có sự kiện nổ quả bom nguyên tử đầu tiên trên thế giới vào tháng 7 năm 1947.

Ứng phó mau lẹ

Có lẽ trong chúng ta, nhiều người đã trải qua tình huống là lúc bình thường cảm thấy phản ứng của mình khá nhanh nhạy, nhưng khi lâm vào tình thế khẩn cấp, thì đầu óc lại trống không, chẳng nghĩ được điều gì, chẳng biết xoay xử ra sao để ứng phó kịp thời với diễn biến tình hình. Bởi vậy những người thuộc dạng hướng nội hoặc đầu óc chậm chạp thâm trầm ít lời, khi lâm sự thường tự trách mình sao mà chậm chạp khờ khạo thế không biết. Ngược

lại, nếu ai ngày thường tháo vát nhanh nhẹn luôn biết cách ứng phó với mọi sự thay đổi bất thường, thì khi lâm sự sẽ có những cách xử lý sáng suốt đến bất ngờ, khiến cho người khác hết sức khâm phục và tôn xưng người đó là thông minh quả đoán hơn người.

Một hôm Chaplin mang theo một khoản tiền lớn lái xe ra ngoài cánh đồng vùng thôn quê, giữa đường gặp phải một tên cướp bất ngờ giáng súng vào người ông, bắt phải đưa tiền ra.

Chaplin vội vàng vâng dạ chấp nhận, chỉ có một lời thỉnh cầu: “Anh bạn, hãy giúp tôi một việc còn con là bắn hai phát vào chiếc mũ của tôi, sau này về tôi mới dễ trình bày với ông chủ”. Tên cướp nhắc cái mũ trên đầu Chaplin xuống nã vào đó hai phát đạn. Chaplin rồi rít cảm ơn “Rất cảm ơn, nhưng mong anh bắn thêm hai phát vào vạt áo của tôi”. Tuy bức bối nhưng tên cướp cũng đành bắn thêm vài viên đạn vào vạt áo của Chaplin, Chaplin cung kính cảm ơn lần nữa và nài nỉ thêm: “Anh đã giúp thì giúp cho chót hãy bắn thêm mấy phát vào ống quần của tôi, như vậy càng có vẻ như tôi bị cướp thật, có nói ông chủ mới thật tin”.

Tên cướp khó chịu lắm, hấn vừa chửi vừa bắn vào ống quần của Chaplin nhưng chỉ được mấy phát

ngoéo cò không thấy đạn nổ nữa, thì ra súng đã bắn hết đạn, chỉ chờ có thể Chaplin nhanh chóng giật túi tiền nhảy lên xe chuồn thẳng.

Một lần, nhà tâm lý học nổi tiếng nước Mỹ là F. Thomson đi về nhà, trời đã tối, trong túi áo khoác của ông có hai ngàn USD, ông thấp thỏm lo sợ ngộ nhỡ gặp phải cướp.

Thối đời sợ gì bị nấy, sau lưng ông bỗng xuất hiện một tên lực lưỡng đội mũ lưỡi trai, đang ra sức bám theo, ông cố gắng hết sức vẫn không cắt được “cái đuôi” đáng sợ đó.

Đang đi bỗng Thomson quay ngoắt lại tiến thẳng đến trước mặt con người hung dữ đó, van xin hấn “Thưa ông, ông hãy mở lượng từ bi cho tôi xin vài xu lẻ, tôi đang sắp chết đói rồi đây, gần như bước không nổi nữa!”.

Tên côn đồ ngớ người, hấn dăm dăm nhìn vào túi áo khoác của ông, càu nhàu “Rõ xui xẻo, thế mà mình cứ tưởng trong cái túi áo căng phồng của hấn ít ra cũng có vài trăm đô la cơ đấy!”. Nói xong, hấn sờ soạng trong túi móc ra mấy hào lẻ cho ông rồi cụt hứng bỏ đi.

Như vậy, tài ứng đối được cấu thành bởi hai yếu tố, một là xảy ra sự kiện, hai là diễn biến của sự

kiện, vụ việc và ứng biến là hai mặt song song tồn tại và kết hợp thành một thể thống nhất, trong đó vụ việc là cái nền, còn ứng biến là cái ngọn, sự kiện có vai trò quan trọng nhất để tùy cơ ứng biến.

Những sự kiện trên tùy cơ ứng biến thường mang những đặc điểm gì? Đặc điểm thứ nhất là tính bất ngờ, nhoáng một cái bạn đã rơi vào tình thế nguy hiểm. Vì quá bất chợt nên rất ít người kịp chuẩn bị trước khả năng đối phó, trường hợp của Thomson và Chaptin kể trên đây, hai ông đều phải đối mặt với bọn cướp một cách bất ngờ, nên sự việc càng trở nên đáng sợ, nhưng cũng qua đó ta thấy tài năng ứng biến của các ông thật đáng khâm phục.

Rõ ràng là, trong tình huống ngàn cân treo sợi tóc đó, chỉ cần một chút nhanh trí, một câu nói khôn ngoan, đã giúp người ta thoát hiểm, tuy bị một phen hú vía, nhưng cuối cùng vẫn được bình an.

Xã giao và tài đối đáp

Khi tổ chức thi hoa hậu ở Đài Loan, ăn nói được coi là một nội dung thi tuyển đặc biệt quan trọng. Xã hội hiện đại thông thoáng mở cửa, cho nên dù bạn theo đuổi nghề gì, thì việc giao tiếp đều hết sức cần thiết, mà trong giao tiếp thì nói năng trôi chảy

mạch lạc là tiêu chuẩn hàng đầu. Bởi thế qua sàng lọc bình xét hàng chục vạn cô gái, mới tìm ra được vài cô gái tiêu biểu đạt danh hiệu “Người đẹp Đài Loan”. Qua đó ta thấy tiêu chuẩn để đạt được danh hiệu đó rất cao.

Khi thi tuyển về khả năng ứng xử, các vị giám khảo thường ra câu hỏi tại chỗ, và thí sinh phải trả lời ngay, câu trả lời phải chính xác, nhanh chóng, không ấp úng, câu cú phải sinh động, hàm súc, dí dỏm, thông minh. Trên sân khấu, thí sinh không thể lường trước được là sẽ phải trả lời về vấn đề gì do ban giám khảo nêu ra, tâm trạng thường rất hồi hộp vì câu hỏi thường khá hóc búa, xung quanh có nhiều máy quay hình, chụp ảnh, phía dưới sân khấu lại có đông đảo khán giả nhiệt liệt cổ vũ, thật khó mà lọt qua các vòng sơ tuyển để lọt vào chung khảo, nếu không có trí thông minh và tài ăn nói hơn người. Nói chung các thí sinh đều cho rằng “ứng xử” là cửa ải khó vượt qua nhất.

Người đạt danh hiệu người đẹp Đài Loan năm 1988 là nữ họa sĩ Lăng Huệ Huệ, khi ra trình diễn, cô cũng không tránh khỏi tâm trạng hồi hộp căng thẳng, nhưng cô đã tự nhủ lòng: chớ có hoang mang hoảng hốt, hãy bình tĩnh. Bước vào vòng thi ứng

xử, hội trường lặng yên như tờ, xung quanh rất nhiều máy ghi hình, chụp ảnh, ghi âm và ánh đèn pha rực sáng. Ban giám khảo nêu câu hỏi “Tiểu thư có chiều cao lý tưởng phải không?” (chiều cao của cô là 1,70m) Huệ cười rất tươi “Cũng không đến nỗi thấp!”. “Với chiều cao đó, cô vững tin sẽ trúng tuyển chứ? “Em rất tin!” Huệ trả lời rất tự tin “Em tin rằng hội đồng chấm thi và mọi người không chê em vì chiều cao đó chứ!” “Vì sao lại như vậy?” “Vì trào lưu thế giới hiện nay đang thiên hướng chiều cao, người nước ngoài thường cho rằng người Trung Quốc hơi thấp, em hy vọng rằng hội đồng sẽ chọn một người cao cho họ xem”.

“Khá lắm” không những hội đồng bình xét mà rất nhiều khán giả ngồi trước màn hình cũng đều nhất trí nhận xét.

Quả vậy, câu trả lời đó thật tuyệt vời. Thí sinh không những trả lời thật xuất sắc câu hỏi của Ban giám khảo về vấn đề chiều cao của cô, mà còn gây cho người khác cảm nghĩ rằng, chiều cao của cô không những không xấu, không phải là nhược điểm, mà là vẻ đẹp, là thế mạnh của cô, hơn nữa vẻ đẹp đó còn phù hợp với một thẩm mỹ của thế giới đương đại, đã phá quan niệm lỗi thời của người nước ngoài

thường hay chê người Trung Quốc thấp, tăng thêm niềm tự hào và tự tin cho người Trung Quốc. Lời hay ý đẹp kết hợp hài hòa với nụ cười trong sáng hồn nhiên toát lên vẻ trong trắng của tâm hồn cùng với phong thái ung dung bình tĩnh của cô đã tạo ra sức cuốn hút kỳ diệu đối với mọi người.

Năm ngoái Huệ Huệ có dịp ghé thăm Thượng Hải, cô đã bước sang tuổi 27 nhưng chưa kết hôn, giới truyền thông và bầu bạn cũng bàn ra tán vào về chuyện đó. Trong một cuộc họp, một nhà báo nêu câu hỏi “Thưa tiểu thư, nghe nói năm nay tiểu thư đã 27 tuổi?”, anh còn bổ sung thêm: “Tôi và anh họ của tiểu thư là bạn thân”, ý của anh là trong trường hợp thông thường thì không nên hỏi về chuyện đó, nhưng do mối quan hệ đặc biệt thì có thể coi là ngoại lệ.

“Đúng thế”, Huệ Huệ trả lời trong khi liếc mắt nhìn anh ta.

“Ở Đại Lục, người ta thường gọi các cô gái ở lứa tuổi đó là “gái quá lứa”. Ắn ý đằng sau câu nói rất dễ nhận thấy.

“Vậy ư?” Huệ cười “ở Đài Loan lại không có cách phân loại như thế”.

“Dù sao thì tuổi trẻ vẫn là một ưu thế”.

“Tình yêu chân chính không quyết định bởi độ tuổi, đối với riêng tôi, quan trọng nhất là nghệ thuật, tôi dành hết thời gian cho học tập và sáng tác tranh”. Nói đến đó cô cười hóm hỉnh “Còn về vấn đề tình yêu và hạnh phúc, thì tôi tin rằng thượng đế không hề bỏ rơi tôi, theo tôi thì vận may sẽ đến một cách tự nhiên”.

Hài hước tạo ra niềm vui

Ai muốn trở thành con người thành đạt thì phải chú ý về ba mặt: Một là, chia vui với mọi người, nếu biết cách chia sẻ niềm vui với mọi người, khiến cho người ta cảm thấy bạn hòa nhập với họ, thì sẽ vui vẻ hỗ trợ bạn về mặt giao tiếp xã hội. Hai là thoáng đạt cởi mở, chỉ khi ta sống cởi mở với mọi người, thì họ mới chấp nhận ta, người có tâm hồn cởi mở rất thích giao thiệp với người khác, ngay cả khi phạm sai lầm cũng sẽ được mọi người tha thứ. Ba là, thẳng thắn chân tình, một người có tấm lòng bao dung, một tâm hồn phóng khoáng, không chấp nhặt chuyện sai trái vặt vãnh của người khác, biết châm chọc hài hước với chính mình, coi trọng danh dự của bản thân.

Ba yếu tố đó sẽ giúp bạn hoàn thành xuất sắc

công việc và thành công trong sự nghiệp. Nếu ai đó cam phận ngồi yên một chỗ, không có chí tiến thủ thì rốt cuộc chẳng làm nên trò trống gì. Trong cuộc sống mỗi người thường đề ra các mục tiêu riêng để theo đuổi, chí hướng rất khác nhau, tuy nhiên vẫn có một điểm chung, đó là cần phải tạo ra một môi trường xã giao tốt đẹp, tìm ra mối đồng cảm với mọi người, với đồng sự và với cấp trên, tránh xa các mối quan hệ gượng gạo hoặc sai lầm, thúc đẩy sự nghiệp của mình ngày càng phát triển.

Người có duyên ăn nói, biết pha trò, rất dễ tạo dựng quan hệ chan hòa mật thiết với lãnh đạo và với đồng sự, và trước hết tính hài hước sẽ biến bản thân mình thành con người luôn luôn lạc quan yêu đời, biết quan tâm tin yêu người khác và cũng được mọi người tin yêu quan tâm. Có ai đó đã nói, cần rất nhiều điều kiện để giành được thành tựu trong công việc và thành đạt trong sự nghiệp, nhưng có một sự thực hiển nhiên không ai tranh cãi đó là: tài ứng xử và tính hài hước sẽ có tác dụng quan trọng về mặt cải thiện quan hệ xã giao, là động lực thúc đẩy sự nghiệp.

Dĩ dầm, tế nhị là một cách để bạn chia sẻ niềm vui với mọi người, ngay cả trong trường hợp hứng thú, sở thích quan điểm không thống nhất, cũng

vẫn có thể chung vui như thường. Khi Kapur mới được cử phụ trách công ty điện báo điện thoại nước Mỹ, trong một cuộc họp hội đồng quản trị, khá nhiều người chỉ trích phê phán phương pháp lãnh đạo của ông, không khí hội nghị có phần căng thẳng, dường như mọi người đều bị kích động, không làm chủ được tình cảm của mình. Một vị nữ ủy viên hội đồng chất vấn ông “Trong vòng một năm vừa rồi, công ty đã chi dùng về mặt phúc lợi bao nhiêu tiền?”. Quan điểm của bà và mọi người là cần phải chi dùng nhiều hơn thế, họ đều oán trách Kapur. Sau khi nghe Kapur trình bày, biết rõ khoản tiền dành cho phúc lợi chỉ có mấy triệu USD, có người kêu lên “Tôi đến chết ngất mất!”. Nghe vậy, Kapur chêm vào một câu đùa vui “Theo tôi, cứ ngã ngất như thế lại hóa hay”, cả hội trường cười ồ lên, bà ủy viên hội đồng cũng cười theo. Bầu không khí trong hội trường hòa dịu trở lại. Câu nói đùa đúng lúc đã giải tỏa được tâm trạng căng thẳng của mọi người, làm cho mọi người thông cảm và tin tưởng nhau hơn.

Mắc lỗi lầm là chuyện thường tình trong đời người. Cái khó là biết thẳng thắn vui vẻ nhận lỗi, không che đậy giấu giếm, dám gánh chịu trách nhiệm, có như vậy mới được người khác kính nể.

Không phải là người lãnh đạo, chỉ là một người bình thường vẫn nên học tính hài hước, sẽ rất có lợi cho công việc. Một nhân viên điện thoại của công ty nọ, suốt ngày trả lời điện thoại của khách hàng, nhận điện, ghi chép, truyền đạt mệnh lệnh của sếp tới các nhân viên khác. Một hôm có một người không xưng tên gọi điện thoại đến, nhưng trong khẩu khí có vẻ bề trên “Tôi cần gặp giám đốc của các anh”, vẫn theo thói quen, cô nhân viên điện thoại trả lời một cách lễ phép “Thưa ông, ông có thể vui lòng cho biết quý danh không ạ?”. Đầu dây bên kia xẵng giọng: “Cứ nối máy cho tôi gặp giám đốc đi, tôi phải trao đổi ngay với ông ta”. Cô nhân viên trực tổng đài đành từ chối một cách khéo léo: “Hết sức xin lỗi ông, vì tất cả các cuộc điện thoại gọi cho giám đốc đều qua chỗ tôi “sàng lọc” rồi mới chuyển cho giám đốc”. Cuối cùng ông kia đành phải xưng rõ chức danh, tên tuổi và số điện thoại của mình. Về sau cô nhân viên trực tổng đài báo cáo sự việc đó với giám đốc đã được giám đốc biểu dương là xử lý rất khéo, nhờ thế mà quan hệ giữa cô và giám đốc luôn tốt đẹp. Qua ví dụ này, ta nhận ra một điều, ăn nói có duyên là phần quan trọng thúc đẩy sự nghiệp thành công.

Từ bỏ những quan điểm sai lầm

Quan hệ giữa người với người, luôn luôn nằm trong tương quan so sánh, thế mới phân biệt ra “người thế này, kẻ thế nọ”, mỗi người đều có mặt mạnh mặt yếu khác nhau. Trong giao tiếp cũng như vậy, nếu ta ghép hai nhóm từ mang ý nghĩa tương phản lại với nhau, tạo ra câu nói mang tính đối lập mạnh mẽ, làm nổi bật cái chân cái thiện và cái ác, cái xấu, giả dối cũng lộ rõ để mọi người lên án. Đó là một phương pháp có thể vận dụng vào rất nhiều trường hợp. Ví dụ, có hai anh chàng đi săn A và B, cả hai cùng săn được hai con thỏ rừng, hí hửng xách về nhà. Vợ A thấy chồng về liền trách: “Chỉ bắn được hai con thôi à?”. A cụt hứng trầm nghĩ: “Cô tưởng bắn được thỏ là chuyện dễ lắm sao?”. Hôm sau A cố ý về tay không, để cho vợ hiểu ra rằng, đi săn chẳng dễ dàng gì.

Trường hợp của B hoàn toàn trái ngược. Nhìn thấy chồng xách hai chú thỏ về, vợ B hớn hờ reo lên “Kìa, anh bắn được những hai con kia à?”, B nghe mát lòng mát dạ, trong bụng mừng thầm “Mới được có hai con mà cô ta đã khen như vậy, thì ngày mai mình phải cố bắn thêm vài con nữa?”. Quả thật, hôm sau anh bắn được bốn con thỏ rừng.

Trong cùng một hoàn cảnh mà một câu khen và một câu chê đưa đến hai kết quả hoàn toàn trái ngược, thật là một sự so sánh lý thú.

Tề Cảnh Công uống rượu, Điền Hằng đứng hầu bên cạnh. Điền Hằng thấy Am Tử đến, liền tâu vào triều, như thế là có ý giấu giếm những phần thưởng mà bệ hạ đã ban cho ông ta!”.

Cảnh Công khoe: “Khanh nói rất có lý”.

Am Tử đứng ngay dậy, cung kính tâu rằng: “Tâu bệ hạ thần xin hỏi, thần uống xong rượu phạt rồi mới biện hộ cho mình hay biện hộ rồi mới uống rượu phạt ạ?”.

Cảnh Công phán: “Khanh hãy biện bạch trước đã rồi hẵng uống!”.

Am Tử nói rất trôi chảy: “Bệ hạ ban cho thần tước vị để cho thần vinh hiển, thần không phải vì muốn vinh hiển mà nhận tước vị, mà chỉ vì để cho lệnh vua được thi hành đến nơi đến chốn. Bệ hạ ban thưởng cho thần nhiều bạc vàng châu báu để cho nhà thần hưởng giàu sang, thần không phải vì muốn giàu sang mà nhận ân thưởng, mà là vì muốn cho lệnh ban thưởng của vua được thực hiện triệt để. Vua hiền thưở trước thường xử phạt những

người được hậu thưởng mà không chăm lo việc nước việc nhà, không làm tròn trọng trách được giao. Nếu trong đám thần dân của bệ hạ, trong bà con làng xóm của thần có người phải lìa bỏ gia đình đi phiêu bạt quê người thì đó là tội của thần. Nếu khí giới trang bị cho quân đội không đầy đủ, xe trận không kịp chế tạo, đó là tội lỗi của thần. Còn chuyện thần đi chiếc xe ngựa cũ nát vào châu, thì thần trộm nghĩ, đó không phải là tội lỗi của thần. Hơn nữa, nhờ được bệ hạ ban thưởng mà họ tộc bên phụ hệ của thần ai cũng có xe đi, họ tộc về dâng mẹ của thần ai cũng được ăn ngon mặc đẹp, họ hàng bên nhà vợ thần không có ai phải chịu đói chịu rét. Hiện trong nước có một số kẻ sĩ nhân tàn chỉ chờ đợi thần giúp đỡ, thì mới có thể nhóm lửa lên thổi cơm, khoảng có mấy trăm gia đình như vậy. Như thế là giấu giếm ân thưởng vua ban hay là phô trương ân thưởng của vua ban ạ!?”

Tê Cảnh Công nghe xong liền nói lớn: “Khá lắm, vậy thì chuyển chén rượu đó sang phạt Điền Hằng cho ta!”

Hãy liên hệ điều muốn so sánh với những gì mà mọi người tin tưởng và quen thuộc, thì người nghe mới không nghĩ sai, không tranh cãi được. Trong

những tình huống khác nhau, còn phải bắt đúng mạch suy nghĩ của đối tượng cần thuyết phục, rồi vận dụng phép so sánh để khiến họ tự nguyện từ bỏ quan điểm sai trái trước đó, chuyển đổi những nhận định thiếu cơ sở khoa học, thiếu chín chắn hoặc không thực sự cầu thị, dùng biện chứng logic để phân biệt đúng, sai, đẹp, xấu, từ đó khơi gợi họ bỏ ác hướng thiện, thấy cái hay cái tốt thì muốn học tập.

Nhún nhường khiêm tốn vẫn hơn

Trong giao tiếp, luôn tìm cách lấn lướt bức ép người khác, vênh váo kênh kiệu, hách dịch, nạt nộ, mặt sát, chì chiết đối phương đều là cách ứng xử thô bạo, vô lễ làm tổn thương đến lòng tự trọng của người đối thoại, gây ra cảm giác chống đối trong lòng họ, khiến cho họ phải tìm cách che chắn đề phòng, rốt cuộc chính mình lại rơi vào tình thế bị động. Năm 1860, với tư cách là ứng cử viên tổng thống của đảng Cộng hòa, Lincoln phải chạy đua với đối thủ là nhà triệu phú Douglass.

Hồi đó Douglass đã thuê cả một đoàn tàu sang trọng để đi vận động tranh cử, sau đoàn tàu kéo một cỗ đại bác, đến mỗi ga đều bắn một loạt 30

phát súng chào, kèm theo là hòa tấu của đội nhạc, khí thế rất là rầm rộ, phi phàm, trong lịch sử chưa từng có ai làm như thế. Douglass vênh vang đắc ý tuyên bố với mọi người “Tôi muốn cho lão nhà quê Lincoln nếm mùi quí phái”. Trước tình thế đó Lincoln không hề nao núng, ông phớt lờ như không biết đối thủ làm gì, vẫn ung dung mua vé tàu đi đây đi đó, sau khi đến ga, ông liền trèo lên xe ngựa phát biểu các bài diễn văn tranh cử của mình, ông nói: “Nhiều người viết thư hỏi tôi có bao nhiêu tiền của tài sản, thực tình thì tôi chỉ có một bà vợ và ba đứa con trai, nhưng tôi coi đó là tài sản vô giá, ngoài ra tôi thuê được một văn phòng, trong văn phòng đó bày một chiếc bàn làm việc, ba chiếc ghế, góc phòng có một giá sách lớn, trên giá bày những cuốn sách mà mỗi một chúng ta đều nên đọc. Bản thân tôi là một người vừa nghèo vừa gầy, mặt dài, không có tướng mạo phát tài, nói thật lòng, tôi không có chỗ dựa nào cả, điểm tin cậy duy nhất của tôi chính là các bạn”.

Kết quả tuyển cử làm cho Douglass vô cùng sung sướng, vì người thắng cử lại là Lincoln. Douglass ân hận mãi không nguôi.

Thời chiến quốc, Tề vương cử sứ thần sang thăm nước Triệu, yết kiến Triệu Uy Hậu. Sau khi

nhận quốc thư, Triệu Uy Hậu không mở ra xem ngay, mà quay ra hỏi sứ thần nước Tề: “Năm nay nước Tề bên ông thu hoạch có khá không? Đời sống của nhân dân có no đủ không? Sức khỏe nhà vua có tốt không?”

Sứ thần nước Tề nghe những câu hỏi đó trong lòng cảm thấy khó chịu, liền trả lời một cách bực dọc: “Tôi phụng mệnh nhà vua sang thăm quý quốc, thế mà ngài lại hỏi trước về mùa màng và dân tình của nước tôi, sau đó mới hỏi thăm sức khỏe của nhà vua, như thế chẳng phải là quan tâm kẻ hèn trước người sang sau, thể thống trên dưới đều bị đảo lộn hết hay sao”. Triệu Uy Hậu ôn tồn giải thích: “Ngài nói vậy là không phải lẽ rồi, nếu mùa màng thất bát, thì đời sống của nhân dân không bảo đảm, nếu dân tình không yên ổn thái bình, thì quốc vương của ngài cũng chẳng thể tồn tại. Vì vậy tôi hỏi như vậy là đi từ nguồn đến dòng sông, đi từ gốc tới ngọn, nhẽ nào ngài lại khuyên tôi bỏ gốc lấy ngọn hay sao, như thế mới là đảo ngược đấy”. Sứ thần nước Tề cứng họng không còn biết đối đáp ra sao nữa.

Khiêm tốn không những là một nét đẹp cần có của mỗi người, mà đúng về ý nghĩa nào đó, thì khiêm tốn là một yếu tố tạo nên thành công trong

giao tiếp, nhất là trong trường hợp hai bên có sự khác biệt về khu vực, về bối cảnh văn hóa. Một câu nói hết sức ngẫu nhiên và rất bình dị đại loại như “Tôi không hiểu rõ lắm”, “Tôi chưa thật nắm được ý kiến của quý ngài”, câu nói tỏ ý khiêm nhường cung kính đối với người kia, khiến cho họ cảm thấy bạn là con người có đức độ, có học thức và có tình nghĩa. Nó tạo nên không khí đầm ấm thân mật. Trong khung cảnh đó, sẽ không ai còn muốn đối địch với nhau nữa.

Đánh đúng tâm lý người nghe

Một người thực sự có tài ăn nói, thì phải nắm bắt được tâm lý, quan tâm, hứng thú của người nghe, để đáp ứng được những gì mà họ muốn, giống như mời họ nếm món bánh ga-tô thơm ngon mà họ thích ăn.

Muốn đánh trúng thị hiếu của thính giả, thì những điều bạn nói phải trùng hợp với những vấn đề mà họ suy nghĩ, những nội dung mà họ quan tâm. Nói cách khác, điều bạn nói phải gắn với quyền lợi thiết thân của họ. Có như vậy mới làm họ chú ý lắng nghe bạn nói và điều đó chứng tỏ giữa hai bên đã tạo được sự đồng cảm.

Một số người bị coi là ăn nói vô duyên vì họ chỉ nói về những gì mà bản thân họ thấy thích thú mà không để ý xem người nghe có hứng thú hay không. Muốn được người ta hâm mộ thì nên làm ngược lại mới cuốn hút được thính giả.

Buổi nói chuyện thành công là phải lôi cuốn được thính giả cùng tham gia vào câu chuyện, còn diễn giả trở thành một thành viên đóng góp vào câu chuyện chung đó.

Trong thực tế, thì nói chuyện cũng cần vận dụng một chút kỹ xảo, khiến cho người nghe bị thu hút vào từng từ, từng chữ của bạn. Ví dụ chọn trong đám thính giả một vài người hỗ trợ diễn đạt ý tứ từng đoạn của bạn, hoặc bạn trình bày nội dung ý tưởng dưới dạng dí dỏm nhiều kịch tính, nhằm tập trung sự chú ý của thính giả vào câu chuyện của bạn. Nếu ai đó trong đám thính giả được chọn ra để biểu diễn, thì mọi người sẽ tập trung chú ý vào người đó và chờ đợi những điều mới lạ sắp xảy ra. Có một diễn giả đã nhận xét, nếu giữa người trên bục và người ở dưới còn có một khoảng cách, thì thủ pháp này sẽ có tác dụng xóa bỏ bức tường ngăn cách đó.

Làm thế nào để thính giả cùng tham gia vào buổi nói chuyện, cách đơn giản hay được sử dụng

là đặt câu hỏi nhờ mọi người trả lời hộ hoặc trình bày cách nhìn nhận của họ về một vấn đề nào đó. Trong tác phẩm “Làm thế nào để tăng thêm tính hài hước khi nói chuyện?”, Pasi.H.Waitrin đã viết: “Hãy cố gắng thu hút ý kiến đóng góp quý báu của thính giả, thẩm định hoặc giải quyết một vấn đề, đề tư duy của mình đi đúng hướng hơn”, ông nói: “Tư duy có chính xác thì nói năng mới rõ ràng được, nói năng lưu loát không hẳn là đọc thuộc lòng, mà mục đích chủ yếu là nhận được phản ứng từ phía người nghe, biến người nghe thành bạn bè cộng tác”. Quả vậy, nếu thính giả nhiệt liệt tham gia hưởng ứng, tức là đã biến được họ thành cộng tác viên của diễn giả.

Harrod. Dowaithe ở Philadelphia khi dạy học đã có một buổi diễn thuyết hết sức thành công. Trong một bữa tiệc, ông đến từng vị cử tọa có mặt quanh bàn tiệc và kể khi mới lên lớp, ông xử sự ra sao, đến nay đã có nhiều tiến bộ thế nào. Ông hỏi tưởng lại các học trò đã diễn thuyết như thế nào, mọi người đã thảo luận về những vấn đề gì, ông cố ý mô phỏng theo và phóng đại đặc điểm của một vài học trò, khiến cho mọi người cười rất sảng khoái, cách diễn thuyết như vậy sẽ chẳng bao giờ thất bại, hơn nữa, đề tài mà ông lựa chọn thật là đặc sắc. Có thể

nói chẳng còn đề tài nào hấp dẫn họ hơn thế, bí quyết thành công của Dowaitth là nắm bắt được đặc điểm tâm lý chung của mọi người.

Như vậy nếu diễn giả không biết đặt thính giả vào vị trí trung tâm, thì chẳng mấy chốc sẽ nhận thấy, mình đang phải đối mặt với một đám người bức bối khó chịu, diễn giả càng nói thì thính giả càng chán ngán, bức bối, luôn liếc đồng hồ chỉ mong chóng hết giờ để giải tán.

Bí mật trong cách xưng hô

Khi bạn mới đến một môi trường mới, lạ nước lạ cái, thì cách ứng xử thông minh nhất là chú ý quan sát, nghe ngóng, suy nghĩ, và nói thật ít, đó là phương pháp thích nghi duy nhất với hoàn cảnh mới.

Giả như bạn biết rằng mọi người hết sức quan tâm đến nhân vật mới xuất hiện, họ xét nét thăm dò phát hiện kẻ mới đến một cách hứng thú, họ bình phẩm nhận xét tất cả mọi khía cạnh của bạn. Vậy thì bạn cần phải gây cho họ ấn tượng tốt đẹp nhất mới được.

Như trên đã nói trước hết là hãy biết lắng nghe. Chú ý nghe sẽ biết được mọi người đang nghĩ

gì, họ muốn để lại cho bạn ấn tượng ra sao, mong bạn thích họ hay là có mục đích gì khác nữa?

Phải có cùng quan điểm với mọi người thì bạn mới xây dựng được hình tượng theo ý muốn. Bạn cần biết gia giảm khía cạnh nào để gây ấn tượng sâu sắc, thu hút cảm tình hoặc lòng tôn kính của mọi người đối với mình. Chỉ một thời gian ngắn người ta sẽ làm cho bạn nhận thức được rằng người ta mong muốn tìm tòi và phát hiện điều gì mới mẻ ở bạn.

Bước mở đầu tốt nhất là hãy chịu khó tìm ra cái gì mà mọi người ghét bỏ nhất, để nghĩ cách tránh xa.

Thông thường, thói quen suy nghĩa của bạn lại là một ấn tượng đẹp được cấu thành bởi những yếu tố mà, ít khi bạn tìm hiểu mặt trái của nó. Do vậy, nhiều người trong quá trình xây dựng ấn tượng đẹp trong con mắt người khác đã gặp phải rắc rối vì không biết được người ta mong đợi ở mình điều gì, họ đã không để ý đúng mức tới khía cạnh này. Một số người biết rõ người ta mong đợi ở mình điều gì, nhưng không biết làm cách nào để đáp ứng được lòng mong đợi đó, vấn đề thật là đơn giản, chỉ cần đầu tư một ít thời gian và chịu khó lắng nghe là sẽ tìm ra lời giải.

Lần đầu tiên gặp gỡ bạn mới, chớ thấy thái độ lãnh đạm, vẻ mặt cao đạo của họ mà lùi bước, mà không dám biểu lộ nhiệt tình, cởi mở. Người ta hay nói đã thân thì ngày càng thân, đã xa thì ngày càng xa, tin rằng tấm lòng chân tình cởi mở sẽ làm tan mọi thứ băng giá. Muốn nhanh chóng hòa nhập thì người mới đến nên chủ động xuất hiện trước đám đông, chủ động làm quen với mọi người, nhiệt tình hồ hởi trong tiếp xúc. Lòng nhiệt tình có khả năng truyền cảm, có thể ngay từ đầu có một chút dừng dưng, thì cũng sẽ nhanh chóng bị xua tan, hai bên chủ động đến với nhau, thì tưởng như đã quen biết thân mật tự thuở nào, khoảng cách sẽ được rút ngắn.

Xưng hô là từ ngữ đầu tiên được sử dụng trong giao tiếp. Nó gần như được coi là món quà tặng khi ra mắt, hoặc vé vào cửa ngôi nhà xã giao. Xưng hô thỏa đáng sẽ gây ra tình cảm thân ái gần gũi hai bên, đặt cơ sở tốt đẹp cho cuộc tiếp xúc. Xưng hô không đúng cách, sẽ thấy khó chịu, khó xử thậm chí bức dọc đưa hai bên vào tình thế gượng gạo, khiến cho cuộc tiếp xúc bế tắc, thậm chí thất bại.

Xưng hô thế nào là đúng mực, trước khi xưng hô hãy xem xét đánh giá cấp bậc, chức vụ, lứa tuổi và tình hình cụ thể các mặt khác cũng như môi trường xã giao, còn phải căn cứ vào quan hệ vốn có của hai

bên, để vận dụng một cách linh hoạt, chẳng có một phương thức xung hô cố định nào cả.

Tục ngữ có câu: “Người thích vươn lên cao, nước chảy xuống chỗ trũng”. Đã là người ai cũng muốn nâng mình lên, trân trọng sùng bái những thứ có giá trị, hâm mộ kính nể những kẻ hơn mình. Nếu bạn tạo ra hình ảnh của mình trong con mắt người khác chỉ là kẻ tầm thường, giá áo túi cơm, là đồ vô tích sự, thì đối phương nghĩ ngay rằng chẳng nên giao tiếp với hạng người ấy làm gì. Bởi vậy, cho dù bạn là con người khiêm tốn cũng chớ có tỏ ra khúm núm hạ mình trước mặt người khác, bạn hãy luôn luôn thể hiện phong thái ung dung chững chạc, tự tin tự trọng, lịch lãm tháo vát, nhưng vẫn giữ vững khuôn phép, mực thước, không kèn kiệu nhưng cũng đừng tự ti. Tạo ấn tượng ban đầu trong lòng đối phương là điều hết sức quan trọng. Hãy để họ đánh giá bạn là con người từng trải, hiểu biết, không tầm thường, có đủ bản lĩnh để làm thầy người khác. Nếu được giao tiếp với con người như vậy chắc sẽ gặt hái được nhiều điều bổ ích, dịp may này chớ để tuột mất. Thói đời người ta hay suy bụng ta ra bụng người, họ thích gì thì muốn người khác phải như thế, dùng cách suy nghĩ của mình để áp đặt cho người khác, như vậy trong óc người ta

hình thành ngay một cách phân loại đó là “giống mình” hoặc “khác mình”. Cho dù gây ảnh hưởng người khác theo con đường chế ngự áp đảo hay tranh luận không chế, thì trước hết hãy xem trên con người đó có điểm nào “hợp với mình” không đã.

Chỉ khi thỏa mãn điều kiện tiên quyết là đối phương có những điểm chung với mình thì hãy tiếp xúc và có hy vọng việc tiếp xúc sẽ mang lại thành công. Khi tiếp xúc, hãy cố gắng giữ tư thế của người chiến thắng, tức là gây cho đối tượng niềm tin vào mình, tìm ra nhiều nét tương đồng giữa hai bên.

Khi mới xuất hiện trong môi trường mới, lần đầu giao tiếp cần tránh sử dụng từ ngữ cầu kỳ hoặc mang hàm ý sâu xa.

Điều quan trọng nhất là tạo ấn tượng đậm nét và lâu bền, tốt nhất là chọn những đối tượng có cùng hứng thú sở thích với mình để làm quen.

Tiếp cận một người khó gần lúc đầu nên chú ý đừng làm điều gì khiến người đó mất lòng, bạn hãy thử thăm dò để cho anh ta tự giải thích về thái độ của mình, tự bình luận về mình. Khi xung quanh họ xảy ra vấn đề gì, bạn không nhất thiết phải tỏ ra tán đồng, nếu bạn không đưa ra được chính kiến của mình thì cũng không nên giả vờ ủng hộ. Một

điều cần thiết là phải chịu khó nghe ngóng ý kiến của mọi người, như thế cũng gần như là biểu thị đồng tình rồi. Phải luôn luôn nhớ rằng, loại người khó gần dù trong hoàn cảnh nào, cũng không có lợi đối với bạn, người đó luôn sẵn sàng chỉ trích bạn là thiếu chân thành, nếu để họ chộp được một sơ xuất gì của bạn, thì coi như bạn chẳng còn cơ hội để làm thân với người đó nữa.

Muốn để người khác cảm nhận được là bạn thật sự chưa đồng ý, thì bạn chớ nên giả vờ đồng ý, nhưng ít nhất cũng không tỏ ra phản đối một cách gay gắt. Ngược lại bạn nên trình bày rõ là mình chưa thể đưa ra chính kiến, mà còn phải tìm hiểu suy nghĩ thêm, mọi người sẽ vui vẻ góp ý, chỉ bảo cho bạn nhiều hơn.

Khẩu khí khi cứng khi mềm

Ăn nói khi cứng khi mềm hoặc trong mềm có cứng, khái niệm mềm ở đây là thái độ lúc giao tiếp phải ôn tồn hòa nhã, cứng ở đây là nội dung câu chuyện có những yêu cầu nghiêm khắc không được từ chối.

Năm thứ hai triều Thần Tông Nguyên Phong. Vì một bài thơ mà Tô Đông Pha bị bắt nhốt vào

nhà lao. Tục ngữ có câu “hùm thiêng khi đã sa cơ cũng hèn”(1). Rơi vào tình cảnh đó, Tô Đông Pha chẳng còn biết làm gì hơn, đành phó mặc cho số phận nằm trong tay người khác. Quan coi ngục rất căm ghét ông, tìm cách đẩy dọa ông rất khổ cực.

Bảy năm sau, Tô Đông Pha được phục chức ở triều đình. Một hôm, Tô Đông Pha bắt gặp viên giám ngục trước đây đã hành hạ ông, hẩn nhớ lại những chuyện trước đây nên tỏ ra hoảng hốt sợ hãi và xấu hổ. Sợ Tô Đông Pha trả thù, cả người hẩn co rúm lại và run lẩy bẩy. Nhưng Tô Đông Pha xưa nay vẫn là con người nổi tiếng độ lượng, ông chẳng thềm chấp nhặt với bọn tiểu nhân đó, ông nói chuyện với hẩn một cách thoải mái. Tuy nhiên, ông cũng muốn hẩn rút ra một bài học, sau này không được tác oai tác quái với người khác, ông kể cho hẩn nghe một câu chuyện vui nhưng mang ý nghĩa gợi mở rất sâu sắc:

“Có một con rắn cắn chết người, liền bị Diêm Vương sai âm binh lên bắt xuống âm ti và tuyên phạt tử hình. Rắn van khóc kêu nài: “Quả tình là con có tội, nhưng chính con cũng có công, xin cho

(1) Nguyên văn câu này là “Rồng mất cạm thì bị tôm chế giễu” (Người dịch).

con được lấy công chuộc tội”. Phán quan gặng hỏi rấn có công gì? Rấn thưa: “Trong ruột rấn có một chất gọi là “xà hoàng” là một loại thuốc chữa bệnh rất công hiệu, chính nhờ xà hoàng mà nhiều người đã được chữa khỏi bệnh”. Phán quan cho rằng lời kêu oan của rấn cũng có lý, liền xử cho hấn vô tội tội tha bổng”.

Lúc đó âm binh lại dắt đến một con bò, thưa rằng con bò ấy đã dùng sừng húc chết người, cần phải xử tử hình. Bò kêu oan “Trong bụng con cũng có chất ngư hoàng, vốn là một loại thuốc rất quý chữa được rất nhiều bệnh, đã từng cứu được nhiều người, xin cho phép con người được lấy công chuộc tội”, kết quả là bò cũng được tha.

Cuối cùng âm binh dắt một người đến, nói người đó phạm tội giết người, giết người thì phải đền mạng. Người đó sợ quá run như cây sậy, dập đầu kêu van “Thưa đại nhân, trong bụng con cũng có món “nhân hoàng” có thể trị bệnh, xin đại nhân cho con được lấy công chuộc tội, xin đừng giết con”. Diêm vương quát to “Nói láo, xà hoàng, ngư hoàng là thuốc quý ai cũng biết, còn cái thứ vàng vàng ở trong bụng mày chỉ là phân thôi, chẳng có giá trị gì cả”. Người đó vội vàng phân trần: “Tâu Diêm

vương, thứ vàng ở trong người con chính là niềm ân hận và hoảng sợ đấy ạ”(1). Diêm vương bật cười “Đúng là đồ ma lanh, tuy nhiên bây giờ nhà người đã biết hối hận và hoảng sợ còn là khá, thôi rút đi”.

Nghe xong câu chuyện, giám ngục cảm ơn rồi rít và xấu hổ cáo lui.

Muốn kết hợp được cả cứng cả mềm, thì điều cốt yếu là biết vận dụng đúng lúc, giai đoạn đầu là mềm, đến giai đoạn giữa mới là cứng, khi cứng thì phải chọc đúng tim đen của đối phương khiến cho đối phương phải nể sợ mà qui phục.

Võ đoán không phải là cách ứng xử hay

Nếu bạn định tìm hiểu về lời đề nghị tốt nhất trong phép đối nhân xử thế, rèn luyện phẩm cách của con người, thì có lẽ bạn nên đọc cuốn tự truyện của Benjamin Franklin, có thể coi đó là một tác phẩm cổ điển nổi tiếng của Mỹ, là một trong những cuốn tự truyện hấp dẫn lý thú nhất. Trong tác phẩm đó Franklin kể chuyện ông đã làm cách nào để chữa

(1) Đây là một kiểu chơi chữ, vì hai chữ “hoảng sợ” trong tiếng Trung Quốc cũng đồng âm với chữ “hoàng” tức là màu vàng. Nếu dịch ra tiếng nước ngoài, thì khó lột tả được nét dí dỏm của nó (Người dịch).

được thói xấu thích lý sự, hay tranh cãi của mình và quá trình rèn luyện bản thân để trở thành một nhà ngoại giao tài ba nhất trong lịch sử nước Mỹ.

Khi còn là một chàng trai xốc nổi bột chộp, một hôm có một người bạn cũ trong hội giáo hữu gọi Franklin đến bên cạnh và lên lớp cho ông một bài học: “Tôi hết chịu nổi cậu rồi. Cậu đã công kích tất cả những người bất đồng ý kiến với cậu, phải chăng ý kiến của cậu là cao quý nhất, đúng đắn nhất, không ai có thể so sánh được với cậu. Bạn bè cậu đều nhận thấy rằng, khi vắng mặt cậu, mọi người thấy dễ thở hơn nhiều. Vì cậu thông minh giỏi giang quá mà, chắc không ai đủ trình độ để dạy dỗ cậu nữa, chẳng ai còn muốn bảo ban cho cậu điều gì, vì làm như vậy vừa vô ích vừa bực mình. Cậu cho rằng mình đã biết quá nhiều, không cần học thêm cái mới nữa, kỳ thực, kiến thức của cậu vừa lỗi thời vừa rất có hạn”.

Franklin đã tiếp thu lời cảnh báo của bạn, đó cũng là thời điểm mà ông đã đạt độ chín và đủ kiến thức, đủ sáng suốt để nhận thức được mình có thể bị thất bại trong giao tiếp. Ngay lập tức, ông khắc phục thói kiêu căng thô bạo của mình. Ông tự vạch ra một nội qui: không bao giờ được trực diện phản

bác ý kiến của người khác, không cho phép mình vô đoán. ông nói: “Khi nói hoặc khi viết tôi đều không dám dùng những từ ngữ mang tính khẳng định, ví dụ không nói “Đương nhiên”, “Không cần phải bàn cãi” mà chuyển thành “Theo tôi nghĩ thì... như thế này, như thế kia...”. Nếu nghe người khác nói điều gì, tôi cho là không đúng, thì tôi tự nhủ mình, chớ nên cãi lại, cũng không chỉ ra chỗ vô lý, sai lầm trong lời nói của họ. Trong câu trả lời tôi nói tránh đi là: “Trong trường hợp này, hay trong hoàn cảnh nọ thì cách nói đó không có gì sai, nhưng trong tình hình hiện nay, thì sự việc có vẻ hơi khác một chút v.v...” Chẳng mấy chốc, tôi gặt hái được kết quả tốt đẹp. Việc chuyển đổi thái độ của tôi đã làm cho không khí tất cả các buổi họp có tôi tham gia trở nên sôi nổi, chan hòa hơn. Tôi luôn phát biểu ý kiến của mình một cách khiêm tốn, khiến mọi người rất dễ chấp nhận, gần như chẳng hề xảy ra tranh cãi. Nếu nhận thấy mình phạm sai lầm, tôi không cảm thấy xấu hổ, không coi là bị mất thể diện, còn khi may mắn làm đúng, thì người khác cũng không cố chấp, mà sẵn sàng đồng ý với tôi.

Khi mới vận dụng phương pháp ứng xử đó, tôi dường như cảm thấy luôn luôn tự mâu thuẫn với bản tính của mình, nhưng lâu dần tôi thấy rất

thoải mái. Có thể nói trong suốt 50 năm qua tôi không hề phát biểu một câu mang tính võ đoán. Thói quen của tôi được sự hỗ trợ của tính thẳng thắn chính trực. Khi tôi đề xuất điều luật mới hoặc sửa chữa điều luật cũ thường được đồng bào coi trọng. Sở dĩ tôi trở thành nghị viên trong hội đồng dân chúng, một phần lớn là nhờ ảnh hưởng tác động của bước chuyển biến đó. Thực ra, tôi đâu có tài vận dụng câu chữ, cũng chẳng thể gọi là nhà hùng biện, suy nghĩ phát biểu đều khá chậm chạp, thậm chí đôi lúc còn nói sai, nhưng may mắn là phần lớn ý kiến của tôi đều được quảng đại quần chúng ủng hộ”.

CHƯƠNG III

Tài ăn nói và khí chất của người giàu có

Tài ăn nói mang lại giàu có

Làm cho đối phương thừa nhận thất bại

Trong khi tranh luận, đưa từng vấn đề ra, bề gãy lập luận của đối phương từng khâu một, cuối cùng dồn đối phương vào thế đường cùng phải chịu chấp nhận phần thua. Mục đích nêu câu hỏi là để đưa đối phương vào bẫy cũng cần chú ý thêm rằng khi nêu câu hỏi thì vấn đề trước và vấn đề sau phải ăn khớp với nhau, phải tương ứng với nhau và theo trình tự từ ngoài vào trong, từ nông đến sâu. Cuối cùng thì nhanh chóng tung ra một luận cứ đầy sức thuyết phục, bắt đối phương phải khuất phục.

Trong giao dịch mua bán, phương pháp này được vận dụng nhiều nhất, thông thường dồn đối phương vào thế phải chấp nhận những yêu cầu đã định sẵn của mình. Chuyện rằng có một nhà buôn ra chợ bán ngựa, giá bán mỗi con ngựa là 500 đồng. Ông ta khoe khoang về lũ ngựa của mình: “Tôi có

tài nuôi ngựa, ngựa do tôi huấn luyện có thể phi nhanh như tia chớp, bốn chân không chạm đất, nếu đem đi thi bảo đảm giành thắng lợi, nếu tôi nói sai sự thật, tôi xin bù thêm cho quý khách 500 đồng!”.

Một kỵ sĩ đi ngang qua đó nghe ông ta quảng cáo như thế, liền nói lời: “Lũ ngựa của ông tuyệt như vậy, thì tôi mua hai con, nhưng phải để tôi cưỡi thử”.

“Đương nhiên là được”, nhà buôn gật đầu lia lịa, kỵ sĩ dắt hai con ngựa đi.

Một lát sau, nhà buôn tìm kỵ sĩ đòi ông ta trả tiền, kỵ sĩ nói: “Tôi đã thanh toán hết cho ông rồi, chẳng thiếu đồng nào của ông cả!”.

Nhà buôn nghe nói thế, hoảng hồn lồng lộn lên “Mỗi con 500 đồng, hai con 1.000 đồng, ông đã trả đồng nào đâu, mà dám dựng đứng lên là trả hết rồi!”.

Kỵ sĩ đùa tếu: “Ông nói hay lắm, tôi đã cho hai con ngựa của ông chạy thi với nhau, kết quả là một con chạy trước, một con chạy sau, như thế là tôi phải trả tiền cho con thắng cuộc 500 đồng, ngược lại ông phải bù 500 đồng cho con chạy thua, tôi với ông coi như thanh toán sòng phẳng, chẳng bên nào mắc nợ bên nào phải không?”.

Nhà buôn hết đường tranh cãi, đành ngậm ngùi chịu thua.

Một nhà doanh nghiệp lớn, hai bàn tay trắng dựng nên cơ đồ, trong một chuyến về thăm quê, được bè bạn và xóm giềng thiết tiệc mừng, trên chiếu tiệc có người hỏi: “Bí quyết thành công của anh là gì?”.

Nhà doanh nghiệp trả lời: “Thứ nhất: phục vụ đại chúng, thứ hai: vận dụng trí tuệ”.

Bạn bè hỏi thêm: “Anh có thể nói rõ hơn một chút không?”

Nhà doanh nghiệp: “Phục vụ đại chúng là thành tâm thành ý mang lại lợi ích cho mọi người. Ví dụ, nhớ mình có bị lỗ chút ít, cũng đừng có tính toán so bì nhiều, hãy cố gắng làm thật nhiều điều tốt cho mọi người”.

Bạn bè: “Thế còn điều thứ hai?”.

Nhà doanh nghiệp: “Biết vận dụng đầu óc tức là nhìn nhận phán đoán tình hình, những việc không có lợi cho mình thì chớ có làm”.

Một nhà buôn lão luyện nói với con trai: “Chính trực và thông minh - là bí quyết thành công trong kinh doanh. Thế nào là chính trực, sau khi hợp đồng

mua bán đã ký, thì cho dù biết là bị phá sản, người chính trực vẫn kiên quyết giao hàng đúng hẹn”.

Con trai: “Thưa cha, thế còn thông minh là thế nào ạ?”.

Cha: “Chớ giờ tay ký vào loại hợp đồng như thế!”.

Đến phút cuối mới chìa con át chủ bài ra

Khi gặp phải một người cùn, thì phải nghĩ cách đưa anh ta vào bẫy, không thể tiếp tục dở bài cùn được nữa. Khi đối phương đã sa bẫy rồi, thì phải quật lại bằng một đòn chí mạng, khi đối phương đã dở hết chiêu rồi mà vẫn không thoát ra được khỏi bẫy, thì bạn mới chìa con át chủ bài của mình ra. Nói cách khác là cho đối phương nếm chiêu hiểm nhất của mình, buộc anh ta thừa nhận thất bại hoàn toàn. Một cô tiểu thư ăn mặc cực kỳ sang trọng vào một hiệu ăn cao cấp dùng bữa, khi đứng lên cô mới cho chủ nhà hàng biết, là cô quên mang theo ví tiền.

Giám đốc nhà hàng bình tĩnh trả lời: “Không sao cả, cô ký nợ là được chứ gì. Tôi rất tin cô, có điều để cô khỏi quên, thì xin phép cho tôi ghi tên họ cô và khoản ký nợ vào tấm bảng đen của nhà hàng”.

“Thế thì ai cũng biết chuyện tôi ăn chịu ở đây, xấu hổ chết”.

“Cô khỏi lo”, giám đốc nhà hàng cho cô nếm chiêu hiểm: “Chiếc áo choàng bằng da của cô lớn thế này hoàn toàn có thể che kín chiếc bảng đen đó mà”. Cô gái không chống chế nổi, đành ngoan ngoan rút tiền ra trả.

Tục ngữ có câu “nhà thông thái suy tính một nghìn lần, thế nào cũng có một lần sai”. Những kẻ tự nhận là hơn người, thường hay mắc sai lầm, đó là khi mới vào cuộc thì coi thường đối phương, nghĩ rằng mình phải ra oai trước, để lấn lướt đối phương và đưa họ vào thế bị lép vế, như thế sẽ dễ dàng giành phần thắng. Chẳng dè đối phương đã phòng bị sẵn, chống trả một cách quyết liệt, hễ anh ta ra chiêu nào là bị đối phương bắt bài chiêu đó, thậm chí lấn sân trở lại. Đến lúc đó con người tự phụ mới vỡ lẽ ra rằng đối thủ chẳng phải tay vừa, tự đưa mình vào thế bị động và chuốc lấy thất bại.

Lại có người cho rằng, khi mình đã có kế hay thì chờ vội vàng đưa ra, hãy đợi đến phút quyết định sống còn, mới dở chiêu độc ra, “Theo tôi nên

làm thế này” đó chính là cách giải quyết tuyệt vời nhất.

Đại văn hào Mỹ Mark Twain sau khi nổi tiếng, ông nhận được nhiều lá thư có dán cả ảnh, người viết thư khoe rằng mình rất giống Mark Twain, chỉ mong nhận được của ông câu trả lời “Diện mạo tôi rất giống ông”. Rõ ràng là họ đều có ý “thấy người sang bắt quàng làm họ”, nhằm phục vụ mục đích riêng. Loại thư đó đến ngày càng nhiều, Mark Twain càng cảm thấy rất phiền lòng, liền viết một lá thư trả lời, in thành mấy trăm bản, gửi đi các nơi, trong thư viết rằng:

“Thưa ông, tôi chân thành cảm ơn ông đã gửi thư và ảnh cho tôi, đúng như điều ông mong muốn, tôi cũng nhận thấy rằng, trong tất cả những người có khuôn mặt giống tôi, thì khuôn mặt của quý ông giống tôi hơn cả.

Tôi lấy làm vinh hạnh mà báo với ông rằng, mức độ ông giống tôi đã vượt xa mức độ tôi giống tôi rồi. Mỗi sáng sớm, khi cạo râu nếu tôi tìm không thấy cái gương, tôi thường lấy ảnh của ông ra để thay”.

Trước hết hãy điều chỉnh tâm lý của mình

Khi tranh luận trên thương trường, nếu nhất thời bị lép vế cũng chớ có lo sợ, điều đáng ngại nhất là bản thân không vượt qua được sức ép tâm lý dẫn đến thỏa hiệp. Nếu chuyện đó xảy ra, thì sẽ khiến bạn liên tục lùi bước và bị đối phương dồn đến tận chân tường, không còn cơ hội phản công nữa. Trong trường hợp này bạn cần củng cố lại niềm tin và lấy hết dũng khí ra để điều chỉnh tâm lý của bản thân, như vậy mới hy vọng chuyển bại thành thắng.

Trong một thành phố có người Tiệp sinh sống, có ba anh em, đều là những nhà buôn trẻ. Năm ấy cả ba anh em đều chuẩn bị đi buôn một chuyến thật xa. Họ dồn khoản tiền gom góp chung của ba anh em lại giao cho một người nông dân mà họ hết sức tin cậy giữ hộ. Đồng thời thỏa thuận rõ ràng với anh nông dân rằng: chỉ khi nào có đủ mặt cả ba anh em đến lấy, thì người nông dân mới được giao tiền.

Ba anh em đi qua nhiều nơi, buôn bán đủ thứ. Mấy năm sau, chàng thứ ba là người đầu tiên đến nhà anh nông dân, dỡ hết mưu mẹo ra và lấy được số tiền gửi mang đi mất. Khi anh cả và anh thứ hai

trở về biết chuyện rất tức giận, bèn kiện ra tòa.

Quan tòa xử người nông dân phải đền khoản tiền đó. Nếu không đền nổi thì anh phải gán toàn bộ gia sản của mình. Anh nông dân rất buồn phiền, nhưng cũng không nghĩ được cách gì để biện minh cho bản thân. Một người hàng xóm rất thông cảm với anh nông dân thật thà tốt bụng nhưng lại không biết ăn nói dó, thấy anh rơi vào tình thế tiến thoái lưỡng nan, liền nghĩ hộ một cách, nói với anh rằng: “Anh không việc gì phải sợ, tôi sẽ cùng ra tòa án biện hộ cho anh”.

Mấy hôm sau, anh nông dân và các nhà buôn cùng đi với người biện hộ của mình đi tìm gặp quan tòa. Luật sư biện hộ của nhà buôn trở tài nghề nghiệp, viện dẫn hết luật này luật nọ, đưa ra nhiều bằng cứ, thao thao bất tuyệt, qui hết tất cả mọi tội lỗi cho người nông dân.

Lúc đó, hàng xóm của anh nông dân mới đứng dậy nói: “Kính thưa quan tòa, thực ra thì tiền của các nhà buôn đó vẫn nằm trong túi của người nông dân, bây giờ có thể trả ngay cho họ cũng được. Tuy nhiên trước đây giữa ba anh em có một điều cam kết, chỉ khi cả ba anh em cùng đến lấy, thì người nông dân mới được giao tiền cho họ. Điều này

chính họ biết rõ hơn ai hết. Theo tôi, thì nên phân xử thế này, ba anh em hãy hện nhau cùng đến để lấy tiền, và người nông dân sẽ trả cho họ”.

Quan tòa yêu cầu anh cả và anh thứ hai phải đi tìm anh thứ ba, nhưng anh này đã trốn biệt tăm, hy vọng lấy lại được tiền trở nên hết sức mong manh. Hai anh em đành chịu mất trắng.

Muốn điều chỉnh tâm lý thì việc đầu tiên là phải thừa nhận điểm yếu kém của mình, đó cũng là một cách biểu hiện niềm tin, từ đó phát hiện ra điểm mạnh, bày thế trận, chờ thời cơ phản kích.

Nâng cao chất lượng lời nói

Trường hợp đối phương đưa ra lập luận kỳ quặc phi lý, nếu sử dụng cách trả lời chính diện thông thường thì rất khó mang lại hiệu quả. Cách xử lý là dựa trên bối cảnh của lời nói do đối phương đưa ra, rồi sử dụng lập luận kỳ quặc tương tự như thế để đối lại, nói theo cách dân dã là lấy độc trị độc, uốn lưỡi câu theo miệng cá. Muốn giành phần thắng thì phải biết cách ứng biến mau lẹ, tương kế tựu kế, bất chấp luân lý thông thường, chỉ cần lập luận cho chặt chẽ, kín kẽ là được.

Một công ty trang phục ở nước Mỹ, muốn triển khai tiếp thị, mở rộng ảnh hưởng của mình, nên đã gửi tặng Hemingway một chiếc cà vạt và gửi kèm theo ông một lá thư “Cà vạt do công ty chúng tôi sản xuất rất được khách hàng mến mộ tin dùng, nay xin gửi tặng ngài một chiếc hàng mẫu để ngài dùng thử, đồng thời mong ngài gửi trả hai đồng theo giá gốc”.

Mấy hôm sau, công ty nhận được thư trả lời của Hemingway “Trong thư kèm một quyển tiểu thuyết, mời các bạn đọc thử, giá bán cuốn sách này là hai đồng tám, có nghĩa là công ty còn nợ tôi tám hào”.

Có một người nghèo đi trên đường, ngồi nghỉ dưới gốc cây rồi giở cơm nắm mang theo ra ăn. Cạnh đó có một quầy hàng nhỏ, bà chủ đang rán cá, quán vắng tanh chả có khách, chứng tỏ buôn bán chẳng ăn thua gì, bà chủ nhìn mãi vào người khách bộ hành, chờ ông ta ăn xong cơm liền vẫy tay bảo: “Này ông kia, ông phải trả cho tôi hai đồng rưỡi, đó là tiền ông mua cá rán của tôi”.

“Nhưng, thưa bà...” - hiển nhiên là người khách bộ hành không chịu” - Tôi ngồi ở đây, chẳng động chạm gì đến quầy hàng của bà, làm sao có chuyện ăn cá của bà được cơ chứ!”.

“Đúng là đồ tham lam, đồ lừa đảo” – bà chủ chửi đốp chát vào mặt người kia – “Vừa rồi anh ăn cơm nắm chẳng có tí thức ăn nào, nếu không ngửi mùi cá rán thơm lừng của tôi thì làm sao mà ăn hết cả nắm cơm cơ chứ!”

Vì hai người lời qua tiếng lại, nên khá nhiều người tò mò xúm vào xem, tuy rằng họ rất thông cảm với người nghèo, nhưng cũng phải thừa nhận vừa rồi bà chủ quán rán cá rất thơm.

Thế là bà chủ quán liền lôi tuột người nghèo đến ra mắt quan tòa nhờ phân xử. Quan tòa tuyên bố: “Bà chủ quán kiên quyết kiện ông này lúc ăn cơm đã ngửi mùi cá rán của bà ta, quả thật gió đã thổi mùi cá rán từ chảo của bà đến mũi ông ta, vì vậy ông phải trả tiền là đúng. Bây giờ cho bà chủ và người nghèo cùng ra giữa nắng, người nghèo cầm ra hai hào rươi giờ lên cao, ánh nắng sẽ soi bóng hai hào rươi đó xuống đất, cho phép bà chủ nhặt lấy cái bóng đó. Vì một đĩa cá rán đáng giá hai hào rươi vậy thì mùi thơm của đĩa cá rán đó cũng chỉ đáng bằng cái bóng của hai hào rươi thôi”.

Mụ chủ quán đành đá nghe xong lời phán quyết của quan tòa, cúi gập đến tím mặt nhưng chẳng nói thêm được gì.

Trong giao tiếp, biết nhanh trí ứng biến thường mang lại hiệu quả rõ rệt, lấy độc trị độc, dùng gậy ông đập lưng ông quả là một đòn phản công rất cao tay, trong lập luận lại ẩn chứa một ý đồ rất thực tế để uốn nắn cái sai và giành phần thắng.

Nói năng có chừng có mực

Trong giao tiếp nếu gặp phải đối thủ ghê gớm dở thói cả vú lấp miệng em, thì phải bình tĩnh tìm ra điểm sơ hở lộ liễu nhất của đối phương để ra đòn phản kích, như vậy có thể chế ngự được đối phương. Bước thứ nhất là vạch rõ các mâu thuẫn trong lời nói việc làm của họ, lên án thói hách dịch của họ, sau đó khoét sâu các mặt sơ hở và mâu thuẫn để vạy lại, bắt họ thừa nhận những điểm phi lý trong lập luận của mình. Khi những điểm yếu của họ đã bị phơi bày ra ánh sáng, thì lý luận của họ sẽ không còn căn cứ để đứng vững nữa.

Hai nữ sinh viên bước vào một quán ăn tư nhân, liếc qua tờ thực đơn trên bàn thấy ghi: món chân gấu 20 đồng, trong bụng thầm nghĩ, người ta đồn rằng chân gấu là món đặc sản quý hiếm có giá trị bổ dưỡng rất cao, thật may hôm nay lại bắt gặp ở đây. Hơn nữa, giá tiền chỉ có 20 đồng một đĩa, tội

gì mà không thưởng thức xem sao, hai cô liền gọi hai đĩa lớn, chén một bữa thỏa thích.

Sau khi trao đổi và đồng ý với nhau, hai cô liền gọi người phục vụ bảo lấy hai đĩa chân gấu, kèm theo một vài món khác, lát sau thức ăn được bày lên bàn. Hai cô ăn rất ngon lành, ăn xong, gọi phục vụ lại tính tiền, phục vụ đưa tờ phiếu thanh toán, hai cô giở ra xem, thấy hoa cả mắt, vì giá ghi trên đó là 4025 đồng.

Phục vụ nói: “Xin các cô xem kỹ lại, mỗi đĩa chân gấu giá 2.000 đồng”.

Hai cô giở quyển thực đơn, thấy rõ ràng ghi giá mức 2.000 đồng, nhưng hai con số 0 cuối cùng viết bé hơn một chút, còn số 20 ở đầu thì viết to hơn, nếu xem qua thì tưởng là 20 đồng. Giữa dây số đó hoàn toàn không có dấu phẩy gì cả. Lúc đó hai cô luống cuống đến nỗi sắp sửa khóc. Khi đó chủ quán xuất hiện bảo với hai cô: “Nếu không trả được thì để giấy tờ lại”, hai cô đành giao lại thẻ sinh viên. Sau đó nhờ sự can thiệp của hội sinh viên, đề nghị nhà hàng bớt đi cho một ít, nhưng chủ nhà hàng kiên quyết không chịu nhượng bộ, ông ta dọa: “Chẳng bớt xu nào cả, nếu trong ba ngày không trả đủ thì đừng hòng lấy lại thẻ sinh viên”.

Hai cô sinh viên than thân trách phận gặp phải vận rủi, nhưng cũng đành gom góp vay mượn cho đủ 4025 đồng trả cho người ta để lấy thẻ về. Sau đó, một luật sư biết chuyện quyết tâm giúp hai cô lấy lại tổn thất. Luật sư bày cho hai cô đi đòi chủ quán giao lại tờ hóa đơn đến cục công thương, cùng tham khảo các điều luật có liên quan, sau đó quay lại quán ăn. Nhân viên cục quản lý công thương gọi chủ quán ra và nói “Có người tố cáo ông bán món chân gấu, ông đã vi phạm luật “Bảo vệ vật hoang dã quý hiếm”, ông bị phạt 20 ngàn đồng.

Đến lượt chủ quán cứng họng, không cãi lại được, vì tờ hóa đơn đang nằm trong tay cơ quan chức năng, tình cảnh ông ta lúc này còn thê thảm hơn hai cô sinh viên bữa trước, nhưng ông ta cũng tìm cách dây dưa:

“Tôi kiếm đâu ra nhiều tiền như vậy để nộp phạt”.

“Không nộp thì đình chỉ kinh doanh, thu hồi giấy phép”. Hết cách, chủ quán đành thú nhận: Thực tình thì ở đây làm gì có chân gấu để bán, cái gọi là món chân gấu thực ra là gân ở chân bò làm giả”.

“Như vậy ông đã thừa nhận, sử dụng gân bò làm giả chân gấu để đánh lừa khách, căn cứ vào luật pháp, vẫn bị phạt 20 ngàn đồng, đồng thời còn

phải trả lại số tiền đã lừa đảo cho khách, đồng thời đền bù thêm cho mỗi khách 1.000 đồng về khoản thiệt hại tinh thần”.

Trước uy lực của pháp luật, chủ quán đành phải chấp hành.

Dưa trái mùa vẫn ngọt

Trong giao tiếp, biết nguy biện cũng là biểu hiện của tài ăn nói. Sức biểu hiện của nghệ thuật độc đáo này là tính đột biến và nhằm đúng đối phương. Chăm chọc một cách sâu cay, từ ngữ và đề tài được vận dụng hết sức khéo léo tài tình nhằm xoay chuyển mạch tư duy sang hướng hoàn toàn ngược lại.

Biểu hiện cụ thể nổi bật của nó là nêu ra lý sự để dè bẹp đối phương.

Lý sự lẩn át là một thủ đoạn tranh luận trong nguy biện. Thực chất của phương pháp này là tìm khe hở trong lời nói của đối phương về những chi tiết không lấy gì làm quan trọng rồi khai thác triệt để, đưa ra những kết luận mập mờ có vẻ như rất hợp tình hợp lý nhưng thực chất là sai. Như vậy đặc điểm cơ bản của thủ đoạn này là tìm sơ hở của đối phương để công kích.

Một lần, Oelensk bước vào một tiệm ăn để dùng bữa, nhưng chờ mãi món thịt quay chưa chín, nên đành ăn tạm một mẩu bánh mì rồi nằm nghỉ trên chiếc ghế dài gần bếp. Khi người ta bung món thịt quay lên, ông nói đùa là đã ngửi mùi thịt quay no rồi không cần phải ăn nữa.

Lát sau chủ tiệm ăn bung cái khay đến thu tiền, nói với ông: “Ông thừa nhận là đã ngửi mùi thịt quay no rồi, thì vẫn phải trả tiền như là ông đã ăn vậy”.

Oelensk nhanh chóng rút ra một đồng bạc trắng, ném lên mặt ghế phát ra tiếng kêu “keng”, rồi lại nhanh chóng nhặt lấy đồng bạc cất vào trong ví, thản nhiên hỏi chủ tiệm: “Ông nghe thấy tiếng vang của đồng tiền rồi chứ? Chỗ tiền đó vừa đủ trả cho khoản mùi thịt quay của ông rồi!”.

Chủ tiệm đứng thẩn người ra không biết làm gì hơn.

Một nhà ngục biện nổi tiếng là Euburid bị bọn thống trị xử phạt năm ngày tù giam, ông không phục nên cố ý lãn công để phá rối trật tự trong nhà giam.

Một hôm, trời kéo đầy mây đen, người cầm quyền ra lệnh cho ông thu dọn hết đồng thóc phơi

trên sân, nhưng Euburid cố ý chây lười, kết quả là lúa bị mưa ướt hết. Người cầm quyền gọi ông ra quở trách, nhưng Euburid dỏ lý sự ra cãi lại: “Một hạt thóc thì không thể gọi là đồng thóc được, nếu thêm vào đó một hạt, hoặc thêm nhiều lần nhiều hạt nữa thì vẫn không thể gọi là đồng thóc được. Như vậy trên thực tế làm gì có cái gọi là đồng thóc tồn tại, thế mà ông lại bắt tôi dọn đồng thóc, tôi làm sao mà dọn được!”.

Sau khi mãn hạn năm ngày tù giam. Euburid hăm hở đến gặp người cầm quyền để đòi tiền công làm khổ sai trong nhà giam, người cầm quyền hóm hỉnh nói với ông: “Một đồng tiền thì không phải là tiền công của ông, thêm một đồng nữa vẫn không phải là tiền công của ông, từng đồng một cho thêm vào đó đều không phải là tiền công của ông. Như vậy, cái gọi là tiền công của ông làm gì tồn tại trong thực tế, làm sao tôi có thể phát cho ông được?”.

Nhà ngục biện Euburid đành chấp nhận chào thua.

Đôi khi để trình bày cho rõ ràng, gãy gọn người ta hay loại bỏ những phần không cần chính xác lắm, thế nhưng với những kẻ thích lý sự thì lại thường nhằm vào những chỗ đó để điểm huyệt đối

phương. Đây cũng có thể coi là là một trong các thủ pháp trong ứng xử.

Đầu tư về tình cảm, không mất đồng vốn nào nhưng lợi nhuận rất cao

Một nét tính cách của người Trung Quốc là trọng tình cảm, trọng nghĩa khí, đó cũng là nét cơ bản trong đối nhân xử thế. Có thể nói người nào cũng có nhược điểm và những kẻ xấu thường bám vào đó để khai thác triệt để giống như những con nhặng bám vào vết lở loét trên da thịt người.

Ngày nay trong xã hội đang nổi lên cơn sốt kết bạn, quảng cáo trên mục “Tìm bạn”. Các loại “hội” được lập ra nhan nhản, nào là hội lớp, hội đồng hương, hội liên hiệp v.v... nguyên nhân sâu xa của hiện tượng đó là sự phát triển nhanh đến chóng mặt của kinh tế thị trường, nảy sinh ra đòi hỏi bức xúc về mặt mở rộng giao tiếp, người ta liên hệ móc nối với nhau bằng rất nhiều con đường, nhằm thu lợi cho mình, trong đó quan hệ bạn bè được mọi người chú ý coi trọng nhất vì trước hết quan hệ bạn bè bao hàm ý nghĩa chân thành cởi mở và độ tin cậy lẫn nhau. Trong môi trường xã hội coi trọng chữ tín, quan tâm hiệu quả thực tế bây giờ, thì ai

cũng nghĩ rằng làm ăn với bạn bè yên tâm hơn hẳn so với làm ăn với người ngoài.

Theo đà tiến bộ của nền văn minh nhân loại, con người ngày càng chạy theo cuộc sống vật chất, nhưng cũng không bỏ qua cải thiện cuộc sống tinh thần, mà trong đó kết bạn, giải bày tâm sự cũng trở thành một nhu cầu quan trọng. Tuy nhiên bên cạnh đó cũng có một số người lợi dụng tình cảm để thực hiện mục đích riêng của mình. Họ không từ bất kỳ thủ đoạn nào. Đối với họ kết bạn chỉ là một thủ đoạn. Bạn bè là công cụ để họ khai thác lợi dụng. Có người kết bạn nhằm mục đích làm hại đối phương. Những hiện tượng đáng buồn như thế xảy ra không phải là ít, vì vậy chúng ta cần luôn nêu cao cảnh giác phòng ngừa.

Có kẻ tìm mọi cách kết thân bằng được với bạn, vì chức vụ, quyền lực, địa vị của bạn gây cho người ta ảo tưởng là những thứ đó có thể phục vụ cho lợi ích của họ, mà bằng con đường chính đáng họ không thể nào đạt được. Tuy nhiên, nếu chú ý quan sát lời ăn tiếng nói và cử chỉ của loại người đó, bạn sẽ rất dễ dàng nhận ra. Ví dụ trong cách ăn nói, họ thích khoe mẽ về mình và những người quen của mình, họ khoe quen rất nhiều người, toàn những

người nổi tiếng, những người có quyền lực hoặc có chức vụ cao. Tuy nhiên, khi xem xét kỹ thì rất nhiều người trong số đó chẳng quen biết gì với họ. Trong ứng xử loại người đó thích ra vẻ ta đây quan trọng, kênh kiệu, khệnh khạng, tiêu tiền như nước, họ bỏ công tìm hiểu hoàn cảnh, sở thích của bạn để tìm cách tiếp cận, khi gần bạn thì xun xoe nịnh bợ, ra sức thỏa mãn các nhu cầu của bạn nhằm lôi kéo tình cảm của bạn. Trong giai đoạn làm thân họ không hề yêu cầu nhờ vả gì bạn cả, đó gọi là quá trình “đầu tư tình cảm”.

Khi họ xác định rằng bạn đã trở thành “thân mật khăng khít”, “gạo cội chí cốt” với nhau, thì mới bắt đầu biến bạn thành công cụ phục vụ lợi ích cho họ. Họ tâm sự với bạn về hoàn cảnh khó khăn, những điều vướng mắc của họ, lúc đó bạn rất dễ xử sự theo cảm tính, bất chấp nguyên tắc lập trường, vì tình bạn, mà ra sức giúp đỡ họ. Nếu bạn không đáp ứng yêu cầu của họ, thì họ không ngần ngại dở thói tiêu cực ví dụ đưa phong bao hối lộ, đồng thời tiếp tục than vãn giải bày để đánh vào tình cảm của bạn, cho đến khi bạn “gật đầu” mới thôi. Rất có thể sau khi xong việc người đó sẽ báo đáp cho bạn một cách xứng đáng và tỏ ra vô cùng cảm động.

Bạn hãy tỉnh táo mà nhận ra rằng, không phải người ta cảm kích vì tình bạn giữa hai người, mà là đặt nền móng cho lần nhờ vả sau.

Cũng không ít kẻ thông qua con đường kết bạn để lừa đảo, nhằm thu lợi không chính đáng về mặt tiền bạc hay nhằm thỏa mãn các nhu cầu khác, hoặc chiếm được lòng tin của ai đó. Sau giai đoạn vồ vập xưng anh xưng em, nghĩ rằng bạn đã biết tâm lý đề phòng, thì quay ra dở trò lừa đảo, lừa đảo thành công là chuồn thẳng, chẳng bao giờ quay lại nữa, hoặc vẫn tiếp tục ở lại, nhưng cãi bay chối biến, không thừa nhận là đã từng quen biết chơi thân với bạn.

Ở một thành phố nọ, có ông giám đốc công ty thương mại họ Châu, trong quan hệ giao dịch làm ăn kết thân với một người họ Đồng cũng là người buôn bán từ xa đến. Sau một thời gian quan hệ qua lại, Châu cho rằng Đồng là con người thật thà đáng tin cậy, giữa hai người có rất nhiều điểm tương đồng, ngược lại Đồng cũng thể hiện tình cảm thân thiện đối với Châu. Quan hệ hai bên ngày càng sâu sắc, đều tự nhận người kia là bạn tốt của mình.

Qua công việc, giám đốc Châu ca ngợi hết lời tài năng buôn bán của bạn Đồng. Sau đó, vì lợi ích

chung, Châu tuyển dụng Đồng vào công ty phụ trách nghiệp vụ kinh doanh. Quả thật Đồng tỏ ra không tồi, hăng say làm việc và mang lại không ít lợi nhuận cho công ty. Qua quá trình công tác, Châu càng tin nhiệm Đồng hơn và cất nhắc Đồng lên chức vụ cao hơn. Nhưng Châu đã phải trả giá đắt cho tình bạn của mình. Đó là một lần, Châu cử Đồng đi làm thủ tục nhập lô hàng 1.000 chiếc tivi. Chỉ trong thời gian rất ngắn Đồng đã tổ chức xong nguồn hàng, rồi thay mặt công ty ký hợp đồng với bên bán, đồng thời thông báo cho công ty nhanh chóng chuyển tiền sang để cất hàng. Công ty gửi ngay cho Đồng hai triệu đồng tiền hàng, rồi chờ Đồng chuyển hàng về. Ai ngờ một tháng trôi qua chẳng nhận được tin tức gì của Đồng cả, công ty cho người đi tìm, cũng không có kết quả gì. Đến lúc đó giám đốc Châu mới nhận thấy vấn đề trở nên rất nghiêm trọng, liền cử người đi điều tra. Mấy hôm sau nhân viên điều tra báo tin về, Đồng đã dùng thủ đoạn lừa đảo chiếm dụng hai triệu đồng của công ty. Sau khi lấy tiền ra khỏi ngân hàng, Đồng trốn biệt tăm. Châu ngã ngựa ra rằng Đồng là một tay đại bợm, có thủ đoạn lừa đảo siêu hạng. Châu vội vàng báo công an. Nhưng cơ quan công an cũng chẳng dễ gì tìm được Đồng, vì qua thẩm tra mới

biết tên tuổi địa chỉ quê quán lai lịch mà Đồng khai với giám đốc công ty đều là giả mạo. Ngay từ khi đến làm quen với Châu, Đồng đã vạch kế hoạch chu đáo cho một quả lừa lớn. Việc kết bạn nhằm của Châu đã phải trả bằng cái giá hai triệu đồng.

Khi chọn bạn cần phải hết sức thận trọng thì mới nhờ bạn mà giúp ích cho mình, cũng nên đề cao cảnh giác tránh xa cạm bẫy của những kẻ xấu tự xưng là bạn bày ra.

Khéo nói được việc

Trong khi tiếp xúc cần thường xuyên theo dõi chuyển biến tình cảm tâm lý của người đối thoại, để nhanh chóng điều chỉnh chuyển đổi cung cách ăn nói của mình cho thích hợp, thay đổi đề tài câu chuyện cũng như phương thức biểu đạt, thay đổi ngữ khí, ngữ điệu, nhằm làm chủ tiến trình của cuộc giao tiếp, tránh rơi vào thế bị động, chuyển yếu tố bất lợi thành có lợi, nhờ tài ứng xử mà xoay chuyển tình hình.

Nhà văn lớn Bồ Tùng Linh sống dưới triều Thanh, cả đời nghèo khổ, nhưng rất cương trực thẳng thắn không thềm lún cúi người quyền thế.

Một hôm, ông mặc áo vải thô đi dự một bữa tiệc của nhà giàu, một kẻ ăn mặc sang trọng lựa là gấm vóc hỏi ông ra vẻ kẻ cả: “Từ lâu nghe đồn đại Bồ Tình Linh có tài văn học xuất chúng, thế sao mãi không thấy lưu danh bằng vàng nhỉ?”.

Bồ Tình Linh mỉm cười: “Tôi chẳng còn đoái hoài gì đến công danh nữa, gần đây tôi đã vứt bút nghiên để đi buôn rồi”.

Một kẻ cao gầy ăn vận sang trọng khác tỏ vẻ hết sức ngạc nhiên hỏi ông: “Đi buôn rất dễ kiếm được nhiều tiền, làm sao mà ông ăn mặc xuềnh xoàng như vậy, hay là ông buôn bán thua lỗ”.

Bồ Tình Linh thở dài: “Lời của đại nhân nói rất đúng, mới đây tôi đi buôn một chuyến tận Đàng Chân, gặp được một lô ngà voi từ Nam Dương nhập vào, tất cả được gói bọc bằng lụa, chỉ có vài chiếc gói bằng vải thường thôi, tôi cứ đinh ninh rằng những chiếc ngà voi bọc bằng lụa là bao giờ cũng đắt giá hơn, thế là tập trung mua nhiều loại còn loại gói bằng vải bố tôi chỉ mua vài cái. Sau khi về nhà gỡ ra xem mới ngã ngửa người ra, thì ra loại bọc bằng lụa thì bên trong đều là xương chó, còn loại bọc bằng vải bố thì bên trong mới là ngà thật”.

Bọn quyền quý nghe chuyện biết là nhà văn chửi khéo chúng liền lảng lảng rút lui.

Trong giao tiếp cần căn cứ vào câu chuyện hoặc bài học thất bại của người khác, để điều chỉnh tâm lý hành vi của mình, chọn cách thể hiện sắc sảo nhất. Tháng 4 năm 1934, Từ Bi Hồng khai mạc triển lãm tranh tại Liên Xô, theo yêu cầu của nhà tổ chức, Từ Bi Hồng đã biểu diễn vẽ tranh tại chỗ, chỉ vài nét sơ sài, đã phác họa ra hình ảnh con ngựa bằng mình lên phía trước với khí thế không có gì ngăn được.

Nguyên soái kỵ binh Budionnnui có mặt ở đó, là người rất yêu ngựa, ông liền đề nghị ngay: “Thưa họa sĩ, đề nghị họa sĩ hãy tặng con ngựa đó cho tôi, nếu không có ngựa tốt, tôi làm sao xứng đáng là nguyên soái kỵ binh”. Từ Bi Hồng và cử tọa đều cười thoải mái trước câu nói đùa của nguyên soái. Từ Bi Hồng vui vẻ ký tặng bức tranh cho Budionnnui.

Như vậy khi tiếp xúc, muốn đạt được mục đích của mình, thì phải đánh giá được một cách tinh tế tâm tư tình cảm của đối phương qua nét mặt cũng như qua lời nói để xem họ thay đổi theo chiều hướng nào, từ đó lựa gió bẻ măng, liệu cơm gắp mắm để nói cho thật ăn nhập.

Lời nói gói vàng

Xã hội do nhiều người tập hợp thành, trong đó cho dù mỗi người có một hoàn cảnh, địa vị, nghề nghiệp riêng nhưng đều phải tham gia giao tiếp. Nếu học được cách ăn nói hàm súc dí dỏm, thì sẽ giúp hai bên dễ thông cảm với nhau hơn, giải quyết công việc nhẹ nhàng trôi chảy hơn, đặc biệt là về mặt tạo dựng mối quan hệ, tháo gỡ các vướng mắc.

Trong bản có một nhà họ Hoàng, ông Hoàng là con người mê tín, tất cả mọi việc khúc mắc trắc trở trong nhà ông đều qui về lý do phong thủy không thuận, ông thường ca cẩm “Phía đông nhà mình kề cận với nhà họ Trần, phía tây cũng tiếp giáp với nhà họ Trần, hai bên đều ép vào nhà mình để trần”(1) làm sao mà sống nổi cơ chứ, ông chỉ nghĩ cách làm sao cho hai nhà họ “Trần” đó dọn đi, thì

(1) Đây là một trường hợp chơi chữ. Trong chữ Hán, chữ “Trần” là họ Trần và chữ “trầm” là nhấn chìm đều có âm đọc giống nhau là “chén” (nhưng viết khác nhau là 陳 và 沉), chữ Hoàng trong họ Hoàng có âm đọc trùng với chữ hoàng trong hoàng đế 黃 và 皇, còn chữ thần tướng cũng có âm đọc là chén 神 (Người dịch)

nhà ông mới có thể thoát nạn được. Thế là ông hay cố ý gây sự với hai nhà hàng xóm đó, nhưng ông thế yếu không làm gì nổi, ông chửi bới lung tung chán rồi quay ra tính toán tự dọn nhà đi chỗ khác, bao nhiêu người khuyên can nhưng cũng chẳng ăn thua gì. May lúc đó có một chị khéo ăn khéo nói mới cứu vãn được tình hình.

Chị ấy bảo: “Cháu mong bác chớ trách cháu là đứa con gái ngu dại lắm điều, cứ như cháu ấy à, người ta có giết chết cháu cũng chẳng tội gì mà dọn đi nơi khác, tự nhiên lại rời xa tổ ấm của mình, khi mọi chuyện đang yên đang lành như thế này, có họa là ngớ ngẩn mới làm như thế”. Ông Hoàng đang chửi đồng, nghe vậy ngẩn cả người, chị ta nói tiếp: “Có phải bác bảo bên trái nhà bác họ Trần bên phải cũng họ Trần chứ gì, thế bác hiểu “trần” là như thế nào?”. Ông già chịu không trả lời được. Chị mới tiếp tục giải thích: “Bác không biết đấy thôi, chữ “trần” ấy là chỉ “thần tướng”, nhà bác họ Hoàng tức là “hoàng đế” được “thần tướng” hộ vệ là phải đạo nhất rồi còn gì. Bác cứ yên trí đi, sau này nhà bác sẽ khấm khá phát đạt cho mà xem. Ông Hoàng đổi giận làm vui, trong lòng vui sướng hồ hởi, không tính chuyện dọn nhà đi nữa.

Khi tâm trạng thanh thản mới nói được lời hay

ý đẹp, mặt khác muốn rèn luyện tài ứng đối, còn phải học cách quan sát, liên tưởng, nhiều khi chỉ nhờ khéo nói mà xoay chuyển được tình hình, giải quyết được khó khăn, làm chủ được thế trận, và lúc đó, có thể dẫn dắt câu chuyện theo ý mình.

Một nhân vật trước kia đã từng giữ chức đại sứ ở Liên Xô, ở Anh, sau này trở thành thủ tướng Iran đó là Muhammad Mossadegh khi bước qua tuổi 70 vẫn thường xuyên hoạt động ngoại giao. Một lần ông tham gia hội đàm với đại diện nước Anh về vấn đề giá xuất khẩu dầu mỏ, nguyên nhân là phần chi phí phụ trội cho một thùng dầu lại vượt quá toàn bộ mức giá của một thùng dầu. Tham gia đàm phán còn có đại diện của nước trung gian là Mỹ do Harriman làm trưởng đoàn. Harriman nói với Mossadegh: “Thưa ngài thủ tướng, nếu chúng ta thảo luận vấn đề một cách tỉnh táo, thì phải cùng nhau tuân thủ một số nguyên tắc cơ bản”.

Mossadegh nhìn Harriman với ánh mắt ranh mãnh và cảnh giác rồi hỏi: “Những nguyên tắc nào vậy?”

Harriman đáp “Ví dụ, không có bất cứ vật gì mà một bộ phận của nó lại quan trọng hơn toàn bộ vật đó”.

Mossadegh làm một điệu bộ khó hiểu, chậm rãi trả lời “Nguyên tắc đó đứng không vững chân rồi, này nhé, tôi nêu một ví dụ, chẳng hạn như con cáo thường có cái đuôi dài hơn thân người của nó, đúng không”.

Nói xong Mossadegh ngả người trên đi vắng cười ngặt nghèo cách ví von quá hay khiến cho Harriman hết đường đối đáp.

Năng khiếu hài hước góp phần xây dựng mối quan hệ chan hòa giữa người này với người kia. Chúng ta vẫn mong mỗi bản thân mình trở thành người góp phần hòa giải bất đồng, mang lại niềm vui cho người khác, còn bản thân mình thì nhận được tình yêu thương tin cậy của mọi người. Vậy thì nên khéo léo diễn đạt ý tứ một cách dí dỏm tế nhị.

CHƯƠNG IV

Thể hiện tài ăn nói khi nói chuyện với cấp trên

Tài ăn nói sẽ giúp bạn dễ gần cấp trên

Điều không cần nói thì không nên nói

Có lúc bạn nói sai trước cấp lãnh đạo, tuy rằng không đến nỗi mất đầu, nhưng hậu quả là mọi việc có thể hỏng bét.

Tục ngữ có câu: “Đi với vua như đi với hổ”. Cấp trên, tất nhiên không như đồng nghiệp bình thường. Ngay giữa đồng nghiệp với nhau trong giao tiếp cũng cần cẩn thận, không thể quá ư tùy tiện. Khi tiếp xúc với cấp trên càng cần chú ý hơn. Hàng ngày, khi trao đổi hay báo cáo tình hình công việc đều phải cẩn thận. Đặc biệt những việc có thể làm cho lãnh đạo không vui phải biết lựa lời. Chẳng hạn như:

1. Khi bạn nói với cấp trên: “Không được phải không?” “Không sao”, những câu nói này, có cái gì đó tỏ ra thiếu sự tôn trọng, bạn không nên nói những câu như vậy với cấp trên.

2. Trả lời cấp trên: “Chẳng sao, được hết”, câu này có thể làm cho lãnh đạo nghĩ rằng bạn là con người lạnh nhạt, không lễ phép và ông sẽ đánh giá thấp bạn.

3. Quá ư khách khí, có thể sẽ dẫn đến hiểu nhầm. Khi bạn nói chuyện với cấp trên, tất nhiên bạn cần thận trọng, cân nhắc câu chữ, chú ý đến toàn bộ câu chuyện. Nhưng nếu bạn quá câu nệ, đắn đo nhiều quá sẽ dễ bị hiểu nhầm.

Do vậy bạn phải khéo léo quan sát, ứng phó với một trạng thái tâm lý thanh thản, quen dần thành ra tự nhiên. Những trường hợp đó mình có thể ứng phó một cách nhẹ nhàng.

Nếu bạn chỉ lo để khắc phục tâm trạng non gan, ngại ngùng sẽ khiến cho cấp trên đánh giá bạn là người không có khí phách, không đáng để trọng dụng.

4. Nói với cấp trên: “Ông không hiểu!”.

Câu nói này, ngay cả đối với bạn bè quen biết cũng có khi làm họ phật lòng. Nếu nói với cấp trên, càng không thể chấp nhận được.

5. Nói với cấp trên: “Làm phiền ông!”.

Câu nói này, vốn dùng cho cấp trên nói với

cấp dưới để an ủi, động viên họ, khi giao cho công việc gì, làm phiền đến họ. Thế nhưng, dùng câu nói này để nói với cấp trên, quả thật nghe không thuận tai.

6. Nếu nhớ nói sai, thì cần bổ cứu như thế nào?

Khi nói điều sai trước mặt cấp trên, nếu chợt tỉnh ra thì lập tức ngừng ngay lại và bày tỏ sự xin lỗi, không nên sợ mà trốn tránh, dám đương đầu với sự thật, tránh làm tổn thương đến tư cách và thể diện của đối phương. Lúc cần thiết có thể nói cho rõ hơn, không cần phân trần vì càng tỏ vẻ càng thêm rối rắm.

7. Không chú ý đã nói ra: “Muộn quá rồi”. ý tứ của câu này tựa hồ như trách móc động tác của cấp trên chậm quá, sắp nhớ việc rồi. Đến tai lãnh đạo, khẳng định ông ta thâm nghĩ có ý trách mình đây. “Làm cái quái gì mà không nhanh lên”. Bạn thử xem câu này có nói được hay không?

8. Nói với cấp trên: “Việc này không dễ làm đâu!”. Khi cấp trên đang phân công công việc, cấp dưới lại buông ngay một câu “Không dễ làm đâu”. Nói như thế đã trực tiếp dồn cấp trên đến chỗ khó xử. Một mặt, câu nói này thể hiện sự thoái thác nhiệm vụ của bản thân mình; mặt khác có ý trách

móc cấp trên không nhìn xa thấy rộng. Khiến cho lãnh đạo mất thể diện.

9. Nói với cấp trên: “Ngài đã làm cho tôi cảm động”.

Thực ra, hai chữ “cảm động” là cách dùng của người trên đối với người dưới. Chẳng hạn như: “Các bạn đối với công việc rất có trách nhiệm, không sợ gian lao vất vả, khiến tôi cảm động vô cùng”. Nhưng cũng từ “cảm động” đó nếu cấp dưới nói với cấp trên, người ít tuổi nói với người lớn tuổi thì lại không phù hợp. Nếu tôn trọng lãnh đạo thì có thể dùng “cảm phục”, “khâm phục”. Chẳng hạn như: “Thưa giám đốc, chúng tôi vô cùng khâm phục về sự quả đoán của ngài”. Như thế mới tương đối thỏa đáng.

Khó nói

Chúng ta chẳng ai muốn lỡ lời trong khi giao tiếp, nhưng chúng ta vẫn thường vô ý để lỡ lời. Những điều nói sai ấy, sau khi buột ra đúng từ miệng mình thì phải làm sao đây? Vậy làm thế nào để tránh lỡ lời?

Ung dung thư thái điều chỉnh lại tư duy. Một sự trả lời khéo léo, không thể bạ đâu nói đấy được, mà

phải tỉnh táo thay tư thế của mình, nghĩ ra cái khác hẳn, dần hòa cho bản thân, nhưng cũng không được tách rời phạm vi của câu hỏi.

Nếu bạn chỉ ven theo lối mòn trong dòng suy tư; chỉ tuân thủ theo một kiểu logic, rơi vào ngõ cụt của dòng tư duy có độc nhất một lối thoát. Lỡ lời quả là vô phương cứu chữa.

Kỷ Hiểu Lam đã từng làm việc tại phòng quân cơ. Có một lần Càn Long đi cùng mấy tùy tùng đến phòng quân cơ một cách bất ngờ. Trong lúc đó, Kỷ Hiểu Lam, mũ áo không chỉnh tề, đang cùng mấy người bạn vui chơi. Những người khác trông thấy nhà vua, liền vội vàng đến tiếp giá. Chỉ có Kỷ Hiểu Lam, cận thị nặng nên không nhìn thấy nhà vua đi ở phía sau, bỗng thấy mọi người đang tiếp giá thì giật mình. Bụng nghĩ, mũ áo không chỉnh tề như thế này mà tiếp giá, chẳng phải phạm tội khi quân đó sao. Có lẽ hoàng thượng chưa nhìn thấy mình, thì tốt nhất là trốn đi. Vội vã trốn xuống gầm bàn.

Thực ra, mọi cử chỉ của Kỷ Hiểu Lam, vua Càn Long đã nhìn thấy hết. Nhà vua đã đoán được bụng dạ của Kỷ Hiểu Lam, nhưng giả vờ như không biết, cố tình ngồi xuống ghế.

Kỷ Hiểu Lam trốn dưới gầm bàn, mình vã mồ hôi, nhưng không dám động dậy. Hai canh giờ trôi qua, Kỷ Hiểu Lam không nghe thấy tiếng vua nói, tưởng rằng nhà vua đã đi rồi, bạo dạn cất tiếng khe khẽ hỏi quan quân giúp việc: “Ông già đã đi chưa?”.

Nhà vua ngồi ở bên cạnh nghe rất rõ, liền nghiêm sắc mặt hỏi rằng: “Kỷ Hiểu Lam, nhà ngươi thấy xa giá không tiếp, trẫm đã không hỏi tội ngươi. Ngươi lại còn gọi Trẫm là “ông già” là có ý gì vậy? Ngươi hãy giải thích cho ta rõ từng chữ một xem sao? Nếu không, chớ trách ta là vô tình”.

Kỷ Hiểu Lam sợ hết vía, đành phải lóp ngóp từ gầm bàn chui ra, mặc vội mũ áo và phủ phục dập đầu xuống đất, miệng liên tục nói: “tội đáng chết, tội đáng chết” và chậm rãi, rạch ròi biện bạch như sau: “Xin hoàng thượng bớt giận, sở dĩ nô tài dùng chữ “ông già” ở đây quả tỏ lòng tôn kính hoàng thượng. Trước hết nói về chữ “lão”. “Vạn thọ quang cương” còn gọi là “lão”. Nô tài có được dâng mình quân như ngày nay. Thần dân tung hô “vạn tuế” cho nên nô tài xưng “lão” là lẽ đó ạ!

Càn Long nghe xong, gật đầu. Kỷ Hiểu Lam

nói tiếp: “Đầu đội trời chân đạp đất”, mới thật là “đầu”. Nô tài có được một con người vĩ đại như ngày nay, đứng đầu muôn dân “đầu là thủ, thủ là đầu”. Vì lẽ đó, nô tài mới xưng là “đầu” ạ! Vua Càn Long vừa nghe, vừa nhắm mắt cười, lấy làm vừa lòng. Kỷ Hiểu Lam mục kích được cảnh tượng đó, đoán được tâm tư của nhà vua, cố tình kéo dài giọng ra: còn như... còn như, chữ “tử” chữ... ý nghĩa thật hoàn hảo, rõ ràng. Người mà nô tài được hầu hạ là sao Tử Vi của hạ giới. Sao Tử Vi là Thiên chi tử, là con của trời. Cho nên thiên hạ thần dân xưng hoàng thượng là “thiên tử”. Kỷ Hiểu Lam nói đến đây hơi ngừng lại một lát, rồi lại nói tiếp: “Lý do mà nô tài xưng hoàng thượng là “lão đầu tử” - Ông già là như vậy ạ! Càn Long bằng lòng, gật đầu và cất tiếng phán: “Thôi việc này cho qua”.

Lỡ lời tuy rằng không phải là sai lầm về tâm linh, nó chỉ là phạm qui trong giao tiếp. Chỉ có vận dụng tài ứng biến, mới thoát khỏi dao to búa lớn, dẹp bằng sóng dữ. Phải điều chỉnh lại nếp tư duy. Chỉ có làm như vậy, trong cách ăn nói của bạn mới thấu lý đạt tình, nghe hả lòng hả dạ. Bạn đã làm được điều kỳ diệu: Tùy cơ ứng biến.

Một lời làm tỉnh người trong mộng

Sử dụng phương pháp lấy lập luận có logic làm căn cứ. Lựa lời khoa trương một cách vừa phải một số quan điểm hay hành động nào đó của cấp trên có thể dẫn tới hậu quả; cố làm cho vấn đề tỏ ra gay gắt, khiến cho người trong cuộc tìm đập thành thành và lấy làm sững sốt. Qua câu chuyện đó làm cho cấp trên chú ý và suy nghĩ tới. Làm như vậy, giúp người ta tỉnh lại và đạt được mục đích của mình thuận lợi.

Thời chiến quốc, Tề Tuyên Vương hỏi ẩn sĩ Nhan Chu: “Ta làm vua một nước, cao quý, hay là một ẩn sĩ như người cao quý”.

Nhan Chu trả lời rằng: “Đương nhiên kẻ sĩ cao quý”.

Tề Tuyên Vương nghe xong giương tròn cặp mắt, giận dữ thét lên: “Lời nhà người nói, có căn cứ gì không? Nếu có căn cứ ta sẽ tha thứ cho ngươi, nhược bằng không thì đừng trách ta sao không nể tình”.

Nhan Chu thản nhiên trả lời: “Đương nhiên là có căn cứ. Xưa kia, nước Tần cất quân đi đánh Tề. Khi quân đội của họ đi qua khu nghĩa địa của thổ dân Liễu Hạ Huệ đã ban lệnh: “Hễ có người đến nghĩa địa Liễu Hạ Huệ trong phạm vi 50 bộ để kiểm củi nấu cơm, cắt cỏ cho ngựa, nhất loạt chém

đầu, quyết không dung tha”. Sau đó, đánh nhau với quân Tề, quân Tần lại ban lệnh khác: “Ai chặt được đầu của Tề vương, sẽ phong người đó làm Vạn hộ hầu và trọng thưởng 2 vạn lạng vàng”. Qua hai lệnh đó chúng ta có thể thấy: “Cái đầu của một ông vua đang sống, thậm chí không bằng một ngọn cỏ trên nấm mồ kẻ sĩ đã chết”.

Tề Tuyên Vương nghe xong, không khỏi kinh ngạc, gật đầu và trầm ngâm suy nghĩ.

Mục đích của “Lời nói kinh động lòng người” là cố ý nói ra những điều làm cho người ta phải ngạc nhiên, sửng sốt, mục đích làm cho đối phương cảnh giác, phải chú ý.

Nhưng, những lời này không thể nói tùy tiện, mà nhất định phải có cơ sở thực tế. Nếu không hậu quả khó lường.

Tổng Triệu ích Vương Triệu Nguyên Kiệt xây dựng một hòn giả sơn trong vương phủ, chỉ tốn mấy triệu lạng bạc. Sau khi xây xong đã mở tiệc rượu khoản đãi quan quân và bạn đồng liêu cùng thưởng ngoạn cảnh đẹp và rượu ngon. Tất cả như đắm say trong men rượu, hứng chí vô cùng; duy có Diêu Thấn cúi đầu trầm ngâm. Ông ta chẳng hề doái hoài gì đến hòn giả sơn.

Thái độ đó của Diêu Thản đã làm cho ích Vương phải chú ý. Ích Vương không thể không bắt Diêu Thản phải xem.

Diêu Thản ngừng đầu lên và nói: “Thần chỉ thấy huyết sơn chứ đâu có thấy giả sơn”. Ích Vương nghe xong giật mình, liền gạn hỏi nguyên nhân vì sao? Diêu Thản trả lời: “Lúc tôi còn ở quê nhà, tận mắt nhìn thấy nha môn của huyện đã bắt bớ đánh đập vợ chồng, con cái của dân để thúc ép đóng thuế. Hòn giả sơn này toàn là sưu thuế do dân đóng góp để xây nên nó. Há chẳng phải là “huyết sơn” đó sao?”

Lúc đó Tổng Thái Tông đang xây dựng nhà cửa để xây dựng giả sơn; nghe lời Diêu Thản đã vội cho dừng ngay việc xây dựng giả sơn.

Diêu Thản đã gọi Giả sơn là Huyết sơn. Thoạt đầu nghe như chuyện giạt gân. Nhưng Diêu Thản đã lấy điều tai nghe mắt thấy làm cơ sở, nên mới thu được hiệu quả lớn như vậy. Nếu như Diêu Thản đặt điều, ăn nói tùy tiện có lẽ tai họa đã giáng xuống đầu.

Lời nói kinh động lòng người, còn gây cho người ta tính hiếu kỳ rất mạnh; tiếp tục đi sâu tìm nguyên do. Điều đó có lợi cho mục đích làm cho lời nói sắc sảo của mình có sức thuyết phục đối phương.

Lòng tự trọng khi ứng họa với đối phương

Nhà hùng biện nổi tiếng Kanaichi đã nói: “Dù cho bạn có thích ăn chuối, bánh xanhduyệt, nhưng bạn không thể dùng những thứ đó để câu cá. Vì cá không thích các thứ đó. Bạn đi câu cá, nhất thiết phải dùng mồi câu”.

Khi ta ứng họa một thị hiếu nào đó của đối phương. Đó không phải là mục đích chính. Mà mục đích chủ yếu của bạn làm sao cho cá cắn câu. Làm cho nó hư hư, thực thực, sau đó ra đòn quyết định. Cho nên cái “ứng” nhất định phải “ứng”, đón nhận một cách khéo léo. Không để cho đối phương phát hiện ra chỗ sơ hở.

Dưới đây là cách xử sự của ba ông bạn Trương, Lý, Vương đối với vợ mình qua chuyện kể của họ:

Trương: “Tớ với vợ tớ rất dân chủ. Nếu ý kiến của tớ với cô ta giống nhau thì cô ta phục tùng tớ, nếu khác nhau thì tớ phục tùng cô ta”.

Lý: “Tớ với vợ tớ rất bình đẳng, ai quản việc người đó. Tớ quản lý phòng khách, phòng ngủ và nhà bếp. Còn cô ta quản người giúp việc và tớ”.

Wang: “Các cậu chẳng có tí lợi lộc gì cả, tớ chủ trương độc tài. Đại sự trong nhà do tớ chịu trách

nhiệm, còn việc lật vạt thì do bà ấy quản. Tạm được, lấy nhau đã hai năm rồi mà trong nhà chưa có việc gì lớn xảy ra”.

Phải nắm cho chắc cái “thích” của đối phương, biết người biết ta, mới ứng họa với đối phương một cách thực sự được. Phải gài đúng chỗ ngựa. Cho nên trước khi nói cần nghe ngóng, quan sát kỹ lưỡng. Có chuẩn bị thì ít sơ hở.

Viên Thế Khải sau khi rời bỏ chức vụ tổng thống chính phủ lâm thời Trung Hoa dân quốc vẫn canh cánh bên lòng mộng đế vương. Có một hôm ông ta đang ngon giấc nồng vào ban ngày, thì một thị tỳ bung một bát canh sâm vào, chuẩn bị khi Viên Thế Khải tỉnh dậy sẽ tắm bổ. Chẳng ngờ, thị tỳ vô ý đã đánh vỡ bát ngọc. Thị tỳ tự biết mình phạm trọng tội rồi; khiếp sợ đến nổi mặt nhợt nhạt, toàn thân run lấy bầy. Vì chiếc bát ngọc này là một vật báu, quý hiếm Viên Thế Khải lấy được từ Vương cung của Triều Tiên. Trước đây, ngay cả lão Phật gia Thái hậu, Viên Thế Khải cũng chưa bao giờ đưa ra để kính biếu. Thế mà nay bị thị tỳ nữ đánh vỡ tan tành. Quả là tội tày trời, không thể nào thoát được.

Thị tỳ còn đang trong cơn hoảng loạn, suy nghĩ

munh lung thì Viên Thế Khải giật mình tỉnh giấc, nhìn thấy bát ngọc vỡ tan tành, giận đến tím mặt, và gầm lên “Hôm nay, ta không thể không lấy mạng nhà ngươi!”

Thị tỳ nhảy cảm nghĩ cách đối phó, liền khóc toáng lên và thưa rằng: “Thưa..., thưa... đây không phải là sự vô ý của tiểu nhân, có điều nô tài này không dám tâu lên”.

Viên Thế Khải mắng tiếp: “Nhà ngươi nói đi, còn gì để biện bạch nữa đấy!”.

Thị tỳ nói: “Khi tiểu nhân này bụng bát sậm vào, thấy nằm trên giường không phải là Đại tổng thống”.

Viên Thế Khải nuốt giận gào lên: “Đồ khốn nạn! Trên giường không phải là ta, thì là ai?”.

Thị tỳ cố tình khóc to lên và nói: “Tiểu nhân không dám nói. Quả là một điều đáng sợ...!”.

Viên Thế Khải vội vàng nhồm dậy: “Không nói ngay ta sẽ giết ngươi!”.

Thị tỳ quì xuống, vội thưa: “Nô tài xin nói, trên giường... trên giường... trên giường là một con rồng vàng năm móng đang nằm!”.

Lời nói đó như mật rót vào tận ruột tận gan của

Viên Thế Khải. Viên Thế Khải chợt nghe. Niềm vui, niềm khao khát bấy lâu bùng lên. Quả thật là ý trời. Chính ta là “mỹ long chuyển thế”. Giác mộng đẹp làm hoàng đế có thể thành sự thực rồi. Nghĩ tới đây một niềm vui khôn xiết trào dâng, cơn thịnh nộ tan biến. Không nén nổi niềm vui, Viên Thế Khải đã rút một tập tiền đưa cho thị tỳ để bớt kinh hoàng.

Đến đây, trí tuệ và tài ăn nói đã giúp cho thị tỳ từ nguy nan chuyển sang an toàn, thắng lợi.

Trống kêu lớn phải biết gõ dùi mạnh

Biện luận là phải thực sự cầu thị, để tìm ra chân lý. Chẳng phải vì nguyên nhân tư lợi gì khác. Chỉ cần trên đời này còn phân biệt được đúng sai, chỉ cần chân lý còn tồn tại và là vô cùng tận. Vậy thì, biện luận mãi mãi là điều cần thiết. Mãi mãi có ý nghĩa của nó.

Thời chiến quốc có rất nhiều người rất tài giỏi trong việc nói năng đối đáp. Đó là các nhà biện luận. Họ thường có trình độ biện luận rất cao. Năm đó, Ngụy Vương muốn xây dựng “Đài Trung thiên” đã ban chiếu chỉ “ai can ngăn, sẽ bị giết không cần luận tội”.

Lúc bấy giờ, nhà biện luận Hứa Tiễn tay cầm chiếc mai, tay cầm cái sọt đi vào vương phủ, tâu với Ngụy Vương rằng: “Thần được tin Đại vương xây dựng đài trung thiên, xin đến được đóng góp sức mọn”.

Ngụy Vương bảo: “Phỏng nhà ngươi có bao nhiêu sức để góp?”

Hứa Tiễn đáp: “Thần tuy chẳng có bao lắm hơi sức, song có thể cùng Đại vương đóng góp ý xây đài”.

Ngụy Vương bảo: “Nhà ngươi nói đi”.

Hứa Tiễn nói: “Thần nghe nói, giữa trời và đất cách nhau 15.000 dặm. Ngày nay, Đại vương muốn xây một cái đài cao nửa trời, tức là phải 7.500 dặm. Một cái đài cao như thế, ắt phải có cái móng 8.000 dặm vuông. Thế nhưng, bây giờ đem toàn bộ đất đai của Đại vương hiện có không đủ xây cái móng đài. Nếu Đại vương muốn xây một cái đài như thế thì trước tiên phải cất quân để thảo phạt các nước chư hầu, chiếm toàn bộ đất đai của họ. Vẫn chưa đủ, và phải cất quân đánh tiếp những nước xa xôi ở xung quanh, chỉ mới đủ 8.000 dặm vuông để xây móng. Ngoài ra còn cần có chỗ để tập trung nguyên vật liệu, một lực lượng lao động ăn ở, kho tàng để chứa lương thực, đơn vị tính ra có đến con số hàng

chục triệu. Ngoài 8.000 dặm vuông xây móng ra, còn cần có đất trồng lương thực để nuôi nhân công xây dài. Có đầy đủ điều kiện như vậy, mới nói đến động thổ xây dài”.

Ngụy Vương ngồi nghe mà không hề lên tiếng. Trong lòng không thể không thừa nhận ý nghĩ của mình thật hoang đường. Và rốt cuộc đã bỏ ý định xây dài.

Cách nói của Hứa Tiển là nói điều trái ngược để vạch trần chỗ không tương trong luận cứ của đối phương, là một kỹ xảo để phản bác luận điểm của đối phương. Phương pháp này cốt làm sao vạch được mâu thuẫn giữa luận điểm của đối phương với thực tế khách quan, vạch cho được chỗ không phù hợp giữa luận điểm và hành động của chính bản thân đối phương, vạch cho được mâu thuẫn tồn tại ngay trong lòng của luận điểm.

Hậu Khang là một tên hôn quân vô đạo, ông ta thích săn bắn. Có một hôm, ông ta sát khí đằng đằng dẫn binh mã đến huyện Trung Mâu để đi săn. Huyện lệnh Trung Mâu biết tin; liền vội vàng đến để nghênh giá. Huyện lệnh quỳ trước giá, thay mặt dân chúng để dâng sớ tâu. Chỉ mong khi săn bắn không giầy xéo lên mùa màng của dân. Hậu Khang sau khi nghe xong đã mắng huyện lệnh và đuổi ông

ta cút đi; và Hậu Khang định tiếp tục ra roi, thúc ngựa xông lên, giày xéo vào ruộng nương mùa màng của dân. Không ngờ, bị huyện lệnh nắm chặt lấy dây cương. Hậu Khang sôi giận, lệnh cho vệ sĩ bắt huyện lệnh chuẩn bị đưa đi chém đầu, để hả cơn giận.

Kính Tân Ma một ông quan truyền lệnh đã nhìn tận mắt sự việc, theo lệnh vua ban để bắt huyện lệnh; trong khi đó Kính Tân Ma lớn tiếng chỉ trích đủ để vua nghe: “Bản thân ông là một huyện lệnh; chẳng nhẽ lại không biết thiên tử thích săn bắn sao? Chẳng nhẽ ông chỉ vì dân chúng của ông cày cày để nộp thuế cho vua, vì sao ông không để cho dân chúng đói, nhường đất cho vua đi săn. Ông nghĩ xem, ông đáng tội gì?”

Nhà vua nghe đến đây, giật mình tỉnh ngộ. Làm như vậy quả thật thất đức của đấng quân vương, đành ra lệnh thả huyện lệnh.

Nhanh trí khôn

Nhanh trí khôn còn gọi là nhanh trí. Là một hình thức tư duy cần có của một con người có tài ăn nói. Nói khác với viết văn. Viết văn là tùy sở thích để tìm cảm hứng, hoặc cho tâm tư lắng dịu xuống để cấu tứ, hơn nữa viết sai còn có thể sửa

được. Còn như nói năng, nhất là tranh luận là một sự thi đấu bị hạn chế cả về thời gian lẫn không gian. Chỗ kỳ diệu của nó là trong một khoảnh khắc, đối với một loạt vấn đề cùng với người tham dự tiến hành phân tích và phán đoán với tốc độ cao, đồng thời đưa ngay ra được sự phản ứng về ngôn ngữ một cách tương xứng. Trước đây, có một ông thợ cắt tóc, có tay nghề rất khá, cắt tóc cho tế tướng. Ông thợ cắt tóc khi cạo mặt được một nửa, trong nháy mắt do sự vô ý đã cạo mất lông mày của vị tế tướng. Gay go quá! Ông thợ đau khổ và hoảng sợ muôn phần. Nếu tế tướng biết được và giáng tội thì nguy to.

Trong tình hình cực kỳ khẩn cấp đó, ông ta vụt nghĩ ra cách đối phó, trong vụng thăm nghĩ “được rồi”. Vội ngừng dao lại và cố ý mắt nhìn trùng trùng vào cái bụng phương phi, phì nộn của tế tướng và tỏ vẻ nhìn rõ cả lục phủ ngũ tạng của tế tướng.

Tế tướng nhìn thấy động thái của người thợ cắt tóc như vậy, không hiểu ra làm sao cả. Da bụng thì ai mà chẳng có, có cái quái gì mà cứ nhìn trùng trùng như vậy? Và mê mẩn hỏi rằng: “Nhà người, sao không cạo tiếp đi, mà lại chằm chằm nhìn vào cái bụng, là lý do làm sao?”.

Ông thợ cắt tóc vội vàng giải thích rằng: “Người ta thường nói, trong bụng tử tướng có thể chống thuyền được. Tiểu nhân thấy bụng dạ của tử tướng không to lắm, làm sao có thể chống được thuyền”.

Tử tướng nghe đến đây, bất giác cười to, và giải thích cho người thợ cắt tóc: “Người ta nói như vậy có nghĩa là sự độ lượng của quan tử tướng, bụng dạ không hẹp hòi, đối với những việc lật vật không bao giờ để bụng, không bao giờ so đo”.

Người thợ cắt tóc nghe tử tướng giải thích như vậy. Bỗng huych một tiếng, người thợ cắt tóc quì xuống, nức nở kể lể rằng: “Tiểu nhân đáng tội chết, vừa rồi trong khi cạo mặt, vô ý đã cạo mất lông mày của tử tướng. Mong tướng gia, lượng thứ bao dung, xin tha tội”.

Tử tướng đành phải làm ra bộ phóng khoáng ôn hòa, thủng thẳng cất tiếng: “Không hề gì! Nhanh lấy bút lại đây vẽ lông mày lên là xong”.

Có lúc luận chứng là sản phẩm kết hợp giữa quan điểm và tư duy. Tư tưởng chủ đạo của nó không phải là biện bạch cho chân lý, mà là biện bạch để chiến thắng đối phương.

Có một hôm, một ông nhà giàu cho người hầu

một đồng xu, bảo anh ta rằng: “Mày hãy mua một thứ thức ăn mà cả ba cùng ăn được, bằng ngân này tiền. Nếu không làm được tao sẽ đuổi cổ mày”. Người hầu cầm đồng xu trong tay, đi trên phố lòng buồn rầu. Bỗng gặp được Apanti đi qua đấy. Người hầu như kẻ chết đuối vớ được nắm bèo, liền cầu cứu Apanti.

Apanti nghe người hầu kể lại đầu đuôi câu chuyện, liền nhẹ nhàng động viên: “Em đừng sợ, lão nhà giàu không đuổi được em đâu”. Thế là Apanti dùng đồng xu đó mua về một quả dưa bở Tân Cương và cùng người hầu đi gặp ông nhà giàu. Ông nhà giàu nhìn thấy họ mua về quả dưa, giận đến nổi làm rung cả chòm râu của ông ta, và giương mắt quát tháo đuổi người hầu đi.

Apanti lập tức đến trước mặt ông ta và nói: “Hãy gượng! Người hầu của ông đã thỏa mãn yêu cầu của ông rồi đấy. Một thức ăn mà cả ba cùng ăn được chính là quả dưa này đấy! Thứ nhất, ruột dưa ông ăn. Thứ hai, vỏ dưa cho dê ăn. Thứ ba, hạt dưa thì gà ăn”. Ông nhà giàu nghe xong đành phải tha cho người hầu.

Tình thế trên bàn nghị luận biến ảo khôn lường, ưu thế thuộc về ai chưa rõ. Lúc này thì..., lúc

khác thì... Cho nên, chúng ta nói đến nhanh trí, tức là yêu cầu người tham dự cố gắng trong thời gian ngắn nhất vận dụng tư duy để có ngay phản ứng sắc bén, giành thế chủ động.

Sự nhạy bén của sức thuyết phục

Cố gắng tránh sự đối mặt căng thẳng; thực hiện một kiểu thuyết phục hoàn toàn không trực tiếp khuyên ngăn. Làm như vậy khiến cho người cần thuyết phục qua sự hiểu biết của mình, suy ngẫm, liên tưởng và tự giác từ bỏ quan điểm cũ, xác định một lập trường, quan điểm và thái độ mới. Những sự thay đổi đó của đối phương, thoát nhìn không có liên quan gì với người làm công tác thuyết phục. Thực ra đó là kết quả tất nhiên của một sự tính toán, sắp xếp có tình, có lý, có sức cảm hóa của người đi thuyết phục. Trong đó đã thấm sâu trí tuệ của người đi thuyết phục.

Trong giảng đường đại học; trên bục giảng có một vị giáo sư đang nổi cơn thịnh nộ, hầm hầm nói với lớp sinh viên trước mặt mình: “Nếu trong giảng đường này có một tên ngốc nghếch, thì hãy đứng lên cho tôi biết”.

Một lát sau, có một sinh viên rụt rè đứng lên.

Vị giáo sư đó quả thật có chút ngạc nhiên và hỏi: “Chẳng nhẽ, anh thực sự cho mình là đồ ngốc ư?”.

Anh sinh viên vừa đứng lên đó vội đáp: “Thưa giáo sư, không hoàn toàn như thế! Thực ra, tôi muốn đứng cùng giáo sư”.

Khi nói chuyện cần căn cứ vào đối tượng khác nhau để nắm vững thời gian nói; căn cứ vào các trường hợp khác nhau để nắm chắc cách nói năng cho khéo; phải biết cương vị của mình để nói năng có mức độ.

Phương pháp này cũng giống như các phương pháp khác, tạo dựng cho được uy tín và sự ngưỡng mộ đối với người thuyết phục cũng là một mắt xích rất quan trọng.

Quan đại phu Đổng Đồ Tử tâu với Sở Vương rằng: “Tống Ngọc, một con người diện mạo xấu xí, hay chê bai dèm pha, lại háo sắc. Mong đại vương không nên dẫn con người đó vào hậu cung”. Sở Vương đem lời của Đổng Đồ Tử nói lại với Tống Ngọc.

Tống Ngọc tâu lại rằng: “Diện mạo của thần xấu xí là do trời sinh, hay chê bai đó là do thầy dạy, còn như háo sắc thì thần căn bản không có điều đó ạ!”.

Sở Vương hỏi: “Nếu nhà ngươi không háo sắc, vậy duyên cớ làm sao lại có tiếng đồn như vậy?”.

Tống Ngọc đáp: “Con gái đẹp trong thiên hạ, thì đẹp nhất là con gái nước Sở của chúng ta. Con gái đẹp của nước Sở thì không ai sánh kịp con gái trong làng quê của thần Ạ! Người đẹp nhất trong làng của thần, phải tính đến cô con gái của nhà hàng xóm của thần Ạ! Cô gái nhà bên cạnh nếu lớn thêm một phân nữa thì cao quá, nếu thấp đi một phân thì thấp quá; mày tựa lá liễu, tuyết nhường màu da, thon thả và mềm mại tấm lưng ong, hai hàm răng đều ngăn ngắt đẹp biết bao khi nở miệng cười, đã làm mê hồn biết bao đấng mày râu. Thế nhưng, cô gái đó đã leo lên đầu hồi nhà nhìn trộm thần suốt ba năm trời, mà thần chẳng ngó ngang gì đến cô ta cả, bỏ mặc cô ta hết sức hâm mộ thần Ạ! Còn Đổng Đồ Tử thì không phải như vậy. Vợ ông ta đầu tóc rối bời, cặp môi không che nổi mấy cái răng khểnh, lưng tựa lưng lạc đà, chân đi bước thấp bước cao, hai tay mọc đầy mụn cóc; đó là mẫu người của vợ Đổng Đồ Tử. Thế mà Đổng Đồ Tử yêu bà ta mê mẩn, sinh với bà ta cả thấy 5 đứa con. Xin đại vương suy xét, phân tích; rốt cuộc ai là kẻ hiếu sắc”.

Lúc đó, quan đại phu Tần Chương Hoa có mặt ở đấy, đã cười và nói chen một câu: “Thần cứ tưởng từ trước đến giờ đã chú ý đến phẩm đức, thế mà nay xem ra so với Tống Ngọc còn kém xa đấy ạ!”. Sở Vương gật đầu lia lịa. Khen phẩm hạnh của Tống Ngọc khá đúng đắn.

Một con người giao tiếp thành công, luôn luôn bám cái này thả cái kia, lắng nghe lời người ta nói, quan sát sắc mặt người ta, tìm nhiều cách đánh vào tâm lý của họ và lấy đó làm điểm xoay quanh để bàn, để nói. Làm như vậy, ta ở trong xã hội được vùng vẫy như cá gặp nước.

Giả vờ câm

Có một câu thành ngữ “Yếm nhĩ đạo linh”. Có nghĩa là tự bịt tai mình để đi ăn trộm chuông của người khác, tức là tự mình dối mình. Nhưng bịt tai mình ở đây không phải là lừa dối bản thân, mà đó là một kỹ xảo khi nói chuyện với cấp trên. Cách nói này là: đối với những lời nói của đối phương dù đã rõ mười mươi, nhưng không hề cãi lại hay không tiện phản bác. Trong trường hợp tiến thoái lưỡng nan đó, tốt nhất giả điếc, bỏ ngoài tai lời nói của đối phương, không để cho mình bị cuốn hút vào lý

lẽ mê muội, khiến cho đối phương thấy vô vị, chơi với và bỏ tay.

Lúc sử dụng cách này, trước hết phải có khả năng tự kiểm chế hứng thú của bản thân, không để cho tình cảm của mình bị kích động, phải phục tùng nhu cầu của lý trí. Nhưng, không được đi vào con đường cực đoan, mọi việc đều cần phải nhẫn nại và kiên trì nguyên tắc: “Cần nhẫn nại thì nhẫn nại, cần phản bác thì phản bác”.

Ngoài ra phương án tốt nhất là nhẫn nại trước, bác lại sau. Kéo dài sự nhẫn nại của bản thân làm cho tâm lý đối phương trở nên nóng vội, cho nên trong khi nói năng dễ sơ hở, mình chớp lấy thời cơ đó, kịp thời phản bác, ra đòn khi đối phương không chuẩn bị.

Có một lần, Phổ Bình Công trong buổi yến tiệc cùng các quan đại thần; tiệc rượu đang nồng thì Phổ Bình Công đắc ý nói: “Trên đời này, chỉ có làm vua là sướng nhất. Lời của quân vương chỉ một không hai, không ai dám cưỡng lại”.

Lời vừa mới bắt đầu, thì tiếng nhạc réo rắt của một nhạc gia mù át hẳn tiếng nói của Phổ Bình Công. Phổ Bình Công giận lắm nói rằng: “Thái sư, ông dám át cả tiếng tôi nói sao?”.

Soái Khoáng cố ý nói: “Vừa rồi tôi nghe thấy một tên tiểu nhân nào đó đứng bên cạnh ngài, nói những điều bất lợi với ngài nên tôi đã át tiếng nó đi”.

Phổ Bình Công nói: “Lời vừa nói chính là tôi nói”.

Soái Khoáng làm ra vẻ ngạc nhiên bảo rằng: “Ủa, đó không phải là những lời quân vương nên nói à”.

Phổ Bình Công bưng tỉnh.

ở độ tuổi thanh xuân, Lincoln đã gia nhập dân binh ở Xanhgamông của bang Illinois. Viên thượng tá sĩ quan chỉ huy là một người thấp lùn, còn Lincoln thì thân hình cao to. Cao hơn vị chỉ huy hẳn một cái đầu.

Do Lincoln cao ngật ngưỡng, nên có thói quen đi hay cúi đầu hoặc hơi còng lưng. Viên thượng tá thấy bộ điệu của Lincoln bao giờ cũng khom khom, còng còng. Ông ta rất bực mình, gọi anh ta đến và răn dạy:

“Nghe đây! Chàng trai”, viên thượng tá gào to lên: “Hãy ngẩng cao đầu lên”.

Lincoln cung kính đáp: “Xin tuân lệnh, thưa ngài”. Và thẳng lưng ra.

Viên thượng tá vẫn chưa vừa lòng, nói tiếp: “Ngẩng lên tí nữa!”.

Lincoln ngắt đầu và uốn ngực bảo: “Thưa ngài, có phải tôi luôn luôn giữ tư thế như thế này phải không ạ?”.

Viên thượng tá bực mình quát: “Tất nhiên là như vậy, như thế mà anh còn hỏi à!”.

“Xin lỗi, ngài thượng tá” Lincoln với bộ mặt ủ rũ nói: “Vậy thì, chỉ có cách nói với ngài lời chào tạm biệt, vì nếu như thế này thì tôi không bao giờ còn trông thấy ngài nữa”.

Trao đổi tư duy

Phải đối thoại với một đối thủ hơn hẳn mình, nếu bạn muốn giữ không làm tổn thương địa vị, lợi ích và quan điểm của mình trước hết phải đánh đòn ban đầu tương đối mạnh, thậm chí sử dụng những thủ đoạn không chính đáng hoặc không lấy gì làm trong sáng cho lắm để đề phòng. Cố gắng cài cắm cho được chương ngại trước sự phản kích của đối phương.

Nhìn bề ngoài, thủ pháp này gần như là một thủ đoạn công kích có mức tổn thương khá mạnh, nhưng thực tế chẳng qua là một đòn phòng vệ chống một sự tấn công nào đó mà thôi.

Viên Trí là một hòa thượng tại gia, trụ trì chùa Phú Đồng Ninh Ba vào những năm đời vua Càn Long. Ông ta là người thông minh, tuy rằng không học rộng nhưng có tài ứng biến hết sức nhanh nhạy.

Có một năm vua Càn Long vì hành phương Nam, sau khi đặt chân đến Ninh Ba, chỉ đi một mình đến thăm cảnh chùa Phú Đồng. Viên Trí hay tin đã xuống tận chân núi đón đợi, được một chốc thì xa giá của vua Càn Long tới. Viên Trí phủ phục trước xa giá mà tâu: “Bần tăng là Viên Trí trụ trì chùa Phú Đồng tiếp giá muện, xin tha tội chết”.

Càn Long nghe ông ta nói tên là Viên Trí, biết ông ta là người túc trí đa mưu. Trước hết muốn ra oai phủ đầu. Bèn quay mặt đi mà nghiêm giọng phán: “Nhà ngươi đã biết trăm đến đây, có sao không dẫn tông tăng, mở rộng cửa chùa, quì xuống tiếp thánh giá? Vái lạy qua quít của nhà ngươi, phải chăng có ý coi thường thánh cung? Ngươi đáng tội gì?”.

Viên Trí không tỏ vẻ hoang mang và cũng không vội vã, tâu rằng: “Tiểu tăng đâu dám khinh nhờn thánh cung. Chỉ vì lần này thánh thượng Nam tuần, ăn mặc thường dân để vi hành. Nếu như tiểu tăng huy động nhiều người tiếp giá, e rằng làm

cho du khách để ý, không lợi cho sự an khang của thánh thượng, do vậy tiểu tăng chỉ lặng lẽ một mình ra nghênh giá”.

Vua Càn Long nghe hòa thượng đối đáp có lý có tình, không có chỗ nào sơ hở, bèn nói: “Tha cho người, bây giờ hãy đi trước dẫn đường”. Trên đường đi, Càn Long nghĩ cách để thử tài hòa thượng “Đại hòa thượng, hôm nay trẫm lên núi. Nhà ngươi có thể làm một sự so sánh cho ta xem”.

Viên Trí nghe thấy, trong lòng tự nghĩ “Làm sao để so sánh cho tốt được đây. Nếu so sánh không tốt, cả chùa sẽ bị tai vạ”. Nhưng, thoáng qua trong óc, ông ta đã nghĩ ra cách nói bèn cười và tâu rằng: “Bệ hạ, hôm nay lên núi tựa như phật gia đưa thánh thượng lên trời, bước sau cao hơn bước trước”.

Vua Càn Long nghe xong, trong lòng không thoải mái. Viên Trí so sánh ông ta với phật gia. Ông ta hoàn toàn chiếm ưu thế rồi. Nhưng không có chỗ nào sơ hở để trách mắng và đành cho qua.

Vừa bước vào cung điện Thiên vương, đã nhìn thấy ngay tượng Phật Di Lặc với vẻ mặt tươi cười hơn hở ngồi quay ra ngoài. ý châm chọc của Càn Long lộ ra, vừa chỉ vào tượng Phật Di Lặc vừa bảo: “Xin hỏi Đại hòa thượng, vì sao Phật cười?”.

Viên Trí đáp: “Khởi bửu thánh thượng, Phật cười bần tăng số tuy thông minh lanh lợi, nương nhờ cửa phật, suốt ngày chỉ có một ngọn đèn leo lét và con cá gỗ. Thật là vô dụng”.

Vua Càn Long nghe xong, tự thấy cao hứng, lại có chỗ để thử Viên Trí nữa rồi, bèn hỏi tiếp: “Tượng Phật cũng cười cả với trẫm, theo như nhà người nói, thì tượng đó cũng cười trẫm là vô dụng đó ư?”.

Viên Trí thấy vua Càn Long hăm hăm liên vọi tâu: “Đâu dám, đâu dám. Cái cười của Phật gia đối với từng người có chỗ khác nhau. Phật khi cười với hoàng thượng là ngẩng mặt lên cười. Cười vì thánh thượng lo cho muôn dân, lấy việc nước làm trọng, khí phách hiên ngang. Không giống kẻ phàm phu tục tử, lòng dạ hẹp hòi, miệng thì xoen xoét nói cười, mà trong nham hiểm giết người không dao”. Những lời nói đó của Viên Trí làm cho Càn Long dở khóc dở cười. Biết rõ ràng Viên Trí đang mỉa mai mình, song không có cách nào bắt bẻ được, đành phải nén giận.

Khi vua Càn Long rời chùa, Viên Trí cũng tiễn đưa nhà vua xuống núi. Vừa đi được mấy bước, nhà vua chợt nghĩ tới câu chuyện trên núi, lại thử Viên Trí một phen, liền nói: “Khi ta lên núi, nhà

người nói bước sau cao hơn bước trước, bây giờ trẫm xuống núi, nhà ngươi so sánh ra sao đây?”. Vua Càn Long nói xong, lắc lắc đầu, đắc ý nhìn Viên Trí, trong bụng nghĩ, lên núi là lên cao dễ đối đáp, xuống núi là xuống dốc, xem ông ta sẽ đối đáp ra sao?”. Viên Trí suy nghĩ trong giây lát và thản nhiên trả: “Như nay lại dễ so, Phật Như Lai tiến đưa thánh thượng xuống núi, phía sau cao hơn phía trước”.

Vua Càn Long chỉ thốt lên một tiếng “à!, mắt mở to, miệng như cứng lại không nói lên lời.

Xét về mặt biểu tượng. Nếu thủ đoạn không sáng sủa thì người đời cho rằng thủ đoạn không chính đáng. Kỳ thực, bất kỳ một phương pháp nói chuyện với nhau như thế nào, với động cơ không chính đáng hoặc phi chính nghĩa đều không phải là những khái niệm thuộc cùng phạm trù. Nói chuyện là thuộc phạm trù tư duy; động cơ thuộc phạm trù luân lý, đạo đức cho nên không thể nhập cục hai cái để bàn. Xét từ bản thân của phương pháp, bất kỳ một loại phương pháp nào cũng là một hình thức tư duy nào đó. Qua đó ta thấy bất kỳ một phương pháp nào đều không chứa đựng sự đánh giá. Lúc chúng ta phản bác cách ăn nói và việc làm nào đó. Chúng

ta không nên để lẫn lộn phương pháp, nếu không sẽ mất đi ý nghĩa phản bác.

Lạc điệu bài ca uyên ương

Con người ta hàng ngày khi nói năng, nhiều ngôn ngữ tự nhiên thường không rõ ràng, tối nghĩa. Cũng vì như thế, từ mà ta dùng trong ngôn ngữ tự nhiên đó cũng tối nghĩa. Sự tối nghĩa đó bắt nguồn từ một từ có nhiều nghĩa. Cùng một từ, nhưng thường có thể biểu hiện ra nhiều hàm ý khác nhau. Tính chất nhiều nghĩa của một từ đã cung cấp cho chúng ta những điều kiện có lợi và đầy đủ để chọn lọc ý nghĩa của từ một cách xác đáng dùng cho từng trường hợp, từng đối tượng và nhu cầu về ngôn ngữ khác nhau.

Đoạn Ân Bình Tiết độ sứ Thông Hải, do bị họ Dương căm ghét mà phải rời bỏ đất Thông Thái. Về sau, nhờ được viện binh chuẩn bị cất quân hỏi tội họ Dương. Vào đúng lúc đội ngũ đến bên bờ sông Hoàng Hà chuẩn bị vượt sông thì nằm mê thấy cơn ác mộng.

Đoạn Ân Bình thấy người khác chém đầu mình, lại mê thấy chiếc quạt của bình ngọc bị đánh vỡ,

gương cũng vỡ tan tành. Thế là trong lòng hoảng sợ muôn phần, do dự không dám tiến quân xung trận nữa.

Quân sư Đồng Già La chủ trương lập tức cho tiến quân, bèn tâu với Đoạn Ân Bình rằng: “Ba giấc mộng đó đều là điềm lành. Ngài là quan đại phu – chữ phu mất cái thò đầu ở trên là chữ thiên, tức là thiên tử đó là điềm làm vua của ngài. Bình ngọc mất cái tai tức là chữ vương; còn trong gương có bóng người, tựa như bên cạnh người luôn luôn có kẻ đối kháng, nay gương vỡ đi rồi chẳng còn bóng người nữa, có nghĩa là đối thủ của ngài không còn tồn tại nữa. Quả thật là một điều đáng mừng đấy thôi.

Đoạn Ân Bình sau khi nghe lời giải thích, liền hạ lệnh tiến quân.

Có một số phương pháp dịch rất khác ý nghĩa của từ, khéo léo sử dụng một hay một số ý nghĩa đặc biệt nào đó của từ để khống chế và thuyết phục đối phương trong khi bàn luận.

Năm 1945, nhà biếm họa Liêu Băng Huynh, người Quảng Đông có một bức tranh “Xuân thu Miêu quốc” được tổ chức triển lãm ở Trùng Khánh, có người mời ông ta và ông Quách Mạt Nhược ăn cơm.

Trong buổi tiệc, Quách Mạt Nhược hỏi đùa ông Liêu Băng Huynh: “Sao ông có cái tên ghê thế, ông bắt ai cũng phải xưng ông bằng anh, chẳng có khách khí tí nào cả?”.

Vương phủ của nhà danh họa, trầm tư trả lời thay ông ta: “Ông ta có một người em gái, tên là Liêu Băng, cho nên mới có cái tên là Liêu Băng Huynh”.

Quách Mạt Nhược nghe đến đây mỉm cười và nói: “à. Tôi rõ rồi. Và từ nay về sau, vợ của Uất Đạt Phu nhất định phải gọi là Uất Đạt. Bố của Thiệu Lực Tử nhất định phải gọi là Thiệu Lực”.

Mấy câu chuyện đùa đó đã làm cho mọi người cười hể hả. Trong chuyện trò, tình cờ lỡ xảy ra sai sót, khéo dịch ý nghĩa của từ sẽ giúp chúng ta thoát khỏi thế bí, vượt qua cửa ải. Lúc khéo dịch ý nghĩa của từ còn thể hiện rất rõ tài ứng biến khéo léo của người đó.

Thời đại nhà Thanh có một nhà thơ nổi tiếng tên là Viên Mai. Cả đời không thích nói về “thuyết văn” hoặc “thích vũ” là cách học theo kiểu huấn thị. Riêng phần “thích vũ” - (giải thích về vũ trụ) - thì có một chút ngoại lệ.

Có một lần Viên Mai tổ chức tiệc ở nhà. Trên bàn tiệc có món thịt dê, trong số bạn bè có người không thích ăn thịt dê. Muốn để cho mọi người cùng tận hưởng niềm vui, Viên Mai đã nói: “Các bạn hãy thưởng thức đi, món thịt dê là món thịt động vật ngon nhất; sao các bạn lại không thưởng thức. Các bạn hãy xem, cổ nhân khi tạo ra chữ viết, chữ “mỹ” cũng có gốc từ con dê, chữ “thiện” cũng có gốc từ con dê, chữ “canh” cũng có gốc từ con dê, chữ “cát tường” cũng có dính líu đến dê. Dê quả thật là một thứ đồng nghĩa với may mắn”.

Viên Mai dứt lời, cả bàn tiệc vang lên tiếng cười. Ông ta lúc này mới ý thức được mình cũng đã thích thuyết “thích vũ”.

Sau đó, mọi người hứng chí, tất cả đều ăn thịt dê.

Người ứng biến muốn cho đối phương tiếp thu chủ trương, ý kiến hay cách nhìn nhận của mình, thường sử dụng ngôn ngữ hài hước để mọi người đồng cảm, tha thứ và chấp nhận. Biến chuyện tưởng chừng khó khăn thành thông dòng bén giọt. Tất cả đều dựa vào sự khéo léo của tài ăn nói.

CHƯƠNG V

Tài ăn nói, khích lệ cấp dưới

Tài ăn nói giúp bạn thân mật với cấp dưới

Lựa lời khi khen ngợi

Lúc chúng ta biểu dương một ai đó, nguyên nhân chính là người đó đã làm cho người ta bằng lòng về mặt nào đó. Nhưng khi khen ngợi, bạn cũng phải căn cứ vào mặt nào đáng khen và khen ai; tiến hành công việc khen thưởng ở đâu? Trong đó, yêu cầu bạn phải nắm vững cách ăn nói khi khen thưởng.

Làm một người lãnh đạo, muốn công tác khen thưởng đạt được hiệu quả như mong đợi. Việc đầu tiên là không nên tiết rẻ việc khen ngợi. Có một vị lãnh đạo thành công đã nói: “Hiện nay, có nhiều người có thói quen quở mắng và cảnh cáo người, nếu thay bằng khen ngợi người ta, sẽ làm cho họ có sự tự tin hơn, làm họ phát huy được khả năng của mình”.

Làm một người lãnh đạo, khen ngợi người khác cũng là một phương pháp tốt trong việc dùng người, có thể thông qua đó mà phát triển nhân tài.

Có thể khen ngợi trước mặt mọi người, cũng có thể tiến hành động viên riêng lẻ, cá biệt. Nhưng khen ngợi người khác trước đông đảo mọi người, cũng có thể làm cho người đó có chút ít phiền toái, bối rối. Kết quả có khi ngược lại. Nhưng, hiện nay có rất nhiều vị lãnh đạo không biết điều này. Cho rằng khen ngợi công nhân viên trước đám đông sẽ làm cho công nhân viên tăng thêm sự cảm kích. Thực ra, khen ngợi công nhân viên trước đông đảo mọi người, cũng giống như phê bình ngay trước mặt sẽ có tác dụng phụ.

Làm người lãnh đạo, cần nhận thức được điều này. Trước mặt quần chúng, quá khen một cán bộ công nhân viên nào đó, thường làm cho người khác không khoái, người được khen thì cảm thấy bối rối, không tự nhiên; có những người còn sinh lòng ghen tỵ. Khen thưởng càng nhiều thì sự ghen tỵ càng mạnh hơn. Nếu sự khen thưởng của bạn có phần quá sự thực, sẽ làm cho họ coi thường bạn dẫn đến hoài nghi điều bạn nói, việc bạn làm.

Cho nên, những công nhân viên thông minh sau khi được khen họ bộc lộ sự cảm kích và sau đó rời khỏi đám đông, thực ra không phải họ xấu hổ, mà không quen với những ánh mắt đổ kỵ ở xung quanh.

Do vậy, người làm công tác khen thưởng, cần chú ý xem có làm cho người được khen bị những người xung quanh ghen tỵ hay không?

Hơn nữa, bạn cần chú ý sự khen thưởng có thực sự cầu thị không?

Có công nhân viên có những biểu hiện đột xuất đối với công tác, hoàn thành nhiệm vụ lại lập được thành tích giỏi, còn có những công nhân viên ngoài nhiệm vụ bản thân ra, còn có tay nghề và biểu hiện đột xuất. Đối với hai trường hợp đó việc biểu dương, khen thưởng có chỗ khác nhau.

Những công nhân viên có những thành tích trong công tác theo chức năng của mình; việc tiến hành biểu dương, khen thưởng thành tích của họ càng làm cho họ nỗ lực hơn trong nhiệm vụ được giao và bản thân họ nếu có thành tích thì cảm thấy xứng đáng, điều này mang lại hiệu quả tốt. Nhưng đối với những tài năng ngoài chức năng thì cần cẩn thận hơn một chút.

Có trường hợp, bạn rất tốt với người ta định sắp xếp công việc cho thích hợp để phát triển tài năng của người đó nhưng bạn đã nói: “Này, công việc hiện nay của cậu không còn thích hợp nữa, nay có lẽ chuyển sang công tác... thì hợp hơn, tôi thấy cậu biết khá nhiều về mặt đó...”

Tuy ý định thì biểu dương, khen ngợi, nhưng chẳng khác gì đuổi người ta đi, rất dễ hiểu lắm bạn có ý định bảo anh ta hiện nay không đủ sức đảm đương công việc, vô tình gây nên sự tổn thương về tình cảm đối với người công nhân đó. Sau sự việc đó, nhiệt tình công tác của anh ta giảm đi, mặc dầu lãnh đạo không có ý đó, nhưng đã tạo cho cấp dưới một cảm giác như vậy.

Cũng trường hợp đó, nếu bạn nói: “ồ, quả thật không ngờ cậu lắm tài thật, không những chức trách đã làm tốt, mà các mặt khác cũng rất cừ, đành phải nhờ đến cậu vậy...”. Với cách vừa khen ngợi vừa gợi ý như vậy, người cán bộ công nhân viên đó nhạy cảm thấy được ý đồ của lãnh đạo. Ngoài việc biểu dương, khen ngợi ra, không có sự hiểu lầm lẫn nhau.

Qua đó ta thấy, cũng là khen ngợi một con người, cũng là khen ngợi một tài năng ngoài công

tác, nhưng hình thức khen không thích hợp, kết quả sẽ không như ý muốn.

Như đã nói ở trên, khi khen ngợi cán bộ công nhân viên, không nên quá lời trước quần chúng. Vậy thì, phải chăng khen thưởng khi anh ta vắng mặt, chỉ khen trước một số ít đồng sự của anh ta? Thực ra, kiểu “khen ngầm” này cũng có mặt đỡ của nó.

Suy cho cùng, mọi người đều có ý thức đua tranh, con người luôn luôn tự giác hay không tự giác tiến hành các cuộc đọ sức với người khác. Cái mà ta gọi là nổi trội và sự tự ti cũng nảy sinh từ cuộc đua tranh đó. Cho nên, tuy không khen ai đó trước mặt mọi người, mà chỉ khen bạn đồng nghiệp trước một số ít cán bộ công nhân viên, nhưng do đây là sự đọ sức về ý thức đua tranh nên hậu quả sẽ trở nên nghiêm trọng.

Do vậy, khi người bạn định khen thưởng không có mặt, bạn cần suy nghĩ, chú ý đến sắc mặt và tâm lý cảm thụ của những người khác. Nhưng làm sao để cho chu toàn đây? Quả thật là một việc không đơn giản. Biện pháp tốt nhất là chúng ta khen thưởng có cơ sở, trong bụng đã có mọi dự tính, đối với những người có mặt trong buổi khen thưởng đều được động viên khích lệ, chẳng phải là tốt không?

Cho nên làm người lãnh đạo, nên tránh việc khen thưởng mà người được khen thưởng không có mặt và càng không nên so sánh giữa người có mặt với người vắng mặt. Biểu dương, khen thưởng người không có mặt, trực tiếp hoặc gián tiếp nói lên sự thiếu sót của người có mặt, đối với bất cứ bên nào cũng không có lợi.

Ca ngợi người khác không cần đầu tư

Các nhà hoạch định sự nghiệp, những người làm công tác quản lý bất cứ lúc nào cũng có thể ca ngợi người khác được. Ca ngợi đối với con người, giống như đi giữa hoang mạc gặp được suối nước ngọt, như đại hạn lâu ngày gặp mưa.

Đối với những cán bộ công nhân viên có khả năng trong công tác, bạn nên khen thưởng tài năng của họ, đối với những người tận tâm tận lực hoàn thành định mức thì bạn khen thưởng về sự trung thành của họ; đối với những người dám sáng tạo, dám đổi mới thì bạn khen thưởng tinh thần sáng tạo, khai thác cái mới của họ.

Nói tóm lại, đối với bất kỳ một ai, bạn nên căn cứ vào tình hình thực tế, xem sự cống hiến và sự

khởi điểm mới của họ, dành cho họ những lời khen ngợi chân thành. Ai cũng thích được khen, người làm công tác quản lý phải khéo phát hiện, không nên tiếc rẻ trong công tác khen thưởng.

Sở dĩ sự khen ngợi, biểu dương có ảnh hưởng sâu sắc đến hành vi của con người, vì nó làm thỏa mãn nhu cầu về lòng tự tôn của con người.

Nhu cầu về mặt động viên tinh thần đối với con người là chuyện phổ biến, chuyện về lâu về dài. Xã hội càng phát triển lại càng như vậy. Cho nên, chúng ta càng cần rút ra kết luận, cần coi trọng công tác khen thưởng, vận dụng một cách chính xác, đó là một trong những phương pháp quản lý có hiệu quả của người làm công tác quản lý.

Khen thưởng cần kịp thời, đó cũng là sự khẳng định về mặt công tác, khả năng, tài cán và các nhân tố tích cực khác của một con người. Qua việc khen thưởng con người hiểu rõ hơn kết quả hành vi của mình. Còn ở một góc độ khác, khen thưởng là sự phản hồi của hành vi bản thân, mà sự phản hồi đó cần kịp thời thì phát huy tác dụng càng tốt. Một người sau khi hoàn thành xong công việc của mình, càng muốn biết sớm kết quả số lượng, chất lượng và phản ánh của xã hội đối với việc mình đã làm.

Một lần khen thưởng, sẽ mang đến cho người ta một sự thể nghiệm về hứng thú đầy thỏa mãn và tươi vui, khích lệ được niềm tin, giúp họ duy trì được trạng thái và nỗ lực tiếp.

- Đồng thời chúng ta thông qua những tin tức phản hồi, nhanh chóng nắm được tình hình để điều tiết hành vi của bản thân. Cũng cố phát huy những mặt tốt, khắc phục và tránh những mặt xấu. Nếu phản hồi không kịp thời, mất thời gian, tính tác dụng của việc khen thưởng sẽ giảm đi.

Thường thường, nhu cầu ở mức độ cao thì khó lòng thỏa mãn, những lời khen ngợi chỉ thỏa mãn được phần nào. Đó là một loại khích lệ mang tính nội tại tương đối có hiệu quả. Có thể làm cho người ta phấn khích và giữ vững tính chủ động và tính tích cực của bản thân. Tất nhiên, nếu là phương pháp khích lệ thì khen và thưởng phải kết hợp với nhau. Công tác nghiên cứu khoa học về hành vi cho thấy, tác dụng thưởng về vật chất nó sẽ giảm đi theo thời gian sử dụng, nhất là khi mức thu nhập được nâng cao lại càng như thế.

Có câu chuyện về quả chuối vàng, gợi cho ta một khái niệm: ở thời kỳ ban đầu của công ty

Phôxpô rô, cần tiến hành cấp tốc một cuộc cải tạo về mặt kỹ thuật mang tính S.

Một hôm đêm đã về khuya, một nhà khoa học đã mang đến một máy gốc của nó có thể giải quyết được vấn đề, đi vào phòng làm việc của giám đốc công ty. Giám đốc công ty thấy chủ ý rất hay, đáng tin cậy và đang nghĩ cách để thưởng như thế nào?! Ông lục hết tất cả các ngăn kéo bàn làm việc và cuối cùng tìm được một vật, ông ta khom mình đưa cho nhà khoa học và nói: “Xin biểu ông vật này”, trong tay ông ta cầm là quả chuối tiêu, quả thực đây là món quà biểu duy nhất mà ông ta tìm được.

Từ đó về sau, quả chuối này đã biến hóa thành “quả chuối bằng vàng” bé xinh xinh - mở ra một hình thức tặng phẩm mới. Và trở thành tặng phẩm cao nhất của công ty này đối với nhà khoa học. Mới hay, công ty Phôxpô rô đã coi trọng việc khen thưởng kịp thời như thế nào.

Không chỉ khen thưởng kịp thời đối với những thành quả khoa học kỹ thuật to lớn, mà ngay cả những thành tích bé nhỏ của cấp dưới, người lãnh đạo cũng cần coi trọng, khen thưởng kịp thời.

Giám đốc thị trường công ty Huypơ của Mỹ, có một lần để kịp thời tỏ lòng biết ơn một người chào

hàng đã biểu người đó mấy túi hoa quả, để động viên thành tích của anh ta. Có một công ty khác có một vị giám đốc có cái tên gọi là “giám đốc một phút”, đề xướng “biểu dương một phút”. Có nghĩa là cấp dưới làm đúng thì cấp trên biểu dương ngay tức khắc, và còn nói rõ là đã làm đúng, làm tốt ở chỗ nào. Điều đó làm cho người ta cảm thấy giám đốc phấn khởi vì anh đã lập được thành tích, cùng đứng về phía họ để chung hưởng trong mọi lúc mọi nơi những thành quả mà họ đạt được. Tất cả chỉ tốn có một phút. Kinh nghiệm của ông giám đốc đó là: giúp mọi người tạo hứng thú sản xuất là điều mấu chốt để làm tốt công tác. Chính với những động cơ đó, ông ta đã thực hiện việc “một phút biểu dương”.

Cách làm đó có 3 ý nghĩa: Một là, biểu dương kịp thời; hai là, biểu dương chính xác không có sai sót; ba là, cùng hưởng niềm vui thành công của cấp dưới.

Biểu dương kịp thời là một phương pháp có tác động mạnh. Nó làm cho cán bộ công nhân viên, và cấp dưới nhanh chóng biết được phản ứng đối với việc họ đã làm; có lợi cho việc củng cố thành tích, có xu hướng cầu tiến. Nhưng cũng có một số người làm công tác quản lý lại thích giữ thái độ thờnhiên quan sát thành tích của người khác, sau đó mới chọn một thời cơ thích hợp nêu lên, bàn

chuyện khen thưởng. Hiệu quả của nó đã giảm đi một nửa. Chúng ta nên tiếp thu sự gợi ý của “quả chuối bằng vàng” hoặc kinh nghiệm của “ông giám đốc một phút” để khen thưởng kịp thời.

Quở trách nên có chừng mực

Khen thưởng là một phương pháp tốt để cổ vũ, động viên cán bộ công nhân viên. Nhưng không phải vì để giữ lòng tự tôn và sự hăng hái của họ, mà khi họ phạm phải sai lầm cũng không tiến hành việc phê bình. Thực ra, khi cần phê phán, quở trách vẫn phải phê phán, vẫn phải khiển trách. Nhưng làm thế nào cho đúng mức cần chú ý những mặt sau đây:

1. Quở trách là sự phủ định đối với một người nào đó, mà đã phủ định cần phân biệt nặng, nhẹ. Đã có nhiều bài học về vấn đề đó, cho nên cần phân biệt đối xử.

Có cán bộ công nhân viên do nguyên nhân của bản thân, thường thiếu sự hăng hái, nhiệt tình, trong công tác thiếu tính chủ động. Bạn có chỉ trích anh ta thì thông được lúc đó, sau đó dẫu lại vào đấy. Tính chủ động phải được khơi dậy từ nội tâm

của anh ta. Sự chỉ trích đối với anh ta là một điều tối nghĩa. Về bên ngoài vẫn phải động viên.

Nếu anh ta thích trồng hoa, thì làm sao đó gắn liền công việc của anh ta với hoa; cũng có thể tạo được sự hứng thú, tích cực trong lòng anh ta; qua đó cảm hóa dần khiến anh ta chân thật hơn, nhiệt tình hơn trong công tác. Không chỉ như vậy, phương pháp khích lệ này còn gây men cho sự nảy sinh tinh thần trách nhiệm, mà tinh thần trách nhiệm chính là tiền đề của việc làm tốt trách nhiệm.

Cứ làm như thế, cấp dưới sẽ tâm phục, khẩu phục, tự giác, vui vẻ nhận những lời quở trách của bạn. Bởi vì sự nỗ lực của anh ta cần được thừa nhận, sự tích cực của anh ta cần được khẳng định.

2. Một khi công tác của cán bộ công nhân viên có lỗi. Khi cần quở trách để họ sửa chữa sai lầm, bạn không nên trách cứ họ trước mặt mọi người.

Một người lãnh đạo thành công, khi cấp dưới phạm sai lầm, căn cứ vào sai lầm nặng hay nhẹ, chọn phương pháp thích hợp, yêu cầu đương sự nhận rõ trách nhiệm của mình. Làm như vậy, việc đầu tiên bạn đã chứng tỏ sự tín nhiệm và tôn trọng cấp dưới của bạn, tạo cho anh ta một cơ hội lập

công chuộc tội. Tin tưởng cấp dưới để họ biết lỗi nặng nhẹ mà thể hiện sự cảm kích đối với bạn. Hiệu quả có thể thấy được.

3. Khi người ta bị quở trách, đương nhiên không lấy gì làm sung sướng. Nhưng khi rừng cây đã lớn, thì chim gì cũng đến đậu. Có một loại người rất đặc biệt. Thay vì sự trách mắng bằng một thái độ hết sức dửng dưng, dẫu bạn có phê bình mấy đi nữa, nghe xong bỏ đấy, tôi làm theo ý tôi, ngựa theo lối cũ.

Có một nữ giám đốc thông minh năng nổ, dưới trướng là một số cán bộ công nhân viên rất xuất sắc; nhưng cách đây không lâu, có một trợ lý do dọn đi ở chỗ khác, nên đã điều động di, thay thế cương vị ấy là một sinh viên vừa tốt nghiệp. Cô nữ sinh viên vừa mới đến, làm việc vừa chậm vừa qua loa đại khái, thường chuyển đi những tài liệu vừa in xong chưa được soát lại. Trên bàn làm việc thì để lung tung, trong nháy mắt đã ba tháng trôi qua; tật của cô ta vẫn thế. Hơn nữa, cô gái đó luôn bỏ ngoài tai những lời phê bình, quở trách. Về sau người nữ giám đốc quyết định thay đổi cách phê bình. Hễ phát hiện cô ta có một chút ưu điểm là biểu dương ngay.

Không ngờ rằng, biện pháp đó đã nhanh chóng có công hiệu, chỉ có mười mấy ngày, cô gái đó đã tốt lên rất nhiều. Sau một tháng, đã lập được thành tích xuất sắc trong công tác.

Qua đây ta thấy, sự quở trách đối với người nhân viên đó phải tấn công từ hướng khác; dùng phương pháp khích lệ để cô ta bỏ tật xấu của mình. Tiến tới tăng thêm hiệu suất công tác mà bạn đã lãnh đạo một cách hoàn chỉnh.

Không quở trách cán bộ cấp dưới trước mặt mọi người, tất nhiên không có gì tốt bằng. Thế nhưng, mỗi vị lãnh đạo đều có cá tính của mình; có người thì dễ bị xúc động, nhất là thấy cấp dưới của mình phạm sai lầm nghiêm trọng, ảnh hưởng tới mọi người, thì lúc đó nén không nổi sự nóng giận, mắng nhiếc cấp dưới ngay trước đám đông. Chẳng khác gì “mất bò mới lo làm chuồng”, khiến cho bạn vì sự kích động trong chốc lát mà gây nên tác dụng phụ.

Một vị giám đốc nọ do tính tình nóng nảy, trong công việc ông ta luôn luôn là một con người cẩn thận, nếu thoáng thấy các trưởng ngành công tác cầu thả, hoặc khi bảo làm việc thì tỏ ra không bằng lòng, lúc đó không nén nổi tức giận, mắng ngay tại chỗ, mắng hết lời. Dù cho vị giám đốc nọ

làm như vậy là vì công việc; trưởng ngành trong lòng cũng biết rất rõ, biết ông giám đốc không phải chỉ quở mắng một mình anh ta, nhưng lòng vẫn cảm thấy không vui.

Sau cơn giận, giám đốc bình tĩnh trở lại, biết mình quá ư kích động, hơn nữa sau đó nghe lời phân trần của cấp dưới. Ngành đó ngày thường công tác rất xuất sắc chỉ vì tình hình đặc biệt, do đó có sai sót nhỏ, nhưng kết quả công việc vẫn rất khả quan.

Thế là giám đốc lập tức tiến hành công việc “chăm lo chuồng trại”. Trước giờ tan tầm ngày hôm ấy, cho người đi tìm trưởng ngành đến gặp giám đốc. “Hôm nay tớ mắng oan cậu, trước tiên trách tớ nóng quá, chưa nắm rõ tình hình đầu đuôi ra sao. Trách cậu là không đúng. Xin lỗi cậu nhé. Nhưng, công việc của ngành cũng cần đẩy mạnh lên, tớ tin tưởng cậu làm được điều đó”.

Chỉ vài câu nói thôi, cũng đủ làm cho trưởng ngành mát lòng mát dạ, hơn nữa giám đốc vẫn tín nhiệm anh ta kia mà. Dù cho bị oan, nay tức giận cũng tan theo mây khói.

Tục ngữ có câu: “Vừa dấm vừa xoa”, tất nhiên không nên dang tay dấm, nhưng lỡ đã dấm rồi, thì

hiệu quả “xoa” hay “không xoa” có khác nhau đấy. “Mất bò mới lo làm chuồng” đó là chẳng qua là một hạ sách, là một biện pháp bất đắc dĩ, nhưng vẫn còn hơn không. Khi bạn đã lỡ lời mắng cấp dưới trước ba quân, bạn chẳng nên ngại gì mà không thử cách làm này.

Lời nói xúc động lòng người

Canaiki đã nói: “Phương pháp tốt nhất làm xúc động lòng người là cùng người đó đàm đạo về cái mà anh ta quý giá nhất”. Để nói rõ vấn đề này, chúng ta thường dựa vào một sự vật nào đó để thực hiện việc khuyên ngăn.

Mặc Tử có lần phê bình học trò của mình là Canh Trụ Tử. Trong lòng Canh Trụ Tử rất vui mừng. Mặc Tử mời anh ta ngồi xuống, thành khẩn hỏi rằng: “Nếu tôi lên núi Thái Hành, theo anh thì nên đi xe bò hay đi xe ngựa!”. Canh Trụ Tử không đắn đo trả lời ngay: “Tất nhiên là đi xe ngựa tốt hơn”.

Mặc Tử lại hỏi: “Vì sao vậy?”.

Canh Trụ Tử đáp: “Điều đó rất đơn giản, vì ngựa chạy nhanh cho nên nên đi ngựa. Đi xe bò mất sức, lại đi chậm rề rề”.

Mặc Tử cười mà nói rằng: “Chính vì ta thấy anh có khả năng nên đáng để đánh đòn. Vì vậy ta mới phê bình anh, đánh anh”.

Canh Trụ Tử hết sức cảm kích, cuối cùng đã hiểu nỗi khổ tâm của Mặc Tử.

Muốn nói rõ vấn đề này, phải lấy lý lẽ ở trong sự việc, sự vật, mượn vật để bày tỏ, để phát huy. Nó yêu cầu phải kết hợp chặt chẽ giữ sự vật mình định mượn và lời mình định nói thành một chỉnh thể, rất hữu cơ không thể chia cắt được. Thực ra, lấy sự việc để giáo dục đã cung cấp cho việc giáo dục bằng lời nói những điều kiện vật chất và những căn cứ thực tiễn có hình tượng rất mạnh. Giáo dục bằng lời đã phát triển và làm sâu sắc thêm việc giáo dục bằng sự vật và đã khái quát thành lý luận; là thăng hoa thêm một bước triết lý nội tại, bên trong của việc giáo dục bằng sự vật. Giáo dục bằng sự vật là giáo dục bằng lời nói được hình tượng hóa. Giáo dục bằng lời nói là trừu tượng hóa việc giáo dục bằng sự vật.

Lúc còn ở Bắc Kinh, Ngô Trĩ Huy đã từng dạy Tưởng Kinh Quốc. Lúc đó có người tặng cho Ngô Trĩ Huy một chiếc xe người kéo. Ngô Trĩ Huy bảo Tưởng Kinh Quốc lấy cửa ra cất hai cái tay kéo. Tưởng

Kinh Quốc tướng thầy nói đùa, không dám thưa. Ngô Trĩ Huy nổi giận: “Ta bảo người thưa, thì người cứ thưa”. Không có cách nào khác, Tướng Kinh Quốc đành thưa hai càn xe. Ngô Trĩ Huy ung dung tự đắc leo lên ngồi và cười ha hả bảo: “Thoải mái quá. Bây giờ ta có một chiếc ghế xa lông mới rồi”. Tiếp đó bằng lời thành khẩn ngụ ý sâu xa, ông ta nói với Tướng Kinh Quốc: “Mỗi người đều có hai chân, tự mình có thể đi được, sao lại bắt người ta kéo?”.

Tướng Kinh Quốc thấm thía ngụ ý của thầy bảo thưa hai càn xe đi là như vậy. Tướng Kinh Quốc gật đầu, gật đầu.

Hãy xem người khác là con người

Sự thành thực là phẩm chất tốt đẹp nhất trong tính cách con người, là phương pháp giao tiếp cơ bản trong việc đối nhân xử thế! Trong Kinh dịch có nói: “Tu dưỡng để trở nên chân thực, cho nên mới lập công gây dựng sự nghiệp được”. Dùng lòng chân thành để cảm hóa con người. Người cũng sẽ trả ơn anh bằng sự chân thành. Trong xã giao, sự thành thực là hòn đá tảng. Rất nhiều cửa hiệu, có biển đề: “Thành thực đối với khách hàng, lễ độ đối với khách hàng”, và nhiều câu đại ý như vậy.

Trong sự nghiệp, thăng tiến chân thành, sẽ làm cho người quản lý và cán bộ công nhân viên thông cảm với nhau, hiểu biết lẫn nhau. Đó là cơ sở và điều kiện quan trọng để thông cảm với nhau.

Trong cùng một xí nghiệp, mọi người đều tín nhiệm lẫn nhau, tôn trọng lẫn nhau, hình thành mối quan hệ tình người tốt đẹp. Người lãnh đạo càng có lực hướng tâm, công nhân viên chức càng tích cực, toàn xí nghiệp càng có sức liên kết.

Chỉ có như thế, xí nghiệp mới có khí thế và hoàn cảnh tốt để phát triển.

Giữa người lãnh đạo và cán bộ công nhân viên, giữa những người lãnh đạo với nhau, cần nhìn nhau bằng cặp mắt chân thành. Giữa con người với con người phải cư xử với nhau một cách chân thành, giúp đỡ lẫn nhau mới có thể sống hòa thuận với nhau được.

Nếu mỗi người đều có tư tâm, chỉ vì lợi ích của cá nhân mà lừa gạt lẫn nhau, thì xí nghiệp có khác nào một bàn cát rời rạc; không có sức liên kết, còn nói gì đến sức chiến đấu của xí nghiệp.

Công ty Đại Na đã bị chính thủ lĩnh của công ty nhận xét “Từ khi có lịch sử đến giờ công ty “Tài

“tinh” là công ty tồi nhất trong dãy chuyên sản xuất của 500 công ty lớn”.

Nguyên nhân là do giữa các ngành không có sự hợp tác chân thành. Bước thứ nhất không đến nơi đến chốn, dần dần càng không đến nơi đến chốn. Kết quả mục tiêu của công ty khó hoàn thành được định mức. Thế nhưng, trong thập niên 70, việc đầu tư cho tỷ lệ thù lao thì công ty “Tài tinh” đứng vượt lên hàng thứ 2 trong 500 công ty lớn. Lúc kinh tế tiêu điều nhất, vẫn phát triển được đồng thời nhanh chóng phục hồi sức sống. Điều đó có lợi cho nguyên tắc sản xuất của công ty Đại Na. Trong này có hai điều: “Hãy nói cái mình muốn nói với người quản lý”, thứ hai là “tín nhiệm”.

“Hãy nói cái mình muốn với người quản lý”. Chỉ có những cán bộ công nhân viên chấp hành nghiêm chỉnh các công tác mới hiểu rõ hơn ai hết tình trạng công việc. Nhưng nếu họ không nói ra những điều tâm đắc, thì làm sao người quản lý nắm được. Hết thấy đều uống công. Trong công ty Đại Na, cán bộ công nhân viên tự nguyện thổ lộ với chủ và chủ cũng tự giác lắng nghe. Kết quả của sự nỗ lực đó là sức sản xuất của Đại Na, trong 7 năm qua đã tăng trưởng gấp đôi.

Mùa hè năm 1982, lúc kinh tế sa sút nhất, công ty Đại Na buộc phải cho nghỉ việc 10.000 cán bộ công nhân viên. Cứ mỗi tuần, công nhân đều gửi một bản thông tin tới nhà của cán bộ công nhân viên, kể cả những cán bộ công nhân cho thôi việc. Trong bản thông tin đó chỉ rõ cán bộ công nhân viên cho thôi việc thuộc ngành nào? Triển vọng của họ ra sao? Cách làm đó, công ty cảm thấy tự hào. Trước khi giảm biên chế, 80% cán bộ công nhân viên của công ty này đã lọt qua kế hoạch tham gia cổ phiếu tự do của cán bộ công nhân viên và đã có cổ phiếu của công ty.

Sau khi giảm biên chế, tỷ lệ cán bộ công nhân viên mua cổ phiếu vượt hơn 80%. Trong đó có cỡ 10.000 người đã nằm trong danh sách giảm biên chế. Trong sự nghiệp, con người là vốn quý, có nghĩa là cần coi trọng mọi người trong công ty. Tôn trọng cái “tôi” của họ; cố gắng chiếu cố đến yêu cầu của từng người; đối xử với họ một cách công bằng, bình đẳng. Như đã nói ở trên: Người là nhân tố có tính quyết định ở trong xí nghiệp. Cho nên trong xí nghiệp, cần đề cao con người là vốn quý, là cái gốc của mọi vấn đề. Muốn làm được điều đó, điều cần thiết là mỗi người lãnh đạo cần coi

trọng và chú ý: “Nhiệm vụ của người lãnh đạo là sáng tạo ra viễn cảnh, chứ không phải là bức bách cấp dưới”.

Coi trọng cấp dưới, tôn trọng cái “tôi” của cấp dưới. Có thể làm cho xí nghiệp đoàn kết muôn người như một, vững như bàn thạch. Bổ sung nguồn nhân lực dồi dào cho sự phát triển của xí nghiệp. Đó là kinh nghiệm thành công của Rennoldi Phayrôxư. Ông ta là người chủ quản của một công ty có giá trị một tỷ đô la. Ông ta là người chủ xưởng: “Nếu người làm công tác quản lý muốn thành công trong việc hòa đồng với cán bộ công nhân viên, một nguyên tắc quan trọng nhất là không được coi thường cán bộ công nhân viên. Sự khinh miệt không những để lại dấu ấn trên hình tượng cái “tôi” của người đó, cũng có thể phá hủy cái “tôi”. Bạn có thể phê bình người đó, chứ không được khinh miệt họ.

“Bạn có thể phê bình, chứ không được khinh miệt”. Gọn gàng và tinh túy như vậy. Điều này ý nói rằng người làm công tác quản lý: phải có thái độ đúng đắn đối với cán bộ dưới quyền: tôn trọng họ, tôn trọng nhân cách của họ.

Nắm bắt những điểm mấu chốt

Bất kỳ một sự việc gì cũng đều có “diện” và có “điểm”.

Cái “diện” muốn nói ở đây là một chỉnh thể, là một thể thống nhất và toàn bộ quá trình phát triển của nó. “Điểm” là chỉ một mặt nào đó của sự vật, một bộ phận nào đó hoặc một giai đoạn nào đó của toàn bộ quá trình. “Điểm” và “diện” cùng tồn tại, cùng đối ứng, cùng biến hóa lẫn nhau. Tấn công vào một điểm của nó tức là từ trong thể thống nhất đó rút ra một điểm chi tiết, làm lý do biện hộ cho cái chỉnh thể đó hoặc cũng có thể mượn nó để phản đối lại chỉnh thể. Cho nên trong quá trình nói chuyện, cần cố gắng nắm bắt cho được điểm mấu chốt nào đó của đối phương. Sau đó dựa vào điểm đó để từ một suy ra hai, ba...

Đại hội IX của một cơ quan nọ, giữa ban ngày ban mặt bị lấy cắp một chiếc áo bông dài, có người nêu ý kiến, tiến hành kiểm tra đột xuất toàn bộ, cháy nhà sẽ lòe mặt chuột. Chính trị viên và đại đội trưởng phân tích tình hình, một mặt cho đi tìm chiếc áo khoác lớn bị mất, một mặt triệu tập cuộc họp bàn về việc giáo dục nhân sinh quan cho cán bộ chiến sĩ. Một số người tỏ vẻ không tán thành,

họ bảo rằng: “Chỉ nói suông mà bắt được kẻ ăn cắp”. Không mong gì có kết quả.

Sau bữa cơm tối, đại đội trưởng tập hợp toàn đại đội, nói về: “Thế nào là hạnh phúc của một con người?”. Ông ta nói: “Về mặt tâm lý, hạnh phúc là sự thỏa mãn và thích thú về mặt tâm lý. Người chiến sĩ cách mạng thì coi hạnh phúc là việc thực hiện lợi ích của số đông trong cộng đồng. Tự tư tự lợi, người có dục vọng cá nhân thì lại coi hạnh phúc là sự thỏa mãn dục vọng cá nhân vô hạn. Bị chi phối bởi dòng tư tưởng đó họ đã ăn cắp, đi cướp, dùng những thủ đoạn mờ ám để thỏa mãn cá nhân”. Nói đến đây, đại đội trưởng xoay thẳng một cách chì chiết về đặc trưng tâm lý của tên ăn cắp: “Có tên ăn cắp, sau khi ăn cắp của người khác lương tâm bị dày vò, ăn không ngon, ngủ không yên, suốt ngày lo lắng đứng ngồi không yên, sợ người ta phát giác, thậm chí nghe nói đến từ “ăn cắp” thì đã giật thót cả người. Tuy ăn cắp được tiền của người ta nhưng về tinh thần thì bị dày vò kinh khủng. Lấy điều này để so sánh với việc người nào đó lấy cắp chiếc áo khoác lớn, cũng luôn luôn bị dày vò về mặt tinh thần. Hơn nữa, người đó đã đánh mất cái phẩm chất cao quý tôn nghiêm nhất. Tôi tin chắc chiến sĩ của đại đội ta chẳng bao giờ lại đi

đánh đổi cái cao quý nhất để lấy cái rẻ ỏi nhất, chỉ vì một cái áo khoác mà trả một giá đắt như vậy”.

Đêm khuya hôm đó, một chiến sĩ đã gõ cửa phòng của chính trị viên đại đội. Người chính trị viên và anh chiến sĩ đó đến một căn buồng cũ ở gần chuồng lợn. Người chiến sĩ đó vô cùng hối hận nói với chính trị viên: “Thưa thủ trưởng, em đã lấy chiếc áo khoác đó...!”.

Một câu chuyện khác, vào đời nhà Thanh, quan huyện Chi Giang nghe nói ông già Đỗ là người thông minh tháo vát được dân chúng ca ngợi, trong lòng tỏ vẻ không vui và rắp tâm trị ông ta, tỏ ra ta đây tài trí còn cao hơn ông ta nhiều.

Thế là huyện thái gia bèn cho gọi ông già Đỗ đến và nói: “Mọi người đều bảo ông là người thông minh tuyệt vời, bản huyện muốn thử tài của ông. Ông có dám kiện nhau với quan huyện không? Ông già Đỗ nói: “Đi kiện quan huyện phải đến phủ Kinh Châu, tôi nửa đồng tiền chả có, lấy gì để làm tiền đi đường. Huyện lão gia nhìn thấy ông ta không có chút thần sắc nào, cho rằng không đủ gan để thi thố với huyện quan nên tìm cơ thoái thác, liền nói tiếp: “Nếu người có nửa đồng tiền thì dám đi chứ gì? Vậy thì tốt, bay đâu, chặt nửa đồng tiền đưa cho

ông ta”. Thuộc hạ liền chặt đôi đồng tiền và đưa cho ông ta.

Lão Đỗ nhận nửa đồng tiền và lên đường. Khi đến phủ Kinh Châu. Ông già Đỗ tố cáo huyện quan huyện Chi Giang “đường đường là quan phụ mẫu của muôn dân, thế mà chẳng coi vương pháp là gì cả, làm chuyện tày trời, dám chặt đồng tiền Cần Long ra làm đôi, thật không coi kỷ cương ra gì cả, nên cho bãi quan”.

Huyện thái gia đáng thương đó, do đặc ý mà quên mất luật pháp đã mắc vào bẫy của ông già Đỗ.

Trước sau không tương xứng

Lúc gặp phải sự suy luận xằng bậy, nhắm nhĩ của một đối thủ. Nếu như phản bác ngay trước mặt, hiệu quả thường không lý tưởng cho lắm; đối phương sẽ không dễ dàng gì thay đổi.

Gặp trường hợp này, trước tiên phải chờ đợi, cứ giả định luận điểm của đối phương là chính xác, thừa cơ vạch ra những điểm sai trái của kết luận. Khiến cho đối phương dù cho có muốn biện bạch cũng không thể giải bày được, buộc phải tiếp thu những đề nghị hợp tình hợp lý.

Trước đây trong bộ phim “Nguyên soái và binh sĩ” có hình ảnh của một vận động viên tên là Dương Quốc Quang. Anh ta đã thua trong một cuộc thi đấu quốc tế, vì vậy hết sức buồn chán, lách mặt vào trong phòng không ăn không uống, ủ rũ. Nguyên soái thì cứ kéo cậu ta vào các cuộc liên hoan. Nguyên soái giơ cốc rượu và nói: “Bữa tiệc này là để chiêu đãi những đấu thủ không thành công vừa qua. Nếu các bạn thắng, tôi sẽ mở tiệc nữa”. Dương Quốc Quang cứ như người đang mê. Nguyên soái cầm một cốc rượu đi đến và nói: “Hãy cạn chén vì thất bại này”. Mọi người càng thêm ngẩn người ra; tay cầm cốc rượu nhưng chẳng biết nên làm sao bây giờ.

Nguyên soái nghiêm trang nói với mọi người: “Khi tôi thất bại, thủ tướng Chu Ân Lai cũng mở tiệc mừng tôi. Tất nhiên không phô trương như hôm nay”. Mọi người vẫn ngẩn ngơ nhìn nhau. Nguyên soái tiếp tục nói: “Thủ tướng nói: “Nếu khéo tổng kết những bài học kinh nghiệm thì thất bại là nấc thang để leo lên sự thắng lợi. Những người không biết đánh giá sự thất bại, người bị thất bại đã quy ngã thì mãi mãi không bao giờ trở thành quán quân được”. Dương Quốc Quang nghe đến đây, đầu óc như bừng sáng, cậu ta đã chỉnh lại

tư thế, lấy lại hứng thú quyết trận sống mái, cuối cùng đã không phụ lòng mọi người, đã giành được giải quán quân quốc tế.

Trong khi nói chuyện thuận theo xu thế để sử dụng những biện pháp tương ứng là điều hết sức quan trọng. Thuận với cách đặt vấn đề của đối phương, ta tiếp nối câu chuyện hết sức tự nhiên và hướng chủ đề đi thuận theo chiều có lợi cho sau đó chuyển vào cục diện chung.

Vào thời đại Đường Đức Tông, đại tướng Lưu Huyền Tính vì nghe lời dèm pha định giết tướng Địch Hành Cung. Vì Lưu Huyền Tính đang cơn thịnh nộ, do đó không ai dám thanh minh cho Địch Hành Cung.

Nhà ẩn dật Trinh Thiệp biết tin đó lập tức cầu kiến Lưu Huyền Tính. Ông ta nói với Lưu Huyền Tính rằng: “Nghe nói Địch Hành Cung đã y pháp thụ hình, xin cho tôi được xem thi thể”. Lưu Huyền Tính nghe nói như vậy hết sức ngạc nhiên, liền hỏi lý do Trinh Thiệp muốn xem thi thể. Trinh Thiệp trả lời rằng: “Trước đây tôi có xem sách trong đó có viết: “Khuôn mặt của người chết oan không giống với người chết bình thường, thế nhưng từ trước đến giờ tôi chưa được xem, nay muốn nhân dịp này xem

thử ra sao? “Lưu Huyền Tính nghe xong chợt tỉnh ngộ, nghĩ ngay đến việc mình làm là quá đáng, liền vội vàng hạ lệnh thả cho Dịch Hành Cung.

Vạch trần sự dốt nát của đối phương

Dựa vào chủ đề, nêu vấn đề hợp logic. Sau đó làm cho cục diện của cuộc tranh luận thay đổi; có thể giữ vững ưu thế của cuộc tranh cãi hoặc thực hiện ý đồ đã định của cuộc tranh cãi.

Vào thời kỳ Nam Triều, ở vùng Tây bắc của nước ta (tức là vùng Tân Nam Can Túc và Thanh Hải ngày nay), có một dân tộc ít người tên gọi là Thổ Cốc Hồn. Thủ lĩnh của Thổ Cốc Hồn là A Sài sinh được mấy người con. Ông ta lo lắng chúng sau này không đoàn kết, liền nghĩ ra một cách để kêu gọi chúng.

Ngày hôm đó, A Sài gọi các con đến và nói với chúng: “Các con mỗi đứa lấy cho cha một mũi tên”. A Sài nhận lấy số tên đó và bẻ gãy chúng quẳng xuống đất.

Được một lát, A Sài gọi em trai ông ta là Mộ Lợi Diên ra: “Em hãy rút một mũi tên ra và bẻ gãy nó ra”. Mộ Lợi Diên vâng lệnh và bẻ gãy mũi tên đó.

A Sài lại nói: “Lần này em đập 19 mũi tên lại thành một bó và bẻ gãy nó”. Sau khi bó lại, Mộ Lợi Diên không tài nào bẻ gãy được.

Lúc đó, A Sài mới nói với các con rằng: “Các con thấy rồi chứ? Một mũi tên thì dễ bẻ gãy, nhưng nhiều mũi tên gộp lại thì rất khó bẻ gãy. Cho nên, mọi người cần phải đồng tâm hiệp lực lại; đất nước chúng ta mới được củng cố”. Các con của ông ta tâm tư thoải mái nghe lời cha khuyên dạy.

Phát huy chủ đề có thể giúp ta có thể dùng giễu cợt để đối phó vạch trần sự ngu dốt của đối phương.

Một thanh niên muốn đến phòng thí nghiệm của nhà phát minh lớn Êdixon để công tác. Lúc Êdixon hỏi xem anh ta có chí hướng gì? Người thanh niên vô cùng phấn khởi và tự tin nói rằng: “Em muốn phát minh một dung dịch vạn năng, nó có thể hòa tan mọi thứ”.

Êdixon nghe xong rất đỗi ngạc nhiên và hỏi “Vậy em định dùng vật gì để đựng dung dịch đó, nó chẳng phải là hòa tan mọi thứ đó sao?”.

Chàng thanh niên đó vừa nói ra một câu thoát ly thực tế. Khi nghe Êdixon hỏi như vậy thì mặt đỏ tía tai; miệng đờ ra chẳng nói được gì hơn.

Phát huy chủ đề còn có thể giúp chúng từ thế bị động giành được thế chủ động, từ thế chủ động sang thế tấn công.

Vào thời kỳ nước Mỹ mới giành được độc lập, pháp luật qui định phải có 30 đô la mới được bầu làm nghị sĩ. Trên thực tế, việc làm này là nhằm trục xuất người da đen và người nghèo. Một chính trị gia vừa là nhà khoa học tiến bộ của Mỹ vào thời đó là Phrăngclanh đã phản bác: “Muốn làm một thượng nghị sĩ cần có 30 đô la. Vậy thì, chẳng phải có thể nói như thế này – Bây giờ tôi có một con lừa trị giá 30 đô la, vậy con lừa có thể được bầu làm thượng nghị sĩ ư? Một năm sau con lừa của tôi chết không làm thượng nghị sĩ được nữa. Xin hỏi, ai có thể thay làm thượng nghị sĩ, là tôi hay là con lừa?!”.

Về sau, chính phủ Mỹ không thể không chú ý tới chức phận của các nghị sĩ, cho nên đã hủy bỏ qui định đó.

Hãy nói anh là ai?

Trong lòng con người ta, hoặc ít hoặc nhiều đều có ý thức về cái “tôi”. Do vậy đều không muốn tiếp nhận sự sai bảo của người khác. Nếu như người ta

cho rằng, anh đang thuyết phục người ta thì cái “tôi” đó lại càng trở dậy mãnh liệt. Vô hình trung hình thành một trở ngại, càng không được coi thường và thỏa hiệp, dù cho anh có nói trên trời dưới biển thì chỉ vì lợi ích của bản thân mà anh đang diễn kịch cho nên người ta quyết không nghe ý kiến của anh.

Nếu như lúc đó, anh làm cho người ta nghĩ rằng, anh và tôi chỉ là một, vui sướng có nhau, hoạn nạn có nhau thì cái lô cốt ngoan cường đó cũng có thể hạ được, dần dần vô tình đã rơi vào vòng cuốn hút của anh.

Đối với những con người mà cái “tôi” quá mạnh, chỉ có dùng cách đó mới làm cho anh ta đi vào quĩ củ.

Sơcxin có một lần nhận lời mời đến đài phát thanh để đọc một bài diễn văn quan trọng. Ông ta tiện tay vẫy một chiếc taxi và nói với người lái xe: “Đưa tôi đến đài phát thanh”.

Người lái xe nói: “Đáng tiếc, thưa ngài tôi đang vội về nhà để kịp nghe bài nói chuyện của ông Sơcxin”.

Sơcxin hết sức phấn khởi, tiện tay rút một bản Anh biểu anh ta.

Người lái vừa ngạc nhiên vừa phấn khởi vội bảo: “Lên xe! Cùng đi đến chỗ ông Socxin”. Ông Socxin nghe thấy thế rất ngạc nhiên, nhưng cũng kịp thời phản ứng lại, vội cười to lên và phụ họa theo: “Đúng, đúng, hãy đi đến chỗ Socxin!”.

Khi giao tiếp với người khác, tỏ sự tán đồng với đối phương tạo một tâm lý gần gũi khiến cho họ có thể tiếp thu cái mà vốn không đồng ý hoặc một quan điểm không lấy gì làm thích thú. Sự khéo léo của nó là ở chỗ ngôn ngữ mà người đó dùng và thái độ của người đó biểu hiện ra sao? Liệu có nắm bắt được ý thức chung của người nghe không? Điều đó làm cho người ta cảm thấy đó là việc chung của mọi người, chứ không phải riêng gì của họ, mặc dù người đi thuyết phục chỉ vì lợi ích riêng của mình nhưng có thể che đậy dưới lợi ích chung để tìm thấy lối ra cho lợi ích thiết thân của riêng mình.

Lời nói khéo có thể làm người cơ giận

Có một số cấp dưới thường hay nêu lên những việc thoạt nghe thì đúng nhưng thực ra là sai. Xem bề ngoài tựa hồ như có lý nhưng thực tế rõ ràng không hợp quan điểm. Lúc đó cần tìm ra điểm trái ngược sơ hở giữa quan điểm và thực tế. Lấy sự thực

buộc anh ta phải bộc lộ quan điểm của mình trước sự thực đó. Như thế kết luận sai trái của nó cũng theo đó mà lộ chân tướng. Phương pháp đó rất có tính logic có thể phản bác có hiệu quả những luận điệu xằng bậy.

Lúc Phùng Ngọc Tường còn làm Lữ trưởng, có một lần đóng quân phòng thủ ở Thuận Khánh Tứ Xuyên đã có mâu thuẫn với Lữ đoàn hỗn hợp thứ tư. Một chi đội của lữ đoàn hỗn hợp này vốn dĩ tướng thì kiêu ngạo mà quân thì lười. Sĩ quan khi ra phố thì mặc gấm vóc, tơ lụa chẳng khác gì công tử ăn chơi sở tại. Điều đó không thể nào Phùng Ngọc Tường – một con người luyện quân rất nghiêm có thể chấp nhận được, cho nên xảy ra mâu thuẫn cũng là điều dễ hiểu.

Có một hôm, Phùng Ngọc Tường nhận được báo cáo của cấp dưới. “Quân lính của ta đang mua hàng trên đường phố. Lính của Lữ đoàn hỗn hợp thứ tư chế giễu mắng nhiếc chúng tôi. Cười chúng tôi ăn mặc không đẹp, là lính của Tôn Tử”.

Phùng Ngọc Tường nhìn xuống binh lính và nhìn vào bản thân, đều mặc quần áo xám, quần áo vàng. Không muốn để cho chuyện vô vị, vợ vẫn đó gây nên chuyện. Phùng liền tập hợp tất cả quan

tân và đến trước hàng quân răn dạy: “Vừa rồi, các anh về báo cáo, lính của Lữ đoàn hỗn hợp thứ tư chế giễu chúng ta là lính của Tôn Tử, khi nghe mọi người tỏ vẻ bực mình, nhưng tôi thì ngược lại, cho rằng họ chửi đúng đấy. Dựa vào quan hệ trong lịch sử quân đội thì lữ trưởng của họ đã từng làm hiệp thống của 20 trấn. Tôi xuất thân ở 20 trấn đó. Các anh là học sinh, suy tính cho kỹ chẳng phải thấp hơn hai nấc đó sao? Họ nói các anh là lính Tôn Tử, chính là chuyện đó. Xét về ăn mặc con cái của tư lỵ là đoạn, con cái của đoạn là vải. Hiện nay họ mặc tư lỵ, còn chúng ta mặc vải. Do đó họ nói các anh là lính của Tôn Tử đúng quá rồi. Nói vậy thôi, chứ khi nào xung trận mới hay, ai là lính công tử ai là lính Tôn Tử.

Lời răn dạy của Lữ trưởng đã làm ba quân thấm thía, phấn khởi cười vang. Từ đó hết bực mình; và cũng chẳng hề xảy ra chuyện gì rối loạn.

Biện pháp đó cần chú ý có thể kết hợp được với sự thực hay không? Còn phải suy nghĩ đến việc có thể so sánh được hay không? Thông thường, do điều kiện hạn chế, đối tượng chọn tốt nhất thường là bản thân đối tượng cần tranh luận, tức là liên hệ giữa những luận điệu xằng bậy với đối tượng

cần tranh luận lại với nhau thì có thể nói rõ được vấn đề.

Vạch rõ thực chất của vấn đề

Thường ngày trong khi nói chuyện thường ngày hoặc lên bục phát biểu chúng ta thường gặp phải một tình huống như thế này; cũng một điều ấy thôi, nhưng người này nói thì chúng ta không thể tiếp thu được, còn người khác nói, chúng ta có thể rất bằng lòng nghe. Vì sao vậy? Thực ra vấn đề đó liên quan tới thái độ và kỹ xảo của người nói chuyện, đồng thời còn phải xem người nói chuyện có khả năng dùng lời lẽ ngắn gọn súc tích để vạch rõ thực chất của vấn đề.

Sau cách mạng tháng Mười, hàng triệu, hàng triệu nông dân đến Mạc Tư Khoa. Do rất căm thù Nga hoàng nên họ kiên quyết đòi thiêu hủy tòa nhà mà Nga hoàng đã sống. Có người nêu vấn đề đó với Lênin. Lênin chỉ thị cho cán bộ tiến hành giáo dục, thuyết phục nông dân. Lần khuyên giải thứ nhất, nông dân không nghe; lần thứ hai rồi lần thứ ba vẫn không khuyên giải nổi. Cuối cùng Lênin quyết định tự mình trực tiếp nói chuyện với nông dân.

Lênin đã nói với nông dân: “Muốn đốt nhà, việc đó dễ thôi. Nhưng trước khi đốt, xin cho phép tôi nói với bà con vài ba câu, có được không?” Nông dân rầm rộ nói: “Xin mời đồng chí Lênin nói đi!”.

Lênin nêu câu hỏi: “Nhà của Nga hoàng ở, do ai xây nên?”.

Nông dân trả lời: “Chính do bản thân chúng tôi xây nên”.

Lênin lại hỏi: “Nhà chúng ta xây, bây giờ không cho Nga hoàng ở, mà để cho đại diện của nông dân chúng ta ở, có tốt không?”.

Nông dân trả lời: “Tốt ạ”.

Lênin lại hỏi tiếp: “Vậy thì có nên đốt không?”.

Nông dân nghe giải thích, thấy lời của Lênin nói có lý và họ không đòi đốt nữa.

Có một năm, chúng ta đã mua từ nước ngoài về tất cả bốn chiếc tàu thủy trong đó có cả chiếc có hiệu tàu “Hán Xuyên”. Trong thời gian bảo hành, phát hiện trong khoang đông lạnh có “mồ hôi” đã làm ẩm ướt rất nhiều hàng hóa. Sau khi trao đổi với những thương gia nước ngoài, tổng giám đốc

nước ngoài cố ý, không chịu sửa chữa, bởi vì một con tàu sửa chữa lại phải tốn 200 ngàn đô la. Thuyền trưởng con tàu “Hán Xuyên” của nước ta là Bồi Hán Diên đã đi thẳng vào vấn đề chủ yếu vạch ra rằng: “Tôi biết việc đòi bồi thường bốn con tàu đối với quý xưởng là một tổn thất lớn. Nhưng nếu không sửa chữa tốt thì bốn con tàu đó sẽ đi khắp thế giới, giống như đã làm quảng cáo lưu động cho sản phẩm của các ngài. Nếu như vậy, theo tôi nghĩ tổn thất của các ngài còn lớn hơn”. Những nhà buôn nước ngoài, ban đầu thì lắc đầu, sau đó gật đầu. Không thể không ca ngợi thuyền trưởng Bồi Hán Diên có một bộ óc bậc nhất. Ngoài ra còn có một bàn tay sắt.

Có một lần, ở Hôliut tổ chức tiệc sinh nhật cho Sácli Truôpêrin. Trước khi tan buổi tiệc, anh ta đã cất giọng nam cao trữ tình hát một khúc nhạc phim của ý. Những người bạn cùng ngồi trong bàn tiệc tỏ vẻ hết sức ngạc nhiên đã thốt lên: “Sácli, chúng ta đã cùng sống với nhau bao nhiêu năm, bây giờ mới biết cậu hát hay như vậy!”.

Sácli khiêm tốn trả lời: “Vốn dĩ, tôi không biết hát. Đó chỉ là học lỏm giọng của người trong phim mà thôi”.

Nắm vững thế chủ động trong khi nói chuyện

Trường hợp chúng ta gặp phải một người vô lễ đối với mình thì không ngại gì mà không dùng cách bịt chặt hết các lối, chặn lối rút khiến cho đối phương không có cách nào trốn tránh được. Cũng có nghĩa làm cho đối phương hết đường chối cãi, khiến cho đối phương dù thế nào vẫn phải bước vào con đường mà anh đã định, buộc họ phải lựa chọn ở trong đó và thực tế dù anh có lựa chọn cách nào đi nữa thì vẫn cứ rơi vào cái thòng lọng mà anh đã bố trí, khiến cho đối phương muốn dừng cũng không xong, tiến thoái đều không được, rơi vào hoàn cảnh khó khăn.

Trong thời kỳ chiến tranh thế giới lần thứ nhất, một viên thiếu tá Mỹ người da đen và một binh sĩ người da trắng gặp nhau trên đường đi. Anh binh sĩ thấy sĩ quan là người da đen nên không chào viên thiếu tá đó. Khi người lính đi qua, bỗng nghe ở sau lưng vọng lại tiếng nói tuy nhỏ nhẹ nhưng kiên định: “Hãy đợi một lát”. Viên sĩ quan người da đen nói với anh lính đó: “Anh vừa rồi không chào tôi, không phải tôi chấp nhận để bụng, nhưng anh cần phải rõ, tôi được

tổng thống Mỹ phong cấp quân hàm thiếu tá lục quân. Quốc huy ở trên mũ của quân đội tượng trưng cho sự vinh quang và vĩ đại của nước Mỹ. Anh có thể không tôn trọng tôi, nhưng anh phải tôn trọng nó. Bây giờ, tôi lấy mũ xuống, đề nghị anh hãy chào quốc huy”. Người lính da trắng không có cách nào khác, đành phải cung kính thi hành lễ tiết.

Viên thiếu tá da đen ấy về sau trở thành vị tướng là người da đen đầu tiên ở nước Mỹ.

Tôn trọng cấp dưới là điều kiện cần có trong nghệ thuật nói chuyện. Làm khó dễ cho cấp dưới chẳng có lợi gì cho anh và cho cả họ. Anh có lẽ chưa nghĩ tới việc cấp dưới có thể làm tổn thương sự tôn nghiêm của anh, do vậy trước hết chúng ta phải học cách làm sao để không làm tổn thương lòng tự trọng của người khác.

Ở triều đại nhà Thanh, có một người tên là Lưu Phụng Hạo mới được biết đến, qua cuộc thi đình được chọn làm vị thám hoa thứ ba. Lúc nhà vua tự mình đi chọn, phát hiện ông ta chỉ có một mắt, trong lòng không lấy gì làm phấn khởi. Trầm tư trong chốc lát, quyết định sẽ thử vị thám hoa một mắt này, xem ông có thực có tài hơn người không,

rồi sẽ hay. Nhà vua ra một vế của câu đối:

“Độc nhơn bất đẳng long hổ bảng”.

Câu đối này tuy có hàm ý châm chọc Lưu, nhưng Lưu Phụng Hạo vẫn thanh thản đáp.

“Bán nguyệt ý cự chiếu càn khôn”.

Vế sau ứng với vế trước rất hoàn chỉnh, ý tứ sâu xa. Nhà vua nghe xong từ buồn hóa vui.

Muốn thử thêm tài của Lưu Phụng Hạo, nhà vua lại tiếp tục ra vế câu đối:

“Đông khải minh, Tây trường canh, Nam Cơ, Bắc đấu”. Trong câu đối có chứa tên hai chòm sao.

Lưu Phụng Hạo rõ ràng, khúc chiết đối đáp:

“Xuân mẫu đơn, Hạ thược dược, Thu Cúc, Đông mai”.

Thật là một anh chàng Thám hoa.

Vế đối rất chặt chẽ, vần luật hài hòa. Nhà vua nghe xong phấn khởi vô cùng, bèn lấy bút đỏ khuyên tròn chấm Lưu Phụng Hạo làm Thám hoa.

Tuy nhà vua đã dùng nhiều cách thử tài, gây khó khăn. Nhưng Lưu Phụng Hạo đã dựa vào học vấn, tài trí và khả năng ứng biến của mình nên đã

vượt qua mọi thử thách, cuối cùng đã được nhà vua đích thân chọn làm thám hoa.

Con người ta ở trên đời, không thể tránh khỏi những sự phiền phức, đủ các kiểu. Thực ra, có nhiều điều phiền phức nói một cách chân thực chẳng có gì phiền phức. Nếu ta vận dụng phương pháp xử sự, hành sự một cách linh hoạt mềm dẻo một chút thì những phiền phức đó sẽ tiêu tan.

CHƯƠNG VI

Tìm cách nâng cao khả năng ăn nói

Tài ăn nói có thể giúp bạn tiến lên.

Chịu khó lắng nghe

Chúng ta cần tự rèn luyện mình thành một thính giả kiên nhẫn biết lắng nghe ý kiến người khác, đó cũng là một cách biểu thị lòng kính trọng và thiện ý của mình trên nét mặt. Khi bạn đi xin việc, sai lầm tệ hại nhất bạn có thể mắc phải chính là toàn nói những chuyện cao xa và tự khoe mẽ bản thân mình theo cách nói “tôi” thế này, “tôi” thế nọ. Ví dụ “tôi muốn được giữ cương vị đó, vì tôi tự tin vào khả năng của mình...”, “ý tưởng của tôi là...”. Những con người này chưa học được thói quen chịu khó lắng nghe người khác nói, không thật sự nắm được ý người ta định nói gì, vì đang mãi mê theo đuổi ý nghĩ của bản thân mình, chuẩn bị diễn thuyết tiếp. Chỉ vì không biết lắng nghe, mà bị cơ

quan tuyển người gạt ra ngoài rìa, mất một cơ hội việc làm mà vẫn không tỉnh ngộ ra.

Một giám đốc nọ vào trường đại học để tuyển người, ông đã tiến hành điều tra cẩn thận đối với hơn hai chục sinh viên từ đó chọn ra ba người lọt vào vòng dự tuyển cuối cùng bằng phương pháp vấn đáp. Hai sinh viên đầu ba hoa khoác lác trước mặt ông giám đốc, tự khoe khoang năng lực của mình thế này thế kia, rồi đưa ra hàng loạt đề nghị và ý tưởng. Còn người sinh viên thứ ba ứng xử khác hẳn, khi trả lời các câu hỏi, anh chăm chú lắng nghe lời giải thích và yêu cầu của giám đốc, không hề nói xen vào, chờ giám đốc nêu câu hỏi, mới trả lời một cách ngắn gọn, rõ ràng. Khi buổi vấn đáp kết thúc, anh nói nhẹ nhàng, “Tôi rất quan tâm đến yêu cầu của ông, cũng hết sức đồng tình với quan điểm của ông, nếu tôi may mắn được tuyển dụng, thì mong được ông tiếp tục chỉ bảo”. Ba hôm sau, chàng sinh viên biết lắng nghe đó nhận được thông báo tuyển dụng.

Đương nhiên khi đi tìm việc, không thể chỉ biết lắng nghe một cách bị động, mà còn cần phát biểu quan điểm của mình hoặc tự trình bày về mình, khi giới thiệu bản thân cần tránh đề cao quá mức “cái

tôi”, lấy “tôi” làm trung tâm, nên hết sức coi trọng đối phương, coi họ là nhân vật chính, ví dụ sử dụng cách nói “Tôi rất đồng tình với yêu cầu của ông” “Không biết tôi có thể làm được gì cho quý công ty không?” “Tôi xin sẵn sàng phục vụ quý ông” “Tôi xin gắng hết sức mình để phối hợp với ông” “Tôi rất trân trọng ý kiến của ông” v.v...

Một học sinh xuất thân từ gia đình cán bộ cao cấp, đến thi tuyển dưới hình thức vấn đáp ở một công ty bình thường. Lúc giới thiệu về bản thân mình đã nói. “Bố tôi là cán bộ cao cấp, nhưng ông luôn tỏ ra nghiêm khắc với tôi, trong nhà tuy có thuê người làm, nhưng không bao giờ để người làm làm thay những phần việc mà tự tôi có thể làm được, tự tôi phải làm lấy tất cả, tôi cũng không bao giờ dựa dẫm vào chức quyền của bố, do đó, tôi xin vào làm ở quý công ty, tôi sẵn sàng làm tất cả mọi công việc được giao” kết quả là anh được chấp nhận.

Học sinh đó đã biết khai thác thế mạnh của gia đình mình so với các gia đình dân thường khác, nhưng chính thế mạnh đó cũng rất dễ gây ra hiểu lầm cho người tuyển dụng, do vậy khi tự giới thiệu, anh đã biết cách đưa ra những quan điểm mà đối phương dễ dàng chấp nhận nhất, chính trên cơ sở

xây dựng được sự nhất trí và tương đồng về quan điểm mà anh đã xua tan được mọi vướng mắc, e ngại, rút ngắn được khoảng cách giữa hai bên.

Ẩn ý trong lời nói của sếp

Tại các văn phòng chúng ta thường nghe thấy nhân viên tí tê bình phẩm “Này, lời nói của ông trưởng ban X chớ có tin ngay, coi chừng bị hố đấy” “Ai bảo cậu chỉ biết nhất nhất làm theo lời nói của ông ta mà chẳng chịu khó suy nghĩ gì cả!”.

Thế mới biết phải nắm được ý tứ sâu xa của sếp, đó cũng là yêu cầu về năng lực của mọi nhân viên.

Với sếp hay “khách sáo”:

Có một loại sếp luôn luôn nói những câu khách sáo, lúc nào cũng tỏ ra tôn trọng nâng đỡ cấp dưới, ban phát lời khen có phần quá mức sự thật. Ví dụ: “nếu không có cậu ở đó, mình chẳng còn biết xử trí ra làm sao nữa” “Trăm sự nhờ cậu đó”. Với những câu nói đó, bạn hãy chịu khó nghiền ngẫm thật kỹ, để nắm bắt được ẩn ý bên trong, và đưa ra cách ứng phó thích đáng. Bạn còn phải biết cách tùy cơ ứng biến, để luôn luôn hòa nhập với lãnh đạo, có nghĩa bên ngoài đón nhận sự tin cậy cao “tất cả trông nhờ

vào cậu đấy”. Sau đó tỏ ra giả bộ như vô tình không biết để đưa sếp vào tròng. Ví dụ lúc đó bạn đáp “Cảm ơn sếp đã tin cậy tôi sẽ làm hết sức mình”. Cách ứng xử như vậy là thông minh sáng suốt và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho mình có được một không gian thông thoáng để xoay sở.

Với sếp chân tình:

Một số sếp tương đối tôn trọng cấp dưới. Khi phải từ chối các đề nghị của nhân viên dưới quyền, ông chú ý xem xét nhiệt tình công tác và lòng tự trọng của cấp dưới, không bao giờ từ chối thẳng thừng mà lúc đầu làm ra vẻ như đồng tình ủng hộ, sau đó mới vạch ra những điểm khác nhau giữa ý kiến của cấp dưới với tình hình toàn cục, kiểu ứng xử đó, nhìn qua tưởng như là xoa trước đấm sau, thực tình đã được ông suy nghĩ dàn dựng rất công phu. Là cấp dưới bạn phải biết cách linh hoạt được ý nghĩ thật sự của sếp và mục đích mà sếp đã vạch ra.

Ví dụ bạn đề đạt việc gì đó với sếp, được sếp trả lời “ý kiến của cậu rất tốt, tuy nhiên ở một số điểm không hoàn toàn ăn khớp với kế hoạch chung”. Trong trường hợp đó bạn phải hiểu ngay ý nghĩ thực của sếp. Chớ có đeo bám mà trình bày phương án của bạn hợp lý, chính xác ra làm sao, cũng đừng

có bất xếp phải tỏ rõ thái độ. Tốt nhất là bạn nên nói “Đây chỉ là ý nghĩ cá nhân của tôi, nếu như có chỗ nào đó mâu thuẫn với tình hình chung của công ty thì xin sếp cứ căn cứ vào tình hình toàn cục để bố trí công việc ạ!”. Trong lòng sếp lúc đó sẽ rất cảm ơn về cách ứng xử thông minh, biết điều của bạn, hai người sẽ thấy gần gũi chan hòa với nhau hơn, và điều đó hết sức có lợi cho bạn.

Với dạng lãnh đạo hay đùn đẩy:

Một số lãnh đạo thường rất vui vẻ chấp nhận đề nghị của bạn, nhưng sau đó lại đùn đẩy việc đó cho sếp ở cấp cao hơn, trường hợp đó bạn nên cân nhắc lại chữ “được” mà sếp vừa nói ra.

Những người nắm cương vị lãnh đạo mà không muốn bộc lộ thái độ thật sự của mình bằng cách đùn đẩy cho cấp trên, thì những lời nói của sếp bao giờ cũng chứa đựng ẩn ý bên trong, qua thái độ bên ngoài có vẻ như sếp rất thông cảm đồng tình với bạn nhưng thực chất đôi khi trái hẳn, chỉ khi nào không thể không nói thì sếp sẽ nói “Mình đã nói với cậu rồi cơ mà” để lấy cớ thoái thác. Những người lãnh đạo thuộc dạng này không đáng tin cậy, nếu chẳng may bạn là cấp dưới của họ thì cần đặc biệt lưu ý.

Cách lấy lòng

Có một câu thành ngữ đại ý là “Muốn biết biển rộng bao la thì phải nhìn từ trên cao”. Câu đó thật đáng cho ta suy ngẫm. Một số người sở dĩ đứng cao hơn người khác, là vì họ biết tư duy ở tầm cỡ cao hơn người khác, họ chịu khó học hỏi nghiên cứu hơn người khác. Trong cuộc đổ bộ của quân Anh lên đất Pháp, bộ chỉ huy phát cho mỗi người lính một quyển sổ nhỏ, trong đó có ghi một câu “Tất cả mọi người hãy chú ý, lính lái xe của nước Pháp đều lái xe đi sai luồng đường”. Thực chất là vì ở nước Anh qui định xe đi về phần đường bên trái, còn ở nước Pháp lại quy định xe đi về phần đường bên phải. Câu nói này thể hiện tính thích hài hước của người Anh.

Biết vui đùa cũng là một phương pháp giành được cảm tình của sếp, nhất là khi gặp các trường hợp không cần thiết phải tranh luận. Nếu biết đùa đúng lúc sẽ mang lại hiệu quả tốt.

Các nhà khảo cổ đã phát hiện ở Ai Cập một bộ xác ướp, nhưng người ta không nhất trí được với nhau về niên đại của nó. Cuộc tranh luận nổ ra khá gay gắt. Cuối cùng đi đến quyết định giao nó cho cảnh sát mật xử lý. Ba ngày sau, cảnh sát mật

thông báo với các nhà khảo cổ, cho biết cái xác ướp ấy đã 3.144 tuổi.

Các nhà khảo cổ vô cùng ngạc nhiên hỏi: “Các ông làm sao mà xác định được niên đại của nó?”. Người đại diện của cảnh sát mật ung dung trả lời “Chính xác ướp đã khai với chúng tôi như vậy”.

Muốn đùa cho hay cũng phải chịu khó suy nghĩ về mặt trái của sự việc. Ví dụ người ta đề xướng sữa mẹ là thức ăn nuôi dưỡng trẻ sơ sinh tốt nhất. Nếu bạn chỉ suy nghĩ một cách đơn thuần theo lẽ thường tình là “giàu chất dinh dưỡng” và “ít vi khuẩn” thì chẳng mang chút sắc thái hài hước nào. Nếu bạn nghĩ thật khác người, đi ngược lại các kiến thức phổ thông, và suy nghĩ vượt ra ngoài thói quen, thì bạn sẽ tìm được một câu trả lời dí dỏm đại loại như “dễ mang theo người”, “làm tăng thêm vẻ đẹp” v.v... mang lại cho người nghe cảm giác thích thú hồn nhiên. Một ví dụ khác, khi bàn về mức độ khó khăn của việc cai rượu nếu bạn nêu vấn đề “không được” hoặc “phản đối uống trộm” thì chẳng có gì đáng buồn cười, nhưng bạn nghĩ được một cách thể hiện khác thường, hoang đường sẽ khiến cho người nghe thấy buồn cười. Ví dụ: “Không được uống bằng bằng mồm, chỉ được uống bằng mũi thôi!”

Người thích đùa chính là người thích động não, thích sáng tạo và đó cũng là điều quan trọng nhất. Một hạt giống thực vật tốt mà không được gieo trên miếng đất màu mỡ thì cũng chưa hẳn mọc được cái cây tươi khỏe. Tính hài hước của con người cũng tương tự như vậy, cho dù bạn có tư chất thông minh, nhanh nhẹn, nhưng bạn không biết phát huy khai thác, thì chưa hẳn bạn đã biết đùa. Một yếu tố cần thiết nữa là, tâm hồn bạn luôn luôn lạc quan, vô tư, cuộc sống của bạn tràn đầy niềm vui thì bạn mới có thể đùa được.

Lời nói thật phải trung thực tự nhiên, không tráo trở lươn lẹo. Ngay cả bạn có công suốt ngày vắt óc suy nghĩ làm thế nào để cù cho thiên hạ cười cũng chưa hẳn đã thành công, nhưng nếu bạn quá tinh vi lắt léo thì câu chuyện của bạn cũng trở nên sống sượng vô duyên vì nó không mang sắc thái tự nhiên, thiếu hẳn cảm giác chân thực thành ra kết quả cuối cùng đáng hay hóa dở, lại còn bị người ta chê cười. Những câu nói tế nhị phải do chính mình nghĩ ra, không mô phỏng theo người khác, phải sáng tạo ra phong cách riêng của mình. Những diễn viên hài thành công

có khả năng gây cho khán giả hứng thú từ đầu đến cuối, khán giả cười ngặt nghèo nhưng diễn viên lại đứng ngay ngắn nghiêm nghị, tỉnh lẻ như không có chuyện gì xảy ra, khán giả trông đáng anh ta hết sức ngây ngô, lại càng cảm thấy buồn cười hơn.

Một dịp, nữ hoàng Anh Anna tham quan đài thiên văn nổi tiếng Greenwich. Khi nữ hoàng biết giám đốc đài thiên văn, nhà thiên văn học Tames Bradley hưởng bậc lương rất thấp, bà tỏ ra rất kinh ngạc và tỏ ý ngay là phải nâng bậc lương cho ông, nhưng Bradley lại khẩn thiết đề nghị nữ hoàng không nên làm như vậy.

Ông nói: “Nếu như chức vụ đó được hưởng lương cao bổng hậu, thì nó sẽ trở thành một chức vụ hấp dẫn, có lẽ sau này những người đến nhận chức sẽ không còn là nhà thiên văn học nữa”.

Một số người khi pha trò lại hay trích dẫn lời nói của các danh nhân hay điển tích này nọ, thiết nghĩ đó cũng là một cách hay. Chỉ cần sửa chữa gia giảm tí chút vào danh ngôn, điển tích sẽ gây hậu quả hài hước rất cao, góp phần mang lại thành công trong giao tiếp.

Học cách nói vòng vo

Ngôn ngữ là công cụ để biểu đạt tư tưởng tình cảm, nói cách khác vì người ta muốn bày tỏ ý nghĩ, thái độ của mình nên mới nói, nhưng có một số ý tứ phải nói theo cách khéo léo tế nhị thì mới diễn đạt được, tức là phải vận dụng tính chất quanh co uốn lượn khá phức tạp của tư duy và ngôn ngữ.

Nhà văn Mỹ Mark Twain vào ở một nhà trọ, người ta báo trước cho ông biết chỗ đó rất lắm muỗi. ông cũng lo không biết có được ngủ yên không, ông định nói với nhân viên phục vụ, nhưng lại nghĩ rằng nói chuyện đó chưa chắc đã được nhân viên phục vụ chú ý tiếp thu.

Khi ông vào đăng ký lấy phòng ở quầy lễ tân, thì một con muỗi bay đến, Mark Twain liền nói ngay với nhân viên lễ tân. “Ôi, muỗi ở đây rất là thông minh, nó đến xem trước tôi ngủ ở buồng nào, để tối đến mở tiệc đây mà!”. Nhân viên lễ tân thấy rất buồn cười, kết quả là đêm đó, phòng của ông được họ chú ý xua hết muỗi, Mark Twain được ngủ một đêm ngon lành. Nếu Mark Twain bảo thẳng cho phục vụ nên biết số phòng của mình và dặn họ phải xua hết muỗi, thì chưa chắc đã đạt được kết quả mỹ mãn như vậy. Cách ăn nói dí dỏm của ông

đã gây được sự chú ý của nhân viên, họ thấy thoải mái thích thú được phục vụ ông.

Trong cuộc sống hàng ngày thường xuất hiện một số tình huống đại loại như: Khi anh yêu cầu anh ta làm việc gì đó, hoặc chỉ trích phê phán người khác làm việc gì không nên không phải thì nên chọn một cách nói nào đó có thể giành cho đối phương một khoảng trống để tiến để lùi, có vẻ như nhường quyền chủ động cho họ.

Lúc về già Hán Vũ Đế chỉ mong mình được trường sinh bất lão, một hôm nói với thị thần: “Trẫm nghe người ta nói, người nào mà “nhân trung” ở phía dưới mũi càng dài thì tuổi thọ của người đó càng cao, ai có nhân trung dài đến một tấc, thì sẽ sống được một trăm tuổi, không biết có đúng không?”

Đông Phương Sóc nghe được chuyện đó, biết ngay là hoàng đế đang muốn sống lâu muôn tuổi đây. Hoàng thượng nhanh mắt nhìn thấy Đông Phương Sóc lộ vẻ vui mừng liền nghiêm nét mặt mắng rằng: “Khanh cười chuyện gì?” Đông Phương Sóc vội vàng ngả mũ cung kính tâu lên; “Muôn tâu, thần đâu dám cười nhạo bệ hạ. Thần chỉ cười mặt ông Bành Tổ xấu xí là xấu thôi ạ”. Hán Vũ đế quát: “Mặt ông Bành Tổ

buồn cười ở chỗ nào? “Đông Phương Sóc thưa: “Ông ấy sống được 800 tuổi, nếu đúng như lời bệ hạ vừa nói, thì nhân trung của ông ấy phải dài đủ tám tấc, và mặt ông ấy chắc là phải dài hơn mặt ngựa”. Hán Vũ Đế không nhịn được cười.

Đông Phương Sóc có ý khuyên can vua, nhưng lại không tiện nói thẳng, nên tìm cách nói bóng nói gió, nói xa nói gần để biểu đạt ý nghĩ của mình và được Hán Vũ Đế vui vẻ tiếp thu.

Trong nhiều trường hợp, nói mềm mỏng và nói dí dỏm không hoàn toàn tách rời nhau được, và như vậy hiệu quả lại càng cao hơn. Cấp dưới luôn luôn mong mỗi cấp trên nghe theo gợi ý của mình, muốn thế đầu tiên phải làm sao cho cấp trên hiểu được mục đích thực sự của mình, trong trường hợp này, cách nói vòng vo sẽ giúp bạn đạt được mục đích.

Xí xóa cười trừ

Trong giao tiếp thường ngày, nếu biết vận dụng cách lấp liếm cười trừ sẽ tạo được bầu không khí vui vẻ, thú vị. Đôi khi nhờ cách này mà nói ra được những điều hết sức khó nói và được đối phương chấp nhận. Cách nói này còn có ý mỉa mai châm chọc. Vì

can tội mưu phản nên đại phu nước Tề là Lân Thạch Phụ bị Tề Tuyên Vương khép vào tội chết. Tề Tuyên Vương còn muốn tiêu diệt toàn bộ gia tộc của Lân Thạch Phụ. Gia tộc của Lân Thạch Phụ rất lớn, họ họp bàn với nhau cách đối phó, đều cho rằng chẳng ai có thể nói lọt tai Tề Tuyên Vương, may ra chỉ có Ngãi Tử là thuyết phục được và cứu được cả họ. Thế là cả họ Châu đi đến trước phủ đệ của Ngãi Tử để nhờ cậy. Ngãi Tử không thể từ chối, đành nói: “Việc này không khó, nhờ các ông chuẩn bị cho tôi một sợi dây, để sau này khỏi mang vạ”. Người họ Hồ cho rằng Ngãi Tử nói đùa, nhưng cũng không dám hỏi lại, đành chào ra về, tìm một sợi dây dài khoảng ba thước đưa cho Ngãi Tử.

Ngãi Tử dắt sợi dây vào thắt lưng đi bệ kiến Tề Tuyên Vương tâu rằng: “Thạch Phụ rắp tâm làm phản, bệ hạ xử ông ấy tội chết là phải lắm, nhưng họ hàng của ông ấy vô tội, nếu đại vương xử họ tội chết, không hợp với hành vi của một ông vua nhân đức!”.

Tề Vương nói: “Đây không phải là ý muốn của trăm, mà là theo di huấn của tiên vương. Trong “Chính điển” có ghi rõ “Họ hàng của người làm phản đều bị giết không tha”, trăm không thể tự tiện làm trái với phép tắc của tiên tổ”.

Ngãi Tử thừa “Thần biết rõ đây là việc mà bệ hạ bắt buộc phải làm, thần chỉ có một câu muốn tâu lên bệ hạ, ông cậu của bệ hạ đã từng hàng nhà Tần phản lại tổ quốc, nhưng ông ấy là em trai của mẹ bệ hạ, nếu như theo lời bệ hạ vừa nói, thì chính bệ hạ cũng là họ hàng của kẻ phản quốc, lẽ ra phải chịu tội chết. Nay thần mang theo sợi dây ba thước, xin dâng lên bệ hạ để chấp pháp, xin được xử ngay hôm nay, mong bệ hạ không vì tính mạng của một người mà phạm vào phép tắc của tiên đế.

Tề Tuyên Vương bị dồn vào tình thế hết sức khó xử đành phải đỡ bài cười trừ lấp liếm nói với Ngãi Tử rằng: “Thôi tiên sinh không cần phải nói nhiều lời nữa, ta tha chết cho gia tộc họ Châu là được chứ gì”. Như vậy nhờ tài ăn nói mà Ngãi Tử cứu sống được cả một họ tộc.

Mượn cái sai của người đối thoại hoặc cái sai của người bên cạnh để bào chữa cho mình, dùng cái sai này để sửa cái sai khác, cũng là một cách để tăng thêm khả năng biểu đạt của ngôn ngữ, hoặc cố ý nói toạc móng heo ra, sẽ làm cho câu chuyện thêm rộn rã.

Đầu năm 1986, trong cuộc bầu cử tổng thống ở Philippin. Akino chạy đua với Mac-Cốt của

Đảng cầm quyền, nguyên tổng thống Mac-Cốt công kích bà Akino thiếu kinh nghiệm, không hiểu biết về chính trị. Akino đáp lại người tự cho là có kinh nghiệm, hiểu chính trị, nhưng ông Mac-Cốt đã đưa đất nước đến tình trạng như thế nào? Akino không hề né tránh bà là người nội trợ trong gia đình nhưng bà chỉ ra một cách hùng hồn: “Tôi tuy không phải là người chuyên hoạt động chính trị, nhưng chính nhờ suốt ngày quanh quẩn trong bếp núc, nên tôi rất hiểu biết về kinh tế trong cuộc sống”.

Một câu nói thôi, nhưng đạt được hai tác dụng vừa bảo vệ ta vừa tấn công địch, đặc biệt là kinh tế trong cuộc sống “chỉ cần nêu lên khái niệm đó, đã khoét sâu điểm yếu của đảng cầm quyền. Vì trong thời kỳ chấp chính của Mac-Cốt ở Philippin, trong các nhà máy chỉ có 40% người hoạt động. Số người thất nghiệp và nửa thất nghiệp chiếm tới 60% dân số, con số vay nợ mà nhà đương cục công bố lên tới 245,5 tỷ USD, vật giá tăng cao, nhân dân oán hận, nền kinh tế sa sút nghiêm trọng, còn nền chính trị thì bấp bênh chao đảo màn tính chu kỳ cho nên bà Akino nêu ra vấn đề đời sống kinh tế coi như một đòn điểm huyết hạ nóc ao đối thủ.

Một câu nói của Akino đã vạch trần điểm yếu cơ bản của chính phủ Mac-cốt là không được lòng dân, sau một cuộc đấu đá trên diễn đàn, Mac-Cốt đã bị thất bại.

Chờ để lộ sơ hở

Khổng Tử đã dạy: “Hãy xem xét cho kỹ, khi nào đáng nói hãy nói, để cho người ta không nắm được thóp của anh mà đem đặt xuyên tạc”. Câu nói của Khổng Tử đã nhấn mạnh tầm quan trọng của yếu tố đúng thời cơ, có nghĩa là cần phải dựa vào tình hình phát triển khách quan, xuất phát từ thực tiễn, để xây dựng một cách ứng xử bằng cách phân tích tình hình và hiện thực khách quan đó. Ngày xưa ở vùng thôn quê tỉnh Hồ Bắc có một cậu bé rất thông minh, một ông tú tài nghe tin đồn như vậy định đến thử tài cậu bé xem sao.

Mùa đông tháng chạp năm đó, ông tú tài tìm đến nhà cậu bé, ông tú tài nói: “Nghe người ta đồn rằng cháu rất thông minh, cái gì cũng biết, hôm nay ở nhà bác có một vị khách đến thưởng thức hoa Mai, chẳng may bị rấn cần vào chân, theo cháu thì nên chữa trị bằng cách nào?”

Cậu bé nói: “Để ợt ấy mà, bác hãy đi kiếm ít tuyết trắng ở dưới chân bức tường phía nam vào đúng ngày mồng sáu tháng sau để bôi vào vết thương, thì sẽ lập tức khỏi ngay”.

Ông tú tài ngớ cả người, liền hỏi: “Tháng sau là tháng hè nóng nực nhất, làm sao ở dưới chân bức tường phía nam lại có tuyết được?”

Cậu bé cười đáp: “Ngày đông tháng giá làm gì có rấn”.

Ông tú tài không thể ngờ được cậu bé ứng đối nhanh như vậy, ông còn bị đòn phản công của cậu bé dồn vào thế bí. Đó là vì cậu bé nắm chắc được yếu tố thời gian, chọn đúng thời cơ nắm quyền chủ động lật lại thế cờ. Trong chiến tranh ai nắm bắt được thời cơ, khống chế được tình thế công thủ của hai bên, thì có thể lật ngược thế bị động thành chủ động. Nhà toán học Đức Eimi Nord sau khi nhận được bằng tiến sĩ, vẫn chưa thể mở lớp dạy học ngay, vì bà chưa có tư cách cán bộ giảng dạy. Trong một hội nghị bình xét, có một nhân sĩ bảo thủ xem chừng hết sức cảm khái xúc động, tỏ rõ khí phách đàn ông phát biểu đồng ý: “Làm sao có thể cho đàn bà làm cán bộ giảng dạy được, nếu được làm

cán bộ giảng dạy thì sau này sẽ thành giáo sư, thậm chí tham gia hội đồng bình xét ở bậc đại học, làm sao có thể để cho phụ nữ tham gia vào cơ cấu học thuật cao nhất ở bậc đại học được”.

Nhà nghiên cứu thuyết tương đối văn học là Himibeth cảm thấy buồn cười, liền phản bác lại: “Thưa các vị, giới tính của người được bình chọn không thể được coi là lý do để ông ta hay bà ta có trở thành giáo viên giảng dạy không. Tôi xin lưu ý các vị rằng: Hội đồng bình xét ở bậc đại học xét cho cùng thì đâu phải là nhà tắm công cộng”.

Nhân sĩ bảo thủ đó đành lẳng lặng rút khỏi hội nghị.

Trong một nhà chùa có hai vị sư vốn nuôi hiềm khích với nhau trong đó nhà sư A bụng dạ hẹp hòi, luôn luôn tìm cơ hội để khích bác nhà sư B, nhưng khổ nỗi vẫn chưa tìm ra cơ gì. Ông ta liền bắt đầu nhằm vào chú tiểu của nhà sư B.

Nhà sư A báo cáo với sư trụ trì nhà chùa rằng. Hôm nay khi tụng kinh ở trên điện Đại Hùng, chú tiểu của nhà sư B ngồi ở dãy cuối cùng đã cố ý làm mất hể để phỉ báng phật tổ. Sư trụ trì nghe nói thể định bụng sẽ trừng phạt trước mặt tất cả các chúng tăng khi làm lễ phật sau bữa ăn sáng hôm sau. Chú

tiểu nghe tin đó sợ quá khóc thút thít đi tìm sư B nhờ cứu giúp. Sư B rí vào tai chú tiểu nói nhỏ tám chữ, chú tiểu gạt nước mắt nhoẽn cười. Sáng hôm sau, sau buổi hành lễ, sư trụ trì gọi chú tiểu ra hỏi về chuyện đó.

Chú tiểu nói: “Tôi ngồi ở đây cuối cùng là trò hề, thì ai nhìn thấy ạ?”

Sư A bước lên phía trước, nói một cách giận dữ: “Chính mắt ta nhìn thấy, mà còn định chối cãi à?”

Chú tiểu thưa: “Xin hỏi lúc đó sư bá đứng ở đâu ạ?”.

Sư A: “Ai cũng biết là ta đứng ở hàng phía trước”.

Chú tiểu lúc ấy mới đỡ con bài của sư phụ dạy cho: “Ông không quay lại, làm sao nhìn thấy?”.

Sư A xấu hổ sượng chín cả mặt, định vu cáo người khác, hóa ra lại bị lời đuối cáo.

Nói dối như thật

Chỉ vào con hươu bảo là con ngựa là nói chuyện thật thành chuyện giả, liệu có thể lật ngược lại chuyện giả nói thành chuyện thật không.

Nếu xét về mặt Logic, thì hươu và ngựa là hai

khái niệm hoàn toàn khác nhau, kể cả hình dáng bên ngoài có giống nhau đi nữa thì cũng không thể vơ đũa cả nắm được, như vậy được coi là sai lầm lẫn lộn về khái niệm. Tuy nhiên, trong thực tế điều đó không thuộc phạm trù logic, mà là cố ý lập lờ trá trộn khái niệm để tạo cơ xác định phạm vi quyền lực, cũng có nghĩa là lợi dụng cách nhập nhằng khái niệm để bắt buộc đối phương tỏ rõ phản ứng, từ đó tìm cách thuyết phục đối phương.

Sau khi Chu Nguyên Chương lên ngôi hoàng đế, khá nhiều người bạn cũ muốn dựa vào quan hệ vốn có từ trước để mưu cầu quan tước. Một số người chẳng kiêng dè gì, kể ra những chuyện hai người cùng nhau chơi những trò đùa ma quái chẳng lấy gì làm đẹp mắt từ những ngày hàn vi. Họ tưởng rằng bằng cách gợi lại tình cũ nghĩa xưa qua các kỷ niệm khó quên thuở trước, khiến cho hoàng đế cảm động mà trọng dụng mình, kết quả có người bị tống cổ ra ngoài, có người bị chém đầu.

Thế mà có một người bạn thuở nhỏ đã cùng đi chăn trâu, nhờ múa ba tấc lưỡi mà kiếm được chức quan to. Giống như kẻ khác, anh ta cũng lặn lội đường xa tìm đến hoàng cung xin báiyết hoàng thượng. Chu Nguyên Chương hỏi anh ta đến có việc

gì bầm báo, sau khi bái lạy, anh ta nói: “Muôn tâu, Hoàng thượng không biết còn nhớ tôi không? Năm đó vị thần đi theo xa giá quét sạch sang phủ Lư Châu, đánh tan thành Quan Châu, đuổi nguyên soái Thang chạy dài, bắt sống tướng quân Đậu, Hồng hài tử chặn cửa ải, may phúc có Thái tướng quân”. Chu Nguyên Chương nghe anh ta nói thật hay, mà lại làm tôn thêm danh giá cho nhà vua. Thực tình thì anh ta đang kể lại những trò đùa nghịch ngổ ngáo của đám trẻ chăn trâu, ví dụ ăn trộm đậu ván, luộc ăn, đánh vỡ cả nồi, vì lo tranh giành nhau đậu để ăn. Chu Nguyên Chương bị mắc ghen vì lá cỏ, may nhờ người bạn chăn trâu đó dùng cọng rau lừa xuống dưới bụng mới thoát nạn. Nguyên Chương nghe kể lại chuyện ngày xưa qua cách miêu tả tài tình của người bạn thuở nhỏ, trong lòng thấy rất vui lập tức phong cho người bạn đó chức tổng quản quân ngũ lâm.

Họa sĩ Pháp Aulas Werna đang học vẽ ký họa bên bờ hồ Mamsle, có hai cô gái nước ngoài cũng đến ngồi vẽ ký họa ở cách chỗ ông không xa, có một cô đến gần Werna để xem ông vẽ, cô chê bai hết chỗ này đến chỗ khác. Họa sĩ bậc thầy vẫn chịu khó lắng nghe, sau đó cảm ơn cô gái một cách lễ phép.

Hôm sau họa sĩ lại gặp cô gái đó trên tàu thủy, cô gái nói với ông: “Thưa ông, ông là người Pháp chắc hẳn ông có biết nhà danh họa Aulas Werna chứ ạ, nghe nói họa sĩ cũng đang đi trên chuyến tàu này, nhờ ông giới thiệu cho tôi ra mắt họa sĩ được không ạ?”

“Thưa cô, cô muốn gặp ông ta lắm sao?”

“Vâng, tôi rất muốn làm quen với ông ta”.

“Ồ, thưa cô, cô đã làm quen với ông ấy rồi đấy ạ, vì hôm qua cô đã lên lớp cho ông ta một buổi về cách vẽ tranh rồi mà”.

Muốn vận dụng phương pháp này thì trước hết phải nắm được điểm tương đồng giữa hai sự vật, ví dụ giữa hươu và ngựa, như thế mới có thể nhập nhằng xáo trộn được, hơn nữa người vận dụng phải nắm quyền lực lớn trong tay. Ví dụ người đầu tiên cũng là bậc thầy về thủ pháp này là Triệu Cao, nguyên giữ chức thừa tướng, tức là dưới một người, trên vạn người, ông đã dùng biện pháp đó để trừng trị những người chống đối, ngoài ra muốn vận dụng nó, còn phải bảo đảm một số điều kiện, sức mạnh và phương tiện nhất định.

Chìa khóa chính là nêu câu hỏi

Nêu câu hỏi là điều kiện hàng đầu để tìm tòi học hỏi kiến thức mới, để giải đáp băn khoăn thắc mắc nhằm thu thập thêm hiểu biết cho mình, vì vậy nêu câu hỏi được ví như chiếc mở cửa nhà kho tư tưởng và tin tức của đối phương. Một ông viện sĩ đang chủ trì thi cử, ông hỏi thí sinh: “Nếu anh cần làm cho bệnh nhân vã mồ hôi, thì anh làm thế nào?”

“Cho bệnh nhân uống thuốc ra mồ hôi liệu mạnh” thí sinh trả lời rất đúng bài bản.

“Xin nêu ví dụ”.

“Chẳng hạn chè nóng, quả Marin, hoa Tilia khô”.

“Ngộ nhớ tất cả những thứ đó đều không phát huy tác dụng thì sao”.

“Thì tôi bắt đầu dùng thử hoa dại”, thí sinh tỏ vẻ bối rối, vừa trả lời, cậu ta vừa dơ tay quạt mồ hôi trán.

“Nếu như dùng đủ cách mà vẫn không đưa đến hiệu quả?”

“Thế thì... tôi sẽ đưa bệnh nhân đến đây để ông vấn đáp”.

Cách nêu câu hỏi phải minh bạch ngắn gọn, nhấn mạnh điểm cần hỏi, để người nghe nắm bắt một cách dễ dàng, không áp úng, mập mờ, câu hỏi không quá lớn, không chung chung, thì câu trả lời nhận được cũng trống rỗng, không cụ thể và chẳng giải quyết được vấn đề gì thiết thực cả. Vì vậy cách đặt vấn đề là từ lớn đến nhỏ, từ diện rộng đến diện hẹp, từ tổng thể đến chi tiết trong một chuỗi mất xích, rồi gỡ ra từng đốt một.

Ngày xưa có một chàng tú tài, tài hoa nhưng rất nghèo, do thời đó tệ nạn tiêu cực trong trường thi rất nặng nề, nên anh ta thi mãi mà chẳng đậu. Năm đó nghe đồn chủ khảo là ông quan nổi tiếng thanh liêm, mục đích là chọn được người hiền tài, nên anh tú khẩn gởi trẩy kinh để ứng thí, không may là khi anh đến nơi thì người ta đã kết thúc khóa thi, anh ta trình bày xin xỏ mãi, may sao đã khiến cho quan chủ khảo động lòng, cho anh thi bù.

Chủ khảo ra đề, yêu cầu anh làm một vế câu đối trong đó phải bao gồm hệ đếm từ 1 đến 10. Anh tú tài liền nghĩ, sao mình không kể ra đây nổi nhọc nhằn vất vả dọc đường và đến nơi lỡ kỳ thi, không chừng còn được chủ quản khảo đại nhân thương tình châm chước, anh liền ứng khẩu đọc luôn:

Một con thuyền cô quạnh, hai ba khách vãn chương, bốn mái chèo khỏa nước, năm cánh buồm gió căng, đi qua sáu bãi bảy bến, nếm đủ tám lạng đận, chín lênh đênh, thật đáng tiếc mười phần vì đã đến muộn.

Nghe xong, chánh chủ khảo khen thầm trong bụng, thí sinh này quả có tài năng! Tiếp đó ông ta yêu cầu anh làm tiếp về thứ hai trong đó đếm ngược từ 10 đến 1. Chàng tú tài nghĩ bụng, nhân đây mình nên kể quá trình học hành thi cử không may mắn trong mấy năm vừa qua, anh đọc tiếp:

Trải qua mười năm đèn sách, theo học chín tám nhà trường phớt lờ bảy loại tình cảm, sáu loại thèm muốn, nghiền ngẫm hết ngũ kinh tứ thư, đi thi ba lần hai lượt, hôm nay “nhất” thiết phải đậu.

Quan chủ khảo nghe xong không tiếc lời khen ngợi, những câu hỏi tiếp sau, tú tài đều trả lời trơn tru và kỳ thi đó chàng đỗ trạng nguyên, học vị cao nhất lại thuộc về tay người đến muộn.

CHƯƠNG VII

Sức hấp dẫn của nhân cách trong giao tiếp xã hội

*Biết giao tiếp sẽ thể hiện được sức hấp dẫn
nhân cách của bạn*

Nhân cách trong hành động

Con người là linh trưởng của vạn vật, là con người của thiên nhiên và cũng là con người trong xã hội, tồn tại không cô lập trong mọi hình thức xã hội. Nếu tách khỏi xã hội, tách khỏi sự giao tiếp giữa người với người, thì không còn là con người nữa.

Chỉ có giao tiếp trong xã hội, con người mới có thể nhận thức được bản thân mình, mới có thể tự phát triển, lớn mạnh trong nhận biết và cải tạo thế giới chủ quan và khách quan. Trong đời sống xã hội quan hệ giữa người với người thường biểu hiện mối liên hệ về mặt tình cảm và hấp dẫn về tâm lý. Trong giao tiếp xã hội, dù là ai nếu quan hệ xã hội tốt, thì người đó càng có nhiều bạn bè, càng làm

cho mình thêm ầm áp, có dũng khí, trí tuệ và sức lực càng tăng.

Muốn đối nhân xử thế thật tốt trong xã hội hiện đại, trước hết phải giải quyết được vấn đề tự lập kết hợp với hợp quần.

Trong thời đại kinh tế hàng hóa phát triển rộng khắp như ngày nay, muốn phát triển toàn diện cá tính và năng lực thì cần phải kết hợp tự lập với hợp quần, tự lập là nền tảng và căn bản.

Một người không tự lập, không có lý tưởng, không có dũng khí khó mà hợp tác được với người khác; một người phẩm hạnh không tốt, tự tư tự lợi thì khó mà hòa hợp với người khác, khó chung sống được với người khác.

Người ta thường nói: “Muốn rèn sắt bản thân phải cứng”. Trong đối nhân xử thế, muốn có quan hệ tốt về mọi mặt, hợp tác tốt, thì cần phải rèn luyện bản thân. Phải có chí lớn, học hỏi không biết mỏi, làm cho tư tưởng và phẩm chất luôn trong sáng, mới có thể làm cho bản thân tiến bộ không ngừng, được người đời hoan nghênh.

Điểm cơ bản của đối nhân xử thế trong đời sống hiện thực là phải có sức hấp dẫn nhân cách. Thế nào là sức hấp dẫn nhân cách? Trước hết phải hiểu

rõ nhân cách là gì? Nhân cách là tổng hòa những đặc trưng tính cách, khí chất, năng lực của một con người, cũng là tư cách chủ thể, phẩm chất đạo đức và hành vi, quyền lực, nghĩa vụ của một con người, mà sức hấp dẫn nhân cách là sức hấp dẫn người khác bằng tính cách, khí chất, năng lực, đạo đức phẩm chất của một con người. Trong xã hội ngày nay, một người được mọi người hoan nghênh chấp nhận, tức là người đó có sức hấp dẫn nhân cách nhất định trên thực tế.

Quan hệ người với người là quan hệ cơ bản nhất, cũng là quan hệ phức tạp nhất. Về mặt chủ quan ai cũng muốn giải quyết thật hoàn hảo các mối quan hệ giữa người với người, nhưng về mặt khách quan, chúng ta thường gặp phải những rắc rối và mâu thuẫn trong các mối quan hệ giữa người với người, khiến chúng ta rất khó chịu và buồn nhiều. Chúng ta nghiên cứu quy luật tâm lý của sức hấp dẫn nhân cách, với mục đích thông qua sự kết giao tâm linh với mọi người, tăng thêm hiểu biết để thúc đẩy mối quan hệ giữa người với người phát triển theo chiều hướng lý tưởng nhất.

Mọi người đều mong muốn bản thân mình có mối quan hệ kết hợp hài hòa với mọi người xung

quanh. Nhất là các bạn trẻ, càng muốn có cuộc sống hữu hảo với mọi người, được mọi người tin tưởng, thông cảm và hữu nghị. Nhưng mỗi quan hệ giữa người với người có tốt đẹp hay không lại quyết định bởi cả hai phía. Một con người không những phải tiếp nhận người khác mà cũng phải được người khác tiếp nhận, mỗi quan hệ giữa họ mới có thể phát triển. Nếu mọi người cảm thấy việc giao tiếp với một người nào đó là một việc không có ý nghĩa, hoặc không có thiện cảm với người mà mình giao tiếp, thì dù có muốn chưa chắc đã được người khác chấp nhận. Vậy làm thế nào để được người khác ưa thích, tin tưởng? Việc này có liên quan sức hấp dẫn nhân cách của người đó.

Có một người rất nổi tiếng đã từng nói rằng: “Có một số người sinh ra đã có thiên phú giao tiếp, dù là đối với bản thân hay đối với người khác, khi đối nhân xử thế, trong cử chỉ hoặc lời nói đều rất tự nhiên hợp lý, chẳng khó khăn gì mà vẫn được người khác chú ý và yêu mến. Nhưng cũng có một số người không có được thiên phú đó, họ phải rất cố gắng mới được người khác chú ý và yêu mến. Nhưng dù là do thiên phú hay do bản thân cố gắng, kết quả cũng đều là được người khác ưa thích, mà

mọi con đường và phương pháp để đạt được sự ưa thích chính là sự phát triển của nhân cách”.

Cho nên, có nhân cách hoàn hảo mới được mọi người yêu mến và hợp tác. Vì vậy trên đời này những người hiểu biết có học thường chú ý biểu hiện đặc trưng nhân cách của mình.

Có người nói: “Đó là một thứ tình cảm không thể hiện bằng lời nói, mà người ta mang đến cho bạn, như mang hương thơm cho hoa”.

Nhân cách có thể được thể hiện qua ánh mắt; nụ cười, hoặc là những cử chỉ và lời nói mà ta nhìn thấy và nghe thấy. Nếu kết hợp những “nhân cách” đó lại với nhau, chúng ta sẽ có một ấn tượng: họ rất được người khác yêu thích, khiến người khác thú vị. Họ làm chúng ta tự nhiên thấy muốn gần gũi, muốn kết bạn. Trong quá trình này, nhân cách của chúng ta cũng được phát triển, làm chúng ta hòa hợp vui vẻ với nhau.

Có thể nói những đặc trưng nhân cách của người đó khiến ta yêu thích, chính là sức hấp dẫn toát ra từ người đó. Có nhiều người có sức hấp dẫn nhân cách đó dù tướng mạo người đó đẹp hay xấu.

Ai hấp dẫn ai?

Sức hấp dẫn của nhân cách một con người, căn bản là ở phẩm chất làm cho người ta phải yêu mến, ngưỡng mộ, muốn gần gũi. Thuộc tính nội tại của tinh thần và phẩm đức của con người là sức hấp dẫn nhân cách, ví như hòn nam châm thu hút mọi người.

Năm 1969, Andócson, nhà tâm lý học Mỹ đã viết ra 550 dùng tính từ mô tả người. Ông cho các sinh viên chỉ ra phẩm chất mà họ ưa thích. Kết quả rất rõ ràng, phẩm chất tính cách mà họ đánh giá cao nhất là “chân thành”. Trong số 8 tính từ được đánh giá cao nhất, có 6 từ: chân thành, thành thực, trung thực, chân thực, tin cậy và đáng tin, có liên quan đến sự chân thành. Còn phẩm chất được đánh giá thấp nhất là nói dối, dối trá, không thật thà và cũng là giả dối.

Kết quả nghiên cứu có ý nghĩa phổ biến. Trong đời sống hàng ngày, chúng ta thường thích những người bạn thành thực, đáng tin cậy, căm ghét và đề phòng đối với kẻ tiểu nhân khẩu phật tâm xà, giả dối, nham hiểm. Chân thành vô tư thể hiện đặc trưng tính cách với vẻ bề ngoài như sau:

1. Đối với hiện thực hoặc về các quan hệ xã hội, biểu hiện sự chân thành, nhiệt tình, thân thiện, đồng lòng, thích giúp đỡ người khác, quan tâm và tham gia hoạt động tập thể; đối với bản thân thì nghiêm khắc, có chí tiến thủ, tự tin mà không tự cao tự đại, khiêm nhường nhưng không tự ti; có thái độ cần mẫn, chăm chỉ trong học tập, công tác và sự nghiệp.

2. Về mặt lý trí, biểu hiện nhạy cảm sắc bén, có khả năng tưởng tượng phong phú và trí thông minh; về mặt tư duy có tính logic cao, đặc biệt là có óc sáng tạo và khả năng sáng tạo.

3. Về mặt tinh thần, biểu hiện là biết kiềm chế bản thân, giữ được tinh thần lạc quan vui vẻ. Cư xử thoág, rộng rãi, tinh thần ổn định bình tĩnh, khi tiếp xúc với người khác luôn mang lại tiếng cười vui vẻ, tâm hồn thoải mái.

4. Về mặt ý chí biểu hiện mục tiêu rõ ràng, hành vi tự giác, biết tự kiềm chế, dũng cảm quyết đoán, kiên nhẫn, tích cực chủ động.

Con người có được những đặc trưng tính cách tốt đẹp như trên thường là người được quần chúng hoan nghênh mến mộ, có thể gọi là con người “kiểu nhân duyên”. Đương nhiên, không ai có thể có đầy

đủ những phẩm chất tốt đẹp đó. Sự chênh lệch về số lượng và chất lượng của những đặc trưng tính cách giữa người này với người kia quyết định sức hấp dẫn khác nhau của họ.

Sức hấp dẫn là nhãn hiệu của sự giao tiếp xã hội

Sức hấp dẫn nhân cách là biểu hiện bề ngoài của tổ chất tâm lý và sự tu dưỡng của một con người. Nó phản ánh phẩm chất đạo đức, tư tưởng tình cảm, khí chất tính cách, học thức, cách đối nhân xử thế của con người. Một người muốn có sức hấp dẫn nhân cách, điều quan trọng là hình tượng của người đó trong con mắt người khác như thế nào. Hình tượng con người đẹp hay xấu ảnh hưởng trực tiếp đến quan hệ với người khác. Muốn xây dựng được một quan hệ tốt đẹp với người khác, thể hiện được sức hấp dẫn nhân cách của mình, cần phải xây dựng được hình tượng tốt đẹp của mình trong giao tiếp xã hội. Chúng ta có thể tham khảo các khía cạnh sau:

1. Nói năng duyên dáng, lời lẽ tao nhã

Lời nói cử chỉ có thể phản ánh trực tiếp một

con người là có tài cao học rộng hay là thô thiển dốt nát, được hưởng một sự giáo dục tốt hay là thô lỗ nông cạn. Một người không biết ăn nói, lặng lẽ ít lời sẽ rất khó gây được sự chú ý của quần chúng. Nếu trong giao tiếp xã hội mà nói năng dàng dàng, dùng từ tao nhã thích hợp, hàm ý phong phú, phân tích vấn đề sâu sắc, phản ứng nhanh nhạy, đối đáp đầu vào đầy, diễn đạt tư tưởng tình cảm của mình một cách ngắn gọn, chuẩn xác, rõ ràng, sinh động, sẽ biểu hiện được khí chất và phong thái khác thường. Nhà văn Vu Linh khi nhớ lại lần tiếp chuyện với Lỗ Tấn đã nói: “Tiền sinh Lỗ Tấn nói năng rất sâu sắc, chặt chẽ, có lực nhưng lại sinh động sôi nổi câu nào cũng thu hút chúng ta. Cuối câu chuyện càng tuôn trào nhiệt tình chân thành, trên khuôn mặt gày gò lại toát ra một uy lực mạnh mẽ nghiêm nghị”.

Lời nói có thể như hút hồn người nghe, gây cảm giác “một buổi nghe ngài nói chuyện còn hơn đọc sách 10 năm”. Nhưng nói năng tao nhã là điều không thể ngẫu tạo. Dùng từ bóng bẩy hoa mỹ chỉ càng tỏ ra nông cạn rỗng tuếch; quá chú trọng tìm câu chọn chữ chỉ làm người nghe rối rắm khó hiểu. Trong giao tiếp phải tránh bàn tán sau lưng người khác, nói năng phải có mức độ, chú ý khen ngợi sau

lưng người khác. Nói nhiều đến ưu điểm người khác, bớt chuyện phê bình trực diện, moi móc khuyết điểm người khác, càng không nên lươn lẹo, xảo trá, nói năng thô tục.

2. *Tinh thần sung mãn đỉnh đặc tự nhiên*

Trong giao tiếp xã hội luôn giữ được tinh lực dồi dào, nhiệt tình sôi nổi, đỉnh đặc tự nhiên, là nhân tố quan trọng, tạo dựng hình tượng đẹp đẽ. Khi giao tiếp với người khác mà giữ được tinh thần thoải mái, có thể gợi cho đối phương nhiệt tình giao tiếp, tạo không khí sôi nổi. Nếu thái độ ẻo lả, lơ đãng, lạnh nhạt, qua loa cho xong chuyện thì sẽ làm cho đối phương thấy mất hứng, thậm chí không vui. Một người có tinh thần sung mãn đỉnh đặc tự nhiên sẽ tạo được ấn tượng tự tin, lạc quan và nhiệt tình với cuộc sống. Dáng vẻ ẻo lả, lơ đãng hoặc có biểu hiện căng thẳng gò bó, chân tay thừa thãi, dễ gây cho người khác ấn tượng thiếu kinh nghiệm giao tiếp, không chín chắn, coi thường người khác. Vì vậy, trong giao tiếp, từ đầu đến cuối phải tỏ ra rất nhiệt tình chú ý đối phương, thích thú với những điều mà đối phương hứng thú, phản ứng phụ họa tự nhiên đúng lúc với lời nói, cử chỉ của đối phương. Muốn ai đó yêu mến mình thì trước hết mình phải yêu mến người ta,

muốn thu hút được sự chú ý của đối phương, trước hết phải chú ý đến họ.

3. Dáng vẻ chỉnh tề, trang phục phù hợp

Một người có phong độ thư thái, khoan thai từ tốn, sẽ tạo được sức hấp dẫn khiến người khác thích giao tiếp. Người ăn mặc lôi thôi, luộm thuộm, không thu hút được sự chú ý của người khác. Giôn Lốc, nhà triết học Anh nói rằng: “Mục đích và tác dụng của lễ nghi có thể làm cho sự thể vốn cứng nhắc trở nên mềm mại, khiến khí chất con người trở nên ôn hòa, kính trọng người khác và hòa hợp với người khác”. Quần áo trang sức có thể phản ánh tư cách và óc thẩm mỹ của một con người. Nếu quần áo trang sức thống nhất tính chất nghề nghiệp, phù hợp với hình thể, tuổi tác, hòa hợp với không khí và hoàn cảnh, thì người đó nhất định sẽ rất duyên dáng đĩnh đạc, và được mọi người chú ý.

4. Cử chỉ cần trọng văn minh đẹp mắt

Cử chỉ tự nhiên, tao nhã, cần trọng, văn minh, tư thế đứng ngồi đi lại đẹp mắt, là thể hiện người được giáo dục, tạo ấn tượng tốt với mọi người. Hành động thô lỗ bất nhã sẽ làm cho người khác khó chịu. Trong giao tiếp biết giữ khoảng cách thích hợp sẽ làm cho hai bên đều cảm thấy thư thái dễ

chịu, nếu quá thân mật hay lạnh nhạt sẽ dễ gây ra hiểu lầm.

Hành vi, cử chỉ tự nhiên đặc của một người nào đó có liên quan đến kinh nghiệm xã hội nhiều hay ít, ngoài ra nó còn bắt nguồn từ sự tự tin. Chỉ khi hoàn toàn tự tin, vào năng lực của bản thân mới có thể đỉnh đặc tự nhiên trong giao tiếp. Phong thái đàng hoàng của một con người còn do có sự rèn luyện tu dưỡng thường xuyên, nên đi thì đi, nên dừng thì dừng, nên ngồi thì ngồi, nên nói thì nói, làm việc cần trọng có mức độ, cư xử nhiệt tình đúng mức, lịch sự nhưng không câu nệ.

Tóm lại, tạo dựng cho mình một hình tượng tốt đẹp trước mọi người là một nghệ thuật xã hội. Mỗi người chúng ta phải tự tìm tòi, rút kinh nghiệm để từng bước hình thành phong cách hấp dẫn riêng của mình.

Gà con ra đời phải tự mổ vò

Đột phá bản thân, vượt lên chính mình, trước hết biểu hiện ở nhân tố bên trong, do không thỏa mãn với hiện tại, muốn có sự thay đổi. Chu kỳ biến đổi của sự vật đều theo một thứ tự có đầu có cuối, một hệ thống thay đổi như bốn mùa. Bánh xe cuộc

đời không có giây phút nào ngưng nghỉ, nhưng diễn tiến theo chu kỳ liên tục. Chúng ta cần phải ý thức được rằng khi một chu kỳ hoàn thành, thì phải sẵn sàng bắt tay vào đối phó với một nhiệm vụ mới. Không thể dừng bước, “đi nằm ngủ” sau khi đã “hoàn thành”. Những việc đã qua đã trở thành lịch sử, còn tương lai rất khó xác định, vậy phải nắm chắc lấy hiện tại. Nếu không thể tiếp tục đột phá bản thân, thúc đẩy sự nghiệp phát triển, bắt đầu một công việc mới, thì tất cả những gì đã giành được sẽ dần dần mất hết. “Thành công”, “hoàn thành” chỉ là sự quá độ về hình thức và nguyên tắc, những công việc gay go hơn vẫn còn ở phía trước. Chỉ khi nào phá vỡ được hàng rào tự mãn, mới có thể tiến tới thành công.

Một con người muốn được mọi người yêu mến và tin tưởng, hay nói cách khác là có sức hấp dẫn nhân cách, mới là người đột phá được bản thân, vượt lên chính mình. Kiểm chế và điều tiết được dục vọng bản thân để thỏa mãn được yêu cầu của người khác, cần phải có thái độ sống đúng đắn, hợp tác với nhau. Nếu đặt mình vào lập trường của người khác, không những không làm mất ý thức bản ngã, mà ngược lại còn có thể làm cho bản thân càng xuất sắc. Muốn tiếp thu được quan điểm của người khác

để mở lối tư duy của mình, muốn đặt mình vào lập trường của người khác, đem tình cảm của mình đến với những người xung quanh, cần phải phát huy sức tưởng tượng phong phú và trí thông minh sắc sảo. Chúng ta cần phải cố gắng suy nghĩ vì người khác, phá vỡ cái lồng chập lên bản thân ta.

Có nhiều người vì dục vọng quá lớn lại hẹp hòi nên dễ coi thường người khác, có thái độ lấy mình làm trung tâm. Con người lấy mình làm trung tâm, khi suy nghĩ và giải quyết công việc, nhất định sẽ xuất phát từ cái tôi, thiếu hẳn phạm trù đứng trên lập trường người khác để suy nghĩ vấn đề. Loại người này nhất định sẽ không được mọi người yêu mến và tin tưởng. Một người nếu không điều tiết được dục vọng bản thân, chỉ biết lấy mình làm trung tâm thì ngay cả những người đã từng được chính họ giúp đỡ cũng sẽ rời bỏ họ mà thôi.

Việc đối nhân xử thế quan trọng là phải đột phá bản thân, vượt lên chính mình. Đột phá bản thân là một sự mưu cầu giá trị tích cực, giống như gà con mổ vỏ, nó thể hiện trong quá trình luôn tự phủ định và tự đổi mới. Chỉ có luôn đột phá bản thân mới có thể phát huy được tiềm năng của bản thân, khai phá mọi lĩnh vực của mình, giành lấy cơ hội mới, phát triển sức hấp dẫn cá nhân.

Trong giao tiếp xã hội không thể không phòng thân

Trên đường đời dù bạn hết sức cẩn thận, cố gắng phấn đấu, đi đúng hướng, đi thẳng lưng, vẫn không thể tránh khỏi vận hạn. Vận hạn có nhân tố chủ quan cũng có nhân tố khách quan, nhất là những lời nói dèm pha và âm mưu thật khó mà đề phòng, đúng như câu nói: “Mũi giáo trước mặt dễ tranh, mũi tên sau lưng khó phòng”. Cho nên chúng ta phải học lấy phép phòng thân. Chỉ có như vậy mới có thể dựa vào hoàn cảnh thuận lợi trước mắt để nhìn vào tương lai, xem xét xung quanh, đề phòng những hiểm họa có thể xảy đến sau này.

Sau khi đã hiểu rõ bản thân mình, phải cố gắng tìm hiểu người khác. Có hiểu người khác, mới có thể nắm được nhân cách đối phương cao hay thấp, phẩm chất, hành vi đẹp hay xấu. Từ đó có thể tùy theo tính cách mà cư xử thật thà với nhau, hay là phải cảnh giác, đề phòng. Tuy nhiên, hiểu được người khác không phải là chuyện dễ, tục ngữ có câu: “Vẽ hổ, vẽ da khó hơn vẽ xương, biết người biết mặt khó biết lòng”. Đó là một quá trình tâm lý phức tạp, thường phải dựa vào ba nguồn thông tin chủ yếu sau đây để phán đoán:

+ Quan hệ động giữa người nhận xét và người bị nhận xét, vai trò của người bị nhận xét.

+ Về ngoài, lời nói, cử chỉ, tư thế của người bị nhận xét.

+ Thành kiến của bản thân người quan sát, mức độ giản đơn hay phức tạp của hệ thống khái niệm cũng có ảnh hưởng rất lớn đối với người nhận xét.

Muốn hiểu và phán đoán đúng một con người, không thể chỉ dựa vào biểu hiện bề ngoài của một hành động, một lời nói, một sự việc, mà phải thông qua hiện tượng để nhìn thấy bản chất. Đặc biệt là phải nắm được những biểu hiện của lời nói và hành động của người đó khi không có sự giám sát của người chủ quản và sự ràng buộc của đạo đức, chú ý đến thái độ của người đó khi lâm vào nghịch cảnh hoặc ở trong đám người có địa vị thấp. Trong giao tiếp cụ thể giữa người với người sẽ xuất hiện các trường hợp khác nhau, phải đối xử cụ thể với từng vấn đề cụ thể. Muốn hiểu rõ được người khác phải tìm hiểu cụ thể trong các mối giao tiếp phức tạp rối rắm giữa người với người.

Trong nhịp sống nhanh chóng thời hiện đại, chúng ta không thể dùng cách cân nhắc đánh giá một con người bằng thời gian dài rồi mới quyết

định có giao tiếp với người đó hay không, mà chúng ta phải phán đoán nhanh chóng bằng con mắt nhạy cảm để đưa ra phương châm đánh nhanh, giải quyết nhanh.

Cho nên, trong quá trình giao tiếp, chúng ta phải phân rõ đúng sai, không nên nhẹ dạ cả tin. Nghe tiếng gió để biết mưa, nếu mình thiếu chủ kiến, cứ coi lời nói của người khác như “thánh chỉ”, sẽ dễ gây ra hiểu lầm hoặc va chạm, bị người khác lừa hoặc hành động một cách mù quáng, làm liều, sinh hỏng việc.

Đối với những việc trên, ngay lúc bình thường, ta đã phải tính đến khi rắc rối, phải có sẵn những cách đề phòng. Đồng thời cũng không nên thỏa mãn với hiện tại, cần chủ động xuất kích, bước vào đời sống xã hội, thể hiện sức hấp dẫn của mình trong cuộc sống.

Bạn đã bao lần nghĩ lại

Trong những trường hợp giao tiếp xã hội, ai chẳng muốn để lại ấn tượng sâu sắc cho người khác, làm cho những người tham gia hoạt động nhanh chóng nhớ đến mình. Muốn được thế, bạn cần phải gây được sự chú ý với người khác. Giáo sư Đa-ni-en Phen-

xơ thuộc Học viện bệnh tinh thần Đại học Y khoa Ha-oai của Mỹ cho rằng: “Làm cho người khác chú ý đến mình không chỉ là gây được sự chú ý của người khác, mà có nghĩa là làm cho người khác nhớ đến mình”. Ông cho rằng, nếu làm theo những cách dưới đây, bạn sẽ để lại ấn tượng tốt đẹp cho người khác.

1. Phát huy những điểm mạnh của mình

Nếu bạn có thể phát huy được những mặt mạnh của mình, người khác sẽ thích tiếp cận bạn, dễ hợp tác với bạn. Một con người trước hết phải hiểu bản thân mình, nắm vững đặc điểm bản thân, như bộ mặt bên ngoài, tinh lực, tốc độ nói năng, giọng nói cao thấp, ngữ khí, động tác, điệu bộ, dáng vẻ và những khả năng gây được sự chú ý của người khác. Cần biết rằng, những đặc điểm đó chính là căn cứ hình thành ấn tượng đối với bạn. Cho nên khi giao tiếp với người khác phải tràn đầy tự tin, cố gắng phát huy những mặt mạnh của mình.

2. Giữ được bản sắc riêng của mình

Một người biết cách giao tiếp, không bao giờ thay đổi tính cách của mình trong mọi trường hợp. Cần giữ đúng mình ở trạng thái tốt nhất, đó là bí quyết để lưu lại ấn tượng tốt đẹp đối với người khác. Dù là chuyện trò thân mật, hay phát biểu ý

kiến, đều phải giữ được bản sắc riêng. Không nên tạo ra cảm giác không thành thật, nói và làm không thống nhất.

3. Biết sử dụng ánh mắt, cách nhìn

Dù là nói chuyện với một người hay trước cả trăm người, nhất định phải nhớ là nhìn vào đối phương. Có người khi nói chuyện, mới được mấy câu đã đưa mắt nhìn đi chỗ khác, như vậy không nên. Khi bước vào phòng có nhiều người ngồi, cần tự nhiên nhìn xung quanh, mỉm cười nhìn tất cả mọi người, không né tránh ánh mắt của mọi người, như vậy bạn sẽ thấy thoải mái tự nhiên.

4. Bộ mặt tươi cười cũng rất quan trọng

Tiếp xúc bằng ánh mắt và nét mặt tươi cười sẽ thấy ấm áp và tự nhiên, không nên tỏ ra miễn cưỡng.

Trong cuộc sống mà mất đi không khí vui vẻ sẽ đơn điệu tẻ nhạt như hoang mạc vậy. Một người khi giao tiếp nếu có thể truyền được tình cảm vui vẻ khiến cho cuộc sống của người khác cũng vui vẻ dễ chịu, sẽ dễ dàng hoà nhập với mọi hoàn cảnh. Người đó sẽ được mọi người hoan nghênh, sẽ luôn thành công trong giao tiếp. Nhưng làm thế nào để truyền được sự vui vẻ tới mọi người xung quanh?

5. Phong thái tự tin

Phải lấy sức mạnh của sự tự tin để động viên người khác. Tự tin là một đức tính tốt đẹp của con người. Tự tin là một đức tính tốt đẹp lớn của đời người, là phép màu để chiến thắng kẻ địch. Trong giao tiếp xã hội, khi cùng làm việc với một người đầy lòng tự tin, bạn sẽ cảm thấy vui vẻ thoải mái, dù có gặp khó khăn trắc trở cũng có thể khắc phục với thái độ lạc quan. Sức mạnh nhân cách đó cũng là một sự động viên đối với người khác.

Trong khi giao tiếp, ai cũng muốn để lại cho người khác một ấn tượng tốt đẹp, làm cho người khác thích mình, tin mình. Muốn làm được điều này, phải thay đổi cử chỉ hành vi, lời nói, thói quen, niềm say mê của mình để thích ứng với những đòi hỏi của xã giao, làm cho đối phương có thiện cảm với mình. Nhưng làm như vậy không có nghĩa là biến mình thành một người khác, trở thành một “diễn viên” chỉ biết bắt chước hoặc chạy theo khẩu vị của người khác, thậm chí cố tình che giấu tình cảm chân thực của mình hoặc che giấu bộ mặt thật của mình, hoàn toàn từ bỏ khí chất nội tại của bản thân, biến mình thành “giai nhân hai mặt” trong xã giao. Đó là điều không nên. Nếu người khác biết

được cách làm giả dối của bạn, thì kết quả sẽ trái ngược hoàn toàn. Có người lại tự buộc mình khi đi đứng trong đám đông phải ngẩng đầu ưỡn ngực, làm điệu bộ, khi bắt tay người khác thì bóp thật chặt, khi nói chuyện thì nhìn chòng chọc vào đối phương, muốn tỏ ra mình có ý hài hước thì cười hô hố... Nếu cứ cố thể hiện mình như vậy, thì chỉ làm trò cười khiến người khác thấy giả dối, chán ghét, thậm chí tự mình cũng cảm thấy khó coi.

Thực ra cách tốt nhất là giữ được bản chất riêng và cá tính của mình, tạo dựng cái tôi chân thành. Khí chất bên trong là thứ đáng quý nhất. Một người thật sự biết đối xử với người khác, không bao giờ từ bỏ bản chất riêng của mình trong mọi trường hợp và với mọi đối tượng, không mù quáng chiều theo ý thích của người khác. Bạn phải tự xuất hiện chứ không phải đóng vai người khác. Một số người, cảm thấy bộ mặt của mình không được như người khác, nên luôn biến đổi bản thân theo sự thay đổi của môi trường và đối tượng, kết quả là làm cho họ chẳng ra gì cả. Giữ cho mình cái tôi chân thực không có nghĩa là lập dị, làm cho mình khác hẳn mọi người, thậm chí biết mình sai hoặc có một số thói quen xấu nhưng không chịu sửa. Giữ cái tôi chân thực là giữ lấy cá tính lành mạnh, đặc

điểm riêng của mình khác với người khác. Những người có cá tính, cũng có sức hấp dẫn nhất định.

Nhảy một điệu quốc tế vũ

“Nhìn một lúc, sóng yên gió lặng, nhường ba phần biển rộng trời cao”. Mỗi người đều có cá tính riêng, có thể có một số mặt không giống người khác. Bạn bè đôi khi cũng có thể xảy ra mâu thuẫn này nọ. Khi gặp phải những mâu thuẫn đó, tuyệt đối không được “đường hẹp đối đầu người khỏe thắng”. Vì cùng với thắng là mất đi một tình bạn. Trong cuốn “Thái cần đàm” có nói: “Trên quảng đường hẹp, nên nhường bước cho người đi, khi vị đang nông, nên bớt ba phần nhường người ăn. Đó là cách xử thế lịch thiệp”.

Nhường một bước, bớt ba phần là một cách xử thế có tiến có lùi, khiêm nhường thích đáng, không những không nguy hiểm, ngược lại là phương thức có hiệu quả tìm được sự bình yên. Trong đời sống cá nhân, trừ vấn đề nguyên tắc phải giữ vững, còn những việc nhỏ nhặt, với lợi ích cá nhân thì nhường nhịn một chút sẽ được vui vẻ trong lòng, chủ yếu là hài hòa quan hệ với mọi người. Có khi bước “lùi” đó lại là “tiến”, “nhường” lại là “được”.

Trong đối nhân xử thế, gặp bất kỳ sự việc gì đều nên có thái độ nhin nhường mới là cao tay, nhường một bước là để có cơ sở tiến một bước sau này. Tạo thuận lợi cho bạn, thực tế là dành thuận lợi cho mình sau này.

Quan hệ bạn bè, như điệu vũ quốc tế, có tiến có lùi. Có khi lùi một bước đường lại càng rộng. Một người đã trải qua hoàn cảnh này khi trèo lên một quả núi nổi tiếng. Anh ta cố một lèo leo tới đỉnh núi chính, có vẻ “bất đao Trường Thành phi hảo hán”, muốn tới đỉnh núi để xem mặt trời mọc, có ánh hào quang Phật, có biển mây, nghe thật mê. Suốt dọc đường bao cảnh đẹp chẳng thèm xem, khi leo tới đỉnh, miệng thở phì phò, mồ hôi ướt đầm, cuối cùng không thấy mặt trời mọc, cũng chẳng thấy hào quang của Phật, chỉ thấy biển mây, cảm thấy không có gì thú vị, cụt hứng ra về. Lúc này nếu nhìn nhận vấn đề theo một góc độ khác, không nhất thiết đặt mục tiêu là đỉnh núi, mà leo được tới đâu thì leo, không vội vã, dọc đường ung dung ngắm cảnh sẽ cảm nhận được vẻ đẹp lại còn có những phát hiện thú vị.

Kết giao bạn bè cũng vậy. Cố Tiến và Lưu Văn là bạn đồng sinh, sau khi học xong, cùng được phân

phối về công tác ở một đơn vị, ở đó lại đang trống một vị trí tiếp thị, nhưng chỉ được chọn một người. Ai cũng biết đó là một vị trí béo bở, nhưng Cố Tiến vẫn chủ động nhường cho Lưu Văn, còn mình làm viên chức giáo dục văn hóa. Lúc rỗi rãi, viết dăm bài báo với thái độ thử xem sao, gửi cho tòa báo, lại gặp may, được đăng. Về sau Cố Tiến kiên trì viết bài, cũng có chút tiếng tăm, trở thành “một cây bút” trong đơn vị.

Nhiều khi không cố ý mưu cầu lại được, còn cố tìm mọi cách đeo đuổi chỉ càng thêm phiền não, mất cả tình cảm. Lùi để tiến, phương thức sinh tồn vòng vèo đó, có khi lại hiệu quả hơn là đi đường thẳng. Cách làm của Cố Tiến, khiến anh ta có được khoảng trời rộng lớn hơn.

Giữ bạn bè với nhau có ý nhường một bước, sau đó lại thấy không gian hoạt động càng rộng, càng nhiều cách chọn lựa cho cuộc sống.

Chia sẻ lợi ích với bạn bè cũng là “nhường ba phần”. Tổng công trình sư họ Vương do có một phát minh độc quyền, kiếm được hơn hai trăm ngàn. Ngoài chiêu đãi khách là lãnh đạo và các đồng sự, ông còn mua rất nhiều lễ vật gói lớn gói nhỏ, lần lượt đến thăm bạn bè. Ông cảm ơn sự giúp đỡ, quan

tâm của họ trong nhiều năm qua, để họ cùng chia sẻ niềm vui với ông.

Khi sự nghiệp của bạn đang lúc xuôi chèo mát mái, nhất định phải có tấm lòng “nhường ba phần”, nếu cần cũng nên hi sinh một số lợi ích của bản thân. Nếu như tổng công trình sư họ Vương có lợi hưởng một mình, hẳn tiện keo kiệt, sẽ làm cho bè bạn xa lánh, ghen ghét. Tình người có lúc nóng lúc lạnh, thế thái có khi nồng khi nhạt, cứ suy ngẫm sẽ rõ, những thứ trời không nên lộ rõ, tay đòn thò ra càng dài càng chóng mục.

Nhường ba phần, quan trọng là ở chữ “Nhẫn”, phải biết nhẫn nhịn trước những khuyết điểm nhỏ của bè bạn, thậm chí cả những điều, vô lễ của bạn.

Ví dụ cùng ăn uống với đám bạn bè, một người không cẩn thận làm đổ bát canh nóng vào người ngồi bên. Ông ta đã vội vã xin lỗi vì mình vô ý, nào ngờ không đợi ông nói hết, ông bạn đã nhanh nhẩu: “Ông có bị bỏng không?”

Câu nói này thể hiện sự quan tâm đến bạn, hơn là nói “không sao”. Đó là một sự nhẫn nhịn, với câu hỏi ngược lại đó, đã làm ông ta từ chỗ bị động thành chủ động quan tâm đến bạn. Nếu bạn

bị đổ bát canh vào người, bạn chỉ nhúu lông mày, dù đó chỉ là một động tác nhỏ cũng gây cho người bạn cảm giác mạo phạm, ông ta cũng sẽ xin lỗi, cũng biết lỗi bất cần, nhưng cũng sẽ làm cho ông ta khó chịu, chứ đừng nói là bạn còn trách ông ta mấy câu.

Giả dụ có một người hiểu lầm bạn, lúc đó ông ta đang nổi nóng, tốt nhất là bạn đừng nên vội giải thích, dù ông ta có nói quá lời, cũng nên thông cảm với ông ta. Xong việc khi ông ta đã biết rõ sự việc, ông ta sẽ phải xin lỗi. Con người ta sống ở trên đời, vốn như người khách vãng lai, sự việc thì vô cùng phức tạp, hà tất phải buồn phiền vì một việc nhỏ nhoi? Việc bị hiểu lầm, trước sau gì thì bạn mình cũng sẽ hiểu ra là mình chẳng có gì sai. Tốt nhất là nên thoát khỏi vòng tam giới, nhìn một chút sóng yên gió lặng.

CHƯƠNG VIII

Sức hấp dẫn của đồng tiền trong giao tiếp xã hội

*Biết cách giao tiếp sẽ mang lại cho bạn
nhiều của cải*

Đi lên trong thương trường

Muốn làm tốt việc giao tiếp trong buôn bán, trước hết phải dự đoán được thị trường, hiểu thị trường, hiểu khách hàng. Phải chú ý đến ảnh hưởng của xã hội đối với nhu cầu của người tiêu dùng, với nhu cầu của thị trường. Bằng con mắt sắc bén, nắm chắc một số việc lớn trong xã hội, phán đoán chiều hướng của thị trường, từ đó mà nắm được những biến đổi lượng tiêu thụ.

Phải phân tích những việc đã qua, đối mặt với hiện thực, nắm chắc quy luật, biết nhìn xa trông rộng, không phải là những hoạt động điều tra thông thường. Dự đoán nguồn hàng và dự đoán nhu cầu hàng hóa là hai mặt chủ yếu của dự đoán thị

trường. Dự đoán được chuẩn xác thị trường tương lai, sẽ nắm chắc được toàn bộ mạch sống của thương trường.

Tiền đề quan trọng của việc buôn bán là làm tốt dự báo thị trường, nắm chắc tình hình ngành hàng thương nghiệp. Quách Minh Tông là một nhà kinh doanh kiệt xuất, vốn là một nông dân Trung Quốc, kế thừa nghiệp cha, ông sang Pháp kinh doanh buôn bán hàng da. Ông nói: “Nếu nói tôi có bí quyết gì trong kinh doanh, tôi sẽ trả lời: quan trọng nhất là phải đi trước thị trường”. Ông nhận thức được rằng: “Khách hàng cần cái gì thì ta bán cái đó, khách hàng thích cái gì ta sản xuất cái đó”, quan niệm buôn bán đó vẫn chưa đạt yêu cầu của thị trường, điều quan trọng là phải nghiên cứu trong túi khách hàng có bao nhiêu tiền, muốn tiêu bao nhiêu tiền. Ví dụ họ muốn mua dây lưng, ví da loại bao nhiêu tiền? Tại sao họ lại thích loại dây lưng, ví da đó?

Ông căn cứ vào mức độ thu nhập kinh tế của dân chúng nơi đó, phân chia khách hàng thành ba loại: cao, vừa và thấp; căn cứ vào ba lớp khách hàng đó mà chuẩn bị ba loại dây lưng ví da, có giá cao, giá vừa và giá thấp. Bằng cách tìm hiểu, nắm vững, phân tích sự biến đổi và xu thế phát triển

nhu cầu của thị trường đồ da, ông đã chỉ đạo sản xuất và kinh doanh thành công, Quách Minh Tông có một thị trường rộng rãi, đứng thứ hai trong các đồng nghiệp ở Pari.

Sự thực chứng tỏ dự đoán thị trường của Quách Minh Tông là khoa học và có hiệu quả, ông chiếm được một vị trí trên thị trường nước ngoài không phải là dựa vào vận may nhất thời. Dự đoán thị trường nhất định phải xây dựng trên cơ sở hiểu biết khách hàng, mà muốn hiểu khách hàng trước hết phải làm tốt việc điều tra và phân tích thị trường.

Người tiêu dùng là “thượng đế” của người kinh doanh, người kinh doanh làm mọi việc là để phục vụ người tiêu dùng, hiểu được nhu cầu của các “thượng đế” cũng là để chuẩn bị sẵn sàng cho bước sau của mình. Nghiên cứu, tìm hiểu người tiêu dùng, nắm chắc đặc trưng thời đại và khuynh hướng nhu cầu của người tiêu dùng là rất quan trọng.

Hành động mù quáng không điều tra thị trường nhất định sẽ hỏng việc, ngay cả có điều tra thị trường cũng chưa phải không còn sai sót, mà tính chuẩn xác và tính biến đổi cũng có quan hệ trực tiếp tới sự thành bại trong tiêu thụ. Điều này ngày càng thấy rõ trong tình hình thị trường biến đổi

ngày càng tinh vi và phức tạp, trong cuộc chiến ngày càng quyết liệt trên thương trường hiện đại.

Việc dự đoán thị trường, có liên tới đặc tính của khách hàng. Điều này là hết sức quan trọng trong một thị trường mà hàng hóa đã tới mức bão hòa, nhưng người kinh doanh vẫn muốn chen chân vào chiếm một chỗ đứng. Phải tìm hiểu được ý thích đặc biệt của khách hàng, phải nhằm vào thị hiếu của họ để đẩy mạnh việc tiêu thụ.

Năm 1974, hãng Gi-lét của Mỹ nổi tiếng một thời sản xuất lưỡi dao cạo râu đã có một quyết định nghe có vẻ “hoang đường” là tung ra thị trường loại “dao cạo lông” nhãn hiệu: Nụ cúc dùng cho phụ nữ. Kết quả là nổ ra một tiếng pháo ròn rã, bán chạy khắp nước Mỹ, mức tiêu thụ đạt hai tỷ đô-la, hãng Gi-lét phát tài to. Đó là ngẫu nhiên? là may mắn? hay là mèo mù vớ cá rán? Tất cả đều không phải. Sự thành công của dao cạo lông nhãn hiệu. Nụ cúc của hãng Gi-lét hoàn toàn xây dựng trên cơ sở tìm hiểu nhu cầu khách hàng.

Năm 1973, trong điều tra thị trường hãng Gi-lét phát hiện trong số 83,6 triệu phụ nữ trên 30 tuổi, có khoảng 64,9 triệu người vì muốn làm đẹp, nên vẫn định kỳ cạo lông chân và lông nách, điều

này có quan hệ chặt chẽ với cách trang phục ngày càng hở hang của phụ nữ trong xã hội. Tổng kết của nhà điều tra cho thấy, trong số những phụ nữ đó ngoài hơn 40 triệu người dùng dao cạo điện và thuốc rụng lông, còn có hơn 20 triệu người chủ yếu là dùng dao cạo râu của nam giới, một năm tiêu tốn tới 75 triệu đô-la cho việc mua dao cạo râu. Không còn nghi ngờ gì, đó đúng là một thị trường tiềm tàng rất có sức hấp dẫn, ai phát hiện sớm, khai thác được sẽ phát tài lớn.

Căn cứ vào kết quả điều tra thị trường, hãng Gi-lét quyết định phải chú trọng đến đặc điểm của nữ giới trong thiết kế sản phẩm và quảng cáo. Thân kẹp dao dùng màu sáng mà phụ nữ ưa thích, trên cán cầm có in lô-gô một nụ hoa cúc. Quảng cáo tuyên truyền cũng nhấn mạnh tính an toàn, không làm tổn thương đến cặp đùi ngọc của phụ nữ. Đó là quyết sách mà hãng này đưa ra sau khi đã trưng cầu rộng rãi ý kiến của phụ nữ trong cuộc điều tra.

Tóm lại, quyết định sản xuất dao cạo lông cho phụ nữ của hãng Gi-lét không phải là hành động mù quáng, bốc đồng nhất thời, mà là một kết luận tích cực nhưng thận trọng được đưa ra sau khi đã

điều tra thị trường một cách chu đáo. Trọng tâm quảng cáo kiểu dáng sản phẩm cũng không dựa vào tưởng tượng chủ quan, mà cũng phải dựa vào điều tra thực tế, nên thành công của họ không phải là ngẫu nhiên, mà phải trải qua điều tra thị trường, nắm chắc khuynh hướng nhu cầu của người tiêu dùng và đặc trưng của thời đại. Các đồng nghiệp vốn trước đây chế giễu hãng Gi-lét là hoang đường nay vô cùng ngạc nhiên thấy miếng ngon “béo bở” rơi vào miệng người khác mà buồn hết chỗ nói.

Không điều tra thị trường, không nắm được khuynh hướng nhu cầu của khách hàng và đặc trưng của thời đại thì khó mà kinh doanh thành công.

Dành thuận tiện cho người, mình cũng thuận tiện

Tôn trọng “Thượng đế”, thỏa mãn ý muốn và nhu cầu của người tiêu dùng đã trở thành một hiện thực khắc nghiệt bày ra trước mặt các thương gia.

Các hãng tinh khôn thực sự, xưa nay đều lấy chất lượng ưu việt để thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng, không hề làm ăn giả dối. Cần phải hiểu rằng, người tiêu dùng và hãng buôn là một cặp mâu

thuần. Người tiêu dùng luôn có một tâm lý hoài nghi tự nhiên. Cũng tức là hàng của anh đúng là rất tốt. Nhưng người tiêu dùng vẫn không yên tâm. Cho nên, trong cuộc chiến trên thương trường không những phải cung cấp cho người tiêu dùng những hàng thực tốt, đồng thời cũng phải biết vận dụng kỹ thuật, thủ pháp nhất định là cho những hàng thực đó đạt tới chất lượng cao được người tiêu dùng chấp nhận.

Đầu những năm 80, đồng hồ đeo tay nhãn hiệu ngôi sao do một hãng đồng hồ của Trung Quốc sản xuất là một mặt hàng nội chất lượng cao, giá rẻ. Tiếc thay thời đó mọi người còn thích hàng ngoại và có tâm lý hoài nghi hàng nội, nên mức tiêu thụ của đồng hồ đeo tay ngôi sao vẫn rất thấp. Làm thế nào để chất lượng của đồng hồ đeo tay ngôi sao được khách hàng chấp nhận, chiếm được một chỗ đứng trong con mắt của người tiêu dùng? Hãng sản xuất đã nghĩ ra một tuyệt chiêu để tiêu thụ hàng. Trong một cuộc hội chợ triển lãm lớn, hãng đã thuê một chiếc máy bay trực thăng bay trên cao để ném đồng hồ đeo tay xuống đất. Đồng hồ ném xuống vẫn chạy tốt. Thế là đồng hồ đeo tay ngôi sao được tiêu thụ rất mạnh.

Vận dụng thủ pháp đó đương nhiên là có thể đẩy mạnh được việc tiêu thụ, nhưng phải trên tiền đề là chất lượng sản phẩm tốt. Nếu chất lượng không phù hợp với yêu cầu, thì đúng là hãng đó tự vác đá đập vào chân.

Hiện nay, có thể nói là các hãng có danh tiếng trong giới công thương đã, tìm mọi cách để thỏa mãn nhu cầu tâm lý của người tiêu dùng. Ví dụ hãng hàng không Bắc Âu còn bố trí cả văn phòng làm việc trên không trong một số chuyến bay, có lắp hệ thống thu phát ghi âm, ghi hình, có cả dịch vụ in ấn văn phòng. Tại sân bay cũng bố trí “phòng đợi yên tĩnh” và quầy dịch vụ chuyên phục vụ hành khách công vụ. Cách làm này được các nhà doanh nghiệp rất hoan nghênh.

Các hãng buôn không phải chỉ khi nào hàng hóa bán không chạy mới tạo điều kiện thuận tiện cho khách hàng, mà ngay trong khi hưng thịnh cũng phải nghĩ tới điều này. Dù rằng “tạo thuận tiện cho khách hàng”, là một thủ đoạn đẩy mạnh tiêu thụ hàng hóa, nhưng cần phải hết sức tránh “để lộ chân tướng”. Hãy làm cho khách hàng cảm thấy đang được cung cấp dịch vụ tốt nhất được. Và trong khi cung cấp những điều kiện thuận tiện cho

khách hàng hãy nghĩ đến những điều mà người tiêu dùng chưa nghĩ tới, nhưng lại đúng là những cần thiết cho họ, hiệu quả sẽ càng lý tưởng.

Bất cứ ai cũng đều không muốn là người lạc hậu với thời đại, đều muốn trở thành người đi trước thời đại. Có khi người tiêu dùng mua hàng, nói là để thỏa mãn nhu cầu cuộc sống, nhưng thực ra chẳng thà nói là đạt được ham muốn theo kịp “mốt”. Cho nên tâm lý chạy theo mốt của người tiêu dùng phải được các hãng buôn coi trọng, lợi dụng nó một cách khéo léo, có hiệu quả, sẽ mang lại lãi lớn. Nếu không theo “mốt” hoặc đi ngược lại với “mốt”, nhất định sẽ thất bại thảm hại trên thương trường.

Tháng 4 năm 1982, hãng sơ-mi Hải Diêm tỉnh Triết Giang từng nổi tiếng một thời nhận được báo cáo của nhân viên tiếp thị gửi giám đốc, ở Thượng Hải có một loại áo thun nữ bằng terylene nền đen cài hoa đỏ bán rất chạy. Nhận được tin này, hãng lập tức tung ra loại vải nền đen in hoa đỏ và gia công thành sơ-mi nữ. Chiếc áo sơ mi được đặt tên là “Mẫu đơn đen” nhanh chóng được tung ra các thành thị lớn, khách hàng đua nhau đặt hàng. Sau này hãng sơ mi Hải Diêm được tin xí nghiệp may ở các nơi đang chuẩn bị sản xuất loại sơ-mi này, liền lập tức ngừng sản xuất sơ-mi “Mẫu đơn đen”,

chuyển sang sản xuất sơ-mi nữ cổ đứng viền dăng-ten và sơmi thơm mới xuất hiện trên bãi biển Thượng Hải, kết quả lại tạo ra một cao trào tiêu thụ mới.

Một vấn đề rất có ý nghĩa thực tế với các hãng buôn là lợi dụng “mốt” như thế nào. Dùng thủ đoạn quảng bá để thỏa mãn nhu cầu tâm lý chạy theo “mốt” của người tiêu dùng, nhằm mục đích đẩy mạnh tiêu thụ hàng. Dự đoán “mốt”, nắm chắc “mốt”, tạo “mốt” là ba mặt chủ yếu của vấn đề này.

“Mốt” cũng có quy luật của nó. Các nhà buôn tinh khôn phải biết thu hút với việc tung sản phẩm ra, phải tùy cơ ứng biến, phối hợp với các chuyên gia dự đoán “mốt”. Khi có “mốt” mới, phải nắm ngay lấy. “Mốt” vốn tồn tại thời gian ngắn như “hoa quỳnh nở đêm”, chẳng bao lâu “mốt” cũ sẽ qua, “mốt” mới lại đến. “Mốt” là do con người tạo ra, nên các hãng buôn phải dựa vào đặc điểm thời đại, tâm lý của đại chúng để tạo ra “mốt”.

Luyện đá thành vàng

Trong xã hội hiện đại, con người ta ngày càng thấm thía với hàm ý sâu sắc “một tắc thời gian, một tắc vàng, tắc vàng khó đổi tắc thời gian”. Cùng

với tiết tấu tăng nhanh của nhịp điệu sản xuất, trong cảm giác của con người thời nay, thời gian ngày càng thiếu. Cho nên trong tiêu dùng, nhu cầu tiện dụng càng có đòi hỏi mạnh mẽ. Trong giao tiếp thương vụ cũng vậy, phải phá bỏ quan niệm truyền thống, bước kịp tiết tấu thời đại, phù hợp với nhu cầu của mọi người.

Nhật Bản có một công ty gọi là Place, là xí nghiệp chuyên kinh doanh các mặt hàng văn phòng phẩm, như giấy, dụng cụ văn phòng, đình mũ, thước kẻ... do không thể thực hiện lãi ít bán nhiều, vẫn theo cách kinh doanh cũ, hàng hóa bán không chạy, công ty đã đứng bên bờ phá sản.

Một hôm, ông chủ công ty bỗng tuyên bố: sản phẩm của công ty ta thiếu ý tưởng mới, hàng hóa ế ẩm, đang có nguy cơ phá sản. Để thoát khỏi cảnh quần bách này, mong toàn thể nhân viên hãy vắt óc, nghĩ cách giúp công ty vượt qua khó khăn này". Tamamura là một cô gái có tinh thần trách nhiệm rất cao, lại tháo vát lanh lợi, nhớ lời ông chủ nên khi ra thị trường cô chú ý quan sát phân tích khách hàng. Cô phát hiện người đến mua hàng rất ít khi mua một thứ, mà thường mua mấy thứ một lúc. Bất giác cô chợt nghĩ ra một cách kinh doanh mới là tổ

hợp dụng cụ văn phòng, tức là tập trung một số dụng cụ văn phòng xếp vào một hộp để bán.

Chỉ một cải tiến nhỏ, đã thỏa mãn được nhu cầu thuận tiện của khách hàng, lượng hàng bán ra của hãng Place bắt đầu tăng mạnh, nhanh chóng thịnh hành trên toàn cầu.

Hàng hóa từ chỗ ế ẩm lại bán chạy, xí nghiệp lại bại lại hưng vượng, có phải có phép luyện đá thành vàng? Chẳng có gì hết, chẳng qua là biết thỏa mãn nhu cầu muốn thuận tiện của khách hàng? Trong trường hợp mà các điều kiện tương tự nhau hãng nào tạo thuận tiện cho người tiêu dùng, thì hãng đó giành được khách hàng, giành được thị trường.

Ở Tôkyô Nhật Bản có một thương trường lớn là thương trường bách hóa Nishitake, họ chịu bỏ tiền và công sức nhằm thỏa mãn nhu cầu thuận tiện của người tiêu dùng. Công ty này do Koyama kinh doanh, chiếm một diện tích mấy dãy phố, như một thị trấn nhỏ được vây lại. Trong tòa lầu lớn 12 tầng như một mê cung, có tới 47 cửa vào, 63 phòng ăn và quán cà phê, 1 bảo tàng, 5 phòng mỹ thuật, một hội trường lớn, 1 sân vận động v.v... đây áp hàng hóa, thứ gì cũng có.

Phát tài không sợ xấu mặt

Nguyên soái Triệu Công Minh là nhân vật trong truyện Phong Thần, ông không những là một võ tướng mà còn là ông tổ của nhà buôn. Nhưng bọn buôn gian bán lậu lừa bịp sau này muốn tự tô vẽ cho mình, đã sửa câu nói của ông tổ “không ngọn không bán” thành “không gian không bán” (Chữ ngọn và chữ gian người Trung Quốc phát âm như nhau – người dịch), sửa có một chữ mà ý nghĩa khác hẳn. “Ngọn” của Triệu Công Minh là khi bán lương thực cho người, thì đong đấu phải có ngọn, đó là phẩm đức cao thượng, còn bọn người sau này thật là thất đức. Thất đức nhưng lại đổ lên đầu ông. Nếu ông Triệu Công Minh mà biết được chắc tức đến chết.

Người Trung Quốc sùng bái Triệu Công Minh, ở nước ngoài cũng có nhiều người sùng bái nguyên soái Triệu Công Minh, tiếc rằng tâm địa bất chính, dựa vào nhân hiệu ông tổ mà buôn bán kinh doanh. Chẳng phải như vậy sao? “Huy chương vàng” có thể mua được. Bình huy chương không cần phải thủ tục thẩm định gì, cũng không cần dựa vào tiêu chuẩn nào, cứ có tiền là mua được huy chương, tiền nhiều thưởng vàng, tiền vừa thưởng bạc, tiền ít thưởng đồng, không đủ tiền mua huy chương thì cũng mua

được cái giải khuyến khích. Chơi cái trò đánh giá huy chương theo tiền. Cách làm này nếu Triệu Công Minh mà biết được, ông ta không triệt công ty anh mới là cái lạ!

Có một “Hội chợ triển lãm văn hóa rượu quốc tế” tại Thái Lan, trong thông báo gửi tới các hãng tham gia bình tuyển có ghi rõ: nộp cho ủy ban bình tuyển 48.000 sẽ được huy chương vàng, nếu tiền ít huy chương bạc, huy chương đồng. Một vị giám đốc nhà máy rượu nói, trong nửa năm trời ông ta nhận được tới 7 thông báo loại đó, đều là không cần biết quy mô, hiệu quả, chất lượng sản phẩm, chỉ cần anh chịu bỏ tiền ra là được “nhãn hiệu nổi tiếng”. Nghe nói có một nhà máy rượu, trong nửa năm trời đã mua được 3 “huy chương vàng quốc tế”, đoàn của một nhà máy rượu, mang tiền đi không đủ, nên chỉ mua và được 1 “huy chương bạc”.

Còn cách làm ăn lừa người trong nước bằng “mác hàng ngoại” đúng là kiếm lãi to, bị lừa vẫn là người tiêu dùng thông thường.

Nhãn mác nổi tiếng được tạo ra bằng chất lượng và uy tín, nhưng cũng có những “nhãn mác nổi tiếng” là đánh lừa. Phương pháp đánh lừa cũng rất đơn giản, chỉ cần tìm hàng mẫu tốt đưa đi bình

chọn, cộng thêm việc lôi kéo một số ủy viên trong hội đồng tuyển chọn là có thể thực hiện “giấc mộng huy chương”. Dùng những thủ đoạn “mập mờ đánh lận con đen”, che mắt thiên hạ mang được “huy chương” về vẫn “có giá”, chỉ có dân thường là không rõ nguồn cơn, mắc lừa mà vẫn “yên chí lớn”

Dùng cách mạo danh tốt là đơn giản nhất để có được nhãn mác nổi tiếng, che mắt thiên hạ, coi thường luật pháp, phớt lờ đạo đức thương nghiệp, ăn cắp nhãn mác nổi tiếng mà những xí nghiệp khác phải mất nhiều năm mới tạo dựng được, đánh lừa khách hàng, kiếm lãi trắng trợn.

Rượu Mao Đài vốn nổi tiếng thế giới, đúng là mặt hàng quý trong các loại rượu, nên cũng bị làm giả nhiều nhất. Có thời kỳ số rượu Mao Đài tiêu thụ ở một thành phố nọ, cứ 10 chai có đến 8 chai là rượu giả! Ngày 18-11-1992 giám đốc La Đức Minh, ban giám đốc Tư Dương nhà máy rượu Lao Lục Cung, huyện Nhân Hoài, tỉnh Quý Châu đã bị tòa án xử cực hình về tội sản xuất và tiêu thụ rượu Mao Đài giả. Tháng 8-1992, cơ quan kiểm tra thành phố Ngạc Châu, tỉnh Hồ Bắc đã tiêu hủy một lượng lớn “rượu nổi tiếng”. Toàn bộ số hàng giả đó lại được xuất ra từ đơn vị mà dân chúng không thể ngờ lại

có hàng giả. Đó là công ty thực phẩm phụ của thành phố. Năm 1988, công ty này đã nhập về rượu Đỗ Khang giả của một địa phương ở Phúc Kiến, đã bán 4 năm nay, lừa dối nhân dân Ngạc Châu hết chỗ nói.

Giỏi đá giã biên

Điều mà con người quan tâm nhất thường là bản thân mình. Đó là bản tính chung của loài người. Được người khác quan tâm đến những việc nhỏ nhặt, rất dễ làm mình có cảm giác thân thiết với người đó, điều này rất rõ ở phụ nữ. Cho dù là với người phụ nữ chỉ gặp mặt một đôi lần, nhưng chỉ qua dăm câu chuyện mà tìm hiểu được sở thích của cô ta. Lần gặp sau chỉ cần nói một câu: “Con chó con Ben của cô, độ này thế nào?” Chỉ với một câu đó thôi, cũng đủ làm cho tim cô ta đập rộn ràng “Anh ấy quan tâm đến mình thật!” Người phụ nữ thường rất cảm động khi bạn trai nhớ ngày sinh nhật của mình và những điều mình ưa thích sẽ làm nảy sinh lòng tin với anh ta. Nói chung chẳng có cô gái nào lại coi chàng trai quan tâm đến mình là con người xấu cả. Kết quả của lòng tin đó sẽ chuyển thành “tình yêu”, và cô gái dễ dàng bị lừa.

Quan tâm đến người khác không phải đều có ẩn ý đồ xấu, tiếp nhận sự quan tâm của người khác cũng không cần phải lo lắng, nghi ngại. ở đây, mục đích nhắc nhở mọi người không phải là bảo bạn từ chối mọi sự quan tâm, săn sóc, nhưng trong đời sống nhất định phải biết nhận biết ai là kẻ lương thiện ai là kẻ giả vờ sốt sắng nhiệt tình, phải khéo nhận biết, phân biệt kẻ giả dối. Nếu không, khi bạn cảm thấy hạnh phúc rất có thể lại là bước khởi đầu rất bi thảm của bạn. Cần rút ra bài học “bị người khác bán rẻ vẫn giúp người đếm tiền”. Những mong bạn hãy nhớ lấy câu này: “Rất ít người trong trường hợp không có chút lợi ích nào lại cấm dao vào 2 mạng sườn, hy sinh bản thân mình vì bạn cả”, nhưng câu này cũng chẳng thể làm cho bầu trời u ám, có thể sau khi bạn nhớ được câu này, bạn sẽ làm việc một cách tỉnh táo hơn.

Hiện nay có nhiều người phải nhờ những người có quyền quyết định lợi ích cho mình đều nhận ra rằng nếu mình tỏ ra quan tâm, thăm hỏi con cái, bố mẹ vợ hoặc chồng người ta sẽ thu được hiệu quả không ngờ. Bởi vì khi người khác biểu xén cho người có quan hệ trực tiếp với mình, đương nhiên người ta sẽ biết người đưa quà biếu đó nhất định muốn cầu cạnh điều gì; nhưng không bày tỏ với

mình mà bày tỏ quan tâm thân thiết với người thân của mình, dễ làm bạn mềm lòng hơn là đối với mình. Về mặt tâm lý cũng có hiệu quả tích cực, người có người thân được biểu xén thường có cảm giác cảm kích và áy náy, thấy cần phải đến đáp lại yêu cầu của người xin nhờ vả.

Có một số người rất khéo lung lạc cảm tình của người khác, họ làm một chút việc nhỏ khiến bạn cảm thấy họ đã giúp bạn rất nhiều, hoặc đặc biệt quan tâm tới bạn hơn cả mọi người, thực ra trong lòng họ đã tính toán cả rồi.

Kỹ sư họ Vương là một người có trình độ kỹ thuật rất giỏi, rất có uy tín trong ngành, nhiều hãng vẫn đến xin tư vấn, xin ý kiến chỉ đạo. Một hôm ông ta tham dự triển lãm của một hãng sản xuất đồ điện, khi ra về, giám đốc hãng phái một nhân viên đưa xe chở ông về nhà. Dọc đường nói chuyện, ông Vương không để ý đã nói: “Mình bận quá, bà cụ lại nằm viện, mình vừa làm việc, vừa lo việc nhà chăm sóc mẹ ốm”. Hôm sau viên giám đốc hãng nghe tin liền mua quà vào thăm bà mẹ ông Vương trong bệnh viện. Ông Vương vừa ngạc nhiên và cảm kích không nói lên lời. Sau đó ông đã hết sức giúp đỡ giải quyết những

vấn đề khó khăn của hãng sản xuất đồ điện. Thông minh của giám đốc là ở chỗ dùng chút quà biếu mà có được sự cải tiến và kỹ thuật và thu lợi mấy trăm ngàn, thậm chí hàng triệu nhân dân tệ.

Chớp lấy thời cơ

Muốn nắm lấy cơ hội làm ăn buôn bán, phát triển mở hướng mới, phải có gan dám mạo hiểm, dám đánh ván dốc túi. Con người có dũng khí lớn tất nhiên cũng có mưu lược lớn, nhất định làm nên sự nghiệp lớn, đó chính là thể hiện rõ nhất biết phát huy sức mạnh của mình.

Mọi quyết sách sáng tạo để nắm lấy và lợi dụng cơ hội đều phải mạo hiểm nhất định. Tính chất sáng tạo càng mạnh, tiền đề và hiệu quả càng tốt và tính chất mạo hiểm càng lớn. Những việc không có gì mạo hiểm hoặc ít mạo hiểm, tất nhiên mọi người đều phải tranh nhau làm, như vậy người tham dự, kẻ cạnh tranh sẽ rất nhiều, hiệu quả sau khi thành công cũng nhỏ. Ngược lại việc càng mạo hiểm, nhiều người sợ, nhìn mà không dám bước, người tham dự kẻ cạnh tranh sẽ ít, hiệu quả khi thành công sẽ lớn.

Nhưng làm bất cứ việc gì cũng không thể vội vàng hấp tấp, phải nắm được chắc. Nhưng nếu lợi dụng cơ hội mà cứ nhất định đợi có đầy đủ tự tin, hoàn toàn hiểu rõ tình hình mới quyết, nhất định phải nắm chắc tình hình 100% mới dám làm, thì sẽ lỡ mất cơ hội. Người xưa nói, tính được trên 60 phần là tốt, có nghĩa là nắm được trên 60% tình hình thì cần có dũng khí làm ngay, đó là kinh nghiệm.

Muốn có được dũng khí đón chờ mạo hiểm, cần phải khắc phục tâm trạng “sợ phạm sai lầm”. Như Phơ-lăng-cơ nhà vật lý học nổi tiếng của Đức khi nhận giải thưởng Nô-ben đã nói: “Tôi ghi nhớ lời của Gớt, con người ta theo đuổi sự nghiệp, không thể không phạm sai lầm”. Có một số nhà doanh nghiệp giỏi của phương Tây thậm chí còn nói, một nhân viên đặc biệt là nhân viên phụ trách công việc có tính chất khai phá, nếu trong một năm trời mà không phạm bất cứ sai lầm hợp lý nào, thì cần phải xét xem có nên tiếp tục thuê anh ta nữa hay không. Vì theo họ con người mà không có chí tiến thủ, không dám mạo hiểm, cũng tức là không phạm sai lầm, là con người không có tính sáng tạo, là bảo thủ, tầm thường. Những người đó sẽ mất nhiều cơ hội trong thị trường cạnh tranh và khó nắm bắt được cơ hội.

Có thể nói phạm sai lầm là chiếc nôi, là bậc thang của sáng tạo. Phạm sai lầm có thể mang lại thất bại và tổn thất, đồng thời cũng có thể làm người ta tăng thêm kiến thức và tài năng. Trong kinh doanh xí nghiệp có thể phải đối mặt với nhiều mặt có nhiều nhân tố không xác định như môi trường thiên nhiên, tình hình kinh tế, sự kiện chính trị, sự phát triển của khoa học, sự biến đổi của thị trường, mỗi xí nghiệp đều ở trong trạng thái mạo hiểm nhất định. Muốn xí nghiệp kinh doanh mà “không có mạo hiểm” là điều không thể. Nhất là đối với những xí nghiệp muốn “phát triển tăng tốc” hoặc muốn “thoát khỏi cảnh khốn quẫn”, không mạo hiểm lại chính là tiềm ẩn của một sự mạo hiểm ghê gớm.

Trường đại học Ha-vớt và đại học Yale của Mỹ tổ chức một cuộc đấu bóng bầu dục. Giôn, thạc sĩ kinh tế học của trường đại học Ha-vớt cho rằng đây là cơ hội kiếm tiền. Anh ta ra cửa hàng mua về một lô mũ vải, nghĩ ra cách in chữ “H” là lô-gô của đại học Ha-vớt vào mũ, rồi mang ra quảng trường để bán, kết quả là bán hết veo. Anh ta mua vào với giá buôn mũ là 1 đô-la, mà bán ra với giá 2,5 đô-la. Thắng lợi đó đã khuyến khích anh ta và cũng làm cho anh ta thấy rõ nghiệp vụ này làm ăn được. Anh

ta vay của bà nội 1.500 đô-la, lập ra một công ty mũ bình dân. Gặp dịp có những trận đấu quan trọng, anh ta lại mang mũ có in sẵn lô-gô của hai bên thi đấu ra bán. Nghiệp vụ của công ty phát triển rất nhanh, về sau thu nhập hàng năm tới 15 triệu đô-la, gấp vạn lần số tiền anh ta đầu tư ban đầu.

Các nhà thiên văn tính rằng ngày 13-9-1981 xuất hiện nhật thực toàn phần. Sau khi tin này được công bố, các nhà quản lý kinh doanh của nhà máy linh kiện ô-tô Ngũ Tam Hương khu Đông Lăng thành phố Thẩm Dương dự tính sẽ có rất nhiều người muốn được nhìn thiên tượng kỳ lạ này. Nhưng nhìn bằng mắt thường hay kính râm sẽ bị hỏng mắt, mà tự làm lấy công cụ quan sát thì rất phiền phức. Họ liền nghĩ rằng đây chính là cơ hội hiếm có để sản xuất và tiêu thụ tấm kính quan sát nhật thực có hiệu quả kinh tế cao. Họ dùng tấm các-tông hình chữ nhật, giữa kẹp lớp giấy bóng kính đen, làm thành tấm “các” quan sát nhật thực, trên tấm “các” có in hình vẽ giản đơn và giới thiệu về nguyên lý nhật thực. Loại “các” này tung ra thị trường có vài ngày đã bán được mấy triệu chiếc, riêng ở Thượng Hải bán được 500.000 chiếc.

Dù là mũ có in chữ “H” của Giôn, hay tấm “các” quan sát nhật thực của nhà máy chế tạo linh kiện

ô-tô Ngũ Tam Hương, ai dám bảo đảm là họ nghĩ ra cách nắm bắt và lợi dụng cơ hội đó nhất định sẽ thành công? Họ đã “chiến thắng”, rõ ràng là họ dám dùng cảm chấp nhận mạo hiểm.

Không để lộ tiền của

Trong xã hội hiện nay, không ai có thể phủ nhận, kinh tế là hoạt động thực tiễn của con người trong xã hội, là cơ sở duy trì vật chất sinh tồn. Cho dù tư tưởng người bạn của anh có tiến bộ đến mấy, phẩm đức có cao thượng đến mấy, cũng không thể không có ý thức kinh tế. Còn người chủ động kết giao với anh, rất có thể vì họ thấy anh có tiền, muốn thông qua anh và giao tiếp với anh để được lợi hoặc đạt được mục đích nào đó. Cũng có người trong quá trình giao tiếp với anh, phát hiện được tình hình kinh tế của anh, thấy có tiền của mà sinh ra ý xấu, muốn bóp nặn. Trong quá trình giao tiếp với bạn bè, dù là anh có kinh tế hùng hậu, cũng nên tránh nói đến tình hình kinh tế của mình.

Tục ngữ có câu: “Giàu chớ lộ tiền của”. Không phải là không tin bạn, mình có để lộ tiền của, bạn bè cũng không lộ ra ngoài và cũng không làm hại mình, nhưng với kẻ xấu khó tránh khỏi bị nó hại.

Nếu đối phương cứ hỏi xoáy vào tình trạng kinh tế, bạn nên né tránh những vấn đề như thế, hoặc là tìm hiểu xem ý đồ thực của đối phương muốn hỏi làm gì, để xử lý cho thỏa đáng, cư xử cẩn thận. Nhưng cho dù ý đồ của đối phương là thế nào, là quan tâm, là hiếu kỳ, hay là hỏi chơi không có mục đích gì, cũng không nên tùy tiện nói lộ tình hình kinh tế của mình. Phải giữ kín số tiền gửi ngân hàng, thu nhập kinh tế của mình. Nếu đối phương cứ hỏi mãi về tình hình kinh tế của mình, thì có thể lật lại hỏi anh ta có khó khăn gì cần mình giúp đỡ. Thông thường nếu đối phương là bạn của bạn, thì anh ta cần phải tôn trọng ý nguyện của bạn. Nếu thấy đối phương tìm mọi cách để hỏi tình hình kinh tế, nhất định bạn phải cảnh giác, phân tích kỹ mục đích của đối phương, và cần có biện pháp để phòng.

Phải nhớ kỹ, bất cứ lúc nào cũng không được chủ động nói hết tình hình kinh tế của mình. Nhưng có một số người trong quá trình giao tiếp của mình với bạn bè, muốn tỏ ra mình là người giàu có, cố ý khoe mẽ tình trạng kinh tế của mình, khoe khoang mình có bao nhiêu tiền. Có người còn cố ý khoác lác mình giàu có, ra vẻ mình giàu sụ, có bao nhiêu tiền gửi ngân hàng. Thực tế đó là biểu hiện

của sự nhẹ dạ khinh suất, vì mỗi giao tình giữa những người bạn tốt chân chính, không phải vì đối phương có bao nhiêu tài sản, mà ở sự giao lưu tình cảm, cùng chí hướng, yêu thích của hai bên. Ngoài ra hành vi khoe khoang cũng rất dễ gây nên hậu quả xấu.

Để cho người thích, để cho người buồn

Hiện nay các hãng buôn dùng cách mua hàng có thưởng làm thủ đoạn đẩy mạnh việc tiêu thụ hàng, nếu vận dụng thích hợp, có thể làm cho kinh tế lưu thông sống động, mở rộng tiêu thị, thúc đẩy kinh tế phát triển. Nhưng nhìn vào những hoạt động bán hàng có thưởng ở các nơi, chúng ta thấy xuất hiện nhiều hành vi dụ dỗ, lừa lọc khách hàng.

1. Tiêu thụ hàng có thưởng theo kiểu rút thăm

Phương thức bán hàng có thưởng theo kiểu rút thăm có tính chất dùng lợi ích không chính đáng để dụ khách hàng mắc lừa, mê hoặc khách hàng, tổn hại đến lợi ích của khách hàng. Tiêu thụ hàng có thưởng theo kiểu rút thăm là hình thức tiêu thụ hàng có thưởng bằng hình thức rút thăm hoặc bằng những phương thức ngẫu nhiên khác, giá trị phần thưởng rất lớn, thường là xe ô tô con cao cấp, nhà ở

v.v...., có sức hấp dẫn rất mạnh, một bên là miếng mồi phần thưởng quá lớn, một bên là tỉ lệ trúng thưởng cực nhỏ. Với thủ đoạn xem ra như với tay lấy được, thực ra hầu như là không thể thực hiện đó để đẩy mạnh việc tiêu thụ hàng, chỉ có thể lừa được những khách hàng thích cầu may.

2. Thưởng lớn ra đại bịp

Năm 1992, công ty trách nhiệm hữu hạn tập đoàn Kiện Lực Bảo - Quảng Đông bỏ ra 2 triệu, năm 1993 bỏ ra 3 triệu để hoạt động “dùng tiền lãi thưởng khách hàng”. Đặt ra một giải nhất với tiền thưởng 5 vạn, dấu hiệu trúng thưởng là ký hiệu đặc biệt ở nắp khoen lon nước uống Kiện Lực Bảo. Thế là lập tức xuất hiện nhiều kẻ làm giả, lừa không biết bao nhiêu người.

Theo ông Lý của công ty Kiện Lực Bảo giới thiệu: công tác trao thưởng năm 1993 bắt đầu từ ngày 10 tháng 2, mà từ đầu tháng 2 đã có rất nhiều người cầm khoen lon Kiện Lực Bảo đến lĩnh giải nhất. Cho đến ngày 6 tháng 5, tổng công ty đã phải tiếp hơn 80 người từ các nơi đến đòi lĩnh thưởng. Đó là còn chưa tính đến những người tìm đến đại lý bán hàng và văn phòng đại diện của Kiện Lực Bảo ở các nơi. Ông Lý nói, tất cả những khoen lon đó đều là

giả. Công ty đã phát hiện nhiều khoen lon có ký hiệu giải nhất giả, nhiều nhất là ở Sơn Đông, Hà Nam, Sơn Tây, Thiểm Tây. Các ký hiệu làm giả đó phần lớn là dập theo mẫu mà công ty Kiện Lực Bảo cho in trên quảng cáo, dùng cách in sơn, trông rất thô. Cách thức lừa bịp bọn làm giả thường dùng là một tổp 3 đến 5 tên, tìm đến những nơi người tập trung, có tính lưu động lớn như nhà ga, bến xe. Một tên giật nắp khoen lon nước uống Kiện Lực Bảo thật, lấy ra khoen lon giả đã chuẩn bị sẵn, hét tướng “trúng giải nhất”, rồi nêu ra đủ mọi lý do không thể đi Quảng Đông để lĩnh thưởng được. Mấy tên “cò môi” liền bầu lại trả giá tranh nhau đòi mua, lừa mọi người cắn câu. Đã có hàng ngàn vạn người bị lừa. Hoạt động đẩy mạnh tiêu thụ hàng về khách quan đã tạo cơ hội cho bọn lừa bịp làm ăn.

3. Có thưởng thực ra không thưởng

Có đơn vị muốn kiếm lời đã cố ý lừa bịp khách hàng, thông qua các phương tiện tuyên truyền lớn tiếng thổi phồng, nào là đã có công chứng, phần thưởng mấy vạn đồng, tỷ lệ trúng thưởng rất cao v.v... Thực tế là giả hết, họ không hề phát ra số trúng thưởng, cũng không công chứng, người bị lừa đương nhiên là khách hàng.

Đơn vị làm trò bán hàng có thưởng có tư tưởng chỉ đạo rất rõ ràng “nước phen không để chảy sang ruộng người khác”, “lâu đài gần nước được trắng soi”, họ tạo cơ hội cho nhân viên trong đơn vị trúng thưởng, làm phúc lợi kiểu vận may, hay đem các phiếu thưởng nằm trong phạm vi các số trúng thưởng để lại hết trong nội bộ. Người ngoài có rầm rộ mua hàng, bỏ ra bao nhiêu tiền của cũng là công cốc. Cách giải thích của đơn vị tổ chức là: “Thái công câu cá, kẻ muốn mắc câu”.

Còn có một cách khác là số trúng thưởng đã phát ra nhưng cố ý giấu giếm, tiếp tục bán hàng khuyến mại. Theo quy luật chung, khi đã công bố số trúng thưởng hoặc mở thưởng, phát thưởng thì chấm dứt hoạt động khuyến mãi, không được tiếp tục bán hàng có phiếu dự thưởng, nếu còn tiếp tục là lừa bịp khách hàng. Có đơn vị hoa mắt vì tiền, mặc kệ số trúng thưởng đã mở, họ vẫn coi đây là cơ hội để vơ vét. Cho dù đã trả thưởng, họ vẫn nhắm mắt nói bừa, lừa khách hàng mua hàng có phiếu dự thưởng không thể nào trúng.

CHƯƠNG IX

Năng lực phương vụ trong giao tiếp xã hội

*Khéo giao tiếp có thể nâng cao được trình độ
nghề nghiệp của bạn*

Kiểu hoa phải nhờ người khiêng

Hoạt động giao tiếp xã hội thương nghiệp được tiến hành trong toàn xã hội, mà hoạt động giao tiếp xã hội cụ thể lại cần có nơi chốn hoạt động cụ thể. Ở các nơi trong xã hội đều tồn tại các loại hoạt động xã hội. Nhưng hoạt động thương nghiệp đó lại phải dựa vào khu vực xã hội mà nó tồn tại. Một hoạt động giao tiếp xã hội thương nghiệp có thể tồn tại và bắt rễ ở khu vực xã hội hay không, còn phải xem mức độ hài hòa trong mối quan hệ giữa nó với khu vực. Muốn bắt rễ được ở khu vực và có thể phát triển mạnh hoạt động thương nghiệp, cần phải nắm được các môn học về quan hệ như co duỗi, vuông tròn, chịu thiệt... cố gắng hòa hợp với khu

vực, làm cho hoạt động thương nghiệp trở thành hoạt động giao dịch không thể thiếu được của khu vực, trở thành hạt nhân và đại biểu hình tượng của khu vực. Làm cho hoạt động thương nghiệp và khu vực cùng có lợi, giúp đỡ lẫn nhau cùng phát triển.

Út-đơ-rúp là Chủ tịch Hội đồng quản trị nhiệm kỳ 2 của công ty Cô-ca Cô-la. Ông là một người khôn ngoan tài giỏi, hùng tài đại lược. Trong tình hình thị trường Mỹ đã tới mức bão hòa, nhìn thấy sự cần thiết phải mở thị trường mới, mới có lối thoát. Ông đã đề ra một ý tưởng ghê người là hãy để cho mọi người trên toàn thế giới đều có thể uống Cô-ca Cô-la.

Nhưng muốn mở thị trường ở nước ngoài, lọt được vào các nước đâu có dễ? Mỗi quốc gia đều có thứ nước uống riêng của mình, lại có khẩu vị riêng đã chiếm được thị trường lớn trong nước. Lại còn tập quán của nhân dân mỗi nước cũng khác nhau. Nhưng kết quả út-đơ-rúp đã thành công. Cô-ca Cô-la đã vào được thị trường các nước, và nhanh chóng chiếm lĩnh thị trường, lại được mọi người hoan nghênh.

Nguyên nhân thành công quan trọng của út-đơ-rúp là đề ra được chiến lược “chủ nghĩa tại chỗ”. Đó cũng là thành công của chiến lược xã giao của ông

ta. Ông đã cho thành lập công ty và xây dựng nhà máy sản xuất tại chỗ, chiêu mộ công nhân tại chỗ, nên giúp giải quyết được việc làm cho dân địa phương. Tiền vốn được hùn cùng với địa phương, có lợi cho việc mở rộng đầu tư của địa phương, thu được lợi nhuận. Đồng thời còn tích cực giúp đỡ nhân dân địa phương. Một loạt những chính sách tốt đẹp đó của công ty Cô-ca Cô-la đã mua chuộc được lòng người, được nhân dân địa phương hoan nghênh. Nhân dân địa phương cũng ủng hộ và giúp đỡ rất lớn cho công ty Cô-ca Cô-la, tạo môi trường phát triển thuận lợi cho công ty Cô-ca Cô-la đứng vững được ở địa phương, phát triển nhanh chóng, đồng thời cũng lôi kéo kinh tế địa phương phát triển.

Tôny là giám đốc một cửa hàng kem. Lúc đầu khi ông ta xây cửa hàng ở khu vực đó, mọi người trong khu vực phản đối kịch liệt, vì khu vực đó vốn nổi tiếng là có môi trường sạch đẹp. Mọi người lo rằng đặt cửa hàng kem ở đây sẽ phá vỡ môi trường sạch đẹp của địa phương. Vì bán hàng kem sẽ có thể tăng thêm rác, các túi giấy bọc kem có thể sẽ vút lung tung khắp nơi.

Nhưng cuối cùng cách làm của Tôny đã được nhân dân ở khu vực đó hoan nghênh. Họ rất cảm

động trước thành ý của Tôny và đã chấp nhận Tôny. Sản phẩm hàng hóa của Tôny cũng nhanh chóng trở thành một mặt hàng được khu vực ưa thích. Họ còn giúp Tôny kinh doanh, khiến cho sản phẩm của Tôny cũng chiếm được thị trường ở các khu vực khác. Để tỏ lòng cảm tạ sự ủng hộ và giúp đỡ của toàn khu vực, Tôny đã mở “Phòng đọc sách thiếu nhi” ở khu vực, khiến cho các trẻ em của khu vực đọc được nhiều sách hay, không bỏ phí thời gian rồi.

Khu vực có ảnh hưởng lớn đến sự sinh tồn và phát triển của xí nghiệp; là thương nhân có tầm nhìn xa, không thể không chú trọng làm tốt mối quan hệ giữa các xí nghiệp với khu vực. Từ kinh nghiệm của út-đơ-rúp và Tôny cho mọi người một bài học: Có đóng góp và giúp đỡ nhiều cho khu vực mới có được sự ủng hộ, hữu hảo và phối hợp của khu vực đối với xí nghiệp.

Dương nhiên khi xí nghiệp có những đóng góp cho khu vực, cũng có nhu cầu nhất định. Quan hệ giữa xí nghiệp và khu vực được xây dựng trên cơ sở đôi bên cùng có lợi. Đồng thời mục đích của xí nghiệp là chiếm hữu được thị trường, kiểm soát thị trường, có lợi cho mình. Cho nên khi xí nghiệp có

những đóng góp với thị trường là cũng đặt cơ sở cho lợi ích của mình.

Quan hệ láng giềng thân thiện giữa xí nghiệp với khu vực là bảo đảm căn bản cho sự tồn tại và phát triển của xí nghiệp, là nhu cầu khách quan cho hoạt động sản xuất kinh doanh của xí nghiệp, cũng là cơ sở tin cậy cho sự ổn định phồn vinh của khu vực. Khu vực là “miếng đất” để xí nghiệp nhờ đó mà sinh tồn, phát triển; xí nghiệp cũng có thể đóng góp và giúp đỡ khu vực, thúc đẩy khu vực phát triển phồn vinh. Cho nên, giữa xí nghiệp và khu vực hai bên cùng có lợi, giúp đỡ lẫn nhau, tạo dựng mối quan hệ láng giềng thân thiện, mới có thể cùng phát triển, tạo ra tương lai tốt đẹp.

Cũng nên để nước chảy vào ruộng người khác

Thương trường như chiến trường, đều quyết liệt và tàn khốc. Trên chiến trường hai bên đều giở đủ các tuyệt chiêu, sử dụng một cách kỳ lạ, không từ thủ đoạn lừa bịp nào, để làm cho đối phương mắc lừa.

Nhưng thương trường cũng có cái khác với chiến trường, thương trường cần có một cơ chế cạnh tranh

tự do và có trật tự. Khi đã nhập vào “cuộc chơi” cạnh tranh, thì phải tuân theo “quy tắc trò chơi”.

Chiến trường như các nhà quân sự nói: “Chiến đấu phải biết đánh lừa”, “chiến đấu phải đánh lừa địch mới tồn tại”. Đánh lừa là sách lược đối kháng, là một bộ phận quan trọng trong mưu lược đối kháng, là một bộ phận quan trọng trong mưu lược của nhà quân sự. Nhưng nếu trong thương trường vận dụng phương pháp cạnh tranh thất đức lừa lọc, giả dối là một sự lạm dụng binh pháp.

Cạnh tranh phải có đạo đức, theo pháp luật, muốn làm cho cạnh tranh xã hội theo quy phạm, đàng hoàng, văn minh, mỗi người tham gia cạnh tranh đều phải xác lập quan niệm đạo đức, quan niệm pháp luật, cạnh tranh công bằng, tự giác ràng buộc mình bằng đạo đức và luật pháp cạnh tranh.

Cạnh tranh thương nghiệp phải biết tiến biết lùi, cạnh tranh là để kiếm lời, nhưng nếu người cạnh tranh chỉ muốn thỏa mãn lòng tham không đáy của mình, chiếm hết lợi ích của người khác, không cho người khác được lợi, những kẻ cạnh tranh như vậy chỉ kiếm lãi được nhất thời, không thể kiếm lãi được cả đời. Cạn tài ráo máng với người khác bản thân cũng sẽ tới đường cùng.

Tập đoàn xí nghiệp Hashihyacuhan nổi tiếng thế giới của Nhật Bản, đã từng là hãng bán lẻ lớn nhất thế giới thời đó. Lượng đặt hàng hàng năm với các hãng sản xuất đều rất lớn, nên các hãng đều có giá ưu đãi trên cơ sở giá xuất xưởng. Nhưng tập đoàn Hashihyacuhan vẫn cho rằng giá của các hãng vẫn quá cao, nên cứ ép giá một cách mù quáng, làm cho các hãng không thể chấp nhận, buộc phải cắt quan hệ hợp tác với Hashihyacuhan. Nếu chỉ biết cải tiến mà không biết lùi như thế, chỉ muốn bản thân mình kiếm lợi, trong giao dịch buôn bán để người khác lỗ vốn, thì chỉ như hoa quỳnh sớm nở tối tàn.

Hiệu thuốc Đồng Nhân Đường ở Bắc Kinh đã có mấy trăm năm lịch sử. Thời kỳ cuối đời Mãn Thanh, thời cuộc rất hỗn loạn, rất nhiều người ốm đau cần dùng thuốc. Danh tiếng của nhà thuốc Đồng Nhân Đường đã thu hút được rất nhiều khách hàng, cửa hàng càng đông khách càng thịnh vượng. Nhưng Đồng Nhân Đường không vì thế mà thừa cơ nâng giá, ngược lại còn miễn phí chữa trị cho người dân không đủ tiền chi trả tiền thuốc. Có khi Đồng Nhân Đường còn giới thiệu khách cho đối thủ cạnh tranh của mình là các hiệu thuốc khác. Vì thế Đồng Nhân Đường không những vẫn giữ được lượng

khách lớn, mà còn được các cửa hiệu cùng ngành khen ngợi thực sự.

Điều này hoàn toàn ngược lại với xí nghiệp Hashihyacuhan, lý lẽ xem ra rất giản đơn, nhưng chủ yếu là vấn đề sách lược kinh tế của người chủ quản. Nếu để người khác không có chút lợi nào, còn ai muốn giao tiếp, buôn bán với anh nữa?

Trong giao tiếp buôn bán, muốn làm ăn thịnh vượng, phải làm cho mình có lợi, nhưng cũng nên để người khác có thu nhập, mọi người đều có lãi. Như vậy việc buôn bán lâu dài, mới quan hệ buôn bán mới bền lâu. Cổ nhân đã có câu: “Nhường ba phần đường, đất rộng trời cao”.

Trong giao thiệp buôn bán phải có tinh thần khoan dung. Khoan dung theo như giải thích của cuốn “Bách khoa toàn thư nước Anh”: “Để cho người khác được tự do phán đoán và hành động, chấp nhận một cách công tâm, nhẫn nại đối với những kiến giải khác với quan điểm truyền thống hoặc của mình”. Thực chất của khoan dung là tôn trọng cơ hội kiếm lời của đối phương, và phải thông cảm với kẻ gây tổn hại cho mình.

Trong giao thiệp buôn bán, hai bên đấu trí đấu lực, anh tranh tôi đoạt, nhưng phải giữ được sự tôn

trọng tối thiểu đối với nhau. Người cạnh tranh ai cũng muốn đánh bại đối phương, giành thắng lợi, nhưng cần phải tránh tước đoạt hết quyền lợi cơ bản tồn tại của đối thủ. Con người ta bị dồn đến cùng sẽ liều mạng, chó bị dồn đến cùng sẽ vọt tường. Nếu dồn đối thủ cạnh tranh đến chân tường, thì ngay con chó bị dồn đến cùng cũng sẽ quay lại cắn người, đối thủ cũng sẽ liều mạng cả hai cùng chết.

Trong thành Vô Hồ đời nhà Minh có hai đại thương gia buôn lương thực là Ôn Chấn Nhuận và Tào Hữu Tài. Vụ mùa hàng năm việc thu mua lương thực của vùng Vô Hồ hầu như đều do hai nhà này lưng đoạn. Hai người, một ở nam sông, một ở bắc sông, vốn vẫn bình yên vô sự, không ai đụng đến ai. Nhưng vì muốn thu mua được nhiều lương thực hơn và cũng muốn đè bẹp đối thủ, Ôn Chấn Nhuận đã nâng giá thu mua lên mấy giá làm cho một số nông dân chạy sang nam sông để bán lương thực. Trước tình hình đó, Tào Hữu Tài cũng đành phải nâng giá thu mua, nhưng cũng chỉ nâng lên ngang giá với giá thu mua lương thực của Ôn Chấn Nhuận, cũng là muốn ngầm báo cho Ôn Chấn Nhuận rằng anh ta không có ý cạnh tranh. Nhưng Ôn Chấn Nhuận lại tiếp tục nâng giá và phái người sang nam sông lôi kéo khách hàng. Cứ thế mà đối đầu nhau, cả hai

bên đều thua thiệt nặng. Hậu quả là do Ưông Chân Nhuận đã dồn ép người ta thái quá, và cũng do ông ta không biết khoan dung với người khác, không biết “nhường đường ban phần”.

Người cạnh tranh trong buôn bán đều cố giành được lãi cho mình, nhưng không được quên mọi người cùng có lãi. Muốn mình sống dễ thở cũng đừng quên phải để cho người khác sống. Phải cố gắng đạt được mục tiêu của mình, nhưng cũng phải biết sách lược thỏa hiệp, nhượng bộ, có vuông có tròn. Cứ như thế, cạnh tranh mới không quá mức, mới văn minh, có trật tự và lành mạnh.

Cạnh tranh công bằng trong buôn bán, đòi hỏi người cạnh tranh không được dùng bất kể thủ đoạn nào với đối thủ. Phải tuân theo quy tắc cạnh tranh, dựa vào thực lực và trí tuệ của mình để cạnh tranh. Thắng cũng phải thắng cho quang minh chính đại, làm cho đối phương thua cũng phải tâm phục khẩu phục. Trong tâm mỗi người cạnh tranh đều phải giữ được cấm lệnh về đạo đức đó, và luôn cảnh giác với những hành vi của chính mình.

Cùng với việc bảo đảm không sử dụng những thủ pháp cạnh tranh không chính đáng, chúng ta cũng cần phải có hiểu biết và khả năng vạch trần

những thủ đoạn cạnh tranh không chính đáng. Những kẻ sử dụng trò ma mãnh rất sợ bị người khác lộ trần. Vậy khi phát hiện phải đưa ra trước ánh sáng, để cho những kẻ đó phải kiêng sợ, không dám tùy tiện làm liều.

Cạnh tranh là để giành thắng lợi, nhưng chúng ta không thể vì muốn giành thắng lợi mà không từ bất cứ thủ đoạn nào. Trong cạnh tranh phải có đạo đức, phải biết khoan dung, phải để cho người khác có đường rút, đó cũng chính là giành cho mình có đường rút vậy.

Nghĩ cách buôn bán khác người

Cạnh tranh trong buôn bán, mỗi người có mưu lược riêng, mỗi nhà có tuyệt chiêu riêng. Có kiểu cạnh tranh văn minh, có kiểu cạnh tranh dã man, có kiểu cạnh tranh tích cực, có kiểu cạnh tranh tiêu cực. Dù là dùng cách gì cũng chỉ nhằm một mục đích là giành thắng lợi. Kinh nghiệm lịch sử dạy chúng ta rằng: con đường kinh doanh thành công của người giỏi cạnh tranh là mưu lược giành thắng lợi bất ngờ.

Phương pháp “giành thắng lợi bất ngờ” cũng muôn hình muôn vẻ, phải căn cứ vào tình hình mà

đưa ra đối sách tương ứng. Các nhà tư bản dân tộc trong buổi đầu lập nghiệp, phải đối mặt với sự đè nén và cạnh tranh của những hãng lớn, các cường quốc. Họ đã dùng “sách lược kinh doanh tập trung vào tiêu điểm”. Tập trung phát triển những ưu thế sẵn có của mình, nhằm vào các sản phẩm thích hợp với tình hình Trung Quốc, thông qua mấy loại sản phẩm đó để giành lấy thị trường, mà những loại sản phẩm này là những mặt hàng nhỏ, các xí nghiệp lớn của nước ngoài không quan tâm. Bằng con đường gập ghềnh đó mà các nhà tư bản dân tộc đã tăng cường được thực lực của mình. Về sau, khi đã có đủ thực lực, họ lại liên hợp với nhau, tập trung đánh vào một số sản phẩm của các hãng nước ngoài, giành lấy thị trường. Cứ như thế các nhà tư bản dân tộc với phương châm, sách lược luôn được điều chỉnh, nên đã giành được thị phần. Chuyện thương vụ như thế đã thể hiện nỗi chua xót, đau đớn trong thời kỳ dân tộc suy bại, đồng thời cũng thể hiện tinh thần dân tộc bất khuất chống bọn giặc mạnh của dân tộc Trung Hoa. Các nhà tư bản dân tộc Trung Quốc có mặt phản động nhưng cũng có mặt đáng kính, đáng học tập.

Cạnh tranh trong buôn bán là phải chú trọng sáng tạo cái mới, nếu chỉ chạy theo sau người khác

là hạ sách, không thức thời. Năm 1915, tại hội chợ quốc tế ở Panama, rượu Mao Đài của Quý Châu, Trung Quốc bị lạnh nhạt do bao bì cổ lỗ. Nhân viên công tác của Trung Quốc đã có tinh thần sáng tạo trong lúc khó khăn, không câu nệ vào hình thức, nghĩ ra cách giả vờ tuột tay đánh rơi bình rượu xuống đất. Lập tức mùi rượu thơm lừng bốc lên, làm cho các nhà buôn nước ngoài hết sức ca ngợi, chỉ với tuyệt chiêu đó mà làm cho rượu Mao Đài bước vào được thị trường quốc tế.

Trong thực tế cách làm cụ thể cạnh tranh buôn bán là muôn màu muôn vẻ, mỗi người có một màu sắc riêng. Khái quát lại, chủ yếu thể hiện ở mấy mặt dưới đây:

“Phát huy thế mạnh, tránh chỗ yếu của mình”, cách này trong quân sự vẫn dùng mãi mãi, trong cạnh tranh ở thương trường, cũng vẫn phát huy tác dụng có hiệu quả.

Thời nay cạnh tranh trên thương trường, kẻ mạnh rất nhiều. Nhưng kẻ mạnh cũng có chỗ yếu, kẻ yếu cũng có chỗ mạnh. Các doanh nghiệp trong cạnh tranh, nếu biết phát huy thế mạnh, tránh lộ chỗ yếu của mình, dễ giành được chủ động. Xí nghiệp lớn có thực lực hùng hậu không nhất định

là nắm chắc phần thắng. Nếu các xí nghiệp nhỏ biết cách lợi dụng chỗ mạnh của mình, tập trung công kích vào một điểm yếu của xí nghiệp lớn, vẫn có thể giành được thắng lợi.

Thời kỳ giữa những năm 80, do quạt điện bán rất chạy trên thị trường nên các nhà máy sản xuất quạt điện mọc lên như nấm. Các xí nghiệp mới thành lập phần lớn là các xí nghiệp hương trấn tương đối nhỏ. Vì vậy cạnh tranh với các xí nghiệp lớn đã có cơ sở trên thị trường nhiều năm là rất khó. Nhà máy quạt điện Trường Gian là một xí nghiệp hương trấn hạng trung, phải cạnh tranh với các nhà máy lớn có thực lực hùng hậu, đã quyết định không cạnh tranh về mặt giá cả với nhà máy lớn như các nhà máy nhỏ khác. Mở cho mình một con đường riêng, đặt trọng điểm sản xuất và kinh doanh vào mặt hàng quạt treo tường, mà lúc đó các xí nghiệp lớn không quan tâm. Họ đã có những sáng tạo lớn về mặt công năng và kiểu dáng của quạt treo tường. Cuối cùng dựa vào việc tiêu thụ quạt treo tường, đã mở ra con đường phát triển của toàn xí nghiệp.

Phát huy thế mạnh, tránh mặt yếu để phát triển, sáng tạo, làm ra thứ người ta không có. Người

không có là mặt yếu của người, cái ta có là thế mạnh của ta. Nước Mỹ trong thời kỳ đầu khai phá miền Tây dấy lên “cơn sốt đào vàng”. Trong thung lũng đào vàng, khí hậu rất nóng, thiếu nguồn nước. Những người đào đãi vàng trong cơn khát cháy họng muốn dùng một đồng vàng đổi lấy một ấm nước lạnh. Mo-gân, sau này là nhà triệu phú Mỹ, nghe được tin này, lập tức bắt đầu đi tìm nguồn nước, đào núi làm kênh, dẫn nước vào thung lũng, rồi đóng thùng bán với giá cao, nhanh chóng thu được lợi nhuận kékch xù. Cái mà người khác không có, nhưng ta có, nếu móc nối được thị trường, tất nhiên chiếm lĩnh được thị trường, giành được thắng lợi.

Tránh cái thực đánh cái hư, cũng là thủ pháp khéo léo phát huy thế mạnh, khắc phục điểm yếu.

Trong cạnh tranh buôn bán, các nhà doanh nghiệp cũng phải biết lùi để tiến, biết dùng mưu là thượng sách, lấy đường vòng làm đường thẳng. “Muốn sang năm lãi nhiều, năm nay chịu thua thiệt”. Đối với những sản phẩm mới, muốn mở được đường bán chạy thì phải “Nâng ngài lên ngựa, đưa một quãng đường, phục vụ đến tận nhà”. “Muốn sau này bán chạy, thì nay phải chịu thiệt đôi chút”. Lấy lùi để tiến, đó là con đường cạnh tranh bao hàm phép biện chứng.

Tự nạp điện cho mình

Những năm đầu của thập kỷ 60, ngành xây dựng Hồng Kông phát triển nhanh chóng, làm cho vật liệu xây dựng chủ yếu là cát hết, trở nên khan hiếm. Nghề này mất nhiều nhân công, hiệu suất thấp, lãi ít, không mấy người chịu làm. Nhưng Hoắc Anh Đông lại cho rằng, càng không ai muốn làm càng có tiền đồ phát triển. Năm 1961 trên đường sang Anh khảo sát thị trường ông ghé qua Băng-Cốc, mua của chính phủ Thái Lan một chiếc tàu đào cát cỡ lớn, tải trọng gần 3.000 tấn, mỗi giờ có thể đào được hơn 2.000 tấn cát biển, đặt tên là “Hác-tun”, nhập vào đội tàu công ty Hữu Vinh do ông sáng lập. Hoắc Anh Đông cố gắng mở rộng tăng số tàu cho đội tàu đào cát, mua một số lượng lớn tàu vận tải đào cát, cuối cùng lập ra công ty đào cát lớn nhất Hồng Kông. Không lâu sau đó lại xin được giấy phép xuất nhập khẩu đào cát bán cát tại Hồng Kông, Ma-Cao, được độc quyền cung cấp cát biển cho Hồng Kông, không hổ danh là bá chủ đào cát ở Hồng Kông Ma Cao, đặt cơ sở vững chắc để phát triển sau này.

Qua đó ta thấy việc nắm vững thông tin vĩ mô ngành nghề có ý nghĩa hết sức quan trọng đối với

người tìm nghề, hoạch định kế mưu sinh, phát triển lâu dài.

Cùng với việc nắm thông tin vĩ mô ngành nghề, cũng phải chú ý tìm hiểu những thông tin vi mô tức là phải có những hiểu biết tương đối tinh tế đối với ngành nghề cụ thể của con người.

Trước hết phải tìm hiểu với một ngành nghề nào đó đòi hỏi người tìm việc phải có những tố chất gì. Nói cụ thể là phải bao gồm mấy mặt chính sau đây:

*** Đức**

Trình độ chính trị tư tưởng, trình độ lý luận, rèn luyện, đạo đức nghề nghiệp, đặc biệt là lòng yêu nghề.

*** Tài**

Cơ sở tri thức cần có. Yêu cầu về học lực, những giấy tờ chứng nhận được huấn luyện của những cương vị đặc biệt và cần thiết, ví dụ làm ngành y, phải có học lực từ cao đẳng trở lên, làm luật sư ít nhất cũng phải có giấy chứng nhận tư cách luật sư v.v...

*** Trình độ hiểu biết**

Ở đây muốn nói là kiến thức và lịch lãm. Ta thường thấy những quảng cáo tuyển nhân viên: “Cần một nữ thư ký, ít nhất có hai năm công tác ở

xí nghiệp nước ngoài”. Tuyển chọn những nhân viên có kinh nghiệm thực tiễn, đối với xí nghiệp có thể giảm bớt hoặc không phải huấn luyện cho họ thích ứng với công việc, nâng cao được hiệu suất sử dụng nhân viên. Cho nên việc tuyển chọn ở nhiều đơn vị xí nghiệp và hành chính sự nghiệp, đặc biệt là những nhân viên giữ chức vụ cao cấp, thường yêu cầu phải có kinh nghiệm công tác thực tế nhất định.

*** Năng lực**

Là những tố chất về năng lực. Mỗi ngành nghề đều có những yêu cầu riêng biệt về năng lực. Làm công việc văn phòng phải có khả năng nhất định về soạn thảo văn bản; người làm tiếp thị yêu cầu phải có khả năng giao tiếp xã hội; làm công tác quản lý yêu cầu phải có năng lực tổ chức phối hợp và quyết sách nhất định v.v...

Nó phải bao gồm cả hai mặt là tố chất tâm lý, cá tính và tình trạng con người. Tố chất tâm lý bao gồm khí chất, tính cách; tình trạng con người gồm những yếu tố tình hình sức khỏe, thị lực, giới tính, tuổi tác v.v...

Ở đây cần phải đặc biệt lưu ý là trước đây người ta rất coi trọng tri thức và kỹ năng mà xem nhẹ phẩm chất, tâm lý, cá tính. Cần phải hiểu rằng xã

hội thời nay là xã hội bùng nổ tri thức, những người tìm việc có học lực cao, kỹ năng cao đâu cũng có. Vậy làm thế nào để tỏ rõ được phong thái của mình trong đám nhân tài ưu tú đó? Phải dựa vào cá tính riêng và tố chất tâm lý lành mạnh. Phải có khả năng tự đánh giá được mình, có thể ý thức được khâu quan trọng đầu tiên của sự việc, bản thân mình có vai trò gì trong đó, làm thế nào để giải quyết công việc thật vừa khéo, tự sắp đặt mình vào việc, nhận thức được những thiếu sót của mình, biến chỗ yếu thành thế mạnh. Không sợ người ta giễu cợt, kiểm soát được tình cảm của mình. Cho dù có một số thiếu sót cũng không nản chí, mà phải từ đó mà tăng thêm khả năng của mình, kiên cường chịu đựng mọi nỗi đau khổ, cố gắng khắc phục những thiếu sót. Đó là đặc trưng của những người đã thành công.

Cái mới chiến thắng cái cũ

Giao tiếp trong buôn bán là một thứ cạnh tranh không có khói súng, là cuộc cạnh tranh ngầm, đấu nhau về chỉ số thông minh, trí tuệ. Cuộc cạnh tranh này cũng như cuộc đấu cờ vậy, địa bàn ai lớn, người đó là kẻ chiến thắng.

Hãng Cô-ca Cô-la hùng cứ thế giới, lũy lừng trăm năm qua chiếm ngôi đầu về tiêu thụ nước giải khát. 20 năm trước đây có người đã làm một thống kê thú vị: đem dựng đứng toàn bộ số chai Cô-ca Cô-la đã tiêu thụ sẽ bằng 115 lần đi và về từ trái đất tới mặt trăng, nếu đem xếp thành đường cao tốc có chiều rộng 7,5 mét, có thể vòng 1 vòng quanh xích đạo trái đất.

Sau cuộc đại chiến thế giới lần thứ hai, tỷ lệ số hàng tiêu thụ giữa Cô-ca Cô-la và Pep-si Cô-la là 4 trên 1, giá trị tiêu thụ là 3,4 trên 1. Cô-ca Cô-la có mùi vị độc đáo và nập đầy chai, thương hiệu đẹp mắt, quảng cáo đi sâu vào lòng người, trải qua mấy đời kinh doanh đã nổi tiếng toàn cầu, chiếm được thị phần tương đối lớn. Nó hợp với cả già lẫn trẻ, có mạng lưới tiêu thụ lớn mạnh, trên thị trường đâu cũng thấy. Vương quốc này tựa hồ không ai lọt được vào, không có kẻ hở để công kích.

Nhưng bao nhiêu ưu điểm của Cô-ca Cô-la lại chính là nơi ẩn chứa nhược điểm của nó. Trong cuộc chiến tranh giành thị trường với Pep-si Cô-la, Cô-ca Cô-la xưa nay vẫn tự cho mình là anh cả trong vương quốc nước giải khát, thậm chí ngay trong quảng cáo cũng nói rõ: “Chúng ta hãy nói cho Pep-si Cô-la rằng tại sao họ là đàn em trong ngành!”.

Pép-si Cô-la ra đời sau Cô-ca Cô-la 12 năm, nhưng đã biết nắm lấy nhược điểm tự tin mù quáng của Cô-ca Cô-la, đã biết sử dụng chiến lược “tránh cái thực đánh cái hư”. Pép-si Cô-la cho đăng quảng cáo: “Chúng tôi là đàn em trong ngành, nên càng cần phải cố gắng”, để cho Cô-ca Cô-la thấy rằng ngai vàng vương quốc giải khát không phải của riêng ai.

Sau đại chiến thế giới lần thứ hai, đặc biệt là bước vào niên đại ngày nay, hiện tượng “thay dòng” ngày càng trở thành đột xuất là một đặc trưng của văn hóa xã hội Mỹ. Lớp thanh niên Mỹ mới lớn mang tâm lý phản nghịch chống đối mạnh mẽ đối với truyền thống. Biểu hiện của tâm lý này về mặt tiêu dùng là phải tạo lập phương thức tiêu dùng mới lạ, phải hưởng thụ những sản phẩm tiêu dùng độc đáo, vạch rõ ranh giới với thế hệ cũ.

Pép-si Cô-la đã nhằm đúng vào nhu cầu thị trường và tâm lý này của thanh niên, đã xác định chiến lược kinh doanh, lấy lớp trẻ làm mục tiêu thị trường và đề ra chiến lược quảng cáo tương ứng. Thông qua quảng cáo làm cho người tiêu dùng coi Pép-si Cô-la là trào lưu thời đại và là tượng trưng cho sức sống của thanh niên. Coi Cô-ca Cô-la là đại biểu cũ kỹ, lạc hậu, phách giã.

Chủ đề quảng cáo: “Pep-si Cô-la, sự lựa chọn của thế hệ mới” do Pep-si Cô-la xác định với các khẩu hiệu quảng cáo xoay quanh một thế hệ mới của Pep-si Cô-la. “Đối với người tiêu dùng tự cho mình là lớp trẻ, Pep-si Cô-la chính là sự lựa chọn của bạn hiện nay”, “Hăng hái tiến lên, hãy là một thành viên đầy sức sống của thời đại mới Pep-si Cô-la”. Đối mặt với cuộc tấn công hung hăng của Pep-si Cô-la, ông anh cả Cô-ca Cô-la của vương quốc nước giải khát ứng chiến vất vả. Mới đầu họ dùng sách lược cơ bản xưa nay là liên hệ Cô-ca Cô-la với vui vẻ, khỏe mạnh, như “Đó chính là Cô-ca Cô-la”, “Cô-ca Cô-la tăng thêm niềm vui cho cuộc sống”, v.v... Về sau quảng cáo của họ vẫn tự cho mình là chính tông côla, có ý ám chỉ Pep-si Cô-la là hàng giả, như: “Chỉ có Cô-ca Cô-la mới là cô la thật”, “Xin nói với bạn, tại sao Pepsi côla lại là đàn em!”.

Mấy chục năm qua, vật đổi sao dời, các xí nghiệp nước giải khát lớn nhỏ chìm chìm nổi nổi, “biết bao nhiêu hoa rơi rụng” nhưng duy có Pepsi côla trước sau vẫn bám chặt Cô-ca Cô-la. Trải qua nhiều lần đại chiến quảng cáo, đã có kết quả rất lớn, tỷ lệ chiếm hữu thị trường của Pep-si Cô-la so với Cô-ca Cô-la đã nhảy lên 1 trên 1,5 trong năm 1985, có đủ thực lực tranh giành ngang ngửa với Cô-ca Cô-la.

Một phóng viên Mỹ khi phân tích công ty Cô-ca Cô-la đã nói: Công ty Cô-ca Cô-la “đã trở thành một chàng khổng lồ với các cơ bắp teo tóp, thiếu tầm nhìn xa, cứ thoả mái nằm mơ thống trị thị trường nước giải khát thế giới, mà không tìm cách thích ứng với thời đại mới và thị trường mới”. Đúng như ý kiến của vị phóng viên nọ, công ty Cô-ca Cô-la thiếu mất khả năng tùy cơ ứng biến trên thị trường. Trái lại, công ty Pep-si Cô-la sinh sau đẻ muộn, phải đối mặt với kẻ địch mạnh là Cô-ca Cô-la, lại biết tùy cơ hành động, biến thách thức thành cơ hội, cuối cùng có thể đạt tới mức ngang ngửa với Cô-ca Cô-la.

Nói chung khi gặp thách thức, những nhân tố chủ yếu biến chúng thành cơ hội là:

+ Nhu cầu tiêu dùng của một số khách hàng không được thỏa mãn bởi những sản phẩm hiện có trong kinh doanh, mà toàn xí nghiệp lại có điều kiện kinh doanh về mặt hàng này, thậm chí còn có một số điều kiện ưu thế.

+ Điều kiện kinh doanh trên thị trường có một số biến đổi có lợi cho mình.

+ Thực lực kinh doanh của các xí nghiệp cùng ngành bị suy thoái hoặc sách lược kinh doanh sai

lầm. Ngành quản lý kinh doanh của bất cứ một xí nghiệp nào cũng phải định kỳ phân tích môi trường kinh doanh, nhận rõ thách thức, tránh mọi thách thức tìm ra cơ hội, lợi dụng cơ hội.

Tóm lại, muốn khi gặp nguy hiểm không sợ hãi, biến nguy hiểm thành cơ hội phải nhớ kỹ mấy điều chủ yếu sau:

+ Đầu óc tỉnh táo, trấn tĩnh mới có hy vọng chống lại mọi hiểm nguy.

+ Thông qua những hiện tượng hiểm nguy xung quanh, phát hiện những “điểm thoát hiểm” tưởng như khó vượt qua, nhưng thực ra dễ đột phá, mới có được mưu lược biến nguy hiểm thành cơ hội, hơn người một cái đầu.

+ Có khả năng phê phán kiểm soát được thị trường mới có thể hi vọng biến hiểm nguy thành cơ hội, từ đó mà thu lãi lớn.

Hội tụ là lực lượng

Hiện tượng xã hội thời nay biến đổi từng giây, hệ thống xí nghiệp ngày càng phức tạp, lãnh đạo nhức nhối. Nếu không nhấn mạnh đến đoàn kết trong những người chủ quản xí nghiệp, sẽ không có

đoàn kết trong nội bộ xí nghiệp, càng không có sự phát triển của xí nghiệp. Thông qua so sánh những hậu quả mà lãnh đạo lớp trên của hãng Ford với lớp dưới, có thể thấy giữa nhân vật lớp trên của xí nghiệp với công nhân viên có đoàn kết hay không, có ảnh hưởng rất lớn đến toàn thể xí nghiệp.

Công nhân viên là một quần thể trong xí nghiệp, hiệu suất hoạt động của quần thể có thể có “tác dụng dương”, cũng có thể xảy ra “tác dụng âm”. Nếu giữ được quan hệ tốt đẹp với công nhân viên, sẽ tăng cường được trí tuệ và công năng của quần thể. Nếu vì nhu cầu riêng của mình mà công nhân viên tranh giành nhau, chỉ vì tư lợi mà mặc kệ người khác, quần thể sẽ hỗn loạn phức tạp, đầu đầu cũng kéo bè kéo cánh, sẽ làm suy giảm trí tuệ và lực lượng của quần thể. Trong thời đại hiện nay, hoạt động kinh tế phức tạp hơn bao giờ hết, sự phát triển của sản xuất thay đổi hàng giờ, các xí nghiệp cạnh tranh quyết liệt, muốn thắng lợi trước hết nội bộ xí nghiệp phải đoàn kết thống nhất, tăng cường sức hội tụ của xí nghiệp, phát huy trí tuệ và lực lượng của quần thể.

Buôn bán cũng như tác chiến. Mục đích chiến đấu trên thương trường là chiếm hữu và kiểm soát

thị trường, làm cho xí nghiệp của mình giành được lợi ích lớn nhất trên thương trường. Cuộc chiến đấu trên thương trường càng quyết liệt, trên dưới càng phải đoàn kết, cùng hội cùng thuyền.

Con người giỏi kinh doanh đều rất chú trọng lợi ích chung của xí nghiệp, làm cho toàn thể công nhân viên có chung một quan niệm.

Hàn Quốc có một nhà máy sản xuất giấy vệ sinh, bông vệ sinh và bỉm cho trẻ em. Năm 1983 nhà máy này thực hiện chế độ quản lý “giám đốc một ngày”. Tức là để công nhân luân lưu làm giám đốc một ngày giải quyết mọi việc của nhà máy, mục đích là để công nhân viên thấu hiểu được công tác của giám đốc trong thực tiễn. Từ đó tăng thêm tính tự giác chấp hành quyết định của giám đốc. Sau khi thực hiện chế độ này, lực hướng tâm của công nhân viên được tăng cường, tính tích cực càng cao. Mọi việc sắp xếp và yêu cầu của nhà máy đều được toàn thể công nhân viên ủng hộ và hưởng ứng. Các biện pháp của nhà máy cũng thực hiện một cách thuận lợi. Năm đầu tiên thực hiện chế độ “làm giám đốc một ngày” đã tiết kiệm được 2 triệu đô-la chi phí sản xuất, nhà máy lại lấy số tiền đó làm tiền thưởng cho công nhân viên toàn nhà máy, càng

nâng cao tinh thần tích cực sản xuất của công nhân viên. Do công việc quản lý xí nghiệp đạt hiệu quả tốt, trong xí nghiệp trên dưới đoàn kết một lòng, đồng tâm hiệp lực, được bộ lao động Hàn Quốc tặng danh hiệu “Nhà máy gương mẫu kiệt xuất trong quan hệ chủ thợ”.

Đoàn kết của xí nghiệp là đoàn kết con người, là kết nối lòng người. Trong tình hình chung, con người trong xí nghiệp đại thể chia làm 2 bộ phận: nhân viên chủ quản và công nhân viên. Trong xí nghiệp cũng tồn tại 3 loại quan hệ: quan hệ giữa nhân viên chủ quản với nhau, quan hệ giữa công nhân viên với nhau và quan hệ giữa nhân viên và chủ quản với công nhân viên. Cho nên nói đến quan hệ đoàn kết trong nội bộ xí nghiệp cũng là ba mối quan hệ đoàn kết chặt chẽ đó.

Nhân viên chủ quản xí nghiệp là người lãnh đạo, là lực lượng trung kiên của xí nghiệp trước hết phải đoàn kết làm đầu tàu trước toàn thể công nhân viên xí nghiệp.

Hình tượng chủ quản xí nghiệp luôn luôn được sự chú ý của công nhân viên. Mỗi lời nói việc làm của họ có ảnh hưởng sâu sắc đến lời nói việc làm của công nhân viên. Giữa nhân viên chủ quản với

nhau không hề có hiềm khích, đồng tâm hiệp lực, nghĩ mưu tìm kế để phát triển xí nghiệp, tạo không khí đoàn kết, sẽ có tác dụng đầu tàu tốt trong toàn xí nghiệp. Công nhân viên xí nghiệp nhìn thấy các nhân viên chủ quản ai cũng có tác phong tốt, tự họ sẽ noi gương chủ quản, tạo dựng hình tượng đoàn kết trong toàn xí nghiệp.

Hãng ô tô Ford của Mỹ từng được gọi là “vương quốc ô tô”, trong suốt quá trình hơn 80 năm, lúc lên lúc xuống, trải qua mấy cuộc bể dâu, có liên quan chặt chẽ tới sự đoàn kết trong những người chủ quản.

Sau hai lần thành lập công ty ô tô rồi thất bại, năm 1903 Henry Ford và mấy người bạn đồng nghiệp mời một chuyên gia là Giêm Ku-dân làm tổng giám đốc, lại lập hãng ô-tô Ford lần thứ ba.

Sau khi nhận chức giám đốc, Ku-dân đã áp dụng một loạt biện pháp quan trọng, xây dựng một dây chuyền lắp ráp xe ô tô đầu tiên, nâng cao hiệu quả sản xuất lên mấy trăm lần. Với thời gian ngắn ngủi 7 năm, hãng ô tô Ford đã vươn lên thành công ty sản xuất ô tô lớn nhất thế giới.

Đáng tiếc là Henry Ford bị sự phồn vinh của hãng làm mê muội đầu óc, đã sa thải Ku-dân, nắm toàn quyền điều khiển công ty, chèn ép các đối tác

làm ăn. Do ông ta độc đoán chuyên quyền, làm cho nhiều người có tài đều từ bỏ công ty. Kết quả là địa vị lũng đoạn của vua ô-tô dần dần bị thay thế bởi công ty Giê-nê-rôn mô-tô.

Đến đời Ford thứ ba nắm quyền được mấy năm, đã tiến hành cải cách công ty một cách triệt để, làm đổi mới bộ mặt công ty. Nung sự tốt đẹp cũng chẳng bền lâu, Ford lại phạm phải sai lầm như ông nội, sa thải các tổng giám đốc Phơ-lít-xi, Cô-dơ-rin, Mi-lơ Rai-khô-kha. Tự mình nắm quyền điều hành công ty nhiều năm, nhưng không thể lấy lại được vị trí hùng mạnh của công ty thuở trước.

Hoa nở khắp nơi

Thông tin thị trường tựa như một “biểu đồ mưa nắng” của khí tượng, các nhà kinh doanh phải luôn luôn chú ý coi trọng, mới có thể phát huy hết thế mạnh của mình, đưa sự nghiệp của mình lên tầm cao mới. Nắm được biểu đồ mưa nắng của thị trường, sẽ có thể trở thành cao thủ trong cạnh tranh, từ nhỏ bé dần dần lớn mạnh, dưới sức ép mạnh của cạnh tranh thị trường hiện nay.

Giốc-cơ-rôn là một nhà kinh doanh số vốn nhỏ, nhưng ông ta không từ bỏ ý định làm ăn lớn. Trong

lần ngẫu nhiên, ông nhìn thấy một công ty lớn dùng mấy xe ô tô chở rác đến đổ ở bãi rác, sau đó còn trả một số tiền cho “người nhận rác”. Cũng lúc đó, ông lại thấy một số người phải trả một số tiền nhỏ “phí quản lý” cho “người nhận rác”, để suốt ngày cắm đầu vào núi rác mà nhặt “của báu”, có người chở bằng xe ô tô, người vác, người xách rất vui vẻ. Giốc-cơ-rôn điều tra phát hiện, rác cũng là thứ làm đau đầu nhiều xí nghiệp lớn, họ đều muốn bỏ tiền để dọn sạch đi. Ông còn phát hiện những rác đó không phải toàn là đồ bỏ đi, trong rác còn chứa nhiều thứ quý giá, nếu tìm cách tách được nó ra, xử lý cho tốt, lại biến thành của cải. Nên ông quyết định mở ra một cách làm mới, lập nghiệp trong nghề rác không ai thêm làm.

Ông mua một mảnh đất ở ngoại ô làm bãi chứa rác, còn thuê một số công nhân, mua một số thiết bị quản lý và gia công đơn giản để làm việc. Trong ngày khai trương, Giốc-cơ-rôn tự đến bãi rác, để đón từng xe rác. Đáng tiếc là công ty rác của ông không được mấy ai coi trọng, chỉ có mấy nhà máy nhỏ đến đổ rác thải, cả ngày chỉ có một đồng rác nhỏ. Trước tình hình đó, ông quyết định dùng phương thức phục vụ tại nhà, thay đổi phương thức ngồi đợi rác trước kia, tranh thủ được nhiều xưởng

đổ rác. Giốc-cơ-rôn chỉ huy những người dưới quyền phân loại nhặt ra từ rác thải các phế thải chất dẻo, thủy tinh, giẻ rách, phế thải đồng, phế thải hóa phẩm, đưa đến các nhà máy để xử lý. Sau hai tháng rưỡi, đã thấy rõ hiệu quả kinh tế, ông đã kiếm lãi gấp 4 lần số tiền đầu tư, cao gấp hơn 20 lần con số kinh doanh vốn nhỏ trước đây.

Để có thể tách được càng nhiều thứ trong rác thải, ông dùng tiền kiếm được mua thêm các thiết bị xử lý rác thải, mở rộng phạm vi lấy các thứ của quý trong rác. ít lâu sau lại mua thêm một khoảnh đất lớn, đào hố lớn, mua các thiết bị xử lý tổng hợp. Ông thu nhận nhiều phế liệu rác thải từ các nhà máy đưa đến, tiến hành xử lý tổng hợp, sản xuất ra nhiều loại phân bón hữu cơ. Với thời gian một năm rưỡi trong ngành nghề mới. Giốc-cơ-rôn đã tạo được mức lãi cao gấp 190 lần số vốn ban đầu.

Thành công của Giốc-cơ-rôn là ở chỗ ông dám phá quy luật thông thường, tự tạo ra cơ hội, biến rác thải thành của quý, đồng thời cũng tạo ra nguồn của cải cho mình. Trong đời sống có nhiều cách sáng tạo và nắm cơ hội, con người buôn bán thông minh cần có đầu óc linh hoạt. Muốn nắm được cơ hội buôn bán, phải có con mắt quan sát thị

trường nhảy bén và đầu óc linh hoạt, khi cần thiết còn phải phá vỡ quy luật thông thường.

Tu-đơ-ra vốn mở công ty sản xuất thủy tinh ở A-lát-xca, là một kỹ sư tự học thành tài, ông rất muốn làm ăn trong ngành dầu mỏ. Từ một bạn hàng ông được tin ác-hen-ti-na sẽ mua 20 triệu đô-la khí ga bu-tan trên thị trường, bèn sang đó xem có thể nhận được bản hợp đồng đó. Khi ông sang đến ác-hen-ti-na, là nhà sản xuất thủy tinh không có quan hệ gì với dầu mỏ, lại không có kinh nghiệm, đơn thương độc mã lao vào kinh doanh dầu mỏ. Ông thấy những người cạnh tranh đều là kẻ mạnh như: công ty dầu mỏ Mỹ và công ty dầu mỏ Shell. Sau khi mò mẫm tìm hiểu tình hình ông còn phát hiện một việc khác nữa; cung ứng thịt bò của ác-hen-ti-na đã quá thừa, nước này đang tìm đủ mọi cách để bán thịt bò. Chỉ dựa vào vụ việc đã biết, ông đã chiếm được “ưu thế”, có thể đối chọi được với 2 công ty lớn kia.

Ông nói với chính phủ ác-hen-ti-na: “Nếu các ông mua của tôi 20 triệu đô-la khí ga bu-tan, tôi nhất định sẽ mua 20 triệu đô-la thịt bò của các ông”. Với điều kiện ông mua thịt bò, chính phủ ác-hen-ti-na lập tức ký ngay hợp đồng với ông. Sau khi

có được hợp đồng, Tu-đơ-ra bay ngay sang Tây Ban Nha, ở đó có một xưởng đóng tàu chủ yếu do thiếu hợp đồng đặt hàng có nguy cơ đóng cửa. Đó là một vấn đề rất gay gắt và đặc biệt nhạy cảm về mặt chính trị của chính phủ Tây Ban Nha. Ông nói với người Tây Ban Nha: “Nếu các ông mua 20 triệu đô-la thịt bò của tôi, tôi sẽ đặt mua một tàu chở dầu siêu hạng với giá 20 triệu đô-la của xưởng đóng tàu các ông”. Người Tây Ban Nha rất vui vẻ, đã thông qua đại sứ của họ chuyển lời tới ác-hen-ti-na, dặn số thịt bò 20 triệu đô-la thịt bò của Tu-đơ-ra sẽ chuyển thẳng tới Tây Ban Nha. Tu-đơ-ra rời khỏi Tây Ban Nha đến thẳng công ty dầu mỏ Thái Dương ở Phi-la-đen-phia. Ông nói với họ: “Nếu các ông thuê tàu chở dầu giá trị 20 triệu đô-la của tôi đang đóng ở Tây Ban Nha, tôi sẽ mua 20 triệu đô-la khí ga bu-tan của ông”. Công ty dầu mỏ Thái Dương đồng ý với điều kiện của Tu-đơ-ra. Như vậy là Tu-đơ-ra đã dùng trí tuệ của mình để tạo ra cơ hội, thực hiện được nguyện vọng bước vào ngành khí ga và dầu mỏ.

Cơ hội buôn bán chỗ nào cũng có, biết nắm lấy cơ hội trong thị trường rối rắm là tìm được chìa khóa của thành công.

Thời nay trong cơn lốc kinh tế hàng hóa, sẽ xuất hiện những cơ hội này nọ, xem ai dựa vào thủ đoạn, giao tiếp nào để giành lấy cơ hội. Thị trường là biểu đồ mưa nắng của xã hội kinh tế, bất cứ cơ hội nào cũng được phản ánh kịp thời trên thị trường, thể hiện cơn sốt nhu cầu. Do xuất hiện một cơ hội nào đó, sẽ dẫn đến số đông người có nhu cầu đối với sản phẩm đó, và sức mua tăng lên. Cho nên rất nhiều nhà kinh doanh coi cơ hội là dịp tốt để phát triển. Ai nắm được cơ hội tốt, người đó sẽ có thu hoạch và phát triển bất ngờ, thậm chí có thể thay đổi cả số phận. Đối với người cạnh tranh đây là một cuộc ganh đua về đầu óc quan sát, về tốc độ, về mưu lược. Dịp may không thể bỏ qua, thời gian không bao giờ trở lại. Trong cạnh tranh thị trường, để chiếm được địa vị có lợi trước, là người kinh doanh giỏi cần phải có cặp mắt và hoạt động sáng suốt.

Giỏi tính toán, biết dùng người

Là một thống soái quân đội, không cần tự mình phải ra trận xung phong, mà phải có đầu óc mưu lược, điều binh khiển tướng, chỉ huy tài tình. Là người cầm đầu xí nghiệp cũng cần phải có quyết sách và trình độ sử dụng nhân tài.

Một xí nghiệp cũng giống như một vương quốc, chỉ có quy mô lớn nhỏ khác nhau thôi. Người lãnh đạo xí nghiệp không thể ôm đồm mọi việc, cũng không thể thông hiểu các kiến thức và kỹ thuật chuyên ngành trong xí nghiệp, nhưng phải giỏi trong sử dụng nhân tài, biết dùng người giỏi.

Nhà doanh nghiệp có được người giám đốc điều hành đắc lực, sẽ không thua kém người khác trong giao tiếp xã hội và tuyên truyền quảng cáo, không phải tham gia những hoạt động đón tiếp xã giao. Có được bộ phận tiếp thị giỏi, sẽ xây dựng được mạng lưới tiêu thụ rộng lớn, chiếm lĩnh được thị phần cần thiết, không phải tự mình chạy khắp nơi để tiêu thụ hàng hóa. Tuyển chọn được người chủ quản tài vụ tin cậy, cũng bớt cho mình bao nhiêu chuyện tạp vụ, hàng ngày hàng giờ đỡ lo chuyện chi thu hoặc quay vòng đồng vốn.

Đối với người quản lý, việc bồi dưỡng cho nhân viên cấp dưới, cũng là một vấn đề lớn cần được coi trọng. Vì mình dù có được đề bạt hay rời vị trí, đều cần có người thay thế, mà việc bồi dưỡng lớp người kế tiếp không phải là chuyện một sớm một chiều.

Tục ngữ có câu: “Mười năm trồng cây, trăm năm rỗng người”, là muốn nói việc bồi dưỡng nhân tài

cần thời gian dài, mất nhiều tinh lực. Bồi dưỡng lớp người kế tiếp cần có lòng kiên nhẫn và tầm nhìn xa, cần phải hiểu được đạo lý của câu: “Đường dài biết sức ngựa, lâu ngày mới hiểu lòng người”.

Nói một cách nghiêm túc, người quản lý hành chính không nhất định phải có đầu óc khoa học kỹ thuật hạng nhất và khả năng phản ứng nhanh nhạy. Đặc điểm lớn nhất của người quản lý là phải có quy tắc, chế độ, và khả năng cân bằng phối hợp, phải thông thạo tình hình trong xí nghiệp và nhân viên dưới quyền để điều hành và kiểm soát công việc, quan trọng là phải có tinh thần yêu nghề. Tất cả những điều đó đều phải được bồi dưỡng trong thời gian nhất định.

Hiện nay đặc điểm của lớp trẻ là làm gì cũng muốn chóng xong, không muốn vất vả, cứ nghĩ “chẳng được cái nọ thì có cái kia”, “phía đông không sáng có phía tây sáng”, nhảy cóc là chuyện thường. Những người như thế không vững, tuy đầu óc linh hoạt, có năng lực, nhưng cũng không phải là đối tượng tuyển chọn. Còn một loại người thành thật, trung thành, nhưng phản ứng hơi chậm, chỉ số thông minh không cao, muốn nhập vai phải có thời gian, nhưng khi đã thông thạo nghiệp vụ, nhất

định làm việc đâu ra đấy, hoàn thành nhiệm vụ chuẩn xác. Cần phải chọn lại người này để bồi dưỡng làm công tác quản lý hành chính.

Đối với các xí nghiệp vừa và nhỏ, quy mô có hạn, muốn đuổi kịp các xí nghiệp lớn, về nhân lực không thể tính theo phép cộng, mà phải tính theo phép nhân, có nghĩa là một người phải phát huy được sức mạnh của 5 người.

Cho nên trong xí nghiệp phải chú trọng tinh thần tích cực của mỗi người, phải phát huy được hết khả năng, có chuyên sâu nhưng lại đa năng, sở trường của mỗi người đều được vận dụng phát huy.

Cấp trên với cấp dưới không thể đòi hỏi toàn diện, phải biết sử dụng sở trường của họ. Người nào cũng có mặt mạnh riêng, vì vậy cấp trên phải tạo điều kiện để cấp dưới phát huy những mặt mạnh của họ.

Có những cấp trên không những quan tâm chăm lo đến tiền lương, cảm giác thỏa mãn với công tác, tiền đồ của cấp dưới, còn đặt tên đẹp, tên hay cho cấp dưới. Ví dụ đối với nhân viên tạp dịch thu phát thư từ, tài liệu đặt cho tên là “trợ lý văn phòng” làm cho anh ta thấy hãnh diện, công tác càng hăng càng có trách nhiệm.

Phát hiện mặt mạnh của cấp dưới, còn phải để cho họ có không gian tự do nhất định. Nếu việc gì cũng dặn dò quá cụ thể, chỉ làm cho cấp dưới trở thành bù nhìn làm cho họ không có điều kiện bộc lộ khả năng và biện pháp giải quyết công việc.

Có một việc nào đó, cấp trên chỉ cần giao đến ngày nào phải liên hệ được với đối tác, còn chuyện anh ta thực hiện công việc như thế nào, dùng điện thoại để liên lạc trước hay tự đến tận nơi để làm việc, hoàn toàn để cho anh ta tự sắp xếp. Như vậy có thể làm cho anh ta tự động não, tự rút ra được kinh nghiệm trong công tác thực tế.

Là một xí nghiệp, cần bồi dưỡng nhân tài, đó là vấn đề của những người quản lý xí nghiệp. Nhìn chung những người quản lý ở lớp giữa làm việc có quy củ thường được hoan nghênh, vì những người này đều xuất thân từ những nhân viên lâu năm của công ty, thông thạo tình hình công ty, hiểu tính khí và thói quen của cấp trên, cách suy nghĩ thường thống nhất với cấp trên, lãnh đạo những người này cấp trên cũng rất vừa ý. Họ thường không phạm phải sai lầm lớn, tác phong làm việc cũng nghiêm túc, thận trọng.

Trong thời đại đầy những thách thức như ngày nay, rất cần một lớp nhân tài có tinh thần dám

đương đầu. Đặc điểm của những nhân tài này là không bằng lòng với hiện trạng, muốn tìm tòi những khai phá mới, có chí tiến thủ, mạnh dạn cải cách những chế độ và cách làm hiện có, làm cho nó càng hoàn thiện. Những người này là “những con ngựa vằn mang tính hoang dã, có ý thức thách thức”, những người này là nhân tài rất quý của xí nghiệp.

Lý lẽ rất đơn giản, ngựa hoang có thể thuần phục, nhưng nếu ngựa không có tính hoang dại thì lại khó phi xa. Là người lãnh đạo xí nghiệp phải biết điều khiển những nhân tài có tinh thần sáng tạo, để họ phát huy thế mạnh sáng tạo của họ, sẽ làm cho xí nghiệp luôn tràn đầy sức sống, có tinh thần thách thức.

Nếu cấp dưới của mình đều là những kẻ tầm thường, rụt rè, không dám vượt rào nửa bước, công việc cứ phẳng lặng bèo trôi, không có sáng tạo nào, chỉ dựa hoàn toàn vào mọi việc sắp đặt của cấp trên, “có đẩy mới quay”, như vậy những người lãnh đạo sẽ rất vất vả.

CHƯƠNG X

Sức căng sự nghiệp trong giao tiếp xã hội

*Biết giao tiếp sẽ làm cho sự nghiệp của bạn
thêm huy hoàng*

Lao vào cuộc sống

Muốn sự nghiệp thành đạt, phải biết nghệ thuật cạnh tranh. Cạnh tranh chính diện khó giành được thắng lợi, dù có thắng lợi cũng phải dựa vào thực lực kinh tế, quan hệ thân quen. Ai là người chiến thắng cũng đều phải trải qua nhiều khó khăn, gian khổ.

Vậy chúng ta cần phải ứng phó với cuộc cạnh tranh chính diện như thế nào?

Cạnh tranh chính đáng không có nghĩa là thật thà, sợ sệt. Chúng ta thừa nhận thật thà là một phẩm chất tốt, nhưng phẩm chất này khó giành được thắng lợi trong cạnh tranh.

Nhà văn nổi tiếng Pet-xte-rô-gi từng nói: “Quá thật thà lại là ngu xuẩn”. Lý lẽ này chỉ thích hợp với con đường làm quan. Muốn tham gia cạnh tranh và giành được thắng lợi, phải dám giành giật, dám nói dám làm. Nhưng cuộc tranh giành này phải làm việc theo quy tắc, không được dă man và lươn lẹo. Phải giành lấy những thứ cần phải thuộc về mình, nếu cứ một mực nhường nhịn, chịu ép một bề, sẽ chẳng được gì cả, phải chủ động xuất kích, có thu hoạch, như mọi người thường nói: “Phải lao vào cuộc, không chịu cúi đầu”.

Trong công việc thường ngày, phải chuẩn bị tư tưởng sẵn sàng lao vào việc. Trong giờ phút gay go, không thể dễ dàng lùi bước. Nhường bước lúc này sẽ mất cơ hội và tiền đồ đáng có.

“Chỉ lo cây cấy, không cần lo thu hoạch”, đó là đặc điểm tín ngưỡng mấy ngàn năm của các phần tử tri thức Trung Quốc. Có ý nghĩa là chỉ cần anh chăm lo cấy cấy, tự nhiên sẽ được thu hoạch, anh không cần phải lo.

Nhưng trong sự nghiệp ngày nay, tôn chỉ đó không còn hợp thời nữa. Nhất là trong thời đại cạnh tranh quyết liệt, trong các công ty, đơn vị lớn có biết bao nhân tài, các chức vị béo bở đều là mật

ít ruồi nhiều. Càng là người “chỉ lo cày cấy”, lại càng không có ngày mở mày mở mặt, vì sẽ chìm đắm trong đám đông, những người lãnh đạo hoàn toàn không nhìn thấy. Cho nên là con người lạng lẽ, sẽ chịu thiệt thòi và bị lãng quên.

Trước đây, xã hội thường lo lớp trẻ không chịu lao động thật sự, lo lắng khuyên răn họ “hãy lo cày cấy, ít lo thu hoạch”, phải tin tưởng: “Có tài không nói cũng tự thành danh”. Cho rằng chỉ cần chúng ta chịu khó lao động, cuộc đời sẽ không uổng phí, còn chuyện thu hoạch là điều không nên tị nạnh. Huống hồ ông trời rất công minh, thu hoạch nhất định sẽ thuộc về những con người cày cấy vất vả. Như vậy là không có ý thức cạnh tranh, là tư tưởng phó thác số phận cho trời, mà điều đó hiện nay không còn thích hợp nữa.

Nhưng có lẽ cũng có lúc ông trời thiên lệch thật, mọi người đều bỏ công sức như nhau, nhưng kết quả có khi lại một trời một vực.

Rất nhiều người đều cảm nhận rằng: bạn của mình sau mấy năm không gặp, khi liên hệ được với nhau thì phần lớn đều có thu hoạch, người thì làm quan, người trở thành chuyên gia, đó là lúc bị kích thích nhất. Những người bình thường “chỉ lo

cày cây” nghĩ lại chuyện xưa, bất giác thở dài buồn bã...

Nhường cho người khác một chút

Muốn lập nên sự nghiệp cần phải có mối quan hệ quen biết rộng rãi, phải hoạt động xã giao. Muốn giải quyết tốt mối quan hệ với đồng sự, phải có nhận thức đúng về đua tranh, cư xử đúng trong đua tranh.

Trong xã hội hiện đại, đua tranh là việc bình thường không thể né tránh. Trong mỗi đơn vị đều có những dịp nâng bậc, nâng lương, nhưng trong những đồng sự, nâng bậc cho ai, nâng lương cho ai, hoặc là đề nghị ai được nâng lương, là phải dựa vào biểu hiện cá nhân của người đó, vậy là xuất hiện đua tranh. Mỗi người đều có chí tiến lên, có lòng hiếu thắng, bản thân việc đua tranh có lợi cho sự trưởng thành của mỗi người, cho việc thực hiện mong ước của mỗi người. Đối với tập thể, có lợi cho việc nâng cao hiệu suất.

Nhưng đua tranh không phải là không từ bất cứ thủ đoạn nào, đua tranh phải chính đáng. Đua tranh giữa các đồng sự, không nên coi đối thủ là kẻ thù đối đầu, phải có suy nghĩ đúng đắn đối với đối

thủ mạnh hơn mình. Nhà toán học nổi tiếng Hoa La Canh đã nói: “Chơi cờ phải tìm cao thủ, múa rìu phải tìm đến cửa nhà Lỗ Ban. Đó là chủ trương cuộc đời của tôi. Không sợ bộc lộ nhược điểm của mình trước mặt người tài giỏi, mới mong luôn tiến bộ”. Cho nên, việc đua tranh giữa các đồng sự với nhau phải nhằm mục đích cùng nâng cao, cùng khuyến khích nhau tiến bộ, bản thân mình phải lao vào đua tranh với tâm lý tích cực.

Đua tranh là phải giành được kết quả, có người thắng người thua, vậy phải có thái độ đúng đắn với kết quả thắng thua. Có người trong đua tranh không từ bất cứ thủ đoạn nào, có hành vi vi phạm đạo đức, như vậy là không hiểu lý lẽ: trong đua tranh mọi người đều bình đẳng, có người thành công cũng có người thất bại. Thắng cũng phải thắng cho quang minh lỗi lạc, thua cũng phải thua cho đàng hoàng. Đấu tranh giữa các đồng sự, thắng hay thua chỉ chứng tỏ những cái đã qua, anh thắng tôi chúc mừng anh, còn bản thân mình phải tự tìm ra những khuyết điểm thiếu sót của mình, có lợi cho phát triển sau này. Giữa các đồng sự với nhau, trong đua tranh là đối thủ, trong công việc là đồng sự, trong đời sống là bạn bè. Sau cuộc đua tranh, người thắng cũng không nên dương

dương tự đắc, kẻ thua cũng không cần phải ủ rũ, buồn rầu.

Muốn làm được như vậy phải coi danh lợi nhẹ một chút, hà tất phải buồn bã vì kết quả đua tranh? Hà tất phải vì danh vì lợi mà dùng âm mưu quỷ kế, hao tâm tổn lực? Đành rằng không thắng, thì có thể lùi để tu thân tăng trí, sau này lại đua tranh có sao.

Hơn nữa, việc đua tranh của cá thể cũng phải lấy việc thúc đẩy hợp tác của quần thể làm điều kiện. Nếu đua tranh mà làm hại đến việc hợp tác của quần thể, thì sự đua tranh đó không những không thúc đẩy sự hoàn thiện của cá thể, sự phát triển của xã hội, tất sẽ trở thành cá thể truy lạc, xã hội thối nát. Cũng tức là cá thể phải đua tranh với mục đích chính đáng, thủ đoạn chính đáng, phương thức chính đáng mới có lợi cho việc liên hiệp và hợp tác với quần thể. Thói kèn cựa cá nhân chủ nghĩa, tự tư tự lợi, chính là “con sâu làm rầu nồi canh”, phá hoại lợi ích xã hội.

Trạng thái cuộc đời vừa cạnh tranh vừa hòa hợp liệu có thực hiện được không? Kiểu mẫu lí tưởng cố nhiên khó nói, nhưng trong cuộc sống vẫn có những điển hình như thế. Phương thức

sống của người Nhật là cá thể và quần thể coi trọng ngang nhau, kết hợp cạnh tranh với hợp tác. Một người Nhật điển hình không những có động cơ thành công mạnh mẽ và tinh thần đua tranh giành thắng lợi, mà đồng thời còn rất chú ý đến ý thức tập thể, biết phối hợp và hợp tác. Đó là tính cách thống nhất biểu hiện cái tôi và kiểm chế cái tôi của người Nhật. Nhà sử học Mỹ ét-uốt Rai-sen đã từng ca ngợi khuynh hướng tập thể nhiều hơn so với đa số người phương Tây, về mặt này đã hình thành kỹ thuật cao siêu trong đời sống đoàn thể tương trợ hợp tác. Nhưng ông cũng nhấn mạnh, người Nhật vẫn có ý thức cá nhân sâu đậm, tuy vẫn hòa cá nhân vào tập thể, nhưng về các mặt khác vẫn giữ được cá tính mạnh mẽ, cố gắng biểu hiện cá nhân, tích cực phấn đấu, tinh thần hăng hái.

Người Nhật vẫn lưu truyền phổ biến câu nói: một người Trung Quốc làm việc hơn một người Nhật, nhưng ba người Trung Quốc lại làm kém ba người Nhật. Rõ ràng câu này muốn nói người Trung Quốc có khả năng cạnh tranh cá nhân và thành công, nhưng không giỏi hợp tác tập thể, phát huy sức mạnh hợp tác và tập thể.

Sáng tạo đứng hàng đầu

Nông dân Trung Quốc có câu tục ngữ: “Thà làm đầu gà hơn làm đuôi trâu”. Con người tài có khí khái mới có tinh thần dám lao, dám sáng tạo. Ngài Vương Lực được mệnh danh là “người hoạt động công cộng giỏi nhất Trung Quốc”, nguyên là chủ cơ sở dịch vụ công cộng (tư doanh) Ân Ba, hiện giữ chức viện trưởng viện nghiên cứu nghề nghiệp trí tuệ Ân ba, giáo sư khách mời của học viện hợp tác kinh tế Đại học Bắc Kinh là người rất nổi tiếng.

Vương Lực thuở nhỏ lực học cũng bình thường, thời gian “cách mạng văn hoá” bị phái đến lao động ở đội quét rác ngoại thành Bắc Kinh. Trong những năm tháng lấy ngu dốt làm vui đó, ông không quản mệt nhọc sau mỗi ngày lao động chân tay, đã tranh thủ đọc rất nhiều sách như: “Làm gì”, “Chiến tranh và hòa bình” và những tác phẩm triết học của Hê ghen, Mác A ng-ghen, đặt cơ sở cho những thành công sau này.

Ông là con người cần cù, trung thành, quan hệ quen biết rộng, năm 1975 được điều về làm công tác bảo vệ ở công viên Thiên Đàn. Những năm đầu của thập kỷ 80 khi mới bắt đầu có chính sách cải cách mở cửa, ông chủ động đưa ra ý tưởng nhận

thầu cửa hàng vật phẩm du lịch ở điện Đông Phối. Về sau lại tích cực trừ bị thành lập công ty phát triển du lịch của công viên Thiên Đàn. Trong thời gian này ông còn là người tổng chỉ huy tổ chức “Đêm hội thanh niên lớn tuổi trên diễn đàn hạnh phúc”. Theo thống kê có đến vạn người đăng ký tham gia diễn đàn, sau đó lại sáng lập đoàn biểu diễn nghệ thuật thời trang chuyên nghiệp đầu tiên trên toàn quốc. Hai ý kiến sáng tạo đó gây tiếng vang lớn ở Bắc Kinh, chứng tỏ ông có khả năng xã giao đặc biệt. Ông rất chú trọng điều tra nghiên cứu và đưa ra “bản kiến nghị điều chỉnh kết cấu thu nhập ngành du lịch quốc gia và khai thác du lịch công viên Thiên Đàn” tới các bộ ngành hữu quan. Mạnh dạn học tập kinh nghiệm của nước ngoài, ông đưa ra kiến nghị khai thác toàn diện ngành du lịch. Mặc dù sau này hạng mục công ty chết yểu, nhưng trong sự “thất bại ngoạn cường” đó, Vương Lực đã được thử sức, biểu thị tài năng của mình.

Cuối năm 1985, Vương Lực đến làm việc tại tòa soạn nhật báo kinh tế. Hai năm sau, ông kiên quyết từ bỏ chức vụ phóng viên đã được bao nhiêu người hâm mộ, đi thành lập “cơ sở dịch vụ hoạt động công cộng (tư doanh) Ân Ba”. Vì là ngành nghề quá mới lạ, trong quá trình thẩm duyệt gặp

rất nhiều khó khăn, nhưng nhờ ở lòng tin và dũng khí, trải qua cuộc “du thuyết”, nên được bạn bè khắp nơi ủng hộ.

Lúc mới khởi nghiệp, Vương Lực chịu biết bao vất vả. Để “tìm việc”, ông đã chạy khắp mọi nơi. Trong đó có không ít những người thức thời có tầm nhìn xa, đã ủng hộ mạnh mẽ. Nhưng phần lớn là bị đối xử lạnh nhạt, bao nhiêu gáo nước lạnh cũng không dập tắt được ngọn lửa khát vọng thành công trong con người ông. Trải qua bao trở ngại ông đã mở được con đường máu, ông đã giành được khoảng trời cho riêng mình.

Với đầu óc của một thương gia, ông đã nhanh nhạy thấy được cái tinh túy của “văn hóa thương nghiệp”, tỉ mỉ vạch ra một kế hoạch hoạt động công cộng cỡ lớn có tên là “Thăng hoa 1990” làm cho một xí nghiệp cổ phần tập thể không có tiếng tăm là Thương xá ASIA Trịnh Châu trở nên nổi tiếng. “Cuộc chiến trên thương trường Trung Nguyên” được cả nước quan tâm. Đầu đường cuối phố đâu cũng bàn tán “hiện tượng ASIA”.

Về sau ông lại hoạch định một loạt những hoạt động dịch vụ công cộng cỡ lớn cho tập đoàn Xuân Đô, chuẩn bị kế hoạch hoạt động dịch vụ công cộng

để phục hưng toàn diện cho ngành lương thực quốc gia thoát khỏi bế tắc, đều đạt được thành công chưa từng thấy. Ông không so kè danh lợi, tích cực hiến kế cho quyết sách của chính phủ và được chấp nhận, thu hiệu quả xã hội tốt.

Tại sao Vương Lực đạt được thành công? Ngoài những tri thức được tích lũy lâu nay, điều quan trọng hơn là ông có tố chất tâm lý tốt, cá tính kiên cường và kinh nghiệm xã giao phong phú.

Trong bức thư gửi đội bóng đá Trung Quốc sau lần thất bại, ông đã dẫn đôi câu đối của Bồ Tùng Linh để khích lệ:

“Người có trí, việc sẽ thành, phá nổi dùi thuyền, hai trăm ải Tần quy về Sở, kẻ hết lòng, trời không phụ, nằm gai nếm mật, ba ngàn giáp Việt chiếm được Ngô”.

Nhà mạo hiểm

Bạn đã từng quan sát và tìm hiểu kỹ thế giới này chưa? Hãy nhìn thế giới đầy màu sắc quanh ta, cái gọi là cuộc đời người sao mà khó hiểu. Có lẽ bạn thật khó tin là: có người chỉ thu thập báo chí, cắt các mục trên báo chí mà có tiền giắt lưng hàng vạn

bạc; có người đi đào mỏ, sau thành triệu phú; có người đi làm thuê, cuối cùng trở thành anh hùng lao động nổi tiếng toàn quốc; có người thất nghiệp không có lối thoát, cuối cùng lại trở thành nhà doanh nghiệp nổi tiếng. Những người này thành nghiệp lớn, vì họ có chí tiến thủ, dám đấu tranh với số phận, dám mạo hiểm. Nhưng không phải ai cũng dám mạo hiểm, vì nó rất gần với nguy hiểm và thất bại. Nhưng sự thành công của biết bao người lại do mạo hiểm mà có. Vậy khi ở vào bước khốn cùng, sao ta không hăng hái lao vào mà làm? Có thể mạo hiểm đáng sợ sẽ mang lại cơ hội đổi đời.

“Tái ông mất ngựa, sao biết họa phúc”. Trên đời này có quá nhiều cái “có thể”. Một con người liệu có thể dự đoán được tiền đồ của mình ra sao? Chuyện về hưu “một cục” lại là một cơ hội, nên cần phải nắm lấy cơ hội hiếm có, làm cho cuộc đời lại có bước nhảy vọt, tạo ra cuộc đời huy hoàng chưa từng có.

Đáng tiếc là có rất nhiều người lại cảm thấy hoang mang với cơ hội trước mắt, không biết phải làm gì, dù đã nắm được cơ hội nhưng lại “tham bát bỏ mâm”. Trái lại, có một số người lại nắm cơ hội mà vươn cao. Ví dụ có hai con người cùng có tiềm lực như nhau, cùng đi đào giếng, người trước đào

ông không thấy nên bỏ đi, người sau vì đào sâu nước phun như suối.

Vậy bí quyết thành công của những người này là gì? Là ở chỗ họ biết tìm được cơ hội không dễ, khi có cơ hội phải nắm cho chắc, ra sức phát huy và lợi dụng tối đa. Sự thực là, có cơ hội là có chìa khóa mở cửa thị trường, sẽ có được không gian phát triển. Cho dù những người có cùng cơ hội như nhau cũng không ít, nhưng con người có thể phát huy những cơ hội đến hết mức lại không nhiều. Tài nguyên dựa vào người biết khai thác, thị trường nhờ con người mở cửa, con người ta cùng đầu đội trời, chân đạp đất, có tâm cơ khai phá tài nguyên lớn bằng nào, sẽ có không gian phát triển lớn bằng ấy.

Thượng đế rất công bằng, người ban cho mọi người cơ hội giống nhau cho mọi người. Nhưng có người thành công trở thành nhà buôn lớn, có người suốt đời lầm lũi, chẳng nên cơm cháo gì. Nguyên nhân là có người đã nắm lấy cơ hội, có người lại dễ dàng để nó tuột khỏi tay.

Các tay cự phú trong giới thương nghiệp khi khởi nghiệp đều với hai bàn tay không, tay trắng làm nên sự nghiệp. Mọi người đều muốn tìm hiểu

trong thời gian ngắn, họ làm sao tạo được nhiều của cải đến vậy.

Vì cơ hội đến với họ và họ đã nắm chắc lấy cơ hội.

Hồng Kông là một thiên đường tự do. Có người nói, ở Hồng Kông dễ kiếm tiền, nên đua nhau chen chân vào. Cũng có người nói, mấy năm nay kinh tế Hồng Kông phát triển, thương nghiệp phồn vinh, các bậc tài trí đều phát đạt thành danh, các lộ anh hùng đã chiếm hết quan ải, các ngành nghề đã “mò tới cùng” rồi, người mới không còn chỗ chen chân. Những cách nhìn đó mỗi người có một góc quan sát khác nhau, đều có lý cả nhưng cũng không hẳn thế. Cho nên, đó cũng là cách nhìn khác nhau của mỗi người đối với sự tồn tại của cơ hội.

Nhưng khi ta nhìn thấy các xí nghiệp như Định Sinh, Tập đoàn Thụy An, Thành thị thế kỷ, ái Mỹ Cao... thuộc thế hệ thứ hai, đều là người mới đứng ra lập nghiệp, cũng có thể tạo dựng được cơ ngơi riêng, cho thấy mưu sự tại nhân mà thành sự cũng tại nhân. Lịch sử phát triển, xã hội tiến lên, sẽ xuất hiện nhiều cơ hội mới, xem ai nhằm đúng, nắm bắt được cơ hội.

Vợ chồng Lục Triệu Thiên là dân di cư từ nội địa Trung Quốc tới Hồng Kông, không có sẵn được

những cơ sở quan hệ xã hội tốt đẹp, ít nhiều được đời cha để lại như những người lập nghiệp thế hệ thứ hai, lại không có được kinh nghiệm tích lũy từ nhiều năm huyết chiến trên thương trường, hoàn toàn là phải tự khai phá ruộng hoang, trải qua bao gian khổ, mơ được lối đi, tay trắng làm nên, cuối cùng cũng thành đạt.

Lục Triệu Thiên khi mới đến Hồng Kông, do trình độ học lực trong nội địa không được Hồng Kông thừa nhận nên phải lao động chân tay, buôn bán nhỏ. Cuối cùng nhờ có được đơn đặt hàng lưỡi dao bào nên tích lũy được chút vốn, cuối cùng thành lập được công ty doanh nghiệp Lục Triệu Thiên.

Lần phát đạt đầu tiên của công ty là năm 1976. Lúc đó đang manh nha máy tính điện tử, nhiều hãng lớn thấy sản phẩm mới, nhưng không nắm chắc, chần chừ không dám ra tay, muốn quan sát rõ mới hạ quyết tâm. Công ty nhỏ của Lục Triệu Thiên không do dự, cho rằng đây là thời cơ có lợi để đầu tư vào thị trường máy tính điện tử. Dốc toàn lực, để sản xuất máy tính điện tử màn hình tinh thể lỏng. Chính vì ông ta kịp thời ra tay trước, nên ít kẻ cạnh tranh, tha hồ tung hoành trên thị trường, giành được thắng lợi. Đợi khi mọi người đổ xô vào, thị trường đã bão hòa. Lục Triệu Thiên đã

ăn đủ, tích lũy được kinh nghiệm và vốn, đặt cơ sở mới cho công ty phát triển sau này.

Năm 1979, lại một cơ hội nữa đến. Nội địa Trung Quốc thực hiện chính sách cải cách mở cửa. Lục Triệu Thiên đã có kinh nghiệm sống trong nội địa, nắm bắt cơ hội có lợi để hợp tác và tiềm lực to lớn của thị trường nội địa, thấy giá nhân công trong nội địa rẻ, Thâm Quyến và Sà Khẩu lại rất gần, lại có những điều kiện ưu đãi đối ngoại, nên lập tức bắt tay hợp tác với nội địa.

Lúc đó Lục Triệu Thiên thấy ti vi là mặt hàng nhu yếu phẩm hàng đầu điện khí hóa đời sống của nhân dân nội địa, có nhu cầu thị trường to lớn, nên đã đi đầu sản xuất ti vi đen trắng, tung vào thị trường nội địa, và thành công rất lớn. Đến khi yêu cầu sinh hoạt của nhân dân nội địa được nâng lên, năm 1981 ông kịp thời chuyển sang sản xuất ti vi màu. Do có mối quan hệ tốt với thị trường nội địa, nên doanh số của công ty cứ tăng đều đều. Sản phẩm có được thị trường nội địa ổn định vững chắc. Doanh số năm 1985, có 85% là từ nội địa. Sản lượng năm 1986 đã đạt 800.000 chiếc, cung cấp linh kiện IKD cho nhà máy nội địa lắp ráp, từ 6 nhà máy tăng lên 12 nhà máy. Năm đó lãi ròng 34,3 triệu, đủ thấy thành tích phi thường. Đồng thời

liên tục thiết kế mẫu mã mới, như thân máy vuông, mặt phẳng, cạnh vuông góc, âm thanh lập thể... thu hút được khách hàng, trở thành nhà tiên phong trong ngành điện tử Hồng Kông sớm có quan hệ hợp tác với nội địa, được ủng hộ mạnh mẽ. Thành tích sự nghiệp đó chứng tỏ ông có cặp mắt nhìn nhận chính xác, xoay xở nhanh.

Có người cho rằng Lục Triệu Thiên, là một nhà mạo hiểm. Nhưng qua những sự việc của Lục Triệu Thiên, chứng tỏ ông có tinh thần lập nghiệp dám mạo hiểm, nhưng nhất định không phải là nhà mạo hiểm. Tinh thần lập nghiệp và cặp mắt quan sát nhạy bén là kết quả của sự rèn luyện trong cuộc sống, ngày càng thành thạo. Cuộc sống khó khăn, bầu trời rộng mở, càng tôi luyện con người, phát triển được tài năng của con người.

Lòng người khó dẹp yên

Matsushita là nhà nghiên cứu tự chủ, thật thà, thẳng thắn, ông muốn các công nhân viên của mình cũng có những đức tính đó nên đã tạo ra một không khí dân chủ, khoáng đạt trong công ty. Có sự đề xướng của ông công ty Matsushita đã hình thành được truyền thống tự chủ, tự do.

Truyền thống của Matsushita, trước hết là không chỉ biết cúi đầu theo lệnh. Tất nhiên điều đó chỉ là tương đối, vì công ty Matsushita có những yêu cầu rất khắt khe đối với công nhân viên, phải tuân thủ đạo lý mục đích kinh doanh của công ty. Về điểm này Matsushita không thể nhượng bộ. Nhưng trên cơ sở đó mỗi người công nhân viên đều có thể phát huy sức phán đoán, có quyền phản ứng, không được có thái độ tiêu cực. Matsushita nói: “Công nhân viên không nên vì thấy cấp trên ra lệnh, hoặc muốn họ làm thế này thế kia, mà phụ họa một cách mù quáng, cúi đầu theo lệnh”. Matsushita cho rằng, nếu công nhân viên làm như thế, sẽ làm cho việc kinh doanh của công ty mất tính co.

Matsushita cho phép công nhân viên được đề xuất ý kiến khác nếu không đồng ý ngay trước mặt. Trước thời kỳ đại chiến thế giới lần thứ hai có một công nhân dự bị phát biểu ý kiến bất mãn trước mặt Matsushita. Thời đó công nhân điện khí Matsushita có 4 cấp là: 1, 2, 3 và dự bị. Người công nhân này đã lâu không được nâng bậc, đã nói thẳng với Matsushita: “Tôi đã phục vụ công ty rất lâu, tự thấy có đóng góp nhiều với công ty, đã đủ tư cách là công nhân bậc 3, nhưng đến nay vẫn chưa

có lệnh nâng bậc. Có phải là tôi không cố gắng, nếu đúng như vậy, tôi sẵn sàng nhận sự chỉ bảo. Sự thực e rằng công ty đã quên nâng bậc cho tôi?” Matsushita rất coi trọng ý kiến đó, giao cho bộ phận nhân sự kiểm tra, hóa ra đã để sót không làm thủ tục nâng lương. Sau đó ngoài việc lập tức ký lệnh nâng lương, Matsushita còn nói rõ hết sức hoan nghênh lời thỉnh cầu thẳng thắn đó. Matsushita khuyến khích mọi người hãy nói ra những điều không vừa ý, không nên ầm ứ trong bụng. Như vậy vừa giảm sự dày vò trong lòng, mà công ty cũng có lợi.

Matsushita luôn yêu cầu cấp dưới hãy báo cáo thật những ý kiến không tốt của bên ngoài đối với công ty, dù những việc đó có thể làm họ buồn phiền. Một hôm có một nhân viên công ty bị đại lý mắng cho một trận, nói rằng chất lượng đồ điện Matsushita không tốt: “Thà mở hãng nướng khoai, chứ đừng sản xuất đồ điện”. Nhân viên đó đã báo cáo với Matsushita. Sau đó Matsushita đã tự mình đến thăm cửa hàng đại lý và xin lỗi. Chủ cửa hàng đại lý vì nổi cáu nhất thời đã nói lung tung, không ngờ giám đốc hãng đích thân đến tận nơi thăm, thấy cũng không phải lẽ. Sau này quan hệ giữa

công ty Matsushita với nhà đại lý đó trở nên thân thiết hơn nhiều.

Matsushita không cấm công nhân viên góp ý kiến hoặc nêu kiến nghị vượt cấp. Ông cho rằng không cần phải theo quy định đề xuất ý kiến từng cấp một, công nhân viên bình thường cũng có thể trực tiếp phản ánh với giám đốc. Do đó ông nhắc nhở những cán bộ ở vị trí lãnh đạo, phải sẵn sàng hoan nghênh và ủng hộ những ý kiến đề xuất của công nhân viên.

Dù là biện pháp tự do nào cũng đều vì sự phát triển của công ty, nói cho cùng thì cùng vì phúc lợi của công nhân viên và xã hội. Matsushita cho rằng công ty đã là cơ sở kinh doanh của mọi người, phải do mọi người gìn giữ, được đề xuất hết ý kiến, mới đạt được “nhân hòa”. Các đề xuất được nêu ra từ mọi mặt chính là con đường thành công của sự nghiệp.

Dù là “giao tiếp” giữa những người quản lý xí nghiệp, hay là “giao tiếp” giữa người quản lý với công nhân viên, hay là “giao tiếp” giữa công nhân viên với nhau, đều rất quan trọng đối với xí nghiệp. Bất cứ khâu nào có vấn đề xáo động, mất đoàn kết, đều ảnh hưởng đến sự vận hành bình thường của xí nghiệp.

Phải có tình người

Rất nhiều nhân vật cấp cao nhớ được tên cấp dưới chỉ sau một hai lần gặp mặt. Họ có thể gật đầu mỉm cười, gọi được tên cấp dưới khi chợt gặp mặt ở cửa hoặc thang máy, điều này chắc chắn sẽ làm cho cấp dưới cảm thấy vui sướng bất ngờ.

Cấp trên muốn được cấp dưới vui vẻ tâm phục, nhất định phải có đủ cả ân lẫn uy. Ân chính là lời nói thân mật và đối xử tốt, nhất là lời nói. Phải nhớ được họ tên cấp dưới, hàng ngày khi chào hỏi, nếu thân mật gọi được tên cấp dưới, cộng thêm một nụ cười, hiệu suất công tác của cấp dưới trong ngày đó nhất định sẽ tăng hơn. Anh ta sẽ nghĩ rằng, cấp trên vẫn nhớ đến mình, mình phải làm cho tốt! Đối với cấp dưới còn phải quan tâm đến đời sống của họ, giải toả những nỗi lo lắng, lo cho họ chu đáo các mặt ăn ở đi lại.

Uy là mệnh lệnh và phê bình. Mệnh lệnh là phải chấp hành triệt để. Không được vì muốn giữ được hình tượng bình hòa khiêm tốn mà giữ ý khách sáo, không trực tiếp phê bình sai sót của cấp dưới. Cấp trên cần phải tỏ vẻ uy nghiêm cấp trên, làm cho cấp dưới thấy sự phán đoán của bạn là chính xác, không được thêm bớt.

Khi cấp trên bố trí công việc cho cấp dưới, sau khi giao nhiệm vụ, một mặt phải mạnh tay để cấp dưới làm, không nên ôm đồm mọi việc. Mặt khác khi giao nhiệm vụ phải nêu rõ yêu cầu, thời gian hoàn thành, đạt đến mức nào. Sau khi bố trí xong còn phải kiểm tra mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cấp dưới.

Phải đủ cả ân uy mới điều khiển được cấp dưới, phát huy tài năng của họ. Chỉ có uy là chưa đủ, còn phải có tình người. Dưới đây là một đoạn nói về cuộc sống của Phơ-ra-đô, Tổng giám đốc công ty điện thoại Mi-si-gân Ben, một tay cự phách trong ngành điện thoại ở Mỹ.

Một đêm khuya lạnh lẽo, trên con đường nhỏ không lấy gì là phần hoa ở Niu-Oóc, người ta thấy từ trong lỗ cống ngằm giữa phố có một người ăn vận quần áo là có nếp chui ra. Một người qua đường thấy lạ, đến gần xem cho rõ, ông ta chột ngớ người vì nhận ra con người ấy là ngài Phơ-ra-đô rất có tiếng tăm!

Té ra là có 2 công nhân nối dây đang thi công gấp dưới cống ngằm, Phơ-ra-đô đã đặc biệt đến hỏi thăm họ.

Phơ-ra-đô được mệnh danh là “con người hữu

hảo của trăm ngàn người”, ông giữ được quan hệ tốt đối với đồng sự, đối với cấp dưới, đối với khách hàng và cả với đối thủ cạnh tranh, nhà doanh nghiệp lớn đó rất có tình người, sự nghiệp đang làm ăn tấn tới.

Là một người chủ quản hành chính, làm sao để ra lệnh là phải được thực hiện, chỉ huy đâu ra đấy, phải giữ được uy nghiêm. Trong lãnh đạo và chỉ huy nghiệp vụ, không làm cho đối phương và cấp dưới sợ cái uy, thì khó làm tròn chức trách. Chỉ dựa vào bộ mặt hòa nhã, dựa vào tác dụng của những lời nói ngọt ngào, êm ái, sẽ rất hạn chế, phải có cả ân lẫn uy, khoan nhượng và mạnh mẽ mới là thượng sách.

Đương nhiên uy nghiêm không có nghĩa nói năng cứng nhắc quát tháo âm ỉ, suốt ngày nặng mặt dạy người. Chỉ trong công việc đối với cấp dưới phải ra lệnh, có phép tắc, nói một là một hai là hai. Thấy cái sai của cấp dưới, quyết không bỏ qua, phải vạch ngay cho họ thấy, uốn nắn kịp thời, không được phép mặc cả, phải làm cho cấp dưới kính sợ, mới có được uy phong, mới có thể chỉ huy ngàn quân vạn lính xung phong chiến trận trên thương trường.

Tôn thờ khoa học, bài trừ mê tín

Trong xã giao, trong công việc, trong sự nghiệp, con người chỉ có thể tin ở nhân cách, tin ở đạo đức, tin ở công việc, tin ở sự nghiệp, tin ở khoa học... Nếu con người xây dựng lòng tin vào mê tín, bản thân sẽ mê muội, tin vào quỷ thần bản thân sẽ quý quýệt.

Cải cách mở cửa đã được tiến hành một thời gian dài, trình độ tri thức khoa học của con người đã lên một bước. Nhưng tư tưởng mê tín dị đoan đã mai danh ẩn một thời nay lại bùng lên, tăng thêm cam bẫy trong đời sống và lao động của mọi người, làm rối loạn tư tưởng con người, nhiều người đã phải trả giá đắt. Theo ý kiến của các ngành hữu quan, những tổn hại vô lối do những sai lầm trong lĩnh vực tư tưởng gây ra có xu hướng ngày càng tăng, khiến mọi người phải quan tâm.

Đã đến bờ vực nguy hiểm

Vật lộn trong cơn xoáy mê tín dị đoan chẳng thà tự mình đi giành lấy thắng lợi. Có được thành công trong sự nghiệp, đều phải do bản thân mình cố gắng phấn đấu, đó vĩnh viễn là chân lý. Nếu Trần Cảnh Nhuận chỉ dựa vào hiển linh của tổ tiên, e rằng 10 đời cũng không giải

được câu đố “1+1”. Mỗi bước phát triển của khoa học kỹ thuật, đều do con người làm ra, đã có bao nhiêu sự thật chứng tỏ điều này. Làm học sinh, làm việc, hay buôn bán cũng thế, mọi hoạt động xã hội cũng vậy.

Con người ta khi đã rơi vào trò bịp mê tín dị đoan, thì khó mà tự rút ra được. Nó làm cho người ta mất hết ý chí phấn đấu, và khả năng chiến đấu. Phải hiểu rõ mối nguy hại của loại trò bịp này, đó là điều quan trọng để phòng rơi vào trò bịp này.

Để phòng trò bịp mê tín dị đoan, chủ yếu phải từ góc độ bản thân, từ nhận thức tư tưởng. Tại sao phải đề phòng loại trò bịp này?

Đã có rất nhiều vụ việc cho thấy quan điểm mê tín dị đoan, một khi đã in sâu trong óc, sẽ chẳng khác gì người hít ma túy, rất dễ bị nghiện, khiến con người mê mẩn.

Khi đã có quan niệm mê tín, sẽ không thể phán đoán chính xác được ngày dự định liệu có thể thực hiện được không. Khi làm việc luôn có cảm giác “mưu sự tại thân, thành sự tại thiên”. Đúng là mưu sự tại người, vận thành sự sao lại phải dựa vào ông trời? Quan điểm này chỉ làm cho bạn rơi vào những phán đoán sai lầm, làm cho bạn đi chệch đường.

2. Đối với quý thần tuy kính nhưng phải xa

Quá mê tín vào sức mạnh tinh thần, quá thần thánh hóa sức mạnh của ông bà ông vải, theo quan điểm triết học của chủ nghĩa Mác Lê-nin đó là một sự thổi phồng phiến diện lực tác dụng của tinh thần, đó là quan niệm duy tâm siêu hình. Do đó mà trở thành điểm yếu để cho các thầy địa lý phong thủy, các bà đồng cốt làm trò mê tín lợi dụng; giả thánh giả ma lợi dụng những truyện kỳ lạ ngẫu nhiên trong thiên nhiên, đảo lộn thật giả, làm cho lòng người lo sợ.

Có thấy rõ được những trò bịp mê tín, phải xem bạn dùng tư tưởng gì để nhận thức những trò mê tín đó, xem bạn dùng phương pháp luận gì để phân tích những hiện tượng mê tín.

Có thể nói trên thế giới hoàn toàn không có chuyện “đắc địa phong thủy”. Sự nghiệp thành công hay không là do cố gắng sau này, đâu phải do trời thần phù hộ. Từ xưa tới nay, biết bao nhân vật danh tiếng làm nên sự nghiệp lay trời chuyển đất, là do ai đã giúp họ làm nên? Tục ngữ có câu “Dù chôn vùi ở đâu vàng mười vẫn phát sáng”. Cũng như vàng mười phát sáng, thành công trong sự nghiệp là do cố gắng bản thân, đó

là phương pháp tốt nhất để phòng rơi vào trò bịp mê tín dị đoan.

Mê tín dị đoan hoàn toàn do con người tạo ra. Có thể nói, những người rơi vào trò bịp mê tín dị đoan, có chết đến nơi rồi cũng không biết tại sao mình lại chết. Mê tín dị đoan là con dao giết người không thấy máu. Con người có chút thường thức trong đời sống không nên để những trò bịp đó lừa gạt.

Dù gặp phải những khó khăn nào, rơi vào nghịch cảnh nào, trong tư tưởng cũng phải giữ vững thế giới quan khoa học. Phải tin vào khoa học, khoa học là quy luật, là chân lý phát sinh và phát triển của sự vật không thể đảo ngược. Giải quyết vấn đề nhận thức trong lĩnh vực tư tưởng là điều quan trọng nhất để đề phòng loại trò bịp này.

Phải giải quyết đúng đắn những khúc mắc và thất bại trong quá trình phát triển của sự vật mới có thể nhìn thẳng vào sự thật khi gặp khó khăn, dùng phương pháp luận khoa học để phân tích vấn đề, giải quyết vấn đề. Không nên trách người oán trời, càng không nên tin vào trò bịp “không hỏi trời cao thì hỏi thánh thần”. Những phương pháp dựa vào “sự hiển linh của thần thánh”, “đắc địa phong thủy” đều là ngu xuẩn, chỉ tự hại mình.

3. Không tin khoa học, tin phong thủy, đáng thương thay...

Ở vùng núi nọ có một gia đình họ Trương. Nhà đông người, ông bố đã 65 tuổi, thân thể khỏe mạnh, vẫn lên núi trồng cây sắn bần, ra ruộng cấy cây gặt hái, việc gì cũng làm bằng bằng. Bốn cậu con trai, người nào cũng to con khỏe mạnh. Một nhà như vậy, lại gặp dịp có chính sách cải cách mở cửa, đáng ra phải là lực lượng tiên phong trên con đường làm giàu, nhưng sự thực lại không như thế. Nhà đông người, mà trong những năm 90 này, vẫn thuộc hộ đói nghèo trong thôn, vẫn phải dựa vào gạo cứu đói qua ngày, vẫn ở trong mấy gian nhà lá rách nát, sống những ngày vô vị, với một con bò cày và một quả đồi hoang. Lãnh đạo thôn đã chiếu cố đến nhà họ Trương, chủ động cho họ nhận khoán quả đồi với giá thấp để họ khai phá, dạy họ trồng cây ăn quả như thế nào, chống sâu bệnh ra sao, cấy ghép cây giống... bao nhiêu là điều kiện tốt cho họ! Nhưng năm người đàn ông lực lượng của nhà họ Trương mỗi người một phách, để cho quả đồi nhận khoán cứ hoang hóa năm này sang năm khác, chẳng thu hoạch được gì, thôn đành phải chuyển cho người khác nhận khoán. Vậy trong thời gian nhận khoán 5 năm đó, nhà họ Trương làm những gì?

Nhà họ Trương từ ngày nhận thầu, luôn mơ chuyện làm giàu. Họ cũng biết mấy quả đồi đó có thể trồng loại cây ăn quả nào, trái táo của Bắc Kinh cũng không kém trái táo của Yên Đài tỉnh Sơn Đông, khí hậu của Bắc Kinh cũng thích hợp với việc trồng lê và hạt dẻ... Họ chịu khó chịu khổ, đổ chút mồ hôi, với thời gian vài năm là có thể xóa đói nghèo trở nên giàu có là điều chắc chắn. Núi đồi là chậu đựng vàng đựng bạc của dân miền núi, có đất thì có điều gì mà không làm được.

Họ đối xử với đất đai rất cẩn thận, chả khác nào hoàng đế tế trời đất hàng năm. Họ mời một ông thầy phong thủy để thầy xem đất, xem có phải là nơi đắc địa phong thủy đó trồng loại cây gì thích hợp? Họ đặt hết hy vọng vào cái mồm của thầy phong thủy, họ đặt mọi giấc mơ vào cái hình bát quái của thầy.

Theo lệ, thầy phong thủy đi “khảo sát” thực địa một lượt, vốc một nắm đất, cân nhắc chiều gió, rất lão luyện nhìn vào “sắc đất”, và rất trang nghiêm phán rằng: “Đắc địa, đúng là một mảnh đất đắc địa hiếm thấy”. Ông thầy phong thủy từng dày công nghiên cứu “Kinh dịch” tỏ ra rất hiểu về thực vật học, vẽ ra trước mặt 5 người đàn ông nhà họ Trương “trận đồ bát quái” rằng mảnh đất này

trồng cây ăn quả không hợp, vì cây ăn quả trên các quả đồi vây quanh đã hút hết “linh quang”, trồng cây ăn quả chỉ lỗ vốn, không có lợi, có vất vả thì cuối cùng cây cũng chỉ ra hoa không có quả, có hối cũng muộn! Sơn thần đã bảo ngài thích ngửi mùi thơm của dưa hấu và thảo mai, dặn tôi bảo nhà họ Trương các người hãy trồng dưa và thảo mai ở đây.

Thực ra quả đồi trơ trụi đó nếu trồng cây ăn quả thì tỉ lệ sống cao hơn dưa hấu và thảo mai, nhưng nghe thầy phong thủy huyền thiên xích đế một hồi, năm người đàn ông cứ dờ cả người, bao nhiêu cây táo giống đã mua rồi, làm sao bây giờ?

Vốn là thầy phong thủy nói láo, nhưng cả nhà họ coi như thánh chỉ, không dám “vượt rào”, quả đồi trọc đó liệu có trồng được dưa hấu? Ngay cả điều thường thức đó cũng bị sự mê tín làm cho họ lẫn lộn.

Thế rồi, cả nhà họ Trương lớn bé đều lên đồi, người gánh đất, người trồng, người bón, lên lên xuống xuống, bận bịu tối ngày, đổ bao nhiêu mồ hôi, chỉ cầu mong đến mùa thu hoạch, nào ngờ một đợt sâu hại cắn nát cả các mầm dưa, làm họ chẳng biết làm gì nữa.

Sơn thần không ủng hộ chúng ta sao? Mau lễ tạ sơn thần! Cả nhà quỳ sụp khẩn vái, thắp hương đốt vàng, làm đủ mọi lễ mà không có hiệu quả gì, lại phải tìm đến ông thầy phong thủy cũ.

4. Năm phong thủy, 5 năm trắng tay

Thầy phong thủy cơm no rượu say, ôm gối dò lê to tướng phán rằng “Những con sâu này là do sơn thần phái xuống để thử lòng thành của các người, xem dưa hấu và thảo mai nhà các người trồng trọt ra sao, chớ có giết hại. A-di-đà-phật!

Cả nhà họ Trương phấn chấn trở lại, thấy sâu hại đã cắn sập hết mầm dưa, mà vẫn kiên nhẫn chờ đợi sơn thần phát uy phát phúc.

Năm này qua năm khác, năm năm trôi đi, họ vẫn nghèo rớt mùng tơi, khi tỉnh ngộ thì đã muộn, nợ chồng nợ chất không lối thoát, không còn khả năng nhận thâu... Năm người đàn ông họ Trương mới ngu dần làm sao?!

Môi trường sinh trưởng của thực vật phải được quản lý bằng phương pháp khoa học, không thể nghe theo sơn thần và thầy phong thủy. Trồng cây gì cũng phải xem thời tiết, môi trường, điều kiện, không thể tin vào lời vớ vẩn, muốn trồng gì thì

trồng. Mọi người đều biết thổ nhưỡng cao sản của dưa hấu là đất cát, đất đồi trơ trọc trồng sao được dưa hấu ngọt nước.

Đối với người nông dân, có được một mảnh đất tốt, đương nhiên là tốt nhất rồi, nhưng biết sử dụng hợp lý mảnh đất cao sản, mới là quan trọng. Cho dù mảnh đất tốt đó coi như là “đắc địa phong thủy” cũng không thể trồng gì thì trồng. Do đó ta thấy, nếu đất “đắc địa phong thủy” mà rời khỏi khoa học kỹ thuật, cũng chỉ là mảnh đất bỏ đi, đất “đắc địa phong thủy” lại pha thêm mê tín dị đoan chỉ là trò bịp làm mê hồn người.

CHƯƠNG XI

Có đi có lại

*Lễ tiết được coi là liều thuốc thúc đẩy
trong giao tiếp*

Quà tặng bày tỏ tấm lòng mến mộ

Có đi có lại trong ứng xử là một chuyện đời thường, ví dụ tặng nhau chút quà nhỏ đều mang ý nghĩa đó, nhưng không phải tất cả các loại quà cáp đều coi như nhau mà thu nhận hết. Trong khá nhiều trường hợp từ chối mới hợp lẽ đời, ví dụ vì nể người ta mà nhận quà để làm một việc gì đó ảnh hưởng lợi ích chung, chỉ mang lại lợi riêng cho người biếu quà, thì người ta có thể quy về tội danh nhận hối lộ, việc đó hoàn toàn nên tránh.

Nếu đoán biết người biếu quà có động cơ gì đó, thì nói chung là nên từ chối, thực lòng không thể chối được thì hãy nhanh chóng biếu lại một món quà tương đương. Cách thức từ chối cũng cần khéo léo tế nhị, ngoài việc từ chối không nhận còn phải

lựa lời nói năng cho khéo và không quên chân thành cảm ơn.

Tặng quà hay không tặng quà phải tùy theo trường hợp cụ thể mà xử lý một cách linh hoạt. Người chính trực chỉ miệt mài chăm lo công việc, đối xử với người khác bằng cả tấm lòng nhiệt tình nồng hậu, xử lý vấn đề một cách sáng suốt, đừng để tâm đến quà cáp.

Trong thực tế công tác, việc có nên biếu quà cáp trên hay đồng sự không là cả một vấn đề quan trọng, vì tặng hay không đều gây ra tác động hai mặt là có lợi và bất lợi, vấn đề là ở chỗ tặng như thế nào, nên tặng cho ai, và tặng cái gì?

“Nên tặng quà như thế nào đây” được coi là một môn học hết sức phức tạp trong lễ nghi giao tiếp, trong nhà trường không có chuyên khoa giảng dạy về bộ môn đó, trong xã hội cũng không có quy ước cụ thể, hỏi đồng nghiệp bạn bè chưa chắc được trả lời thoả đáng, tốt nhất là tự mình suy nghĩ mày mò học hỏi. Người nào nắm được bí quyết tặng quà sẽ tạo cho mình một môi trường giao tiếp thông thoáng rộng rãi và thuận lợi luôn luôn thu được thành công. Ngoài tám giờ làm việc bên nhau, bạn muốn xây dựng quan hệ thân mật với đồng sự thì

tặng quà là một biện pháp hữu hiệu, là nhịp cầu bắc qua hai tâm hồn. Khi bạn bè giúp bạn tháo gỡ khó khăn, sau khi xong việc bạn chớ quên tự mình mang quà đến nhà bạn, vừa trợn đạo nghĩa, vừa trả được món nợ tình cảm. Khi bạn bè có việc cưới hỏi, thì tùy theo mức độ thân sơ để sắm quà mừng, vừa tăng không khí vui vẻ vừa thắt chặt tình thân. Khi bạn bè đau ốm, phải kịp thời thăm hỏi, thời gian không nhất thiết ở lâu, nhưng chớ quên tặng quà ví dụ như hoa tươi, trái cây, thực phẩm bổ dưỡng để bày tỏ tấm lòng động viên an ủi, sẻ chia khi hoạn nạn, thể hiện sự quan tâm của mình đối với bạn. Những món quà trao qua đổi lại trong đám bạn bè chỉ là cầu nối tình cảm, rất vô tư trong sáng đúng lẽ ứng xử thế thái nhân tình, tuy chẳng là bao nhưng rất cần thiết. Nói như vậy, không phải là đồ đồng dàn trải mà cũng phải phân biệt nặng nhẹ, nhiều ít, đúng liều lượng, như vậy thì đối phương mới khỏi nghi ngờ bạn có mục đích gì khó nói đây.

Tặng quà cho sếp còn mang ý nghĩa lễ tiết, thể hiện tấm lòng cảm ơn sự quan tâm chiếu cố của sếp đối với mình. Trong công ty sếp đã hết lòng đảm bảo hỗ trợ mình hoàn thành nhiệm vụ, nếu chỉ cảm ơn suông thì chẳng bằng món quà thiết thực vừa ý nghĩa.

Trong một số trường hợp, tặng quà chỉ là một kiểu cách xã giao theo thời thượng mà thôi, nhiều người tặng quà cho sếp mà không nêu rõ lý do hoặc có mục đích nhờ cậy gì cả, có thể trong thâm tâm họ tin rằng, theo lẽ thường “ăn của người ta rồi thì há miệng mắc quai” chẳng! Nếu sếp đã nhận quà của mình lúc thường hay lúc nhà sếp có chuyện vui, cưới hỏi hoặc lễ tết gì đó, thì có lẽ sau này trong công việc sếp chẳng nề lòng nào phê bình khiển trách mình nữa.

Chọn thời cơ đưa quà cũng phải hợp lý tự nhiên, chẳng có lý do gì mà tặng quà tuyệt nhiên không phải là chuyện bình thường. Tại sao cha ông ta lại sáng tạo ra từ ngữ lễ tiết, chắc trong đó phải bao hàm ý nghĩa “tặng quà đúng dịp” chứ không phải là gập đầu biểu đấy. Nói chung những dịp tốt để tặng quà là: mới lên nhận chức, mới lập thành tích, mới được đề bạt v.v...

Không phải quà nào cũng có thể đưa trót lọt, phải tính trước cả trường hợp quà mang tận cửa còn bị trả lại, thật là khó xử. Vừa mất tiền sắm quà mà chẳng được việc gì, không chừng còn hỏng việc thêm. Nhiều người tự cho là không hiểu việc đời nghĩ rằng “thả câu dài chắc là câu được cá lớn”, cho rằng đầu tư tình cảm cho tương lai chẳng bao giờ

thiệt, nên đã sắm quà cáp thật đậm để biếu sếp, nhưng sếp nào dám nhận món quà không có lý do chính đáng như thế, ngược lại sẽ gây ra ấn tượng xấu trong lòng sếp, sếp đánh giá kẻ đó là con người có tham vọng, sống khôn khéo. Hóa ra tặng quà làm cho quan hệ tồi tệ hơn. Tục ngữ có câu: “lợi nhiều thì người ta không trách”, nhưng Trung Quốc là một đất nước coi trọng lễ nghĩa, nên văn minh rực rỡ mấy ngàn năm, đã đào tạo ra rất nhiều tấm gương quân tử thanh liêm. Trong giao tiếp bạn bè, phải luôn luôn chú ý giữ đúng lễ nghĩa, không cao đạo cũng không quy lụy, luôn luôn hòa nhã khiêm nhường.

Chuyện phiếm với người qua đường

Trong phép xã giao thì lễ nghĩa là một mặt không thể thiếu, lễ cũng là trật tự trong trời đất, lễ phép với người khác đó là bước mở đầu của giao tiếp. Platon nói: “Mình vô lễ với người ta thì người ta sẽ khinh lại mình”. Người biết lễ phép với người khác chính là tự tôn trọng bản thân, xác xược với người khác chính là biểu hiện của thói kiêu ngạo.

Khi con người tiếp xúc với nhau, nếu là người thích mọi thứ phân minh rành mạch, sáng tỏ, không bị người ta làm thiệt hại, có thể là người đối

xử rất đúng đạo nghĩa. Cách ứng xử ty tiện nhỏ nhen khiến người ta cảm thấy chán chường mệt mỏi, vì họ tỏ ra quá dè dặt thận trọng. Có người lại đòi hỏi người thân một cách quá cầu toàn, quá nghiêm khắc, chỉ mong mang lợi cho mình, bất chấp khó khăn của người thân, khi người thân gặp tai họa, thì chẳng hỏi han quan tâm, thậm chí cố ý né tránh, đó là phong cách điển hình của dân buôn bán kẻ chợ, bạn đọc chớ nên học theo, loại người đó được đánh giá là không hiểu lễ nghĩa.

Khi đối đãi với người thân, thì phải tỏ ra hào phóng hơn một ít, chớ có so đo tính toán nhiều, người ta cho mình tám lạng, mình phải trả lại nửa cân. Thậm chí người ta kích mình một tấc mình phải kích lại một thước, như vậy thì quan hệ mới tăng tiến, mới bền lâu, như vậy mới gọi là biết giữ lễ nghĩa.

Sử Tấn Thần cho rằng “Khi giao tiếp với người giàu có quyền quý thì giữ lễ không khó, giữ ơn mới khó, khi giao tiếp với người nghèo khó thấp hèn thì giữ ơn không khó, giữ lễ mới khó”. Với người dưng nước lã thì lập luận này coi chừng khó đứng vững.

Khi Chu Đức còn trẻ, ông đặc biệt chú ý quan hệ với bà con họ hàng, lúc nào cũng giữ đúng lễ phép, lúc thường ông nhiệt tình giúp người thân

giải quyết khó khăn. Không bao giờ tính toán hơn thiệt cho riêng mình, vì thế trong họ hàng ai cũng giữ ấn tượng tốt về ông, họ sống với nhau rất chan hòa cởi mở.

Ở tuổi thanh niên, Chu Đức là một chàng trai cường tráng vạm vỡ, khi đến mùa vụ, ông thu hoạch lúa của nhà mình xong rất sớm, nhưng ông không nghỉ ngơi mà đi làm giúp bà con, ngày nào cũng gắng sức làm, lúc về mệt mỏi rã rời, nhưng hôm sau lại tiếp tục đi làm giúp, chưa bao giờ ông phàn nàn về chuyện đó.

Một hôm Chu Đức đến giúp nhà ông chú họ gặt lúa nhưng ông chú họ lại là con người bủn xỉn keo kiệt lại rất đa nghi, thấy Chu Đức đến làm họ lại sợ nhân cơ hội ăn cắp hoa màu của ông ta cho nên ông luôn luôn để mắt theo dõi Chu Đức, nhất là khi Chu Đức chào ra về, ông đã lên kiểm tra cái bao đựng dụng cụ của anh, xem có lấy cái gì bỏ vào đó không, Chu Đức biết tất cả chuyện đó, nhưng chỉ cười nói vui vẻ: “Thưa chú, công việc xong rồi, cháu về đây, mẹ cháu đang chờ cháu về nhà ăn cơm”.

Nói xong khoác cái bao thanh thản ra về. Ông chú nghĩ lại, trong lòng rất hổ thẹn và rất khâm phục Chu Đức.

Tự mình đã không tính toán, đối xử lễ nghĩa cả với những người hay so đo tính toán, đó là nét đẹp trong tâm hồn Chu Đức và cũng là lý do mọi người tin yêu anh. Phương châm xử thế của bậc đại trượng phu là làm ơn há dễ mong người trả ơn, giúp hết mình, giúp thực lòng không cần danh tiếng, ngay cả khi bị người ta hiểu lầm vẫn không oán thán, người như vậy ai mà chẳng mến mộ, nể trọng.

Người đẹp nhờ lụa

Tục ngữ có câu “Người đẹp nhờ lụa, lúa tốt nhờ phân”⁽¹⁾ hoặc “người đẹp nhờ áo quần, bồ tà đẹp nhờ kim cương”. Hình thức của con người cũng tác động rất lớn đến đời sống và công tác, muốn tạo hình thức bên ngoài thì chủ yếu là phải nhờ vào quần áo, phần lớn con người nhận biết nhau qua áo quần, hoặc ấn tượng ban đầu là từ cách ăn mặc, đặc biệt đối với lớp người hiện đại, áo quần được coi là một loại vũ khí, nó thể hiện khí chất, tính cách và cả tâm hồn của một con người.

Một người ăn mặc không đúng kiểu cách, thì sẽ bị lép vế trong cuộc cạnh tranh vì sự nghiệp, vượt

(1) Nguyên văn: “Người trông vào áo quần, ngựa trông vào cái yên” (Người dịch).

tới thành tích. Vì vậy ngay từ bây giờ bạn hãy chú ý đúng mức vấn đề ăn mặc, chú ý hình thức bên ngoài của mình, điều này đã được nghiệm chứng.

Trong các cơ quan tổ chức gần như tồn tại một điều luật bất thành văn, nhất là trong ngành hành chính sự nghiệp, có được một chân ở đó chẳng phải dễ dàng gì, nên chẳng ai dám ăn mặc khác người, hoặc là quá nổi trội, hoặc là quá xềnh xoàng, đều khiến người ta có cảm giác lạc lõng như “con phượng lạc vào giữa đàn gà”, cho rằng đó là con người sống buông thả, chắc chắn chẳng được lòng cấp trên mà cũng không vừa ý đồng sự.

Nếu đi làm bạn cần sắm lấy bộ âu phục – cụ thể một bộ comple màu xanh nhạt và một bộ màu xám hoặc màu đen có thể giúp bạn chứng chạc hẳn lên.

Đối với áo sơ mi thì màu trắng vẫn được ưa chuộng nhất, xanh nhạt cũng là màu được yêu thích.

Chất lượng của quần áo, không nhất thiết phải chọn loại đắt tiền sang trọng, nhưng phải luôn luôn sạch sẽ, thẳng thớm, phẳng phiu.

Đầu tóc cũng là một yếu tố quan trọng, đàn ông phải thường xuyên cắt tóc gọn gàng, gội tắm sạch sẽ chớ để đầu có gầu, không để tóc dài trùm quá vai hoặc các kiểu tóc kỳ quái khác. Chỉ riêng đầu tóc

cũng để lại ấn tượng về con người từng trải, lịch lãm, trang trọng.

Nếu không có nhu cầu đặc biệt, thì đàn ông đừng dùng hóa mỹ phẩm, nhất là không dùng hóa mỹ phẩm của phái đẹp, đàn ông mà phấn sáp lòe loẹt càng làm mất phong độ đàn ông, trông có vẻ yếu ớt không đáng tin cậy. Khi rửa mặt nhớ gột sạch đủ mặt, cắt gọn lông mũi, lấy hết ráy tai, mặt mũi tóc tai luôn luôn sạch sẽ.

Hình tượng là rất quan trọng

Hình tượng của một con người được tạo dựng bởi cử chỉ khoáng đạt, thần sắc lạnh lợi, sức sống tràn trề, tạo cho người khác cảm giác tin cậy và bị hấp dẫn bởi phong độ nổi bật của người đó.

Phong độ là vỏ bọc của khí chất, nó có sức cuốn hút hơn một khuôn mặt thanh tú dễ coi.

Mô phỏng dáng vẻ bên ngoài thường không mang lại hiệu quả, vì một đàn ông “ga lăng” chủ yếu toát ra từ diện mạo tinh thần, tự dáng vẻ tự nhiên, tâm hồn khoáng đạt, không bị gò bó câu thúc, không thô tục, phiền muộn.

Tính cách con người cũng lắm hình nhiều vẻ,

nào là nhiệt tình cởi mở, lanh lợi khôn ngoan, nhanh nhạy thông thoáng, nào là điềm đạm chín chắn, mềm mỏng dịu dàng, kín đáo e lệ. Nhưng một yếu tố xuyên suốt là phải tự nhiên chân thực, không được học đòi, giả tạo, sống sượng, phải hài hòa đúng mực, khiêm tốn, lễ phép, có như thế mới hình thành được hình tượng chung và tạo được sức hấp dẫn của người khác.

Carnegie đã chỉ rõ: “ấn tượng ban đầu tốt đẹp được coi là tấm vé vào cửa của khách mới đến” lời nói này rất có lý. Khi chúng ta lần đầu gặp gỡ tiếp xúc với ai đó, thường hay đánh giá ngay “người này không đáng tin cậy” “đó là một người thật thà thẳng thắn” v.v... giống như việc đối chiếu đối tượng với ba rem trong bộ nhớ của mình, tiêu chuẩn đánh giá gồm mấy mặt như khuôn mặt vóc dáng, quần áo, thái độ v.v... Như vậy nếu khi gặp nhau mình đã gây cho đối phương một ấn tượng không đúng với sự thực, thì việc cải chính sau này là rất khó khăn, tốn rất nhiều thời gian và sức lực.

Như vậy, ấn tượng đầu tiên là vô cùng quan trọng. Đối với cả hai bên, nếu khi mới gặp nhau mà gây được ấn tượng tốt thì quan hệ sẽ phát triển thuận lợi, nếu ấn tượng không tốt thì việc vót vát

lại chẳng dễ dàng gì, do đó cần đặc biệt chú ý về ấn tượng đầu tiên.

Khi ta vừa chân ướt chân ráo đến một môi trường mới, nói chung khó tránh khỏi tâm trạng căng thẳng hồi hộp, vì tất cả đều xa lạ ngỡ ngàng, và hầu như ai cũng muốn giành thế chủ động, kể đến trước là chủ, người đến sau là khách nói theo kiểu dân dã là ma cũ bắt nạt ma mới. Nhưng cho dù thế nào, nếu nắm vững phương châm, hãy tạo lập ấn tượng ban đầu thật tốt, thì mọi việc sau đó sẽ thuận buồm xuôi gió.

Hai đồng sự gặp nhau lần đầu, trước đó chưa hề quen biết, nếu như hình tượng bề ngoài của bạn sẽ là tín hiệu đầu được đối phương tiếp nhận, với những người nhạy cảm thì chỉ cần một khoảnh khắc thôi họ đã có thể định mức, chỉ điểm về bạn rồi, kinh nghiệm về mặt này của con người lại tỏ ra khá bảo thủ, đặc điểm chung là ai cũng rất tin vào sự đánh giá đầu tiên của mình, vì trong thực tế vẫn tồn tại chuyện may rủi, có phúc, có duyên và ngược lại. Có những người có vẻ tháo vát giỏi giang, kinh nghiệm dày dặn, bằng cấp đầy đủ, nhưng làm gì cũng không thuận lợi, ngược lại có người làm gì cũng thông đồng bén dọt, mọi việc đều như được tạo hóa sắp đặt sẵn từ trong định mệnh, có người vận

hên, có người vận rủi phải chăng là do lòng trời, hay do “hình tượng” của con người quyết định.

Thế giới đầy ắp tiếng cười

Mỉm cười là một biểu tượng văn minh, cũng thể hiện sức mạnh, cũng là một cách truyền đạt thông tin. Nụ cười là chìa khóa mở cửa môi trường xã giao. Có một cán bộ lãnh đạo ở độ tuổi trung niên phát biểu rằng “Kể từ ngày tôi học được cách mỉm cười với đồng sự đã chuyển đổi thái độ của họ từ bí hiểm, lạ lùng sang hoan hỉ, ca ngợi. Niềm vui mà tôi gặt hái được trong hai tháng vừa rồi còn nhiều hơn cả năm trước đó cộng lại. Bây giờ mỉm cười đã trở thành một thói quen của tôi, kể cả những người trước đây lạnh nhạt hờ hững thì bây giờ cũng niềm nở đón chào. Tuần trước đơn vị mở hội nghị bình xét dân chủ, tôi suýt nữa thì giành trọn trăm phần trăm số phiếu ủng hộ, có lẽ đây là sự kiện vui sướng nhất trong mấy chục năm tham gia công tác của tôi”.

Ai giữ nụ cười trên môi, chứng tỏ trong lòng họ còn có hy vọng. Chẳng ai muốn giúp đỡ những người nét mặt khi nào cũng khó đăm đăm, hoặc những người suốt ngày chán nản thất vọng, có nụ

cười là còn có niềm tin, tự mình tin vào bản thân và làm người khác tin mình. Khi ai đó đang phải chịu sức ép từ cấp trên, từ bè bạn đồng sự hay từ gia đình, chỉ cần một nụ cười cũng có thể gieo vào lòng họ niềm hy vọng, rồi mọi việc sẽ được giải quyết ổn thỏa, cho họ nhớ rằng trên thế giới còn có niềm vui, cuộc đời nói chung vẫn đẹp, chỉ cần được sống, được làm việc, được bận rộn với công này việc nọ thì đời vẫn đáng mỉm cười.

Nếu bạn chưa biết mỉm cười thì làm thế nào? Cách tốt nhất là bạn hãy luyện tập, nếu bạn ở một mình trong phòng, thì bạn huýt sáo mồm, hoặc lầm nhảm hát một bài hát, để cho lòng bạn thanh thản chứng tỏ tâm hồn bạn đang hướng tới niềm vui, và niềm vui sẽ thật sự đến với bạn.

Mỗi một thanh niên trong cộng đồng xã hội, cũng đều theo đuổi hạnh phúc; có một cách khá chắc chắn để đạt tới hạnh phúc là luôn luôn làm chủ tâm tư tình cảm của mình, luôn luôn không hoàn toàn là tồn tại khách quan, mà hạnh phúc nằm ngay trong thế giới tinh thần của mỗi người.

Nụ cười cũng được coi là thông điệp của thiện chí, làm rạng rỡ khuôn mặt của người tiếp xúc. Nếu trước mặt bạn là một người mặt mũi u sầu,

nhân nhó, vô hồn vô cảm thì nụ cười mà bạn giành cho họ chẳng khác gì ánh nắng mặt trời xuyên qua đám mây đen. Nếu ai đó đang bị cấp trên, khách hàng, thầy giáo, cha mẹ, vợ con làm khó dễ thì nụ cười của bạn sẽ tiếp thêm sức mạnh cho họ chịu đựng qua bước khó khăn, giữ vững niềm tin và hy vọng.

Muốn người khác đón nhận mình, thì mình phải quan tâm tới họ một cách chân tình. Vẫn theo lời nói của Carnegie thì “nụ cười làm sáng bừng khuôn mặt những người nhìn thấu nó. Chẳng khác gì mặt trời xua tan mây mù, lạnh giá, sưởi ấm lòng chúng ta”.

Hành động có sức truyền cảm hơn lời nói, một nụ cười bằng cả một câu nói “mình thích bạn vì bạn đã mang lại niềm vui cho mình, tôi muốn luôn được gặp bạn”.

Carnegie đã từng đề xướng một chủ trương, hô hào các nhà buôn nhỏ ra một tuần, mỗi ngày hai mươi bốn giờ, mỉm cười với người khác, sau đó trở lại buôn bán, ông tin rằng hiệu quả sẽ hơn trước rất nhiều. William Stanka là một ví dụ thành công điển hình theo đề nghị của Carnegie trong rất nhiều ví dụ khác.

Stanka kể rằng: “Tôi cưới vợ hơn 18 năm rồi, thế mà suốt quãng thời gian đó, từ khi ngủ dậy cho đến khi đi làm về, chẳng bao giờ tôi mỉm cười với vợ mình, hoặc trao đổi vài câu chuyện phiếm với bà ấy, tôi là con người giàu có nhưng buồn tẻ nhất trong các chủ ngân hàng”.

“Nếu nhưng ngài muốn tôi phát biểu về kinh nghiệm mỉm cười thì tôi quyết định thử nghiệm một tuần xem sao”.

“Bây giờ trước khi đi làm, tôi cười với anh phụ trách thang máy, và chào “chúc buổi sáng tốt lành”, tôi cười và chào người gác cổng tòa nhà, tôi cười với cô nhân viên bán vé tàu điện ngầm lúc trả lại tiền lẻ. Khi tôi ở sở giao dịch, tôi cười với tất cả mọi người xa lạ lần đầu tiên gặp nhau”.

“Tôi nhanh chóng nhận ra rằng, mọi người tôi gặp đều trả lời tôi bằng nụ cười. Ngay cả với những khách hàng đang bức bối cáu kỉnh, tôi vẫn đáp lại họ bằng nét mặt hồ hởi tươi tỉnh, tôi lắng nghe lời phàn nàn của họ nhưng miệng tôi vẫn luôn mỉm cười, nhờ thế mà vấn đề được tháo gỡ một cách dễ dàng hơn. Hàng ngày số tiền gửi vào càng nhiều thêm, đó là thu nhập do nụ cười mang lại”.

“Tôi cùng sử dụng chung văn phòng với một nhà quản lý. Trong đám nhân viên của ông ta có một anh chàng trẻ tuổi được mọi người mến mộ, tôi kể với cậu ta về triết lý xử thế mà tôi mới học được, tôi rất tâm đắc với kết quả thu được. Anh ta cũng phụ họa theo, khi tôi mới đến làm chung ở văn phòng, anh ta thấy tôi là con người suốt ngày ủ rũ buồn chán, thế mà gần đây anh ta nhận xét thấy tôi thay đổi hẳn, khi cười, tôi rất hiền từ dễ mến”.

“Tôi còn thay đổi thói xấu hay phê bình chỉ trích người khác, bây giờ tôi quay ra khen ngợi đồng viên người khác, chứ không chê bai coi thường họ nữa. Tôi rất ít nói đến các nhu cầu của mình, quan tâm đến tâm tư nguyện vọng của mọi người xung quanh, nhìn nhận sự vật theo quan điểm của mọi người, từ đó thay đổi hẳn quan điểm sống của bản thân. Tôi đã lột xác thành một con người hoàn toàn khác, một người vui vẻ lạc quan và hiển nhiên là giàu có hơn trước nhiều, nhất là giàu tình hữu nghị và giàu hạnh phúc – tôi nghĩ đó mới là điều quan trọng nhất”.

Bạn thấy đó, trong giao tiếp, nụ cười quan trọng đến mức nào, nếu bạn biết thường xuyên sử dụng

và sử dụng một cách thích đáng, thì nó sẽ mang lại cho bạn tình hữu nghị và sức mạnh.

Chú ý coi chừng bọn tiểu nhân

Cạnh tranh trong cuộc sống diễn ra ngày càng gay gắt. Ngày nay vì muốn giành nhiều quyền lợi cho bản thân, nhiều người đang tôn sùng lối sống “ai không ích kỷ, thì trời tru đất diệt”. Họ sẵn sàng vứt bỏ những nét đẹp truyền thống như khiêm nhường, chính trực, giúp đỡ người khác, dâng hiến một cách vô tư, bất chấp lễ nghĩa liêm sử, phớt lờ mọi quy tắc ứng xử, coi thường đạo đức xã hội, họ kết bè kết đảng, móc ngoặc câu kết, vạch kế bầy mưu, để triệt hạ những người có tài năng xuất chúng nhằm thỏa mãn lòng tham vô đáy của họ và gây khổ đau cho người bị hại. Tục ngữ có câu “quân tử đi trên phố, tiểu nhân đến kéo tay”. Nếu nhìn từ góc độ đó có thể thấy rằng, trong hoàn cảnh sống rối ren phức tạp hiện nay, thật khó thoát khỏi sự quấy rầy của bọn tiểu nhân để có thể vươn tới phía trước bằng bản lĩnh của mình, bọn xấu luôn luôn rình rập tìm cách hãm hại, nói xấu bôi nhọ, giở đủ thủ đoạn để loại trừ bạn, vì vậy bạn cần thường xuyên nêu cao cảnh giác đề phòng.

Phương châm xử thế truyền thống còn mang đặc điểm là: rất trọng tình người, sự việc gì liên quan đến tình người thì rất khó đoán định đúng sai, hoặc vì tình người mà bị xuyên tạc, bị bóp méo.

Có những con người lòng xanh vỏ đỏ, khẩu phật tâm xà, bên ngoài khen ngợi tán tụng, nhưng trong bụng lại tìm cách hãm hại người ta. Có những kẻ lòng dạ thâm hiểm, chẳng bao giờ làm bạn mất lòng, gặp nhau tay bắt mặt mừng vui vẻ hồ hởi không tiếc lời khen ngợi tâng bốc, nhưng thực ra đang ngấm ngầm tính bài hại bạn, trong xã hội thời nay loại đàn “bẩn lén” nhiều hơn “bẩn thẳng”.

Có những kẻ nói năng ngọt xớt, chẳng dễ ai phải phật lòng nhưng trong từng câu nói của họ đều có ẩn ý, bạn hãy chịu khó ngấm suy, để tránh hiểu lầm.

Người ta nói: “sông sâu còn có kẻ dò, lòng người nham hiểm ai đo cho tường”. Cạnh tranh trong cuộc sống ngày càng khốc liệt, thì mọi ý nghĩ xấu xa đê tiện lại được ngụy trang dưới lớp vỏ bọc hào nhoáng bên ngoài, nên chẳng dễ gì nhận ra. Có thể nói mọi thói hư tật xấu ở đời vẫn tồn tại dưới dạng “mạch nước ngầm”. Mạch nước ngầm đó luôn luôn tìm các kẽ hở để rò rỉ ra ngoài, tùy theo phẩm chất tu

dưỡng của từng con người, thì phương thức “rò rỉ” có thể khác nhau. Một điểm cần chú ý là những kẻ bản chất xấu xa, tư cách thấp hèn lại không tiến bộ theo sự chuyển biến của thời đại, mà chuyển hóa thành lòng ghen ghét. Họ luôn luôn nghĩ trăm phương nghìn kế để triệt hạ những con người thành đạt hơn mình, ví dụ tung tin bịa đặt nói xấu sau lưng, đơm đặt điều này tiếng nọ báo cáo với lãnh đạo, thóc mách chẳng bầy trên bước đường tiến lên của người khác.

Lòng ghen ghét thường dẫn đến tội ác, vì kẻ bị người khác ghen ghét thường hay gặp rủi ro trên bước đường phát triển. Người Trung Quốc có câu nói: Cây cao nhất rừng, hay bị bão quật đổ, ai đức hạnh hơn người hay bị lật đổ”, cũng bao hàm ý nghĩa đó, theo phân tích của các nhà tâm lý học thì ghen ghét là một loại bản năng của con người.

Trong cảnh ngộ khác nhau thì lòng ghen ghét được biểu hiện thành các dạng tâm trạng khác nhau, ví dụ căm phẫn, oán giận. Thói thường của người đời là “không ăn được thì tìm cách đập đổ” như chê bai, nói xấu, vu cáo v.v...

Thói ghen ăn tức ở có thể diễn biến theo các chiều hướng khác nhau. Khi người bị ghen ghét đã

bị hạ bệ, không còn chiếm ưu thế nữa, thậm chí ở một vị thế thấp hơn người ghen ghét họ. Trong trường hợp này thói ghen ghét có thể phát triển theo chiều hướng tốt tức là cảm thấy thương xót, nếu phát triển theo chiều hướng xấu thì sẽ xử sự theo cách dẫu đổ bìm leo, tức là tiếp tục làm hại người ta. Kết luận trên đây gợi ý chúng ta rằng, khi bạn trở thành con người thành thật, bạn chớ nên kiêu căng tự phụ, đừng vội thỏa mãn mà phải tiếp tục gắng sức, đặc biệt cần chú ý bọn người tiểu nhân ghen ăn tức ở, thấy người ta hơn mình thì nóng mặt tìm cách hại ngầm sau lưng, tìm cơ hội lòi anh ta xuống vực. Khi chiếm được chỗ đứng cao hơn người khác, càng có điều kiện bao quát toàn cục, nhận biết bộ mặt của kẻ tiểu nhân, đề phòng họ làm chuyện xấu, mà phải vững bước tiến lên phía trước.

Theo đà phát triển của xã hội, thì rất nhiều quan điểm giá trị cũng thay đổi theo. Dưới chế độ tư bản, người ta coi lợi nhuận là trên hết, nên bất chấp thủ đoạn chỉ cần thu được lợi nhuận, khi đã có lợi nhuận thì sẽ có tất cả. Thời giờ thảnh thơi đưa, đã kết thúc thế kỷ XX, xã hội ngày càng phát triển, trình độ văn minh càng cao. Mặt khác, giao lưu tin tức xã hội ngày càng

nhANH chóng, tạo điều kiện tiếp xúc hiểu biết lẫn nhau giữa người và người. Khi loài người phải đối mặt với nhiều nguy cơ chung, thì bắt buộc người ta phải liên kết chặt chẽ hơn trước, vì ai cũng cảm nhận được rằng chúng ta đều như khách cùng đi trên một chiếc thuyền. Hơn nữa khi phương tiện truyền thông ngày càng phát triển, thì cạnh tranh trở nên khốc liệt, nhịp sống hối hả, tiền tài và tình cảm va chạm nảy lửa, người ta không còn đối xử cởi mở chân tình với nhau như trước. Trong các nước phát triển ở châu Âu, bề ngoài có vẻ như người ta đang sống giữa thành phố lớn trong biển như sôi động xã hội quay cuồng như xoáy lốc, suốt ngày suốt đêm say sưa nhậu nhẹt, nhưng họ ngày càng ít thể hiện được hơi ấm của tình người, ngược lại ngày càng cảm thấy cô độc buồn chán, nhiều người tìm sự khuây khỏa bằng cách nuôi con vật, đôi khi họ cho rằng vật nuôi thân với con người hơn đồng sự và người thân, vì con vật luôn luôn trung thành không biết phản bội, chúng ta phải chua chát thừa nhận rằng đó chính là bi kịch của loài người. Những hiện tượng này cũng đang tồn tại trên đất nước chúng ta.

Trào lưu xã hội thời nay là đề cao kinh tế hàng hóa. Cơ chế cạnh tranh cùng với hàng hóa đã len lỏi vào trong quan niệm ý thức của con người, đẩy nét đẹp truyền thống khiêm nhường lễ nghĩa ra khỏi vũ đài lịch sử. Phải chăng kinh tế hàng hóa đánh dấu sự tan vỡ của hệ thống giá trị truyền thống, sự chấm dứt của nền kinh tế tự cung tự cấp trong xã hội nông nghiệp, sự lùi bước của hệ tư tưởng coi trung hiếu tiết nghĩa là trung tâm. Khi chúng ta ở vào thời buổi chuyển đổi mạnh mẽ giữa cái cũ và cái mới, chúng ta cần phải nắm bắt chiều hướng thay đổi to lớn của trào lưu tư tưởng, để điều chỉnh một cách hợp lý quan điểm và tầm nhìn, nếu không thì mình sẽ bị cuộc sống bỏ rơi, sẽ không theo kịp thời đại. Như vậy tức là, cho dù quan sát hay ứng xử, thì chúng ta phải nhìn nhận sự vật bằng con mắt của người hiện đại, suy xét ngẫm nghĩ bằng tư tưởng và phương pháp tư duy đổi mới. Khi xử lý quan hệ giao lưu xã hội thì chúng ta không được quên tác động của kinh tế thị trường vào mặt trái của cuộc sống, cần hiểu rõ vì cái gì mà vật chất mà một số người thời nay sẵn sàng giở thủ đoạn bỉ ổi đê tiện với kẻ khác, đề phòng bị tổn thất trong cạnh tranh.

Tin cậy là một loại cảm giác

Giữ chữ tín là một hình thức biểu hiện ra bên ngoài của tính trung thực, con người không thể không giao tiếp, mà trong giao tiếp thì quan trọng nhất là giữ chữ tín, người ta hay nói một sự bất tin vạn sự bất tin, tin được việc nhỏ thì sẽ tin được việc lớn, tề gia trị quốc, buôn bán làm ăn đều phải đặt chữ tín lên hàng đầu. Nếu ai đó luôn biết trọng chữ tín, thì lời nói và việc làm, từ bên ngoài đến tâm trạng bên trong không bao giờ mâu thuẫn lẫn nhau. Qua cách ăn nói ứng xử người ta có thể phán đoán được hành động của người đó và giao tiếp sẽ diễn ra suôn sẻ. Với những kẻ không biết giữ chữ tín, luôn lật lọng tráo trở, ăn không nói có, nói một đằng làm một nẻo thì thật khó mà đoán biết sự việc sẽ ra sao. Khi tiếp xúc với loại người này, thì mối quan hệ rất khó diễn ra bình thường, cũng chẳng nên gần bó mật thiết với họ, tốt nhất là tránh càng xa càng tốt. Giữ tín nghĩa là cách tốt nhất để tạo dựng niềm tin của người khác đối với mình. Độ tin cậy là cơ sở của chữ tín, cũng là điều quan trọng hàng đầu để thu phục lòng tin. Những con người luôn giữ chữ tín, sống trung thực, đáng tin cậy là người có sức hấp dẫn nhất.

Trong giao thiệp, muốn xây dựng quan hệ tốt đẹp thì phải đến với nhau bằng đạo nghĩa, bằng niềm tin và lòng thành thực. Người xưa đã dạy chúng ta “lời nói phải đáng tin, việc làm phải hiệu quả” “người để mất lòng tin thì sẽ không nên người”. Những kẻ chuyên khoa môi múa mép, ba hoa khoeác lác chính là biểu hiện thiếu độ tin cậy. Một khi đã nhận lời với ai điều gì, tức là người ta đã đặt trọn niềm tin vào mình, sau này nếu người ta phát hiện ra mình bịa đặt dối trá, nói đâu bỏ đó, người ta sẽ coi mình là kẻ không đáng tin, và họ sẽ ghét bỏ mình. Nếu bị lừa dối thì không tránh khỏi gặp nhiều chuyện phiền phức thậm chí bị thua thiệt về mặt danh dự và vật chất. Khi người khác nhờ vả thì nên hết lòng giúp đỡ, tuy nhiên nếu thấy khả năng và điều kiện không cho phép mình giúp đỡ người khác thì không nên nhận lời. Washington từng nói: “Nhất thiết phải giữ lời hứa và chớ có hứa bừa, đừng làm những việc ngoài khả năng của mình”. Vị thánh hiền đó khuyên bảo chúng ta, nếu cố sức để làm những việc ngoài khả năng hoặc vì muốn lấy lòng thiên hạ mà hứa hươu hứa vượn, sau đó không thể thực hiện được, thì chắc chắn sẽ đánh mất niềm tin của mọi người dành cho mình.

Dân tộc Trung Hoa từ xưa tới nay rất đề cao chữ tín, trong xã giao người ta hết sức coi trọng danh dự và chữ tín. Khổng Tử nói: “Đã kết bạn nhẽ nào lại không tin”. Mặc Tử nói: “Chí khí không mạnh thì trí tuệ kém, nói không giữ lời thì công việc thiếu hiệu quả” và “một lời hứa đáng giá ngàn vàng, một câu nói là trăm sự ràng buộc” “một lời đã nói ra thì chẳng thể nào vớt vát lại được” tất cả đều toát lên nội dung “giữ chữ tín”. Cố Viêm Vũ thời nhà Thanh đã bộc lộ chí khí của mình qua câu thơ “Xưa nay lời hứa quý hơn vàng, bao búng giông tố chẳng sờn lòng”, thể hiện phương châm xử thế hết sức coi trọng chữ tín là luôn giữ mình trong sáng. Do đó xưa nay người Trung Quốc vẫn coi giữ chữ tín là mẫu mực và cách ứng xử, là quan niệm cơ bản trong tề gia trị quốc. Từ ngàn xưa cho đến thời nay, những người biết trọng tín nghĩa bao giờ cũng được người đời hoan nghênh ca ngợi, còn những kẻ lật lọng bất tín thì bị người đời cười chê phỉ nhổ. Trong bài thơ “Trường can hành” Lý Bạch đã viết “Thà ôm cột để giữ lời hứa còn hơn lên đài chờ em” ca ngợi tấm lòng kiên trinh của người con trai tên là Vĩ Sinh Cao, anh này hẹn cô gái dưới chân cột cầu, khi người con gái chưa kịp đến thì nước dâng cao,

anh ta thà ôm cột cầu để nước chìm chết, chứ không chịu trèo cao lên để lỡ hẹn; cô gái chưa kịp đến thì chàng trai đã bị chết đuối. Điển tích về chàng trai Vĩ Sinh Cao dương nhiên có phần quá ư cứng nhắc câu nệ, nhưng tinh thần cốt lõi tinh túy của nó lại rất được người đời truyền tụng.

Giữ chữ tín trọng nghĩa khí xưa nay vẫn được coi là phương châm xử thế và tiến thân, là cốt cách phẩm giá cao thượng của con người, không những thể hiện lòng kính trọng đối với người khác mà cũng thể hiện tính tự trọng đối với bản thân. Tuy nhiên chúng ta không ủng hộ kiểu “hứa đại” vượt ra ngoài khả năng của mình. Mặt khác cũng khuyên mọi người chớ có nhẹ dạ cả tin vào những “lời hứa không lấy gì bảo đảm”, phản đối thói xấu “nói lời nuốt lời” và “vong ân bội nghĩa”.

Thời Đông Hán, có hai người bạn học là Trương Huân ở quận Nhữ Nam và Phạm Thúc ở quận Sơn Dương, họ cùng dùi mài kinh sử ở kinh đô Lạc Dương. Sau khi học xong, trong buổi chia tay, Trương Huân đứng bên đường, nhìn đàn sếu bay trên trời cảm kích nói với Phạm Thúc: “Hôm nay anh em mình chia tay nhau, không biết đến

bao giờ mới được gặp lại” nói xong, nước mắt tuôn trào. Phạm Thúc kéo tay Trương Huân khuyên giải: “Người anh em chớ có quá buồn phiền, vào mùa thu năm sau nữa, thế nào tôi cũng đến quê anh, trước là thăm các cụ, sau là thăm anh”.

Hai năm trôi qua, vào mùa thu lá vàng bay lả tả, hoa cúc nở vàng. Trương Huân bỗng nghe tiếng sếu hót từ trên trời cao vọng xuống, lòng bồi hồi nhớ người bạn cũ, buột mồm lẩm bẩm “không chừng anh ấy sắp đến thăm mình rồi đây” nói xong vội vàng vào trong nhà thưa với mẹ già: “Thưa mẹ, vừa rồi con nghe tiếng đàn sếu kêu, có lẽ Phạm Thúc sắp đến, chúng ta nên chuẩn bị gì đó để đón tiếp anh ấy”. Bà mẹ bảo: “Sao mà con ngốc thế, từ Sơn Dương tới đây, đường xa hơn nghìn dặm cơ đấy, làm sao mà Phạm Thúc dễ dàng tới thăm được”. Bà cụ tỏ ra không tin lắc đầu nhắc lại: “Cả ngàn dặm đường kia mà”. Nhưng Trương Huân thưa: “Phạm Thúc là con người chính trực, chân thành, rất trọng lời hứa, chắc chắn anh ấy sẽ đến”. Bà cụ đành nhượng bộ: “Thôi được, đã thế thì mẹ đi kiếm tí rượu và thức nhắm”. Tuy ngoài mồm nói

vậy nhưng trong lòng bà cụ vẫn chưa tin, chỉ vì sợ con trai buồn, nên an ủi thế thôi.

Đến ngày hẹn, quả nhiên Phạm Thúc lặn lội đường xa đến thăm bạn cũ gặp nhau, hết sức thân thiết. Bà cụ đứng bên cạnh cảm động đến rơi nước mắt, nói một câu thán phục “chẳng ngờ trong thiên hạ có người giữ chữ tín với bạn bè đến như vậy”. Câu chuyện giữ lời hứa của Phạm Thúc được người đời truyền tụng ngợi ca.

CHƯƠNG XII

Giao tiếp bằng tấm lòng

“Hợp ý đồng lòng, đồng sàng dị mộng”

Nhìn người bằng con mắt thứ ba

Trong giao tiếp giữa con người với con người, phải lường trước. Chỉ cần chúng ta hiểu được chính mình thì cũng sẽ hiểu được người khác, mà khi nhìn người, nhìn xã hội thì phải có con mắt nhạy bén, đối với hành vi của kẻ tiểu nhân thì sớm có sự đề phòng, kế hoạch đối phó. Ví như trong “Tam quốc diễn nghĩa” Gia Cát Lượng sớm biết cái tâm làm phản của Ngụy Diên, nhưng trong thời Gia Cát Lượng lúc bấy giờ Ngụy Diên đâu dám làm phản. Nhưng Gia Cát Lượng đã truyền lại cho Mã Đại một kế sách. Sau khi Gia Cát Lượng chết, Ngụy Diên làm phản thì cứ theo kế sách đó mà thực hiện giết Ngụy Diên. Sự lường trước của Gia Cát Lượng đã tránh được một tổn thất vô cùng lớn lao thời bấy giờ. Sau khi chúng ta nắm được suy nghĩ của đối tượng, thì hãy nhẹ nhàng ứng phó, lấy giả tạo đáp

giả tạo, dùng kế đối kế để chinh phục đối thủ. Trong “Những anh hùng trùng kế”: Tương Bình do thăm dò mà có, Chu Du thì làm như chẳng biết gì say sưa và cùng ngủ với Tương Cán cố ý để Tương Cán lấy trộm tin tức chuồn đi, mượn dao của Tào Tháo giết hai đô đốc thủy quân của Tào Tháo. Chu Du mưu mẹo sát hại cả họ Tương Bình muốn để mọi người hiểu rằng nghiêm trị chẳng nề người thân cận.

Tục ngữ có câu: “Ơn người mà chẳng biết ơn ngựa, hỏi người trước hết hãy tự hỏi mình”. Nay trong giao tiếp của chúng ta chỉ cần nắm vững một điểm nào có thể nói chẳng thể phá vỡ nổi, không thể thất bại. Đương nhiên, nguyên tắc chuẩn trong giao tiếp là trung thực không dối trá, nhưng có lúc cũng phải bocc đồng, vòng vo khiến cho những người đang trong hoàn cảnh khốn quẫn còn có lối thoát. Phải tìm cho mình một chỗ dựa vững chắc, để lại có thể giương buồm ra khơi.

Tóm lại, thế giới giao tiếp của con người là một vấn đề phức tạp, không đơn giản chỉ nói mấy câu là đủ, mà cũng chẳng thể tùy tiện thể hiện được. Bất hạnh thường bất ngờ ập đến, khiến người ta khó lòng tránh được. Những bất ngờ đó chủ quan cũng có mà khách quan cũng có. Do vậy mỗi chúng ta đều phải có khái niệm “khi an phải nghĩ đến nguy”.

Khi thuận buồm xuôi gió phải cẩn thận có mũi tên bắn lén phía sau, luôn phải lường trước mọi sự khắc nghiệt của tai họa. Đã phải đề phòng với tai họa bất ngờ lại phải luôn chủ động tấn công. Chỉ cần bạn thuần thục nắm chắc kỹ xảo phòng ngự và tấn công trong giao tiếp thì sự giao tiếp trong xã hội sẽ nhẹ nhàng như cá bơi trong nước. Phải hiểu rõ người và hiểu rõ mình từng chân tơ kẽ tóc, xác định vững vàng tính độc lập của mình, không bị khuất phục, không thỏa hiệp, không kiêu ngạo, tự mãn, vượt qua mọi trở ngại, vững bước tiến lên.

Đề phòng chính mình

Trong giao tiếp, điều mà mọi người chú trọng là đề phòng người khác, cũng như mọi người thường nói: “Mong hại người thì không có, phòng người hại thì không thể thiếu”. Đã chẳng hiểu rằng trong khi đề phòng người khác thì lại quên đề phòng với chính mình, bao điều bí mật, bao điều không nên nói đều do chính mình không biết mình đã bộc bạch ra tất cả, thậm chí chính bản thân cũng còn không hiểu nổi. Song lúc này, chúng ta chỉ đề cập đến việc đề phòng người khác trước đã! Cần chuẩn bị như thế nào để tiếp cận dễ nhất với sự sơ hở của

đối tượng của bạn, mà điều căn bản là người bạn đó lại không hề hiểu được mình, ai cũng có thể coi mình là bạn, bộc lộ tình bằng hữu và tình cảm chân thành của họ với bạn, nhưng điều mà họ e ngại chính là bạn đã thật hiểu mình chưa hay còn chờ sự kiểm nghiệm của thời gian. Có những người luôn tự xưng là bạn, quần quanh bên bạn, nhưng khi rơi vào tình huống quan trọng thì họ lại lợi dụng hại bạn mà những người bình thường khác không thể làm nổi. Với những việc như vậy bạn hẳn lấy làm buồn, điều chủ yếu là bạn phải rút ra được những bài học, nắm hết những cách hại người như vậy đồng thời phải chú ý khi kết giao với những người đã chân thành nâng đỡ và giúp đỡ bạn.

“Người thân nhất của bạn chính là người rất dễ hại bạn”, đó là điều thực tế mà mọi người đã rất hiểu. Bởi những việc như vậy thường xảy ra, đồng thời đã có quá nhiều người phải chịu thiệt thòi cay đắng. Vậy thì con người không thể gần gũi với con người sao? Hẳn là phải cự tuyệt sự gần gũi giữa con người với nhau chẳng? Đương nhiên không phải làm như vậy. Trên thực tế đó là điều không thể có, bởi bất cứ nơi nào cũng có người sống và làm việc bên cạnh bạn. Chỉ là bạn không yên tâm, luôn lo lắng khi tiếp xúc với người khác, mà chẳng dám cự

tuyệt giao lưu và tiếp xúc với mọi người, bạn chỉ có thể làm theo mấy điều sau đây thì bạn mới hạn chế tối đa mức tổn hại do người khác đem đến cho bạn, bảo vệ được bạn.

1. Phải nắm được điểm yếu của người khác.

Mọi người thường bị những người gần gũi làm hại, điều quan trọng chính là không hiểu rõ con người, sai lầm coi tiểu nhân là bậc quân tử, ngộ nhận kẻ lừa dối là bạn. Trong thực tế cuộc sống, mặc dù những kẻ tâm địa khó lường vẫn thường ngụy trang rất giỏi, nhưng một khi đã có bản chất rắp tâm hai người thì cho dù ngụy trang tài giỏi mấy cũng vẫn lộ rõ chân tướng. Có thể hiểu phẩm chất của họ bằng cách quan sát những cách giải quyết các vấn đề cụ thể và cử chỉ, lời nói của họ. Khi phát hiện bên cạnh bạn là 80% của sự bịa đặt và dối trá thì bạn phải tạo ra tình huống thích hợp để đề phòng. Trong những tình huống như vậy, chỉ cần bạn luôn để ý đến mọi mặt của con người mà bạn gần gũi, thì sẽ phát hiện rất nhiều điều mà bình thường bạn rất khó nhận biết được, bạn dễ dàng xác định được thái độ chân thật của người đó đối với bạn, mà chẳng cần đến lúc gặp hiểm nguy mới hiểu được, thậm chí còn đối xử với người muốn hại bạn như một người bạn thân thiết.

Quan sát tỉ mỉ người gần gũi bạn, bạn chắc chắn sẽ tránh khỏi những tổn thất khó lường trước.

2. Dùng đúng người

Những chủ thường là những người bị “bạn” hại về nhiều mặt, một trong những nguyên nhân đó là dùng người không đúng. Dù là lãnh đạo một đơn vị hay kinh doanh hoặc làm một nghề nào đó, đều không thể đơn thương độc mã mà làm được, đều phải thông qua làm việc với người khác để thực hiện mục tiêu của mình, đó chính là đề cập đến vấn đề dùng người. Nếu dùng đúng người họ sẽ phấn khởi tích cực hoàn thành những công việc được bạn giao, giúp bạn đạt được những thành tựu trong sự nghiệp của bạn. Ngược lại, nếu bạn dùng phải người thay lòng đổi dạ, tính đố kỵ mạnh hoặc mang sẵn một mục đích cá nhân, nếu bạn đem công việc quan trọng giao phó cho con người như vậy phụ trách, hoặc để họ giữ bí mật thương mại quan trọng thì bạn sẽ luôn gặp phải sự đe dọa tổn thất lớn lao. Nhờ một khi bạn có điều thất thố với họ, hoặc họ nhận thấy chẳng cần phục vụ bạn nữa, hay có điều gì đó căm dỗ họ, họ lập tức sẵn sàng bán rẻ bạn.

3. Giữ bí mật

Bất kể những việc quan trọng, những điều bí

mật của mỗi người đều phải giữ kín không dễ dàng tiết lộ cho người khác. Đối với người thường ngày gần gũi mình, là người dễ dàng hiểu được mọi chuyện nên càng phải thận trọng. Có nhiều trường hợp quá tin vào người gần gũi mình nên đã để cho họ nắm hầu hết những bí mật của riêng cá nhân mình. Những người đó tuy kín như hũ nút thật, rất có thể họ là những người thật thà đáng tin, song nhờ chẳng may chuyện bị lộ ra. Người nói ra thì chỉ là vô ý, nhưng người nghe thì lại cố tình, những bí mật của bạn có thể sẽ bị họ biến thành những vũ khí sắc bén để tấn công bạn.

4. Chôn sâu giấu kỹ

“Vàng còn không đủ sáng, người không thể vẹn toàn”. Trong mỗi con người đều có nhược điểm, không có nhược điểm thì không thể tồn tại được. Vấn đề là trong cuộc sống, công tác hàng ngày, mỗi người chúng ta đều phải luôn chú ý kiểm tra hành vi, lời nói của mình, tránh bộc lộ những khiếm khuyết, tùy tiện ban phát tình cảm của mình.

Đại đa số chúng ta đều có khuyết điểm như vậy, khi trong lòng không được vui, thường tìm thời gian thích hợp để giải bày tình cảm của mình một chút cho nhẹ nhàng. Người được chọn để giải bày thường

là những người gần gũi của mình. Khi đó một số người chẳng còn để ý đến cách giải bày của mình, chỉ mong đối phương hiểu được tình cảm của mình, khi đã dốc được bầu tâm sự thì cảm thấy nhẹ nhõm hơn rất nhiều.

Mọi người bộc lộ khuyết điểm của mình ở nhiều mặt, có người về trạng thái tâm lý, có người về những hành vi không hay đã qua, có người thì kế hoạch chưa xác đáng. Đối với khuyết điểm của mình thì phải lấy đó làm giới hạn. Nói với người khác thì thật là ngu ngốc, cách làm đó bộc lộ những điểm yếu, rất riêng tư của bạn, điều đó nói lên bạn chẳng hiểu biết, thiếu tu dưỡng phấn đấu. Bởi vậy, bất kỳ lúc nào bạn đều không thể xem thường việc bộc lộ tình cảm của mình, để tránh bị người khác lợi dụng.

Nụ cười ruồi

Thế giới bao la là một thế giới biến ảo khôn cùng muôn mầu muôn vẻ, xã hội mà con người đang sống là một xã hội lăm mối tơ vò, nhiều điều phức tạp. Mọi người đang giải quyết ngàn vạn sự việc khác nhau trong cuộc sống hiện đại với nhịp độ khẩn trương, tiếp xúc với bao con người ở mọi vị trí

khác nhau, nhận từ họ mỗi người có nhận biết khác nhau. Sự cảm nhận đó có vui có buồn, có cay đắng, có ngọt ngào. Song mỗi người đều hy vọng cuộc sống của mình sẽ hạnh phúc, đều mong rằng không gặp những điều đau khổ, khó khăn trên đường đời. Sự phức tạp của cuộc sống đã khiến cho chúng ta khó nắm bắt được lòng người.

Cùng với sự phát triển của xã hội, quan hệ giữa con người với con người ngày càng mật thiết, sự giao tiếp của thế giới con người đã trở thành một môn khoa học. Chín chu lịch sử, cẩn thận đề phòng và tôn trọng lẫn nhau đã trở thành một vấn đề khoa học cơ bản trong thực tế. Ngày nay, mọi người đều đến với bạn bằng một nụ cười, cho dù khuôn mặt đó là quen hay lạ, hai bên gặp nhau trên đường đều giơ tay với một câu thăm hỏi êm dịu, nhẹ nhàng cho dù là bạn cũ hay mới quen. Mọi người hân hoan đón tiếp họ, mà chẳng đề phòng tâm địa đang nấp sau sự hiền lành, chân thành đó. Nhưng khi bạn đem theo sự vô về đó, cùng với sự tin tưởng, vui vẻ mạnh dạn bước trên con đường đời trải dài qua thời gian, chắc chắn bạn sẽ hiểu được nguyên nhân sâu xa của nụ cười đó đã xuất phát từ nội tâm; ẩn nấp phía sau nụ cười đó đầy chông gai, cạm bẫy. Vậy phải làm sao để tránh cạm bẫy của

nụ cười ấy? Thế gian rộng lớn, quần tụ đủ tầng lớp người, các mối giao tiếp chồng chất phức tạp, tâm lý giao tiếp xã hội của con người sâu rộng xa vời khó lường, cho nên bạn không thể không nhìn đúng, không thể không tiếp đón cẩn thận. Bởi vậy việc đối nhân xử thế là vấn đề vô cùng quan trọng, hơn nữa trong quan hệ giao tiếp phức tạp, phải nắm vững kỹ năng giao tiếp trong quan hệ giữa con người với con người, tuyệt đối kín kẽ.

Mỗi chúng ta đều rất khó phán đoán mục đích và suy nghĩ của đối phương thông qua cử chỉ, lời nói, biểu hiện sắc mặt của họ. Khi buồn họ có thể mỉm cười để che giấu rất điều luyện, khi vui họ có thể im lặng, cúi đầu chẳng nói một câu. Bởi vậy khi mà họ nói ra, việc mà họ làm chắc chắn chẳng phải suy nghĩ từ trong thâm tâm họ. Cũng chính là câu nói thường ngày vẫn nói với mọi người: “Ai cũng có bộ mặt thật của mình”. Bộ mặt này lớn lên cùng năm tháng, chứa đựng ngày càng nhiều xảo thuật, ngày càng khó bị người khác phát hiện. Lâu dần nó trở thành một tập quán, một xu thế tư duy suy nghĩ mang tính xã hội. Cũng theo đó mà cách đối nhân xử thế mềm mại cũng chính là một trong những tiêu chí lão luyện. Hãy thử nghĩ mình chẳng phải như vậy đó sao? Phải chăng tất cả những nỗi bức dọc,

niềm vui sướng đều phơi bày trước mặt mọi người hay cố ra sức che giấu nó đi? Thật khó dò được lòng người. Đó là chúng ta đã quá hiểu điều kiện đầu tiên trong sự giao tiếp của thế giới con người.

Một số người trang bị cho mình một phong cách đường bệ đạo mạo và khuôn mặt dễ gần, nhưng lại che giấu một ý đồ thực trong thâm tâm. Bên ngoài biểu hiện cho mọi người thấy sự phóng khoáng, vui vẻ dễ gần nhưng bên trong ngấm che giấu bao thủ đoạn, khiến người khác không thể tiến lên được, làm tan cửa nát nhà, đẩy họ xuống vực thẳm. Những kẻ đó chẳng bao giờ xuất đầu lộ diện đi hại người khác, mà thường mượn gió bẻ măng.

Xung quanh chúng ta, có những người khi thấy bạn đang ở trên cao thì bợ đỡ, lựa những lời có cánh để nói với bạn; khi họ thấy bạn đang thuận lợi trong công việc, thì sau lưng bạn họ sẽ đặt điều, dựng chuyện để nói xấu bạn; đẩy bạn vào tình thế bất lợi; có khi còn ba hoa, dối trá để bạn rơi vào bẫy của họ, để rồi bạn phải rơi xuống vực khó khăn khốn cùng và họ lợi dụng cơ hội đó dìm bạn xuống. Vậy đó chúng ta chẳng cần đề phòng ư?

Trong cuộc sống vốn có những kẻ hai mặt, ba lòng, đó chính là cách lừa dối mê hoặc đối phương,

khiến họ lầm đường lạc lối để đạt được mục đích của cá nhân mình. Tể tướng Lý Lâm Phủ thời Đường Huyền Tông, khi hại người chẳng hề có bộ mặt hung thần, mà nhẹ nhàng từng bước bức người, lại còn tặng bốc người đó nữa. Nói ra toàn lời đường mật, song trong bụng thì đang sẵn sàng đâm chết người đó. Người trong dân gian thời đó gọi Lý Lâm Phủ là “Miệng thơm thốt dạ ớt ngấm”. Thời đại ngày nay cũng chẳng thiếu những nhà mưu lược “Mật ngọt chết ruồi”. Lâm Bưu chính là một điển hình chính cái gọi là “Vạn tuế không rời miệng, trước tác không rời tay, trước mặt nói lời hay, sau lưng hạ độc thủ”. Những loại người như vậy e chẳng thiếu trong cuộc sống, nên chúng ta phải đề cao cảnh giác.

Hàng ngày mọi người vẫn hô hào đối xử với nhau chân thành, mong muốn hiểu biết nhau trong quan hệ. Nhưng vì chẳng tài ba nên mới phải tặng bốc, thiếu năng lực nên phải nhờ vả, chúng ta sẽ thừa nhận cái bóng đen mà bọn tiểu nhân đang cố khoác vào cuộc sống chiếc áo chân thành, đẹp đẽ. Khi bạn cố gắng lao lên nào ngờ phía sau bạn đã sắp sẵn một tai họa trời giáng. Vả lại mỗi người trong cuộc sống này, muốn tồn tại thì phải làm việc, mà làm việc thì phải giao lưu với đủ loại

người, phải dựa vào nhau, phải liên hệ với nhau, không thể tách rời quan hệ mật thiết giữa đôi bên. Cái cần nói ở đây không phải giao lưu với con người là điều đáng sợ, vì thế mà không dám tiến bước. Suy cho đến cùng thì đại đa số người là lương thiện đáng tin cậy, song sự thực đã kiểm chứng trong cuộc sống người tốt cũng có mà người xấu cũng không thiếu. Đối với những kẻ tiểu nhân thì phải luôn đề cao cảnh giác, có vậy mới kịp thời ứng phó được, qua đó giữ vững quan hệ với mọi người, bản thân mới có thể trưởng thành trong cuộc sống được. Phải nghĩ được như vậy thì mới hiểu được mảnh khoe của những kẻ tiểu nhân, mới hiểu rõ được nguyên nhân từ đâu mà có đòn phục kích từ phía sau mình.

Bạn bè cũng phải phân loại

Nghe phân loại bạn bè có vẻ vô tình, nhưng qua lời nói của các bậc nhân sỹ khiến chúng ta cảm thấy sự cần thiết của việc phân loại bạn bè, mục đích của nó là khiến cho chúng ta tránh được những tổn hại cho chính mình.

Trước kia, có một thân sỹ, bạn bè rất nhiều, tam giáo chín phái đều quy tụ, ông ta thường hay

khoe khoang khi gặp người rằng bạn bè của ông ta nhiều lắm, nhiều nhất thế gian. Sau có người hỏi ông rằng bạn bè nhiều như vậy thì đối xử như nhau phải không?

Ông ta suy nghĩ một chút rồi nói: “Đương nhiên không phải đối xử như nhau mà phải phân loại ra chứ”. Ông ta tỏ rõ sự chân thật của lòng mình với bạn bè, không lợi dụng bạn, không lừa dối bạn, nhưng người khác đến với ông tất nhiên không thể là chân thật được. Trong những người bạn của ông ta những người có nhân cách thanh cao rất nhiều, nhưng những kẻ ăn ở hai lòng mang ý đồ lợi dụng ông ta cũng không thiếu.

Có người nói: “Họ có ý xấu không thể là người bạn thành thật, không thể cảm hóa được họ đâu”. Thân sỹ nói: “Vậy thì họ chỉ còn sợ có mình tôi”.

Bởi vậy trong tình huống không đặc tội với “bạn bè” ông phân bạn bè thành “các loại” gồm “loại chém giết” “loại chán đời” “loại có thể làm việc lớn” “loại gặt gù phụ họa”, “loại xôi thịt” “loại cần có khoảng cách”, v.v... Thân sỹ dựa vào việc phân loại ấy được định ra mức độ đóng mở lòng mình và sự thân thiết cần có với từng đối tượng giao du. “Bởi trước đây ai tôi cũng cho là bạn tốt,

nên đã thu lại chẳng ít tổn hại cả vật chất lẫn tinh thần, nên nay phải phân loại bạn bè ra”. Ông nói ra câu kết cuối cùng. Muốn phân loại bạn bè thực sự không phải là chuyện đơn giản, bởi vậy khi nhầm lẫn người có bụng xấu lại cho là người có cùng ý nghĩ với mình, chỉ khi bị bạn làm hại rồi mới sực tỉnh cơn mộng. Khổng Tử đã dựa vào dung mạo mà chọn người nên đã để mất tể tướng, dựa vào lời nói chọn người nên đã để mất Tử Vũ. Lẽ nào chúng ta lại phạm phu tục tử như vậy chẳng? Bởi vậy phải thật khách quan phân loại bạn bè nên khó vô cùng, nhưng đối mặt với cá tính phức tạp của con người bạn không thể không phân loại bạn bè của bạn. Trong lòng đã có sự phân loại, khi giao tiếp với bạn bè có thể tương đối bình tĩnh, khách quan, có thể hạn chế tổn thất ở mức thấp nhất.

Mọi người diễn kịch

Chẳng có sự tôn trọng thì chẳng có bằng hữu, giống như không có gạch thì chẳng thể xây được tòa lâu. Vậy sự tôn trọng bắt đầu từ đâu? Nhà tâm lý học đã nói với chúng ta: Tự trọng chỉ nảy sinh trên cơ sở biết quý và tự trọng chính mình. Làm bạn với người khác cũng chính là làm bạn với

mình. Biết tôn trọng và tự trọng là việc làm có ích, hy vọng mọi người biết tự tôn trọng mình. Người biết tôn trọng mình là người luôn quan tâm chính mình, đây chẳng những là việc quan trọng trong giao tiếp, mà cũng là việc quan trọng xử thế với người khác. Đây chẳng phải đòi hỏi ở người thành đạt, chẳng phải biểu hiện của sự vụ lợi. Nếu chúng ta không biết tự trọng thì sẽ trở thành vật hy sinh cho chính sự ngược đãi của chính mình, hoặc như bức tượng chưa có mặt phải chờ những nhà nặn tượng nặn giúp cho. Tự trọng đâu phải nhìn vào gương là thấy được, cũng chẳng phải tự mình nói hay cho mình. Tự trọng phải hiểu rằng tự mình tôn trọng chính mình, phải hiểu mình, thậm chí ngay cả những khiếm khuyết của mình. Muốn tự trọng trước hết phải tự tôn trọng trước đã.

Lẽ nào mọi người phải đợi đến khi mình đã có lòng tự trọng cao rồi mới kết giao với bạn bè? Chắc chắn không phải là như vậy. Bởi như vậy vĩnh viễn chẳng bao giờ đợi được. Tìm hiểu, kết thân với những người bạn có cùng sở trường với mình thì càng tăng thêm lòng tự trọng. Nhưng lòng tự trọng lại cho chúng ta thêm sức mạnh thể hiện tình bạn với bạn bè. Đó là vòng tuần hoàn lặp đi lặp lại không ngừng giống như sóng biển từng đợt xô vào

bờ rồi lại trở lại với đại dương. Đã có sự tự trọng, cảm phục cũng biết được cách tôn trọng bạn bè, nhất là khi các bạn có những ý kiến trái ngược. Có được giá trị đích thực của tình bạn hoàn toàn phụ thuộc vào sự tôn trọng lẫn nhau, mỗi người đều hóa giải được những tính cách độc lập không ai làm ảnh hưởng đến bạn. Hai phía đều phải tự tu sửa mình mà không làm mất đi mối hòa khí bên ngoài, như vậy thì tình bạn sẽ chẳng xảy ra chuyện gì. “Hợp mà không giống nhau” hai bên đều phải tự giữ mình, như vậy thì ngày càng củng cố thêm lòng tin, bền vững, tôn trọng lẫn nhau, xây dựng một tình bạn chân chính. Đương nhiên trong một số trường hợp cá biệt, để giúp bạn có khi phải chịu hy sinh quyền lợi cá nhân và thiệt hại của bản thân, nhưng đó chỉ là khi “nhỡ” mà thôi. Thông thường, cơ sở của tình bạn là cả hai phía đều không được nghiêng ngả, dựa vào cách sống tự tin của mình, đó mới là tình bạn chân thành. Bạn có 7 phần biểu lộ cá tính thì tôi chỉ có 3 phần biểu lộ, tôi chỉ duy trì 3 phần biểu lộ đó, che giấu để cầu toàn khiến bạn chỉ hiểu đến đó. Tình bạn như vậy thì rất dễ gặp những chuyện tổn thương.

Kết bạn phải nghiêm túc với chính mình, thoải

mái với bạn. Nghiêm túc với chính mình đó là phải nghiêm khắc với bản thân, khi làm việc cố tránh những sai lầm dù là nhỏ nhất; thoải mái với bạn bè là đối với mọi người phải khoan dung độ lượng, nhường nhịn ôn hòa.

Khi Tô Đông Pha còn trẻ có một người bạn tên là Trương Đình, sau này làm đến tể tướng, quyền cao chức trọng. Ông ta dựa vào tình hình chính trị lúc đó đẩy Tô Đông Pha đến Lĩnh Nam rồi lại Hải Nam. Sau này, Tô Đông Pha được xá tội trở về Bắc Kinh, cũng là lúc Trương Đình rời khỏi vũ đài chính trị bị đẩy ra bán đảo Lôi Châu – Lĩnh Nam. Tô Đông Pha nhận được tin đó, viết cho Trương Đình một bức thư rằng: Nhận được tin này tôi vô cùng kinh ngạc, người tuổi tác cao như vậy phải ra nơi chân trời góc biển, lòng thâm hiểu cũng đã rõ, sống ở vùng Lôi Châu tuy xa xôi hẻo lánh, nhưng cũng thoáng đảng. Ông an ủi bà mẹ già của Trương Hãn, đồng thời những việc đã qua ông cũng không hề nhắc lại cho những người con của Trương Đình biết, chỉ mong mỗi ngày hội ngộ. Suy nghĩ một chút cũng đã thấy Tô Đông Pha đại lượng đến nhường nào, Trương Đình tự thấy quá xấu hổ khi cả nhà ông vô cùng cảm kích trước tấm lòng của Tô Đông Pha.

Tấm lòng của Tô Đông Pha rộng mở khoan dung như bao con người khác. Đối với một con người đang rơi vào chỗ chết, khi họ gặp khó khăn trắc trở, thì hãy giúp đỡ họ làm hết trách nhiệm của một người bạn. Mọi người thường truyền tụng nhau câu: “Vô độc bất trượng phu” thực ra toàn bộ câu đó là “Lượng tiểu phi quân tử, vô độ bất trượng phu” (hẹp hòi không thể là kẻ quân tử, không rộng lượng không thể là kẻ trượng phu) đó mới là câu vốn đủ nghĩa của nó. Một con người chẳng những phải khoáng đạt rộng lòng, có đức, độ lượng mà phải chú ý đến sự tôn trọng của bạn bè. Nếu một người bị thiệt hại về tiền bạc thì vẫn có thể kiếm bù đắp lại được, nhưng khi bị mất lòng tự trọng thì đã trở thành vấn đề quá lớn rồi. Bởi tiền bạc không có thì còn có thể kiếm được, nhưng tâm hồn bị tổn thương thì chẳng dễ gì bù đắp được. Có thể bạn chẳng cố ý làm tổn thương người bạn song chỉ vì một câu nói, một việc nào đó đã vô tình làm tổn thương đến họ, thậm chí còn có thể biến bạn trở thành kẻ thù của họ.

Trung Sơn là một nước nhỏ thời chiến quốc, một lần nhà vua thiết đãi yến tiệc cho các danh sỹ trong nước, đúng lúc đó loại chè dương xanh không đủ khoản đãi tất cả mọi người trong bàn tiệc. Tư

mã Tử Kỳ vì không được uống chè dương xanh nên đã ôm hận trong lòng, trốn sang nước Sở, bày mưu cho Sở vương đánh Trung Sơn. Nước Sở là nước mạnh, nên nước Trung Sơn rất dễ dàng bị đánh bại. Khi trốn chạy, nhà vua thấy hai người mang vũ khí chạy theo hộ vệ, ông hỏi hai người đó đến làm gì, hai người trả lời: “Trước đây cha tôi đã được ông cho bữa ăn mà thoát khỏi chết đói, nên trước khi qua đời ông có dặn lại chúng tôi phải dốc lòng báo đáp ông”. Vua Trung Sơn nghe xong liền than rằng: “Cái đã cho chẳng đáng là bao, nhưng với người khác lẽ nào là điều cần thiết, đáng giận khi làm thì chẳng hiểu nông sâu, với bạn thì đã làm tổn thương tấm lòng người khác. Bởi thế chỉ vì một chén trà dương xanh mà ta mất nước, nhưng chỉ vì một miếng cơm mà ta có được hai dũng sỹ”.

Qua điển cố đó, có thể cho ta thấy rằng làm tổn thương đến lòng tự trọng của bạn bè là không thể được. Con người ngày nay, cá tính càng ngày càng mạnh mẽ, lòng hiếu thắng cũng lớn, thường cho việc mình làm là “tuyệt”, để chứng minh sự đúng đắn và tài ba của mình, chính vì vậy mà đã làm tổn thương đến tình cảm của người khác. Trong một số trường hợp, sự việc nho nhỏ bạn nên giành cho những người bạn một chút phần khởi, lưu ý một

chút đến lòng tự trọng của những người bạn, như vậy bạn đã có được cơ hội giành được tình cảm về nhiều mặt. Muốn nhìn nhận lòng tự trọng của bạn bè, thì trước hết phải kiểm chế lòng hiếu thắng của chính mình. Nếu không, cứ khuếch trương mình, coi thường mọi người chắc chắn tự mình lộ rõ chân tướng, chẳng còn chỗ ẩn nấp, như vậy không những không có bạn bè mà còn làm tổn thương lòng tự trọng của bạn bè.

Có một vị nhân lúc rảnh rỗi, tìm người bạn tâm sự, song tính tình hai người lại trái ngược nhau. Một người có tính hiếu thắng ra sức công kích bạn, khiến cho người bạn tiến thoái lưỡng nan, vô cùng bí. Nhưng ông ta đã dùng nước cờ rất cao, cố ý để lộ ra một sơ hở nhỏ, người bạn phát hiện được lập tức tấn công, chẳng hề nghi ngờ ông ta ra tay và còn đắc ý cho rằng “Bạn chết là cái chắc”. Làm cho bạn chống đỡ đến mặt mày bờ phờ thì bạn vui sao được. Từ đó trở đi vị này chẳng bao giờ nghĩ đến chuyện kiếm bạn, mọi người đã trở thành ngoài yêu mà trong bụng coi khinh, chẳng bao giờ tranh đua với ông ta nữa, mãi về sau ông ta vẫn không hiểu vì sao. Vốn chỉ là một cuộc thi đấu với tình bằng hữu nhẹ nhàng vui vẻ, nhưng lại làm đến mức bí kế không lối thoát, thắng được cờ

nhưng lại mất đi tình bạn. Muốn giao lưu bằng hữu phải đối xử vui vẻ độ lượng, phải kim chế tính hiếu thắng của mình.

Nên thiết lập một số điều cơ bản

Nếu không có chuyện gì thì không nên nói với bạn rằng tôi không vừa ý về những việc này nọ mà bạn đã làm. Có một số người cho rằng bạn và mình tâm đầu ý hợp, nói gì anh ta cũng chẳng bận tâm, nhận định như vậy là bạn hoàn toàn sai rồi. Có thể bạn của bạn không thể độ lượng như bạn, nhớ bạn của bạn là người hẹp hòi cố chấp thì họ sẽ ôm hận trong lòng, âm thầm nghĩ kế hại bạn. Bởi vậy, trước khi bạn mạnh dạn nói thì hãy xem xét đến hậu quả của việc mình làm, xem đối phương có sẵn sàng tiếp thu không, trong lòng họ có ý định trả đũa không, liệu hành vi của bạn có quá khinh suất, có ảnh hưởng đến tình cảm giữa các bạn không. Khi bạn phát hiện đối phương có biểu hiện hẹp hòi, thì phải xem xét lại có hay không hành động trả thù của đối phương. Khi kết bạn không nên tin tưởng vào tình bằng hữu. Nếu đối phương là một người rắp tâm, không hiền lành, mưu mẹo, thì tình bằng hữu lúc nào cũng rất dễ bị bôi nhọ. Bởi vậy

khi vào việc bạn phải vô cùng cẩn thận, đặt ra nhiều phương án đề phòng rơi vào bẫy của “người bạn”, điều đó chỉ có tốt với bạn chứ không có điều gì xấu với bạn. Đã có lời giáo huấn: “Phùng nhân thiếu thuyết tam phân thoại, bất khả toàn phao nhất phiến tâm” (gặp người nên nói ít, chẳng nên dốc bầu tâm sự).

Nền kinh tế thị trường xã hội chủ nghĩa vào thời kỳ mở cửa của Trung Quốc đang bước dần đến phồn vinh, xúc tiến sự phát triển rộng khắp của hoạt động kinh tế xã hội, mọi người càng ngày càng coi trọng các mối quan hệ. Trong sự giao tiếp xã hội giữa các mối quan hệ con người với con người như: Đồng chí, bạn bè, đồng nghiệp, cùng học, họ hàng... đã phát huy tác dụng. Thành thực mà nói, trong các mối quan hệ của con người với nhau đa phần là quan hệ chân thành, giúp đỡ lẫn nhau, chú trọng tình bằng hữu. Nhưng cũng có một số người vì muốn đạt được mục đích nào đó không thể nói ra nên đã lợi dụng sự dối trá trong quan hệ để tranh thủ lòng tin của đối phương, mưu cầu lợi ích của cá nhân, thậm chí lừa dối bạn bè. Bởi vậy điều cần nói với bạn về điểm này là một sự thật cần coi trọng, đó là: Bạn, cũng có thể là cạm bẫy.

Cuối cùng trách ai

Trong thực tại cuộc sống, giữa mọi người với nhau khó tránh khỏi nảy sinh mâu thuẫn, đã có mâu thuẫn thì không tránh khỏi sự trả thù, cho dù bạn có thực thi hành vi báo thù hay không, nhưng lúc nảy sinh lòng hận thù thì suy nghĩ báo thù là điều khó tránh khỏi. Ví như: “Đúng lúc quan trọng nhất, anh ta báo hại thêm cho tôi, khiến tôi phải chịu tổn thất quá lớn, không trả thù anh ta không thể được. – Trong lúc nguy nan, anh ta đã giậu đổ bìm leo, khiến tôi không ngóc đầu dậy được, còn anh ta yên chí ngồi cao hưởng thái bình, không đập thẳng vào mặt anh ta không chịu được. – Anh ta để bụng những tật xấu của tôi, nên thường làm tôi xấu hổ trước mọi người, chẳng dám nhìn ai, không cho anh ta hiểu sự ghê gớm của tôi là không được...”. Những việc như vậy thường nảy sinh lòng báo thù là đương nhiên. Chỉ cần biết chú ý kiềm chế tình cảm xúc nổi của mình, sự việc sẽ nhanh chóng qua đi, sự tức giận cũng tan biến dần. Nhưng nếu bạn cho nó thành nỗi tâm tư suy nghĩ, nếu đưa suy nghĩ đó kể với bạn, thì tình hình không còn sáng sủa nữa rồi. Bởi nếu người bạn cố sức khuyên giải, tìm giúp bạn giải pháp tối ưu thì lý tưởng quá rồi,

nhưng nếu người bạn đem cách nghĩ của bạn kể cho đối phương, hoặc lửa cháy đổ thêm dầu, khuyên bạn song lại tán thành giúp đỡ thực hiện hành vi báo thù của bạn, như vậy bạn sẽ rơi vào sự nguy hiểm vô cùng. Bởi vì muốn nói gì đi nữa, khi bạn trả thù người khác, nhất định cá nhân bạn sẽ gặp tổn thất.

Huyện nọ đã xảy ra vụ án như sau: Một thanh niên công nhân vì nghe một người bạn mới quen kể về người bạn rất thân của mình đã nói xấu sau lưng mình, thì cảm thấy quá uất hận, trong cơn nóng giận đã vội đến gặp người bạn cũ trách mắng anh ta. Cuối cùng hai người không lựa lời đã cãi nhau, rồi đánh nhau, một trong hai thanh niên đã dùng dao nhọn đâm đối phương bị trọng thương, phải đi cấp cứu ở bệnh viện song vết thương quá nặng nên đã chết, còn thanh niên kia thì bị tòa án xử phạt tù chung thân. Chỉ vì quá nghe người ta nói về bạn mà người thì chết, người thì phí cuộc đời, đó không thể coi là bài học vô cùng đắt giá sao.

CHƯƠNG XIII

Giao tiếp trên bàn

Kỹ năng ngoại giao trong đàm phán

Thay đổi cách nghĩ

Sau khi từ chức ở công ty cũ, Mai-cơ trở về mở quán rượu tại nơi mình đã sinh sống. Lúc mới bắt đầu, Mai-cơ quyết định mời khách uống rượu một tuần miễn phí. Kết quả trong một tuần mở hàng, hàng ngày cứ tối đến, cửa quán rượu của Mai-cơ ồn ào đông đúc, nhưng trong đó đa phần là do nhận rượu miễn phí. Qua hai, ba ngày Mai-cơ lại cho dân tiếp nhận rượu, nhân viên khuyên ông nên kết thúc chuyện bất lợi này. Mai-cơ nói: “Dự tính của tôi trong hai ba ngày kết quả sẽ tới rất nhanh, những người xung quanh sẽ biết ở đây có quán rượu của Mai-cơ”. Quả nhiên sau một tuần lễ gia tăng rượu miễn phí, rất nhiều khách vẫn đến quán rượu bởi họ đã bị quang cảnh và không khí ở đây thu hút. Từ đó một truyền mười, mười truyền một trăm, những người ở mấy vùng lân cận đều đã đến đây.

Vận dụng chiến thuật dương đông kích tây, như vậy có thể khiến đối phương nhận định sai che giấu được mục tiêu và hướng tấn công của mình.

Thời kỳ phát triển ban đầu của công ty hàng không PALMER của Mỹ muốn sử dụng một lượng điện lớn. Họ đã yêu cầu công ty điện lực ALDICSON cung ứng cho họ với giá ưu đãi, nhưng công ty ALDICSON đã hiểu rằng công ty PALMER đang cầu cạnh họ, bởi họ đang đứng trên thế chủ động, nên đã chối từ không hợp tác, họ nghĩ công ty hàng không PALMER chủ động chấm dứt đàm phán. Vận dụng chiến lược dương đông kích tây, đánh đòn gió, tuyên bố tự mình sẽ xây dựng một nhà máy điện, như vậy so với việc nhờ vào công ty điện lực thì vừa hợp lý và thuận tiện hơn nhiều. Công ty điện lực tưởng thật liền thay đổi thái độ và có thiện ý cung cấp điện cho họ với giá ưu đãi. Hai bên đều dấn trí, công ty hàng không đã dương đông là xây dựng nhà máy điện, kích tây là che giấu ý đồ mua điện giá rẻ. Cuối cùng đã biến mình từ bị động thành chủ động, đã thắng trong cuộc cạnh tranh. Mục đích của dương đông kích tây chính là che giấu được hướng tấn công. Trong cạnh tranh thương nghiệp thì hướng tấn công là cái gì, mục tiêu tấn công, đều được giữ kín đó là điều vô cùng quan

trọng. Nếu đối phương sớm hiểu được thì việc tấn công của bạn khó mà giành được thắng lợi. Ngược lại thì công việc lại vô cùng dễ dàng. Muốn dồn sự chú ý của đối phương vào mục tiêu đã được mở sẵn, thì phải tạo ra được hiện trường giả để che mắt đối phương. Tạo ra hiện trường giả phải giống như thật, đạt được giả như thật, thật như giả, thật giả lẫn lộn. Như vậy chiến thuật mới vận dụng thành công được.

Chính sách cũng là tiền

Trong sự xô đẩy mạnh mẽ của nền kinh tế thị trường ngày nay, sự sống còn của công việc thương mại càng ngày có xu thế phức tạp, sự cạnh tranh cũng ngày càng khốc liệt. Làm thương mại vốn phải giao lưu tiếp xúc với các đối tượng, càng ngày càng phải nhiều. Làm thương mại cũng phải hiểu được cách lợi dụng công dụng chức năng các điều khoản trong Nghị định của Chính phủ, lợi dụng các yếu tố đặc thù bên trong của Chính phủ mà vận dụng. Mấy năm gần đây theo đà phát triển của nền kinh tế mở cửa, đã lôi cuốn cả sản nghiệp thứ ba ngóc đầu phát triển, nhờ vậy mà công nghệ xây dựng như đốm lửa gặp gió bùng lên khắp mọi nơi.

Đội ngũ kiến trúc của khu Hàn Thôn Hà lớn bé vốn chỉ có mấy chục con người, chẳng những giành được thi công nhiều hạng mục công trình, mà còn tiến quân đến Bắc Kinh, Thiên Tân và những thành phố lớn khác và rộng khắp thiên hạ. Theo đà mở rộng và phát triển các hạng mục kinh doanh, xí nghiệp xây dựng Hàn Thôn Hà khi ra nước ngoài làm nghề cũng gặp không ít vấn đề bởi các công ty xây dựng đều do các cá nhân tự đứng lên độc lập làm việc. Bởi vậy, song phẳng mà nói thì lực lượng thường là non yếu, độ tin cậy không cao, nên khi thi công công trình đều dựa vào sự hiểu biết của chính bản thân hay toàn bộ thực lực quá yếu do vậy đã bị đào thải. Những công ty này vốn là công ty liên doanh của thôn, song vẫn có những công ty tư doanh do cá nhân đầu tư, nếu muốn họ tự liên kết lại với nhau thì hiển nhiên là điều tương đối khó khăn. Chính trong giờ phút nguy nan đó, lãnh đạo Hàn Thôn Hà đã nhìn thấy những khiếm khuyết còn tồn tại trong sự liên tục phát triển của công ty địa phương. Thế là họ liền lấy danh nghĩa chính quyền tập trung tất cả lãnh đạo các công ty lại, sau khi thảo luận mọi người quyết định liên doanh tất cả những công ty xây dựng thuộc người của Thôn Hán đứng ra kinh doanh, dựng nên một tập đoàn

liên doanh xây dựng Hàn, lấy danh nghĩa nghiệp đoàn của thị trấn quê hương tham gia vào cạnh tranh thị trường. Như vậy đã làm mạnh thêm sức cạnh tranh của nghiệp đoàn. Nghiệp đoàn xây dựng Hàn ra quân từ Bắc Kinh, Thiên Tân và nhiều thành phố lớn giành được nhiều thị trường xây dựng rất lớn.

Trong thương trường chính quyền có sức mạnh đối với các công ty có tính chất thương mại không kể hết được, nhất là đất nước trong tình hình chung của đặc thù Trung Quốc. Lợi dụng chính quyền sửa đổi mối quan hệ các mặt về thương mại và xí nghiệp, đó là các xí nghiệp, thương nghiệp khi đang chiếm lợi thế về mối quan hệ tốt đẹp với chính quyền thì tuyệt đối không được sao nhãng và bỏ qua bất kì một mặt quan trọng nào. Xí nghiệp trong sự cạnh tranh thị trường ác nghiệt, không thể tránh được sự cạnh tranh với đối thủ của chính mình. Trong sự cạnh tranh đó sẽ dẫn đến sự cọ sát khó tránh khỏi. Thay đổi điều lệ của Chính phủ có tác dụng giải thoát hoặc giảm thiểu những mâu thuẫn của những người cùng nghề đó là điều mà những nhà quyết sách cần phải tôn trọng. Công ty xe hơi DASUN và công ty xe hơi MERCEDES-BENZ của Đức là hai công ty có tiếng trên thế giới.

Mấy chục năm trước, hai công ty đã đặt sản phẩm của mình vào vị trí công vụ sang trọng, không ngừng thúc đẩy sản phẩm xe hơi lịch sự trang trọng của mình, tranh giành thị trường tương đối gay gắt. Muốn sản phẩm của mình được người tiêu dùng đón nhận và coi trọng, hai công ty ra sức bài xích sản phẩm của nhau, thậm chí đến mức phải hạ giá hàng loạt và không còn chỗ tiêu thụ nữa, vậy là hai con hổ đã đánh nhau. Như vậy, chẳng những lợi ích của hai công ty DA và BENZ đã thu về là những tổn thất lớn mà các công ty xe hơi của nước ngoài nhân cơ hội đó đã chiếm lĩnh thị trường xe hơi của Đức. Những nhà quyết sách của Công ty BENZ đã phát hiện rằng sự đấu tranh của hai công ty đã đem lại lợi nhuận cho những công ty khác, vậy sao không giảng hòa, cùng nhau chia thị trường để hưởng. Trong hoàn cảnh lúc đó, xem ra nếu giảng hòa thì phải có kẻ thứ ba. Công ty BENZ dựa vào mối quan hệ tốt đẹp lâu dài và bền chặt của mình với Chính phủ Đức nên đã tìm đến, hy vọng Chính Phủ Đức đứng ra giải quyết. Dưới áp lực chính trị và sự góp mặt đứng ra hòa giải của Chính phủ Đức, công ty DASUN đã đồng ý chú trọng kinh doanh chuyển sang sản xuất loại xe sang trọng dùng cho gia đình. Công ty BENZ lợi

dụng được mối quan hệ với Chính phủ Đức nên tránh cho mình tiếp tục bị tổn thất, giữ được lợi ích cho mình và lợi ích cho sản nghiệp xe hơi toàn nước Đức. Khi muốn lợi dụng Chính phủ đứng ra hòa giải mâu thuẫn giữa công ty này với công ty khác phải chú ý đến thời cơ, tính khả thi của hòa giải. Nếu mâu thuẫn hai bên và Chính phủ đều hy vọng nhìn thấy cục diện hòa bình, vậy thì thành công là điều đã nắm chắc. Nếu sự thành thực giảng hòa của đối thủ cạnh tranh không đạt 50% thì trong sự cạnh tranh thị trường khốc liệt bên công ty có được sự ủng hộ từ phía Chính phủ sẽ nuốt chửng công ty kia.

Thiết lập hình tượng của mình

Chẳng có gì phải nghi ngờ, hình tượng phải có sức lấn át, mọi người lúc nào cũng nhận thấy điều đó, chắc chắn đã có một số hình tượng đã lấn át bạn, mà bạn cũng dùng hình tượng của mình để lấn át người khác. Có một số người trong một số trường hợp đã phải chịu sự lấn át đó. Những chuyện bị lấn át thường gặp khi giao tiếp để bán đồ dùng gia đình, đồ chơi cổ, hoặc trang trí nội thất. Những người làm trang trí nội thất

rất nhỏ bé đó đã phải tỏ ra bệ vệ trước những thương gia đầy quyền lực. Một điểm quan trọng trong đó là họ là những thợ giỏi trong nghề, song đối phương hiểu biết cũng không ít, bởi vậy phải chịu sự lấn át của người khác mà lại vào ở thế yếu. Khi bạn đang ngồi, phải cố gắng làm cho ngực thẳng, hai chân khép lại, khi ngồi ở tư thế thoải mái không nên cúi phần thân mình xuống. Khi bạn nghe người bên cạnh hoặc người đối diện nói chuyện bạn nên ngồi ở tư thế thoải mái mà không tỏ ra nóng vội. Khi bạn nghe người khác tâm sự, bạn nên mỉm cười, gật đầu, nhẹ nhàng chăm chú. Hãy để ý đến người làm chương trình phỏng vấn trên đài truyền hình, thái độ lắng nghe và tư thế ngồi của họ là một nghệ thuật. Giọng nói đầy hiệu quả, rất tự nhiên, đầy sức thu hút và tin tưởng, che giấu một nụ cười nhẹ nhàng. Chẳng có cách nào hơn là bạn nhìn thẳng vào cung cách của người đối diện hoặc bên cạnh thì càng chứng minh lòng tin của bạn. Khi bạn trao đổi với đối phương, cho dù bạn có cảm thấy e ngại hoặc sợ thì đều phải nhìn thẳng vào đối phương. Đồng thời với cái nhìn thẳng vào đối phương nên mỉm cười hữu nghị. Như vậy bạn có thể dễ dàng nói ra tất cả những điều gì cần nói.

Đương nhiên tập trung nhìn thẳng không phải nhìn một cách câm lặng, càng không thể chơi trò diễn kịch “Tự hạ mình và cầu xin người khác”. Chẳng phải lúc nào bạn cũng chỉ nhìn chăm chú vào người nói chuyện với bạn mà có lúc bạn cũng phải thay đổi hướng nhìn, không để đối phương cảm thấy mất tự nhiên. Nhưng khi thay đổi hướng nhìn bạn không nên nhìn xuống đất bởi như vậy rất dễ để người ta nhìn thấy cái thiếu can đảm, mất bình tĩnh của bạn. Cũng nên tránh ánh mắt đưa đi đưa lại, bởi bạn hết ngó đông rồi lại ngó tây mà không để mắt đến người đang nói chuyện thì họ sẽ cho rằng bạn không chú ý nói chuyện với họ mà đang chú ý đến nơi khác. Hành động của bản thân sẽ nói lên trạng thái tư tưởng của chính mình. Nếu nhìn thấy một người hai vai xuôi xuống, lưng oằn ra trong bước đi thì chắc chắn người đó đang phải đảm đương gánh nặng quá sức. Khi sự việc nào đó đang dày vò tinh thần một người nào đó thì khó tránh khỏi sự đè nặng trên thể xác họ, tất nhiên họ sẽ trở thành lưng cong vẹo sườn. Người bi quan tiêu cực khi đi thường cúi gập đầu, mắt nhìn xuống. Người có lòng tin khi đi thường ngẩng cao đầu, bước dài, chắc, mắt nhìn thẳng như hy vọng bước đến mục

tiêu mà họ sẽ đạt được. Cũng có những người vận dụng kỹ năng lấn át tinh tế, mưu lược để lấn át người khác, ví như có cái đem lại ảnh hưởng lớn, người ta đem đồ dùng gia đình bày hết mọi chỗ trong văn phòng chỉ để một chỗ ngồi thật thấp, khi bước vào phải ngửa đầu mới nhìn được, như vậy đã tạo ra thế lấn át. Có cái ảnh hưởng trực tiếp như mang bàn làm việc đặt ở cửa sổ, buộc người qua lại phải chịu sự phản quang của ánh nắng mặt trời, hoặc những thứ phát sáng khác. Có nhà tâm lý học đã nói: “Khi bạn đang nằm trong vòng kiểm soát của người khác bạn phải làm việc rất cẩn thận, nếu không trong con mắt soi xét của quần chúng sẽ khiến bạn trở thành vô nghĩa trước con mắt hiện thực”. Còn điều chưa nói đến nếu bạn nằm trong sự kiểm soát của bạn thì sao? Vẫn có những vấn đề mà bạn gặp phải, lúc đó bạn sẽ lợi dụng ưu thế địa lợi của bạn. Một khi bạn bước vào một công việc mà bạn rất giỏi, còn họ thì không biết gì. Nhưng dù bạn có làm bất cứ một việc gì thì bạn hãy nhớ rằng: Với công việc của bạn thì bạn còn thua xa những người đến tìm bạn. Bởi vậy bạn nên tự tin, nắm chắc thế chủ động tấn công. Nếu bạn bằng lòng thì hãy cố gắng thực hiện lấn át người khác.

Lại nói đến lòng tin

Từ cổ chí kim, từ trong ra đến ngoài đều lấy nghĩa mà lập nghiệp, lấy sự thành thật mà buôn bán, lấy chữ tín mà đáp lại mới là bí quyết thành công trong kinh doanh. Cũng có thể nói đó là một quy luật, đã mang ý nghĩa phổ biến, nó đã trở thành nguyên tắc chuẩn cho tất cả những người làm công việc kinh doanh. Kinh tế thị trường chính là kinh tế của lòng tin. Khế ước kinh tế phải làm nó trở thành những văn bản đầy lòng tin đối với sự lập nghiệp của chính mình: “Kinh doanh lấy chữ tín làm gốc, buôn bán lấy chữ lễ làm đầu”. Mục đích của kinh doanh chính là thu lời, nhưng cái lời đó phải hợp lý, chính đáng, kết quả cuối cùng của việc thành thực trong kinh doanh và không thành thực trong kinh doanh rõ ràng khác biệt. Là một thương nhân, nên thu lợi trong cái nghĩa chứ không nên thu lợi theo ý đồ của mình. “Quân tử ái tài, thủ chi hữu đạo” (cái tài của kẻ quân tử là giành được những điều đạo lý) “Nhân trung thủ lợi chân quân tử, nghĩa nội cầu tại đại trượng phu” (giành thắng lợi trong sự nhân đạo mới là người quân tử, đại trượng phu chỉ mong tài lộc trong cái nghĩa) “Sinh tài hữu đại đạo, dĩ nghĩa vi lợi, bất dĩ lợi vi lợi”

(phát tài vì có đạo đức, có lợi vì đã có nghĩa, không nên vì lợi mà vụ lợi)... Các thương nhân đã hiểu rất rõ những điều giản dị như vậy, làm thương nhân cần phải nhìn nhận rõ cái lợi có ý nghĩa, đừng bao giờ trở tài giành lấy những cái lợi bất nghĩa. Sở dĩ nhấn mạnh chữ tín, nghĩa với những thương nhân bởi nó đã ẩn chứa những động lực thúc đẩy mong dành được những mối lợi lớn trong kinh tế, nhưng những ước muốn trong kinh tế và mong có đạo đức là sự kết hợp với nhau. Họ quá hiểu kinh doanh chẳng cần biết hợp lý hay không, nên hay không nhưng cứ cắm đầu vào buôn bán, nhanh chóng kiếm được ít tiền, để cho danh dự và lòng tin bị mất, người mua kẻ bán sẽ cự tuyệt, về sau chẳng ai dám tương giao. Trọng nghĩa trong kinh doanh, chữ nghĩa ở đây tương đối trừu tượng, cụ thể trong hoạt động của người kinh doanh thì sự thể hiện của chữ nghĩa chính là coi trọng chữ tín, thành thật. Xưởng rượu Cổ Tỉnh có tiếng toàn quốc đã nhờ vào một công ty quảng cáo của thành phố Bắc Kinh đăng quảng cáo trên báo “Bắc Kinh buổi tối”: “Hãy mang quảng cáo này đến trước cửa hàng bách hóa cao tầng nhận một bình rượu kể từ ngày x tháng x năm x đến xx”. Nhưng ngày mở rộng hoạt động tiêu thụ trước bách hóa cao tầng xx từ rất sớm đã có từng

đoàn người xếp hàng dài. Sau khi đã phát hết 500 bình rượu vốn được chuẩn bị trước, nhà máy rượu mới phát hiện ra điều thiếu sót của quảng cáo. Đứng trước bao nhiêu khách hàng mà ngay lúc này không thể giải quyết được, song như vậy là để lại dấu ấn mất chữ tín với khách hàng. Nhà máy rượu Cổ Tỉnh đã quyết định kịp thời, tiếp tục phát, đến bao nhiêu phát bấy nhiêu, không đủ rượu thì điều từ các chợ khác, từ Hà Bắc đến, cố gắng không để mất chữ tín với khách hàng. Sau một ngày, nhà máy rượu Cổ Tỉnh đã chi vượt kế hoạch đề ra mấy chục vạn đồng, nhưng lời đã nói ra mà thực hiện được thì dù tốn bao nhiêu cũng không đánh mất danh dự, tiếng tăm của mình. Chữ có liên quan đến chữ tín chính là thật. Lòng tin phải xây dựng trên cơ sở của sự thành thật, không thành thật thì không thể có lòng tin; có thành thật, lòng tin thì mới có thể trở thành thực.

Tổng công ty xuất nhập khẩu thiết bị máy móc Thượng Hải là công ty với quy mô lớn chuyên sản xuất, xuất nhập khẩu các trang thiết bị, máy móc cỡ lớn. Một lần có một công ty của thị trấn Giang Tô đến nhờ họ tìm mua giúp một thiết bị dây chuyền sản xuất của nước ngoài, nhấn mạnh thiết bị máy móc này thuộc loại tương đối tân tiến trên

trường quốc tế. Tổng công ty lập tức lên đường tìm mua, khi hàng trên đường về cảng Thượng Hải họ mới hiểu rằng cái gọi là thiết bị tương đối tân tiến là những thiết bị của những năm 70 được sửa chữa và trùng tu lại. Lúc đó họ có hai cách lựa chọn, một là giả vờ như không biết gì, khi hàng đã đến công ty Giang Tô, thì lực lượng kỹ thuật của họ cũng chẳng đủ trình độ phát hiện ra, như vậy mình sẽ hưởng khoản tiền môi giới kếch sù. Hai là cho hàng quay lại trả cho công ty nước ngoài, như vậy thì chẳng có tiền thu về mà còn phải bỏ ra phí vận chuyển. Nhưng công ty đã chọn trả lại hàng tuy lợi ích của họ đã bị tổn thất trong thời gian ngắn nhưng họ đã giữ trọn nghĩa, nên đã giữ được rất nhiều khách hàng. Sau khi nền kinh tế mở cửa, lớp lớp sóng buôn bán dâng trào dữ dội, mọi người buôn bán khắp thế giới. Những người mới vào thương trường, không ít người chú trọng tín nghĩa là điều đương nhiên. Nhưng rừng thì bạt ngàn tránh sao khỏi đủ loại ngựa. Cân thiếu, chất lượng kém hàng giả đội giá, lừa gạt dối trá, đầu cơ trục lợi, đó là những bí quyết thành công trong việc làm giàu của một số người. Hàng nhái tràn lan, tham ô trộm cắp hoành hành làm cho cả sản xuất lẫn tiêu thụ đều bị thiệt hại. Đi sâu vào nghiên cứu nguyên

nhân đó, một mặt là do không hiểu cách làm kinh tế chân chính phải dựa vào chữ thật và tín mới làm ăn hưng thịnh được, mặt khác là do sự tu dưỡng đạo đức kém, tố chất của bản thân, coi nhẹ tất cả chỉ vì nghĩ thấy mùi tiền. Như vậy xem ra sự phát triển kinh tế, phát triển lưu thông hàng hóa cũng chính là chộp giật lợi nhuận trước mắt, cũng phải ngóng lên bên tai những nhà kinh doanh hồi chuông cảnh tỉnh cầu mong nền kinh doanh triết học hãy dừng vì lợi ích mà hai nghĩa, đừng dối trá để mất lòng tin, đừng để sự giả tạo làm mất sự chân thành.

Vỏ quýt dày có móng tay nhọn

Chẳng bao giờ cơ may lại gõ cửa lần thứ hai, bởi chẳng mong có cơ hội lần thứ hai nên phải phát huy hết trí tuệ, khả năng của mình nắm lấy cơ hội và vận dụng tối đa.

1. Đưa tầm nhìn ra thế giới

Những năm đầu thập kỷ 60 tập đoàn “Kiến trúc hiện đại” đã trở thành công ty lớn có tầm cỡ trong lĩnh vực xây dựng của Hàn Quốc. Nhưng với trái tim đầy sức mạnh của Trịnh Chu Vinh thì cảm thấy

hoạt động trên thị trường Hàn Quốc vẫn còn quá chật hẹp, theo cách nghĩ chiến lược của ông ta thì giờ đây đã đến lúc vươn ra phát triển ở nước ngoài. Thật vậy những năm đầu thập kỷ 60 Trịnh Chu Vĩnh đã thử nghiệm cạnh tranh quốc tế, trong mấy lần đầu tư, đều vấp phải giá quá cao nên thất bại liên tiếp. Năm 1965 ông tự đến với thị trường Thái Lan để thử sức mấy lần, cuối cùng thì mở ra được thị trường xây dựng ở Thái Lan và Việt Nam. Nhưng do điều kiện thi công ở nước ngoài gặp nhiều gian khổ, chất lượng yêu cầu khắt khe, lại thêm công tác hậu cần không thể đáp ứng kịp thời, như vậy đến đầu những năm 70 gần 10 năm “Kiến trúc hiện đại” vùng vẫy ở nước ngoài, ôm trọn công trình hơn 60 tỷ đồng đã bị rơi rớt gần hết còn lại mấy tỷ. Có con mắt nhìn xa trông rộng như Trịnh Chu Vĩnh thì những tổn thất đó chỉ là tạm thời. Chỉ đến khi “Kiến trúc hiện đại” tiến công vào Trung Đông thì mới xảy ra vấn đề giữa Trịnh Chu Vĩnh và nhân vật thứ hai trong công ty là Trịnh Nhân Vĩnh: nảy sinh sự chia rẽ nghiêm trọng.

2. Lao vào Trung Đông

Trịnh Chu Vĩnh vội vàng lao vào Trung Đông, ngược hẳn với cách nghĩ của ông ta. Từ trước cuộc

chiến tranh khai thác dầu lửa giữa các tiểu vương Ả rập với các nước phát triển phương Tây, đã mời rất nhiều chuyên gia đến để tư vấn giải quyết vấn đề Trung Đông, được biết trước khi giá dầu tăng cao các tiểu vương Ả rập đã bí mật đưa ra chính sách “tẩy chay đồng đôla” Mỹ, đặt ra một kế hoạch khai thác ở Trung Đông cao tới 3400 tỷ đôla, mục đích làm cho giá dầu tăng cao để đồng đôla chảy càng nhanh vào Trung Đông. Khi ông ta thấy công ty “Tam hoán” và “Xây dựng Hàn Quốc” tiến công vào Trung Đông trước thì tỏ ra vội vàng. Ông cho rằng “Công ty Tam hoán” sẽ gặp trở ngại ở Trung Đông giống như ông đã gặp ở Thái Lan trước đây, bởi chưa có kinh nghiệm và quyết sách sai lầm. Bởi vậy, ông kiên quyết giữ lập trường vào Trung Đông là mạo hiểm. Tháng 02 năm 1976 Trịnh Chu Vĩnh bay đến Ba Li tự mình vạch kế hoạch tham gia cuộc đấu thầu công trình cảng của hãng tại Ả rập Xê út đầy bí hiểm và thích thú. Bởi công trình lớn và giá đặt ra cao nên đã thu hút sự chú ý các nhà xây dựng trên thế giới. Thông qua sự lựa chọn rất nghiêm ngặt có 09 công ty của các nước Mỹ, Anh, Pháp, Hà Lan, Tây Đức được vào đấu thầu. Sau một thời gian nỗ lực chật vật công ty “Xây dựng hiện đại” của Trịnh Chu Vĩnh chẳng dễ dàng gì mới lọt

được vào hàng ngũ những người đấu thầu. Phải khỏ tay mới trồng được rừng, trong cuộc cạnh tranh khốc liệt này chẳng dễ dàng để trúng thầu, tình thế thật nan giải. Muốn thắng thì phải đảm bảo tuyệt mật kế hoạch. Trịnh Chu Vĩnh quyết dùng nguyên tắc kết hợp giữa mạo hiểm và sách lược để thi tài cao thấp với đối phương.

3. Hư hư thực thực

Đầu tiên Trịnh Chu Vĩnh lợi dụng tin giả tung hỏa mù cho các đối tượng cạnh tranh, đưa tin đấu thầu giảm làm rối loạn các đối thủ. Một hạng mục công trình lớn như vậy chỉ ít cũng phải đưa ra 15 tỷ đôla chứ không thể báo một giá bình thường được, theo quy định của việc đấu thầu thì người tham gia đấu thầu phải giao 2% giá trị đấu thầu cho đại diện giao thầu. Các đối thủ cạnh tranh ai cũng giữ bí mật, chờ đợi theo dõi thông qua số tiền đặt của đối phương để phán đoán giá trị thầu là bao nhiêu. Ông ta mượn lời của Triệu Trọng Quyên nói với những người Pháp rằng do đặt một vận động và phải chạy ngược chạy xuôi. Người Pháp cho rằng giá đấu thầu của công trình có thể là 20 tỷ đôla, chỉ ít cũng phải 16 tỷ đôla. Tiếp theo Trịnh Chu Vĩnh đưa ra giá cuối cùng là bao nhiêu? Cao quá sẽ

không có sức mà cạnh tranh, thấp quá thì có nguy cơ lỗ việc. Trộn gói với công trình này đối với những người “Kiến trúc hiện đại” cũng chẳng phải là việc dễ dàng. Chẳng qua họ hiểu được qua bản thiết kế của công trình này toàn bộ phần nổi trên mặt nước là một kết cấu dầm thép. Như vậy họ đã mượn giá thành của việc xây dựng tháp truyền hình trong nước đồng thời tham khảo thêm giá của những công trình tương tự mà các công ty nước ngoài đã làm, sơ bộ báo giá công trình là 12 tỷ đôla. Nhưng Trịnh Chu Vĩnh vẫn chưa đi đến kết luận cuối cùng. Ông cho rằng khi đưa ra vấn đề báo giá thì phải không giống cuộc chạy đua, duy nhất chỉ có một mình ông ta cạnh tranh, cho nên Trịnh Chu Vĩnh báo giá khởi đầu là 12 tỷ đôla, phí tổn vào trước và sau 25% và 5% thì định mức cuối cùng là 8,7% đôla.

4. Mạo hiểm vào cuộc

Trịnh Chu Vĩnh liều mình mạo hiểm song không phải không có sự chuẩn bị. Ông đã thấy ý nghĩa to lớn của việc thành công trong lần đầu thầu này. Trước hết chứng minh ông là người chiến thắng trước những đối thủ mạnh trên thế giới. Điều đó ảnh hưởng không nhỏ đối với việc đứng vững và

sản xuất của “Kiến trúc hiện đại”. Vả lại lần bao thầu công trình này có xảy ra tổn thất thì đối với “Kiến trúc hiện đại” cũng không thể coi là điều xấu. Bởi vì từ trước đến nay “Kiến trúc hiện đại” chưa từng làm qua một công trình nào như vậy, đây cũng là một cơ hội học hỏi hiếm có, để cho sự phát triển sau này sẽ không bao giờ phải “nộp học phí” nữa. Bởi vậy cuối cùng ông ta vẫn quyết định đấu giá thầu là 8,7 tỷ đôla. Ông tin rằng con số đó chỉ có thành công chứ không thể thất bại, bởi giá này so với giá mà ông ta đã tung tin lệch nhau rất nhiều. Trịnh Chu Vĩnh báo giá quá thấp, thấp đến nỗi Điền Giáp Nguyên phụ trách việc đấu thầu không dám trái lệnh mà chỉ ngăn ngừa không dám hạ bút. Ông cho rằng ít nhất cũng phải bảo tồn mức chuẩn 25% của phí tổn ban đầu chừng 9,3114 tỷ đôla thì mới hợp lý. Nhưng Trịnh Chu Vĩnh là Chủ tịch, quyền lực tối cao của “Kiến trúc hiện đại”. Cuối cùng thì báo 8,7 tỷ đôla theo ý Chủ tịch hay 9,3114 tỷ đôla theo ý mình thì ông vẫn chưa dám quyết định.

5. Đưa ra là thành công

Cuộc mở thầu bắt đầu, Trịnh Chu Vĩnh đến hội nghị như bao đối thủ khác bồn chồn chờ giây phút cuối cùng này. Ông tự tin, quyết đoán trong công việc của mình không như Điền Giáp Nguyên phải

nghĩ ngợi quá nhiều rồi hạ bút viết vào báo giá thầu 9,3114 tỷ đôla. Ông không muốn nhìn thấy sự nghiệp to lớn của “Kiến trúc hiện đại” do máu và sức lực của Trịnh Chu Vĩnh xây dựng nên bị tổn thất, hơn nữa với 9 tỷ đôla thì khả năng giành thắng lợi là điều chắc chắn. Giờ phút quan trọng đã tới Trịnh Chu Vĩnh đứng ngồi không yên, Điền Giáp Nguyên càng như ngồi trên đồng kim. Ông ta nhân cơ hội lọt được vào phòng thẩm định đấu thầu. Khi nghe thấy chủ tọa nói công ty Slight Dlux của Mỹ báo giá 9,0444 tỷ đô la, ông tối sầm mặt mũi – thế là hết. Ông xin lỗi Chủ tịch Trịnh. Khi ông mặt mày trắng bệch lão đảo đi ra ban công, Trịnh Chu Vĩnh đã thầm nghĩ tình huống xấu rồi. Điền Nguyên Giáp lắp bắp: “Trịnh Chu Vĩnh quyết định đúng mà tôi lại không làm theo, kết cục mình nhiều hơn công ty Mỹ 30 triệu đôla”. Cũng trong lúc đó một trợ lý khác là Trịnh Văn Thọ giơ hai ngón tay hình chữ V, vô cùng xúc động chạy từ trong phòng hội nghị ra: “Chủ tịch Trịnh! Chúng ta thắng lợi rồi”. Những con tim như ngừng đập khiến mọi người sững lại. Do là Điền Nguyên Giáp bị chi phối tình cảm nên cả tin không hiểu rằng sự báo giá của Mỹ là chỉ làm hai phần tiến hành. Chỉ là phần trên mặt nước giá là 9,0444 tỷ đôla. Báo giá thấp nhất của “Kiến trúc hiện đại”

là 9,3114 tỷ đôla cho toàn bộ công trình. Như vậy bao thầu công trình sẽ rơi vào tay của họ. Trịnh Chu Vĩnh bị kích động bởi thắng lợi quá bất ngờ, ông nói: “Tốt quá, tôi vô cùng hài lòng, Thường vụ Điện đã đem về thêm cho chúng ta 60 triệu đô la”. Đêm đó ông phát ngay tiền thưởng cho những người trong công ty tham gia đấu thầu. Trịnh Chu Vĩnh dựa vào sự thông minh và lòng dũng cảm nên đã mở ra được cục diện ở Trung Đông. Ngoài các tiểu vương quốc Ả Rập Xê út, ngay tại Irắc đơn vị xây dựng này cũng đã có vị trí quan trọng rồi, khiến họ trở thành công ty đấu thầu ngoại thương hàng đầu của Irắc. “Kiến trúc hiện đại” cũng từ đó mà phát triển rộng khắp. Năm 1976 doanh nghiệp phá kỷ lục 1000 tỷ, đạt được 1261 tỷ đồng. Năm 1977 tạp chí *Thế giới* của Mỹ tuyển chọn 500 nhà doanh nghiệp lớn, công ty đã đứng vào vị trí 278. Năm 1978, trong những công ty xây dựng hàng đầu thế giới, “Kiến trúc hiện đại” đã được xếp thứ 4. Có thể nói, cuộc chiến vào Trung Đông lần này đối với “Kiến trúc hiện đại” là một bước ngoặt cho sự chuyển mình đi lên. Giả sử Trịnh Chu Vĩnh đặt giá quá thấp thì khó mà gánh vác nổi, mà có đạt được cơ hội đó thì sẽ ra sao? Hoặc đặt giá quá cao, không nắm bắt được cơ hội thì “Kiến trúc hiện đại”

ngày nay có vẻ vang như vậy không? Trong thực tế chẳng những phải nắm bắt cơ hội mà hoàn cảnh khách quan buộc bạn phải lợi dụng cơ hội mới thúc đẩy sự nghiệp được, nhưng trong sự cạnh tranh với các đối thủ mạnh nếu bạn quá nhỏ bé và yếu đuối thì tốt nhất là rút lui. Nhưng ngược lại bạn lợi dụng cơ hội để phát triển mình thì khi bước với những kẻ mạnh bạn vẫn có thể tự hào nhìn họ cạnh tranh. Bởi vậy sau khi nắm được cơ hội thì phải nhạy cảm, thời gian không bao giờ chờ đợi, đừng để nó nhẹ nhàng tuột đi.

CHƯƠNG XIV

Tiếp xúc với cấp trên

Hãy để lãnh đạo đánh giá đúng về bạn

Cố gắng công tác

Sau khi vào làm việc ở một đơn vị nào đó, việc cần làm là ân cần, quan tâm đến cấp trên của bạn. Bạn phải đặt mình vào chỗ đứng của họ mà nghĩ, bạn sẽ thấy họ có những nỗi khổ tâm bất đắc dĩ, cho dù gặp phải những khó khăn gì trong công tác, bạn không thể quá dựa vào cấp trên, để tránh nảy sinh những xung khắc trực diện. Tôn trọng cấp trên của bạn, dần dần bạn sẽ thấy họ cũng tiếp thu ý kiến của bạn. Muốn giành được sự coi trọng của cấp trên, đương nhiên không thể thành công trong một sớm một chiều được. Có người cho rằng “làm việc nhiều hơn người khác, hoàn thành công việc sớm” là cách tốt nhất, song đó chỉ là quan niệm lỗi thời mà thôi. Muốn được cấp trên để mắt tới bạn, ngoài việc cố gắng làm hết trách nhiệm ra bạn cần hiểu được mức độ tiến hành của từng công việc, chú ý cấp trên của

bạn giải quyết những công việc khác ra sao, quan hệ với nhân viên hành chính cấp trên, những bộ phận khác đảm nhận những công việc riêng biệt như thế nào. Khi bạn trở thành một chuyên gia trong ngành thì ông chủ sẽ phải coi trọng bạn. Sau khi bạn bước vào dòng xoáy của công việc, bạn sẽ hiểu được tính khí của cấp trên. Ví dụ: Khi nghe ý kiến của cấp dưới, có người thích được báo cáo bằng giấy trắng mực đen, có người thích được báo cáo bằng miệng ngắn gọn, có người thích cấp dưới tự mình quyết tâm hoàn thành công việc. Nhưng có những người lại yêu cầu cấp dưới báo cáo định kỳ, tất cả phải lấy ý kiến của ông ta làm chuẩn. Nếu mỗi hành động, mỗi lời nói của bạn làm cấp trên vừa ý thì việc lên chức của bạn há chẳng phải đang cầm chắc trong tay rồi sao? Nếu bạn giúp được cấp trên nâng cao được chuyên môn thì đó là điều quá tốt với bạn. Ví dụ cấp trên thường tìm không thấy những văn bản cần dùng, bạn nhanh chóng thu xếp chúng theo một trình tự. Nếu ông ta giải quyết với khách có vướng mắc, bạn ôn hòa giúp ông ta giải tỏa quan hệ giữa hai người. Nếu ông ta căm ghét hàng tháng phải báo cáo thị trường, bạn không ngại làm giúp ông ta. Như vậy cấp trên của bạn sẽ cảm thấy bạn là trợ thủ đắc lực, chắc chắn bạn sẽ thu hoạch rất nhiều

tiền công tác. Muốn công thành danh toại không thể chỉ làm tốt công việc được phân công, phải đúc rút kinh nghiệm từ những việc khác, đề cao giá trị công việc của mình, cho đó là một công việc muôn vàn khó khăn, và phải dùng cảm lao vào thử thách. Phân tích ra một số vấn đề khiến ông chủ phải chú ý, nếu quả thật có vấn đề gì khó giải quyết thì trước hết phải nghĩ để đạt điều gì, tránh nói ra những điều không thể thay đổi. Giữ quan hệ tốt với cấp trên, đó là sự khôn khéo vô cùng tinh tế, báo cáo ngắn gọn có sức thuyết phục, tránh những vấn đề tế nhị, rắc rối làm phiền ông ta, nhưng điều quan trọng là phải xin sự chỉ đạo của ông ta. Có tìm tòi đặc điểm công việc của cấp trên nếu ông ta thích hoàn thành công việc thì không nên khiên cưỡng, càng không nên biểu lộ bản thân. Luôn nắm cơ hội tỏ rõ lòng trung thành của mình, thông qua một sự việc cụ thể để nói lên thái độ của mình: Tôi là người bạn tốt của anh, tôi sẽ mang hết sức mình để phục vụ anh. “Tâm bất thành, hành bất quả” (nghĩ mà không làm, làm mà không được) lời đã nói ra là phải làm bằng được, đừng bao giờ cho rằng cấp trên khờ dại. Nếu bạn thực sự làm được như vậy, ông ta sẽ để mắt đến bạn, nhất định sẽ hiểu bạn, dần dần sẽ có cảm tình với bạn. Khi nghe công ty bạn có

những lời đặt điều hay tin không có lợi, đừng ngại, hãy nói nhỏ với cấp trên, như vậy biểu hiện sự trung thành của bạn. Hơn nữa, nếu bạn có cách biểu đạt, dùng từ ngữ thu hút sự chú ý, mà lời nói lại rõ ràng, thẳng thắn thì đó là điều quý giá. Thích nghi với tất cả công việc của cấp trên, chính là người có tài hiểu biết. Làm thế nào để thích nghi? Chẳng có gì khó chỉ cần bạn có lòng thành thật, bỏ qua tất cả cách nhìn nhận chủ quan hoặc những ý kiến không xác đáng của những đồng nghiệp khác là được. Sau khi được cấp trên giao nhiệm vụ bạn nên xem xét ý kiến chân thành của họ, rồi tìm cách giải quyết để tránh những sai lầm dễ nảy sinh bực tức và đưa đến những phức tạp không đáng có. Ai cũng hiểu rằng xây dựng được mối quan hệ công tác tốt với lãnh đạo, thì công tác của bản thân mình chỉ có lợi chứ không hề có hại. Mình làm hỏng việc tuyệt đối không nên nhờ người khác nói hộ hoặc chối bỏ trách nhiệm. Phải giải thích xong không được thay đổi sự thật, thật sự chịu trách nhiệm, cố gắng phấn đấu làm việc để không phạm phải sai lầm như vậy, đó mới là thượng sách, đồng thời phải biết lắng nghe tiếp thu phê bình. Nếu muốn cấp trên tin tưởng, bạn hoàn thành công việc đúng thời gian, làm bất cứ việc gì bạn cũng phải kiểm tra lại hai lượt, khẳng

định không có sai sót gì bạn mới trình bày với cấp trên, nên sắp xếp thời gian để làm việc tránh không hoàn thành đúng thời gian, nên có dự kiến trước khi trình bày với cấp trên, nhưng tốt nhất là không nên làm như vậy nên hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, không nên để cấp trên phải nói nên làm như thế nào. Cấp trên tuyển chọn bạn là cấp dưới của họ, tất nhiên họ phải có ấn tượng rất tốt về bạn, xóa bỏ thành kiến với cấp trên, luôn lo lắng công việc họ ông ta, xem việc của ông ta cũng là việc của mình. Có rất nhiều cấp dưới nhận xét về cấp trên của mình như sau: Số ông ta tốt hơn tôi thôi chứ năng lực làm việc của ông ta không thể bằng tôi mà lại làm ra vẻ ta đây, chỉ biết phê bình cấp dưới làm việc không ra gì, trong thực tế khi vấn đề đã quá rõ ràng thì lại đổ trách nhiệm cho người khác. Chẳng ai có cách gì xác định rõ đâu là sự chỉ đạo của ông ta, mọi người đều cho rằng ông ta là một cấp trên tồi, vả lại trong cuộc sống giờ đây mọi người đều phải phục tùng mệnh lệnh của ông ta. Bạn sẽ cảm thấy bức dọc, vậy xin nhắc bạn chớ quên rằng: Con người ta không ai trọn vẹn cả, những cuộc đấu đá công khai, ngầm ngấm trong công ty đã làm cho cả hai bên đều thất bại và đau đớn đó sao, vì vậy chẳng bằng vui vẻ hợp tác với mọi người. Khổng Tử đã chẳng cảnh

cáo mọi người “Tiểu bất nhân tắc loạn đại mưu” (những việc nhỏ mà không nhường nhịn ắt thành việc lớn tai hại). Bạn nên tự kiểm điểm lại mình, cố gắng học hỏi và đoàn kết với mọi người trong công ty. Cho dù cấp trên chẳng yêu cầu bạn tổng kết các công việc đã làm cho ông ta, nhưng bạn cũng sắp xếp toàn bộ công việc lại thành văn bản chủ động trình lên ông ta, để ông ta thấy được năng lực làm việc của bạn, lòng trung thành tận tụy của bạn, như vậy cấp trên sẽ tăng thêm thiện cảm với bạn, sẽ không còn nhìn sai lệch cách làm việc của bạn.

Đón nhận lời khen của cấp trên

Các nhà doanh nghiệp và quản lý nên hiểu rằng bất cứ lúc nào cũng phải ca ngợi người khác. Sự ca ngợi đó giống như những trận mưa trên vùng đất khô cằn đã lâu, như dòng nước mát lạnh trên sa mạc cháy bỏng. Đối với những nhân viên làm việc tốt phải khen họ có tài năng, với những người cù cung tận tụy hoàn thành vượt mức công việc bạn phải khen ngợi lòng trung thành của họ, với những người sáng tạo phải khen họ có tinh thần quật cường. Tóm lại bất kỳ là ai, đều phải căn cứ vào tình hình thực tế của họ, nhìn nhận những

điểm mới và sự cống hiến của họ mà ban tặng lời khen chân thành. Mọi người đều muốn được khen, người quản lý nên phát hiện những điều hay của nhân viên để kịp thời ban tặng lời khen. Lời khen đối với hành vi của con người có thể sản sinh ra những ảnh hưởng sâu sắc bởi nó đáp ứng đầy đủ lòng tự trọng của con người.

Sự yêu cầu cổ vũ về tinh thần đối với con người là điều bình thường, đã từ lâu rồi xã hội càng phát triển thì việc đó cũng càng cần đẩy mạnh. Bởi vậy chúng ta có thể rút ra được một kết luận coi trọng tác dụng của lời khen, chính là phát huy tác dụng của nó và cũng là một trong những cách quản lý có hiệu quả của người quản lý. Khen ngợi đúng lúc cũng là sự khẳng định về công việc, khả năng, tài ba và những nhân tố tích cực khác của một con người. Thông qua sự khen ngợi mọi người hiểu được kết quả những việc làm của mình. Từ góc độ khác mà nói thì khen ngợi là hiệu ứng ngược (sự phản hồi) cho hành vi của mình, như vậy thì càng có tác dụng phát huy đúng lúc cho tài năng hơn. Một người sau khi hoàn thành công việc của mình thì rất mong muốn hiểu được sự trả lời của xã hội và kết quả, số lượng, chất lượng... Một lời khen đã đem lại cho họ sự phấn khởi, vui vẻ tinh thần, sự

cổ vũ và lòng tin khiến họ phát huy sự nỗ lực say mê trong công việc. Nhưng họ cũng rất muốn nhanh chóng nắm bắt được sự phản hồi để họ còn kịp thời điều chỉnh củng cố phát huy các mặt tốt, khắc phục những mặt không tốt trong công việc của họ. Nếu sự phản hồi không đúng lúc thì khi sự việc đã qua đi, sự khen ngợi lúc đó chẳng còn tác dụng lớn nữa. Nói chung yêu cầu của các tầng lớp thì khó mà đáp ứng nổi song một lời khen đối với họ là đã quá đủ rồi, hơn nữa lời khen chính là ngầm kích thích đầy hiệu quả khiến họ phấn khởi phát huy tính tích cực và chủ động trong công việc. Đương nhiên đã là cách cổ vũ thì phải kết hợp với khen thưởng bằng vật chất. Việc nghiên cứu việc làm đó một cách khoa học đã chỉ rõ, tác dụng kích thích của vật chất theo thời gian sử dụng đã tạo thành, đặc biệt trong tình trạng mức thu nhập ngày càng cao hiện nay thì việc đó lại càng là việc không thể thiếu. Chẳng những tặng thưởng cho những thành tựu khoa học lớn mà ngay cả những thành tích nhỏ bé của cấp dưới thì cấp trên cũng cần phải coi trọng và tăng cường khích lệ. Giám đốc thị trường của công ty HP của Mỹ mỗi lần muốn kịp thời động viên thành tích của người tiêu thụ đã tặng cho anh ta một túi hoa quả trị giá có

mấy bảng. Ngoài ra còn có một vị giám đốc một công ty “một phút biểu dương một lần” bởi cấp dưới làm tốt cấp trên lập tức biểu dương, song cũng nói rõ rằng làm tốt ở chỗ nào, điều đó khiến mọi người nhận thấy giám đốc vui vì thành tích mà họ đạt được, dù phải bỏ ra một phút cùng chia sẻ nỗi buồn, niềm vui với bạn bởi là người cùng trận tuyến với bạn. Kinh nghiệm của vị giám đốc đó là giúp người ta có tình cảm tốt chính là mấu chốt của làm công việc giỏi. Bởi sự chỉ đạo của động cơ đó mà ông ta thực hiện “một phút khen ngợi một lần”. Làm như vậy có ba ý nghĩa lớn: Một là biểu dương kịp thời; hai là biểu dương đúng không sai, không hàm hồ; ba là cùng cấp dưới chia sẻ niềm vui. Biểu dương kịp thời chính là cách làm tăng thêm sự tích cực, nó nhanh chóng khiến cho nhân viên, cấp dưới hiểu được sự phản hồi về việc làm của mình để họ giữ vững thành tích và phấn đấu vươn lên. Có những nhà quản lý lại thích im lặng xem xét thành tích của người khác, sau khi buông câu “được” rồi chờ khi thuận tiện mới đưa ra hoặc ban thưởng như vậy thì hiệu quả thấp do không kịp thời. Chúng ta nên theo tấm gương của ông giám đốc “một phút khen một lần” như vậy mới là khen kịp thời.

Phê bình khéo

Phê bình khéo trong lĩnh vực tình cảm, lòng tự trọng có ảnh hưởng nhất định trước sự suy nghĩ và nhận xét của mọi người xung quanh. Nếu bạn không bị suy sụp tinh thần, thì hãy có thái độ suy nghĩ ngược lại giành cho mình và sẽ hiểu câu nói của người cổ xưa cũng có ý như vậy “có lỗi thì phải sửa, trời cũng chẳng giúp được”. Như vậy, bạn đã giải quyết được rất tốt, chẳng những đã được góp ý mà lại thu được những kết quả hữu ích. Ngược lại bạn muốn làm rõ trắng, đen, phải, trái thì chẳng những khiến cho mọi người cảm thấy bạn quá nhỏ nhen hẹp hòi, chắc chắn bạn không vượt qua được bất kỳ thử thách nào. Khi đón nhận sự phê bình của cấp trên, tốt nhất nên có sự thành khẩn, qua sự phê bình rút ra bài học, xem xét lại từ đầu cải tiến cách làm việc. Điều khiến cấp trên nóng giận chính là lời nói của ông ta bị bạn xem là gió thoảng qua. Nếu bạn coi những lời phê bình chỉ là gió thoảng qua trong mắt bạn lúc đó sẽ chẳng còn lãnh đạo, chẳng coi ông ta ra gì. Phê bình cũng có cái đúng của phê bình, cũng có phê bình sai bởi nguyên nhân sâu xa của nó. Nhưng thành thực mà nói có bị phê bình mới hiểu được cấp trên. Ví như sự phê bình là sai

mà bạn xử sự tốt thì sẽ trở thành nhân tố có lợi cho bạn. Nếu bạn không phục mà nổi cáu thì cách làm đó của bạn sẽ khiến cho quan hệ tình cảm giữa bạn và lãnh đạo càng xa cách, thù hằn nhau. Người là lãnh đạo sẽ cho rằng bạn là người “không phê bình được” “không tiếp thu phê bình” và sẽ nảy sinh ấn tượng không tốt. Trong bạn bè giao tiếp họ cho rằng bạn là người khó chơi, không vươn lên. Đương nhiên bị phê bình công khai khi sự phê bình đó không đúng, bị chỉ trích sai thì trong lòng khó mà chấp nhận được, tư tưởng cũng dễ bị lung lay. Cách tốt nhất là một mặt bạn chịu khó giải thích, một mặt dùng việc làm để chứng minh cho mình. Nếu đã xảy ra tranh cãi thì chẳng còn cách nào thanh minh nổi. Nếu trước công chúng bạn cảm thấy quá xấu hổ thì lãnh đạo cũng không thoát khỏi bị xấu hổ. Thực ra bạn có thể dùng cảm độ lượng tiếp thu sự phê bình, sẽ khiến cho ông tay nảy sinh sự khiêm nhường và cảm động. Tuy có bị dày vò đôi chút nhưng sự phê bình này suy cho đến cùng thì đúng hay sai? Dựa vào quyền uy của mình để ra oai trước mọi người, buộc người khác phải phục tùng mình những lãnh đạo kém thông minh như vậy không nhiều. Thực sự bạn đã gặp phải lãnh đạo như vậy thì tốt nhất nên có sự tha thứ và độ lượng, chỉ cần xảy ra hai lần như

vậy thì mặt sắt chẳng phải là bạn nữa mà lại chính là bản chất con người của ông ta. Nếu xảy ra tranh luận với lãnh đạo thì phải xem xét đó là vấn đề gì. Ví như: Bạn đã nắm chắc ý kiến của mình là đúng, khi có ý kiến khác về một phương án nào đó, khi bạn nắm chắc tình hình hơn hẳn mọi người, khi bạn có sự khác biệt tương đối lớn về cách nhìn từng sự việc và từng người... Nhưng hãy nhớ: khi lãnh đạo phê bình bạn, đó chẳng phải bàn cãi điều gì vì vậy không nên để xảy ra tranh cãi. Khi tiếp thu phê bình của cấp trên chẳng nên chống đối tranh cãi, cố làm cho rõ một là một hai là hai rồi mới thôi, điều đó là không cần thiết. Nếu có sự oan uổng, hiểu sai thì làm thế nào? Có thể tìm một vài cơ hội để thanh minh, khi thời điểm thích hợp, nhưng nếu lãnh đạo vẫn không hề thay đổi ý kiến thì bạn cũng chẳng nên giằng co nữa. Trong quá trình phát triển đi lên có người tràn đầy niềm tin, có người thì cẩn thận từng ly từng tý nhưng cho dù như thế nào bỗng nhiên bị cấp trên phê bình dạy bảo, đương nhiên là trong một tình tiết quan trọng tất sẽ trở thành ảnh hưởng rất lớn. Muốn giải quyết được tốt thì trước hết phải hiểu được vì sao cấp trên lại phê bình bạn. Chúng ta có thể hiểu như thế này: Lãnh đạo phê bình hoặc bảo ban cấp dưới bởi họ phát hiện có vấn

đề cần phải thay đổi; có khi thấy cần thiết phải uốn nắn lại quan hệ, nhắc nhở phê bình để họ thấy được không nên chỉ cho mình là đúng, hoặc xem nhẹ sự việc; có khi muốn tỏ rõ sự oai nghiêm và uy tín của mình, cần phải có khoảng cách nhất định với cấp dưới, hoặc kiểu “giết một người dọa trăm người” “giết gà dọa khỉ”. Người không đáng bị phê bình lại chịu bị phê bình thực ra còn ý khác là “mượn tiếng mắng người”... Hiểu được sự phê bình của cấp trên bạn càng nắm rõ tình hình qua đó để mà ứng phó.

Thể diện

Trong Thánh kinh Mã đạt phúc âm viết: “Bạn hy vọng người khác đối xử với bạn như thế nào, bạn hãy đối xử với người khác như vậy”. Câu nói đó đã được đa số người phương Tây cho rằng là “nguyên tắc vàng” trong việc đối nhân xử thế trong lĩnh vực công tác. Những người chân chính có con mắt nhìn xa thì chẳng những là sự tích lũy vô cùng lớn từ những điều nhỏ nhoi “duyên nợ” với đồng nghiệp trong công tác hàng ngày đồng thời cũng để lại cho họ những kỷ niệm vô cùng to lớn. Giữ được thể diện cho người khác cũng chính là đã giành được thể diện cho chính mình. Con người thông minh trong

quá trình giao tiếp với đồng nghiệp, chẳng bao giờ nói thẳng, nói hết nói đến mức chẳng còn chỗ lui thân. Ví như: tôi chẳng bao giờ giúp anh làm những việc xấu xa đó; ai mà dốt như anh vậy; tôi chỉ cần mấy phút đã làm xong ngay; anh giống như XX chẳng có mắt nhìn người; hãy xem anh ta bỏ đờ kìa. Những câu nói đó chẳng những khó nghe mà còn khiến người nghe cảm thấy khó chịu. Ai cũng muốn giữ thể diện của mình, mà những câu nói cộc cằn như vậy rõ ràng làm mất mặt người khác. Khi Tôm còn làm việc ở ngành điện, đã thuộc lớp những người có tài bẩm sinh, sau này chuyển về làm lãnh đạo ở ngành kế toán, thì mới thấy rằng chẳng có sở trường về công việc đó, nên không thể vươn lên được. Nhưng lãnh đạo công ty không muốn làm tổn thương lòng tự trọng của anh ta, bởi anh ta không phải là người có tài về nhiều mặt, nhưng anh ta lại rất mẫn cảm. Nên đành phải chuyển anh ta sang một ngành khác: công trình sư của công ty tư vấn XY – công việc hiện tại và trước đây giống nhau, và cử người khác lãnh đạo nơi cũ thay anh ta. Được như vậy Tôm rất vui, công ty XY cũng hân hoan, bởi họ đã tạo dựng thành công cho ngôi sao dễ cáu, dễ nổi giận mà chẳng cần phong ba bão táp gì bởi đã giữ được thể diện cho anh ta. Bất kỳ lúc

nào cũng phải giữ thể diện cho người khác đó là vấn đề vô cùng quan trọng, mà trong chúng ta rất ít người để ý đến. Có không ít người chỉ thích ra lệnh, khoe mẽ, vỗ ngực, uy hiếp, chỉ trích đồng nghiệp trước mặt mọi người, mà chẳng để ý đến việc đã làm tổn thương lòng tự trọng của người khác. Thực ra chỉ cần suy xét một chút, nói vài lời tỏ ra quan tâm, để người ta suy nghĩ về chỗ đứng của họ thì sẽ ấm áp hơn nhiều so với những điều không vui. Cô Ni-ma là chuyên gia tiêu thụ thực phẩm đóng gói, công tác ban đầu của cô là kiểm tra mặt hàng mới trên thị trường. Nhưng cô đã mắc sai lầm lớn là những thứ cô kiểm tra đều là lần thứ hai. Khi cô vào cuộc họp báo cáo ông chủ thì cô run sợ toát mồ hôi vì chắc chắn sẽ bị ông chủ chỉ trích mắng mỏ. Nhưng ông chủ đã không như cô nghĩ mà lại còn cảm ơn sự làm việc của cô và nói trong công việc mới phạm sai lầm thì chẳng có gì là lạ. Ông còn cho rằng kiểm tra lần thứ hai đối với công ty càng có lợi. Chẳng qua ông chủ đã giữ thể diện cho cô Ni-ma, khiến cô phải cảm động sâu sắc. Đúng là lần thứ hai kiểm nghiệm, cô đã làm rất thành công. Nếu một người nào đó mắc sai lầm mà chúng ta thì đúng, dù không giữ thể diện cho họ được thì cũng không nên mạt sát họ.

CHƯƠNG XV

Tiếp xúc với cấp dưới

Để cấp dưới phục tùng bạn

Nếu nghĩ chưa tốt thì hãy làm cho tốt

Trong cuộc sống hiện nay, những người làm lãnh đạo chẳng phải đang đứng ở địa vị xứng đáng để quyết định mọi việc. Khi họ quyết định thì phải dựa vào những tin tức và ý kiến của nhân viên. Bởi vậy cách làm thiết thực là tôn trọng nhân viên để nhân viên đưa ra quyết định trước, nhân viên sẽ chịu trách nhiệm về những quyết định đó. Song làm lãnh đạo khi tôn trọng nhân viên cũng nên có giới hạn bởi có những quyết định họ không thể làm được. Ví như chỉ cho phép họ quyết định những gì thuộc phạm vi trách nhiệm của họ, mà không làm ảnh hưởng đến những quyết định khác của ngành. Họ có thể quyết định trong phạm vi kế hoạch kinh tế của công ty để sắp xếp mở rộng công tác của mình như thế nào, tiến hành bồi dưỡng ra sao... Nhưng họ không có quyền giải quyết các vấn đề về chế độ, xử lý các trang thiết bị làm việc

của công ty. Thành thực mà nói tôn trọng nhân viên chính là khoác trách nhiệm vào cho nhân viên. Họ sẽ phải chịu trách nhiệm với quyết định của mình mà đưa ra ý kiến với tự quyết định là hai vấn đề khác nhau. Có khi bạn cần chỉ đưa ra yêu cầu về tư liệu và tin tức sau đó để họ tự ra quyết định cuối cùng, nếu bạn cho rằng đó chính là nhờ nhân viên giúp đỡ thì hoàn toàn chính xác. Khi nhân viên gặp phải khó khăn, bạn có thể đưa ra ý kiến và cách giải quyết, họ có chấp nhận hay không lại là do họ hoàn toàn quyết định. Nếu ý kiến của bạn có tính chất kìm hãm thì chẳng qua bạn đã khôn khéo đẩy trách nhiệm cho nhân viên mà thôi. Bởi vậy không nên khuyến khích nhân viên khi có khó khăn thì tìm đến bạn. Khi nhân viên đưa vấn đề đến với bạn thì không thể ra mệnh lệnh, bởi có lúc chính nhân viên mới là người ra quyết định đặc biệt là những quyết định trong phạm vi của họ. Nếu bạn muốn xem xét nhân viên có thực hiện đúng như vậy không thì tốt nhất bạn nên đi vắng một thời gian để họ tự giải quyết việc đó. Đã rất nhiều người kiểm nghiệm như vậy khi bạn đi khỏi họ đã thở phào nhẹ nhõm, bắt tay ngay vào công việc mà họ cảm thấy tự do, vô cùng hạnh phúc khi được làm công việc mà họ yêu thích. Rất nhiều người khi làm việc bên cạnh lãnh đạo họ cảm thấy vội vàng không yên,

họ rất muốn làm cho lãnh đạo hài lòng song chẳng hiểu phải làm như thế nào. Như vậy, khi lãnh đạo đi khỏi họ làm việc hết sức mình một cách tự giác và phấn khởi, bởi khi không có lãnh đạo họ có thể tự giải quyết dễ dàng hơn. Làm lãnh đạo cũng nên tự tách mình ra để nhân viên có một khoảng không gian tự phát triển. Như vậy khi bạn quay lại thì bạn sẽ ngạc nhiên phát hiện nhân viên của mình đã giành được những thành tích mỹ mãn trong thời gian mình đi vắng. Kiểu tách rời như vậy là sự kiểm nghiệm cách làm của lãnh đạo đã tốt chưa, nếu bạn đã từng đào tạo nhân viên làm theo sự suy nghĩ của bạn, nếu bạn để nhân viên đảm nhận trách nhiệm một cách đúng đắn, nếu bạn để cho họ tự làm công việc của mình thì khi bạn đi vắng mọi công việc mà bạn đã bàn giao sẽ thành công tốt đẹp. Là người lãnh đạo, bạn chỉ cần nhân viên đưa ra phương hướng mà phương hướng này không thể thay đổi trong thời gian là ba tuần hoặc ba tháng, nếu xuất hiện một số vấn đề mà nhân viên của bạn có thể giải quyết thỏa đáng như ý bạn, vậy thì khi gặp vấn đề quá lớn họ sẽ không thể tự mình giải quyết được mà họ sẽ báo cáo với bạn. Khi bạn đi vắng nhân viên cũng chưa quen lắm, cũng có thể họ nhớ bạn, nhưng khi bạn trở về họ sẽ đem toàn bộ sự việc đến trình bày với bạn. Như vậy khi bạn trở

về họ có cơ hội nói rõ bản thân họ với uy quyền của bạn. Phải để nhân viên có sự suy nghĩ của họ, khi đưa ra vấn đề này tất nhiên bạn phải rất tin tưởng ở họ, bạn để thời gian tự do cho họ nhiều thì thành công càng lớn. Khi bạn chân thành tin tưởng vào nhân viên thì khi bạn sắp xếp một công việc nào đó mà họ nhận thấy chắc chắn không thể thực hiện được họ cũng sẽ chủ động đề đạt và yêu cầu bạn lựa chọn người thích hợp thay thế. Như vậy, còn hơn sự miễn cưỡng chấp nhận, bởi sau khi hàng loạt những bê bối mà nhân viên gây ra càng làm cho họ thành thực hơn và có trách nhiệm hơn. Là lãnh đạo bạn phải để nhân viên tự có kế hoạch của mình, không nên để bất cứ việc gì cũng phải hỏi bạn, để nhân viên tự tư duy. Điều quan trọng là phải phân biệt giữa kết quả thu được và thu được kết quả ra sao. Điều quan trọng hơn là giành đủ thời gian tự do cho họ để họ tự quyết định làm thế nào cho tốt để giành được kết quả như bạn mong muốn. Khi bạn không thể tách rời để nhân viên “làm như thế nào, làm cái gì” thì trong một trình độ nào đó nhân viên cũng có thể tham gia và quyết định mục tiêu đạt được như thế nào, cho dù hậu quả cuối cùng vẫn là trách nhiệm của lãnh đạo. Khi quyết định mục tiêu của nhân viên bạn cũng không thể không đếm xỉa đến việc nhân viên giải quyết vấn đề như thế nào. Đã

là một lãnh đạo thì bạn không nên can thiệp quá nhiều vào công việc của nhân viên hãy để cho họ tự làm. Chỉ khi có mục tiêu rõ ràng, trong hoàn cảnh hoàn toàn tự do để thực hiện mục tiêu đó thì nhân viên mới tận tâm phát huy hết tài trí của mình. Nếu bạn quy định mục tiêu công tác của họ, lại vạch ra những khuôn mẫu làm việc thì họ sẽ mất đi tính năng động chủ quan trong công việc. Bởi vậy đào tạo nhân viên tự tư duy, phát huy trí tuệ của nhân viên là việc tất yếu.

Nói đến người hùng sau hậu trường

Bồi dưỡng nhân tài trong đó người lãnh đạo phải xác định rõ trọng điểm công tác cho nhân viên. Người lãnh đạo phải luôn nhắc nhở, chỉ bảo đồng thời hướng họ đi đúng hướng để họ nắm được tính chất quan trọng của sự việc, hiểu rõ bản chất của công việc, cho họ thấy được công việc của mình có liên quan chặt chẽ đến sự sống còn và thành bại. Qua đó nói lên sự cống hiến, thừa nhận vị trí của họ trong công ty để họ thấy được tương lai tươi sáng của họ. Trong cuộc sống hiện thực có một số người không nhìn thấy cái đẹp trong cuộc sống, trong công tác, không nhìn rõ được mục đích và phương hướng. Họ mong chờ có

người chỉ cho họ thấy những điều quan trọng và mục tiêu của công việc, của cuộc sống, nên lãnh đạo chính là người thích hợp được họ lựa chọn. Một người lãnh đạo xuất sắc phải để ý đến những người cần cù chịu khó chẳng nên cấu kỉnh sai bảo vô nghĩa để rồi trở thành mù quáng. Một số tổ chức thường vẫn có những người tài đứng sau hậu trường, họ hiểu rõ công việc của mình, đồng thời làm việc một cách thâm lặng, song phải rất tin tưởng. Trong hoàn cảnh bình thường sự đóng góp của những người đứng sau hậu trường thường bị gián đoạn và hạn chế, thay thế vào đó là những câu chuyện bình thường. Như vậy lãnh đạo đã trở thành người điều tra viên, luôn để ý đến những lời có ảnh hưởng lớn để giúp họ giải quyết mọi vấn đề, như vậy càng khiến họ làm bậy. Mà lãnh đạo thì không đủ thời gian để chú ý đến những nhân viên xuất sắc, vậy thì không thể nhìn nhận ra họ được. Phần lớn mọi người đều không để ý đến công sức làm việc mà mình bỏ ra, nhưng họ đều cho rằng sự nỗ lực mà mình bỏ ra không lẽ nào không được thừa nhận. Nếu sự cố gắng của họ mà mọi người không biết đến như vậy họ sẽ nghĩ rằng mình đang bị lợi dụng và không yên tâm do đó mà ý chí của họ bị nguội lạnh. Trong thực trạng đó thì họ sẽ chán nản hoặc sẽ có những biểu hiện tiêu cực, thậm chí bãi công để phản

đối. Nếu đem những điểm quan trọng trong kế hoạch lâu dài và to lớn của công ty trình bày với nhân viên khiến họ thấy được sự nỗ lực của họ với sự thành bại của công ty là sự gắn bó mật thiết thì họ mới có động cơ làm việc, mới thấy được sự giúp đỡ của bạn bè đồng nghiệp, mới tự tin để giải quyết những vấn đề nan giải trong tầm tay họ, có như vậy họ mới làm tốt được công việc của mình. Một cách ban thưởng khác để khuyến khích những người có tài sau hậu trường đó là thật sự vui mừng khi họ đưa những việc đó đến, chẳng những coi họ là những tùy viên mà phải xem họ là những người bạn, những người cộng sự. Nghe họ nói lại những điều mình mong ngóng là lo lắng, mừng và giận, vui và đau đầu song lúc này cũng sẵn sàng giúp họ giải quyết mọi vấn đề, khi họ đã có sẵn ý phủ định thì nên chờ kết quả mới rồi hãy thay đổi lòng tin của họ. Cần cảnh giác với những người có ý lợi dụng báo thù, không được dung túng họ. Chẳng nên yêu cầu hoặc cầu mong họ mà chỉ cần thay đổi cách làm của mình, để thời gian và sự chú ý trở thành sự giúp đỡ giải quyết những hoàn cảnh khốn quẫn mà họ đã tạo ra, đồng thời thông báo họ cũng phải gánh chịu một phần trách nhiệm. Nếu bạn nhận thấy người đó có thói quen báo thù vô lý thì chẳng cần phải giải quyết với họ. Bạn cần tập trung mạnh

vào những hy vọng và khích lệ **những** việc làm như trên mà bạn đã yêu cầu.

Người hai mặt

Cấp trên đối với cấp dưới nên như cánh tay của người mẹ hiền nhưng phải nắm chắc lưỡi kiếm của thần trừ ma quỷ, bình thường quan tâm chăm sóc họ, nhưng khi họ phạm sai lầm phải nghiêm khắc trừng trị, phải giữ được ân và uy, mở rộng tương thân tương ái, như vậy thì mới có thể khiến họ phục tùng. Đối với nhân viên và cấp dưới nên cai trị như thế nào? Nghiêm hay thả lỏng? Cương hay nhu? Những kinh nghiệm của Tòng Hạo như: Nên là cánh tay của mẹ hiền, song hãy nắm chắc lưỡi kiếm của thần trừ ma quỷ. Cũng chính là trong lòng nên rộng mở độ lượng nhân từ nhưng khi giải quyết công việc thì phải nghiêm, quyết đoán, không bao giờ được lỏng tay. Cánh tay của người mẹ hiền, trái tim người mẹ hiền thì ai đã làm công tác quản lý thì phải trang bị cho mình đầy đủ, để bảo vệ và quan tâm nhân viên và cấp dưới của mình. Bởi họ là người cùng thuyền với bạn, thậm chí là người mà bạn dựa vào, có như vậy thì mới gắn kết được họ và cùng họ đạt đến mục tiêu. Nhưng phải nghiêm, cái nghiêm là bản tính vốn có

của loài người. Tùng Hạ hiểu rằng một số người không muốn bị người khác trách mắng và quản lý nên đã tự giác làm tốt công việc của mình, tôn trọng nội quy quy chế, không để xảy ra sai sót gì. Nhưng đa phần là những người ngại làm việc, thích làm những việc nhẹ nhàng, dễ làm, lại cần phải có những người phía sau đốc thúc, gây áp lực thì mới làm việc cẩn thận. Đối với những người đó thì cần phải để ý chặt chẽ, nghiêm ngặt không một phút lơ đãng. Tùng Hạ cho rằng người làm công tác quản lý thực thi quản lý nghiêm, độ lượng là điều vô cùng quan trọng, nhất là trong chế độ và nguyên tắc không nhượng bộ một ly, tuyệt đối nghiêm. Đối với những người làm trái với các điều khoản quy định thì phải dùng đến lưỡi kiếm của thần trừ ma quỷ diệt trừ không tha thứ. Tùng Hạ nói: “cấp trên đã có sự oai nghiêm, tài cán thì sẽ khiến cho cấp dưới làm việc cẩn thận, nhưng cũng nên ôn tồn bàn bạc để cấp dưới tự nguyện tự giác làm việc. Khi cấp dưới phạm sai lầm phải lập tức chỉ bảo một cách nghiêm túc, phải nhanh chóng hướng họ đi theo con đường đúng, tuyệt đối không được qua loa cho xong chuyện. Là cấp trên mà phóng túng cấp dưới như vậy thì sẽ khó mà lập lại trật tự trong công việc, và sẽ không thể bồi dưỡng những người tài được. Nói cách khác phải hình thành sự tôn trọng công chức

tôn trọng trưởng phòng, trưởng phòng tôn trọng giám đốc, giám đốc tôn trọng Bộ trưởng, Bộ trưởng tôn trọng dư luận của quần chúng xã hội. Như vậy, mọi người mới nghiêm với kỷ luật bản thân, mới tạo ra chế độ làm việc hoàn chỉnh, công việc mới thuận lợi mà phát triển, nếu quá để ý đến nhân tình thế cố e rằng đã tạo ra sự khiếm khuyết cho xã hội”. “Cho dù là việc sử dụng người hoặc đào tạo người tài đều phải có một tay biết cách sử dụng thanh kiếm trừ ma quái, một tay ấm áp như mẹ hiền tạo thành một thể độ lượng song lại nghiêm khắc mới có thể giành được sự kính phục của cấp dưới”. Đó chính là kinh nghiệm quản lý của Tung Hạ. Khi thấy biểu hiện công tác của nhân viên đang xấu dần, thì người quản lý phải nhạy bén tìm cho ra nguyên nhân nảy sinh hiện tượng đó, nếu không phải nguyên nhân có liên quan đến công tác đưa đến thì dứt khoát là việc riêng của anh ta đã ảnh hưởng đến công việc. Có một số nhà quản lý lại cho rằng “việc đó không thuộc trách nhiệm của mình” và chẳng để ý đến, đó sẽ là lời cảnh báo không chấp nhận sự nghiêm minh vì lý do chính đáng để nhân viên làm liều khi đó người quản lý chỉ còn nước cuốn gói ra đi. Lại còn một số nhà quản lý hơi một chút là xử phạt nhân viên mà không tìm ra cốt lõi của vấn đề. Cho dù thế nào đi chăng nữa nếu người quản lý

mong muốn nhân viên quan tâm đến công ty thì vấn đề đầu tiên người quản lý phải quan tâm đến nhân viên bao gồm cả vấn đề riêng tư của anh ta. Bởi vậy những cách giải quyết đã nói ở trên là quá dễ dàng và nhẹ nhàng, nhưng chẳng còn cách nào thay đổi sự biểu hiện của nhân viên. Cách tương đối hợp lý nhất là cùng thảo luận với anh ta, đưa ra một vài cách giúp anh ta nhìn thẳng vào vấn đề, giải quyết vấn đề, qua đó có thể thay đổi hiệu quả công việc của anh ta.

Trao đổi tâm sự

Mấy năm gần đây một số công ty có sức cạnh tranh mạnh tại Mỹ đã liên tục thành lập các tổ chức “Hiệp hội giúp đỡ người lao động” mục đích đưa ra là bảo vệ quyền suy nghĩ của người lao động, đồng thời trợ giúp giải quyết những vấn đề gia đình và cá nhân người lao động. Cho dù công ty của bạn có chế độ quản lý này hay không nhưng quan tâm đến sự lành mạnh trong suy nghĩ của nhân viên thì đã và đang trở thành vấn đề tương đối quan trọng trong xu thế quản lý hiện đại. Muốn làm tốt công tác hỗ trợ sự suy nghĩ này, trước hết người quản lý phải trò chuyện với nhân viên, trò chuyện phải chú ý những nguyên tắc sau:

Thời gian lựa chọn mấy ngày đầu tuần, không chọn những ngày cuối tuần, chọn vào buổi sáng, không chọn trước khi hết giờ làm việc. Lựa chọn sao cho nhân viên cảm thấy kín đáo có thể là chỗ uống cà phê gần phòng làm việc, có thể cùng đi dạo trong vườn hoa, hoặc trong phòng họp ở công ty để tránh trong lúc trò chuyện bị làm phiền, khiến nhân viên có thể dễ dàng thoải mái thổ lộ tâm tư của riêng mình. Sử dụng loại ngôn ngữ chăm sóc là “tôi” chứ không phải là “công việc” như: “Tôi và anh đã để xảy ra những việc ngoài ý muốn nên tôi cảm thấy không yên tâm” chứ không phải “Anh không yên tâm như vậy nên đã để xảy ra bao nhiêu việc ngoài ý muốn”; “Anh không để ý làm theo lệnh của tôi khiến tôi bực mình” mà không phải “Anh dùng cách không thèm theo lệnh để khiến tôi tức giận”; “tôi và anh cùng tâm sự” chứ không phải “Anh đến tìm tôi nói chuyện”. Phải chú ý lắng nghe mà không đưa ra ý kiến đóng góp hoặc phán đoán, ngoài ra phải giữ bí mật nội dung cuộc nói chuyện, sau khi đã trò chuyện tuyệt đối không để hở một chi tiết nhỏ nào cho những đồng nghiệp khác biết. Nếu biết mình không đủ sức giải quyết những vấn đề của nhân viên thì hãy nhờ đến các chuyên gia giúp đỡ. Sau khi đã trò chuyện với nhân viên, nếu phát hiện nhân viên vẫn còn những

khuyñh hướng không đúng thì phải chuyển họ đến với những công ty có chuyên gia tâm lý giúp đỡ, hoặc đề xuất trực tiếp với nhân viên để nhân viên tự lựa chọn. Hành vi xấu thể hiện qua các mặt: Dễ nổi cáu, buồn bã, sợ hãi, cảm thấy cô đơn, ưu phiền, tính tình bất ổn, nghiện ngập, sự ra đi của những người thân chịu sức ép quá lớn, thờ ơ, hầu như mất cảm giác, chỉ nghĩ đến tự vẫn, sự buồn phiền quá sức nặng nề, mất hẳn lòng tự tin, xấu hổ, cảm thấy bị quan đối với công tác, đối với bản thân và đối với cuộc sống, quan hệ với mọi người không tốt, mất hẳn ham muốn hưởng hái của mình, sẽ là gánh nặng trong kinh tế và gia đình. Sau khi chuyển những vấn đề cá nhân của nhân viên đến chuyên gia tâm lý thì người quản lý vẫn phải truy cứu vấn đề đó đến cùng. Cũng có thể sau hai tuần lễ khi trò chuyện với nhân viên xong, người quản lý phải gặp gỡ, động viên nhân viên nói ra cách suy nghĩ, hiểu biết và ý kiến, thậm chí cách giải quyết của họ. Ngày nay cùng với nền kỹ thuật phát triển nhanh đã đẩy người lao động đứng trước áp lực rất lớn. Bởi vậy phải có trách nhiệm bảo vệ sức khỏe con người, những nguyên tắc đảm bảo an toàn, đảm bảo sự khỏe mạnh về tâm hồn của nhân viên, người chủ quản mong muốn nhân viên toàn tâm toàn ý trong công việc, đầy mạnh sức sản xuất thì phải chủ động hiểu và giải

quyết những vấn đề cá nhân của nhân viên, đó cũng là sách lược sử dụng nguồn nhân lực hữu ích, đồng thời là bí quyết khiến nhân viên mang hết trí lực cống hiến cho công ty.

Tìm người nổi trội

Thương trường như chiến trường, trong việc sử dụng người chẳng ngoại lệ, dùng người có khả năng chứ không dùng nhiều người, đó là kinh nghiệm thành công của nhiều nhà doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại. Đối với một doanh nghiệp mà nói, nếu không có sự giúp đỡ của những nhân vật thông minh hơn người thì không thể sử dụng được nhân tài, mà trong cuộc cạnh tranh khốc liệt này thì sẽ rơi vào cảnh bị động hoặc phá sản. Trừ khi bạn có “Viên đạn bí mật” thì mới giành được thắng lợi trong cuộc cạnh tranh này. Muốn đứng vững trong thương trường thì phải có được những người có tài mưu lược, hiểu biết và dám làm. Vậy người làm công tác quản lý doanh nghiệp làm thế nào để phát hiện người có tài, quy tụ và sử dụng hữu ích được những người tài? Người quản lý doanh nghiệp trước hết phải có con mắt nhìn nhận sâu sắc, giỏi đánh giá về tài năng, khi tiếp xúc với các nhân viên trong doanh nghiệp thì phải phát hiện ra

đâu là người có tài. Cần phải qua thời gian dài kiểm nghiệm và xác định phẩm chất, tính cách và thái độ công tác của con người đó để rồi thông qua trò chuyện để phát hiện, chọn lựa người tài. Chẳng phải bất kỳ người có tài nào cũng trở thành người thông thái của doanh nghiệp bởi doanh nghiệp khác nhau thì phải cần người tài khác nhau. Sau khi người quản lý phát hiện được những người có tài, thì phải phân loại và nhận xét rõ ràng ai là người có tài thích hợp với doanh nghiệp, như vậy thì mới có thể phát huy tài năng của họ. Ngô Dân Triển giám đốc nhà máy cơ khí Phong Hóa thuộc Bộ Công nghiệp Hàng Thiên là một người giỏi sử dụng các chuyên gia có tài. Vương Hưng Bảo là kỹ sư máy tổng thành của công nghệ sản xuất xe, đã làm thủ tục nghỉ hưu, sau khi nghỉ một thời gian ở nhà sẽ về quê cũ tìm một công ty làm cố vấn tại thị trấn Giang Tô, lương tháng mấy trăm đồng cũng không ít. Giám đốc Ngô năm lần bảy lượt đến nhà mời ông lại tiếp tục ra làm việc. Cảm kích trước tấm lòng thành thật của giám đốc Ngô, Vương Hưng Bảo nhận lời. Sau khi về nhà máy ông đảm nhận một công việc nặng nề, nguyên là nhà máy hợp đồng với nước ngoài nhập về thiết bị vỏ xe, Vương Hưng Bảo dựa vào kinh nghiệm và kỹ thuật nhiều năm công tác của mình cho rằng mình có thể làm

việc. Ông liền gọi một số người cùng mình đêm ngày nghiên cứu và đã thành công. Việc đó đã tiết kiệm ngoại tệ cho nhà máy hàng chục ngàn đôla. Có thời gian hiện tượng những nhân tài của Phong Hóa bỏ ra ngoài làm rất trầm trọng, có vị chỉ là sinh viên của những năm 60 đã chạy sang làm cho nhà máy ở Hồ Nam. Giám đốc Ngô nhiều lần đến trò chuyện và tha thiết mời về và anh ta đã trở về. Giám đốc Ngô tin vào tài năng của anh ta đã giao cho anh ta làm kỹ sư trưởng, vậy là anh ta đã ra sức phát huy sở trường của mình đem lại tác dụng rất lớn trong sự phát triển của nhà máy. Trong quá trình phát triển của nhà máy Phong Hóa, chúng ta rất dễ nhìn thấy tầm quan trọng của các chuyên gia có tài. Một chuyên gia có tài mà phát huy hết kiến thức và chuyên môn của mình trong công ty thì đem lại cho công ty chẳng những nâng cao kỹ thuật, lợi nhuận mà còn tiết kiệm không nhỏ về kinh tế. Họ vận dụng kỹ thuật của mình chế tạo ra những linh kiện, máy móc mà nền công nghiệp hiện đang có nhu cầu. Như vậy thì họ đã tiết kiệm được rất nhiều về vốn, mà vốn tiết kiệm được công ty có thể dùng để đầu tư việc khác, mở rộng thực lực của công ty. Dùng người phải như giám đốc Ngô giỏi thu nạp, lợi dụng nhân tài. Dùng người chẳng cần phải giỏi phải đẹp, mà cách dùng từ cổ đến kim, từ trong

ra ngoài là thiên về dùng người giàu kinh nghiệm. Người quản lý và nhân tài cũng giống như “Bá Nha” và “Thiên lý mã”, cũng chỉ có thể là “Thiên lý mã” thực thụ thì trong đám ngựa “Bá Nha” mới chọn lựa được. Giới công thương có câu: “Người tài tức là kinh doanh”, trong kinh doanh sức mạnh tiền tài cố nhiên là quan trọng song điều quan trọng hơn cả là con người. Chỉ cần có người tài ắt sẽ phát tài, vậy bồi dưỡng và sử dụng người tài phát huy tiềm năng to lớn của họ, đó là điểm mấu chốt kinh tế rất lớn. Có thể nói lãnh đạo nhà máy hóa chất An Huy đã “dùng người thì không nghi ngờ” mới làm cho vị kỹ sư nọ “trở hết tài năng” cuối cùng thì đã đem lại hiệu quả lợi ích kinh tế cho nhà máy. Lãnh đạo của hai nhà máy đã không giống nhau về thái độ đối với người có tài, cho nên một người thì mất đi một nhân tài, một người thì thu hút được nhân tài và phát huy được họ. Qua ví dụ rõ ràng như vậy muốn nói với các vị lãnh đạo công ty rằng: Đối với những người có tài hãy sử dụng mà không nghi ngờ, nếu là người có tài năng thì phải tận dụng. Trong quá trình sử dụng người phải hiểu “Nhớ công người, không dò xét người, nhận người thì dễ, dùng người mới khó”, tài năng mới cảm động được người có tài, giữ được người có tài, để người có tài làm việc cho mình. Nghi ngờ thì không dùng

mà đã dùng thì không nghi đó chính là cách dùng người tài một cách hiệu quả và cũng là mấu chốt để giữ được người tài. Một khi đã phát hiện được cái tài, lựa chọn rồi, lãnh đạo nên mạnh dạn dùng họ vào việc để họ tự do phát huy tài năng, dốc tài, sức thì sự nghiệp phát triển, công ty ngày càng lớn mạnh.

1. Cách nhìn của người có tài với công ty nổi tiếng.

Là người lãnh đạo công ty, phải nghĩ làm cho công ty lớn mạnh, thực hiện ý nguyện của mình, đạt được quan hệ tốt đẹp với cấp dưới, là nhíp cầu nối những tình cảm con người. Nó có thể giúp cho hai phía trên và dưới tìm ra điểm tương đồng, nhưng trong lòng thì lại nhân lên gấp bội sự nhận thức tương đồng đó, qua đó không còn sự ngăn cách, rút ngắn khoảng cách tạo thành sự hoàn hảo muôn người như một. Tùng Hạ cho rằng người kinh doanh nên có khái niệm “cùng chỗ đứng với nhân viên” khi tình thế nguy ngập thì hãy can đảm nói: “Tôi mang hết vốn, xin mọi người góp tiền, chúng ta cùng hưởng lợi nhuận” có thể nói khái niệm đó là mấu chốt của sự thành bại. Ngày 5/5/1932 công ty điện máy Tùng Hạ kỷ niệm lần thứ nhất ngày thành lập công ty. Chính trong lần kỷ niệm này Tùng Hạ đã nhắc lại sứ mệnh của công ty trước 168 công nhân viên, sau

đó đã được gọi là “hiếu mình”. Từ những lời nói của Tùng Hạ và hội nghị lần đó đã lấy đà cho sự phát triển của công ty điện máy Tùng Hạ nhất là về mặt chỉ đạo có ý nghĩa vô cùng to lớn. Cũng từ lần đại hội đó Tùng Hạ dựa thẳng vào những hoài bão của nhân viên mà phấn khởi đi lên, để rồi Tùng Hạ đã phải viết vào trong “cuộc sống, công tác, mơ ước” của ông ta: “Từ đó trở đi, sự việc đã phát triển một cách kỳ lạ, trước đây mỗi khi có việc gì đều phải nói làm phiền đến họ, nhưng từ khi đã đặt sứ mạng vào tay họ thì khi yêu cầu hợp tác chẳng cần phải khách khí nữa, mà tinh thần của sự chỉ đạo cũng đã hoàn toàn thay đổi cách nhìn nhận”.

2. Tính tất yếu của sự hòa giải

Sức mạnh của một người đương nhiên là không thể mạnh, nếu tập trung sức mạnh của đông đảo quần chúng lại thì sẽ trở thành sức mạnh vô cùng to lớn, mà những kỳ tích cũng từ đó mà ra. “Người đông chèo thuyền lớn” đó là biểu hiện cụ thể của sức mạnh đó. Có nhiều nhà doanh nghiệp đã nhận định: “Sự thành bại của kinh doanh, đều do nhân tố con người quyết định. Mà nhân viên là những lực lượng nòng cốt làm việc trong công ty, vai trò của họ nghĩ cũng đã hiểu rằng mối quan hệ giữa họ với

nhau mà êm đềm trong mọi nơi mọi lúc thì sự đồng tâm hiệp lực, đoàn kết nhất trí thực hiện mục tiêu của công ty, khiến cho công ty có nội bộ tốt và cơ sở phát triển một cách ổn định”. Như vậy công ty mới đủ thực lực và lòng tin bước vào trận. Mỗi quan hệ giữa nhân viên và người quản lý phải dung hòa, người quản lý ở vị trí cao, nhân viên ở vị trí thấp, một người làm công việc quản lý còn một công việc chấp hành, nên hình thành hai cấp bậc.

Xem ra hai tầng lớp đã biểu hiện một cách rõ rệt: Kẻ quản và người bị quản. Công nhân viên hầu như phục tùng sự quản lý của cấp trên vô điều kiện, giao tiếp ôn hòa và chặt chẽ với cấp trên vô điều kiện. Nhưng thực tế cho thấy quan hệ giữa người quản lý và người bị quản lý phải đồng lòng nhất trí, thực lòng thì mới thúc đẩy sự phát triển của công ty. Đương nhiên chỉ có phục tùng tuyệt đối, mới duy trì sự sắp xếp của công ty qua đó thúc đẩy sự phát triển và thực hiện mục tiêu của công ty. Mỹ Đồng là một thương gia, ông bị thuyết phục đầu tư vào ngành khách sạn, nhưng ngành khách sạn thì ông không nắm vững. Dù rằng không hiểu kinh doanh khách sạn ra sao, nhưng ông lại nghĩ đến nhân viên bởi khách sạn này có tới 500 nhân viên. Để gánh vác công việc khách sạn, ông đã

sắp xếp nói chuyện và tiếp thu ý kiến của trưởng các bộ phận. Trải qua nhiều ngày mạn đàm, ý kiến đã xếp thành núi trước mặt ông, toàn bộ đều là những điều tâm huyết và kinh nghiệm của cán bộ công nhân viên. Ông đã dựa vào những ý kiến đó mà hành động, kết quả là kỳ tích đã rơi vào tay ông, khách sạn từ chỗ làm ăn thua lỗ trở thành có lãi. Khi bận ông ra viện cũng là lúc khách sạn đã trở thành cơ cấu kinh doanh vững vàng. Đó chính là kết quả của cả một tập thể phát huy trí tuệ, đồng cam cộng khổ. Tuy ông chủ không phải là người trong nghề song đã biết phát huy tác dụng của toàn thể công nhân viên, khiến khách sạn đang đứng trước giờ phút hiểm nghèo đã thúc đẩy họ mang hết sức mình, đoàn kết một lòng mở ra kỳ tích cho khách sạn từ chỗ làm ăn thua lỗ đã chuyển sang làm ăn có lãi. Đó cũng chính là kết quả của mục tiêu của công ty. Năm 1983 trên chuyến máy bay từ Atlanta đến Dalas Tom gặp Chủ tịch hội đồng quản trị Hope của công ty hàng không Châu Tam Giác vừa về nghỉ hưu. Nghe nói rằng từ năm 1981 đến năm 1983 công ty không thức thời bị suy thoái, 22.000 cán bộ công nhân viên của công ty hàng không Châu Tam Giác đã tự động quyên góp được 30.000.000

USD để mua cho công ty một chiếc máy mới. Tôi không dám tin bèn hỏi: “Tại sao công nhân viên lại tặng một chiếc máy bay mới?” Hope, người phục vụ hơn 40 năm không biết mệt mỏi trong ngành hàng không kể lại cả quá trình đó trong nước mắt. Sau đó ông ta giới thiệu với Tom một kỹ sư trưởng của Châu Tam Giác cũng vừa về nghỉ hưu. Người kỹ sư trưởng này khi về hưu đã phải cảm ơn tấm thịnh tình của lãnh đạo công ty luôn quan tâm đưa ra những cơ hội làm việc cho ông ta đặc biệt là toàn văn lời cảm tạ đăng trên báo buổi tối và hàng này của Atlanta. Bởi sự yêu thương, giữ gìn quan hệ tốt đẹp giữa lãnh đạo và nhân viên trong công ty, luôn nghĩ cách tạo điều kiện, hỗ trợ công nhân có việc làm nên khi công ty bị suy thoái thì công nhân viên mới có nghĩa cử là quyên góp mua tặng công ty chiếc máy bay mới. Điều đó đã đủ sức chứng minh sự hài hòa trong quan hệ giữa người quản lý và nhân viên, sự sáng suốt của những người lãnh đạo đã biết điều hòa nhịp điệu trong quan hệ với nhân viên trên một góc độ tốt đẹp đã xác định được cho sự tương quan giữa lãnh đạo và nhân viên có cùng hưởng, khó khăn cùng khắc phục, nên đã cùng làm nên kỳ tích đó.

CHƯƠNG XVI

Giao tiếp với khách hàng

Hãy để khách hàng giúp đỡ bạn

Lường trước sự khó tính của khách hàng

Tùng Hạ đã chỉ ra quan hệ giữa khách hàng và công ty là con đường sống, công ty thu hút được khách hàng thì sẽ thịnh vượng, mất khách hàng là mất con đường sống. Quan hệ giữa khách hàng và công ty được nảy sinh bằng nhiều hình thức. Cho dù bằng cách nào thì đều phải dựa trên nguyên tắc lý luận cơ bản. Đó cũng chính là cách nhìn nhận khách hàng của các công ty ngày nay. Chẳng ít nhà doanh nghiệp khi đã tổng kết những kinh nghiệm thành công đã coi “khách hàng là Thượng đế”, “Khách hàng là trên hết” cho khách hàng là nguyên lý đầu tiên. Sự giúp đỡ cho Tùng Hạ có cái may mắn được gọi “Thần kinh doanh” là nhờ có quan niệm khách hàng là trên hết. Ông yêu cầu giám đốc điều hành và nhân viên làm việc đối với các đơn vị khách hàng phải có số liệu thống nhất chính xác tuyệt đối như đơn vị sản

xuất của mình. Ông thường nói “Chúng ta hàng ngày phải xem xét sự khó tính của khách hàng”. Công ty Tùng Hạ luôn nhiệt tình phục vụ, sẵn sàng tìm hiểu nhu cầu của người tiêu dùng. Đặc biệt công ty điện máy Tùng Hạ lại trải rộng có tới 230.000 điểm tiêu thụ khắp đất Nhật Bản, nó cũng giống như 230.000 trạm kiểm tra chất lượng, nên đã khiến cho công ty Tùng Hạ luôn chiếm lĩnh được thị trường. Thực ra trong quần thể phức tạp của khách hàng này, bao gồm toàn bộ dân chúng mang những đặc điểm khác nhau về tầng lớp, nghề nghiệp, tập quán sinh hoạt, sự ưa thích... mà giữa các khách hàng với nhau thì có sự ảnh hưởng và liên quan. Mỗi một người khách sau khi sử dụng một sản phẩm nào đó, thì sẽ thông qua anh ta mà thúc đẩy hoặc hạn chế sức mua của những người khác, qua đó mà ảnh hưởng rất lớn đến mức tiêu thụ và phạm vi sản phẩm của công ty. Một sản phẩm tốt hoặc sự phục vụ chu đáo có thể thông qua khách hàng mà được đề cao, mở rộng thị trường. Ngược lại nếu sản phẩm hoặc thái độ phục vụ không tốt thì sẽ do sự tuyên truyền của khách hàng mà bị mất uy tín, thậm chí phải đóng cửa. Tùng Hạ đã chỉ ra thực tế nguyên lý khách hàng là thứ nhất chính là yêu cầu công ty lấy khách hàng là trọng tâm, tìm hiểu nhu cầu và ý kiến của khách hàng đối với sản

phẩm, cùng với sự phục vụ chu đáo và chất lượng sản phẩm tạo dựng quan hệ tốt đẹp với khách hàng. Trong sự cạnh tranh khốc liệt của thị trường ngày nay coi trọng khách hàng, quan tâm tới khách hàng, tạo điều kiện thuận tiện cho khách hàng sẽ là cơ hội đem lại sự thành công cho người kinh doanh. Tạo dựng được quan hệ tốt đẹp với khách hàng chính là xác lập được nguyên tắc lý luận sau:

1. Chất lượng sản phẩm

Nâng cao chất lượng sản phẩm chính là cơ sở cho mối quan hệ tốt đẹp giữa khách hàng và đơn vị kinh doanh, nâng cao chất lượng chính là sự đảm bảo sản phẩm được sử dụng. Sự cạnh tranh về chất lượng sản phẩm chính là nhân tố chủ yếu nhất trong cạnh tranh thị trường, chẳng có sản phẩm nào khiến khách hàng vừa ý và an tâm sử dụng, mà cũng chẳng có cơ sở vật chất nào xây dựng lên mối quan hệ tốt đẹp, bởi vậy sự cạnh tranh trong thị trường trước sau gì cũng đều rơi vào thế bị động.

2. Phục vụ sau bán hàng

Phải tạo được sự phục vụ sau bán hàng một cách chu đáo, tốt đẹp. Cho dù mọi người làm công việc gì đi chăng nữa thì ai cũng mong muốn được chăm sóc giúp đỡ trong bầu không khí bạn bè vui vẻ nhiệt

tình. Nếu khách hàng mua một chiếc máy thu hình mà chiếc máy đó xảy ra sự cố, lại được nhà sản xuất nhiệt tình đến tận nhà sửa thì bản thân việc làm đó đã nói lên sự giao lưu tình cảm và tin tức giữa khách hàng và công ty. Ngày nay tuyệt đại đa số khách hàng khi mua hàng đều xem xét sự phục vụ sau khi mua hàng có hoàn thiện không để làm điều kiện quan trọng nhất cho sự lựa chọn sản phẩm. Khách hàng mua sản phẩm của công ty đó chỉ là quan hệ bước đầu còn muốn duy trì quan hệ đó lâu dài, thậm chí, lôi kéo nhiều khách hàng thì lại là thông qua sự phục vụ sau khi mua hàng quyết định. Công ty nên quan tâm đến khách hàng khi sử dụng sản phẩm xảy ra sự cố, phát triển thêm những tính năng mới cho sản phẩm, giúp đỡ khách hàng bảo dưỡng và tu sửa sản phẩm. Chỉ có phục vụ sau bán hàng tốt thì mới có quan hệ với khách hàng tốt được. Chính công ty Tùng Hạ đã làm được như vậy.

3. Nguyên tắc tiêu thụ

Muốn giữ vững nguyên tắc tiêu thụ “Khách hàng là chính xác”, thái độ phục vụ và chất lượng phục vụ là nhân tố đặc biệt quan trọng để công ty thiết lập mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng. Ma lực của thị trường đã khiến cho việc tiêu thụ sản phẩm trở thành hiện tượng “của độc”, mà người mua sản

phẩm chỉ hy vọng mua được sản phẩm vừa lòng. Sự vừa lòng đó đâu phải do sản phẩm mà phải từ thái độ, chất lượng phục vụ của cách tiêu thụ sản phẩm.

4. Lợi dụng tuyên truyền môi giới

Lợi dụng tuyên truyền môi giới, tranh thủ sự tin tưởng của khách hàng đó là những điều thiết yếu cho những nhà kinh doanh thiết lập mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng. Tin tức giữa người sản xuất và người tiêu thụ thường thông qua người tuyên truyền để nắm bắt, uy tín của người tuyên truyền có tác dụng rất lớn đối với sự thay đổi tâm lý người tiêu dùng. Công ty không thể thuyết phục người tiêu dùng mua sản phẩm của mình mà phải nhờ vào ảnh hưởng của sự tuyên truyền có uy tín để người tiêu dùng có niềm tin vào nhà sản xuất. Đương nhiên ưu thế sản phẩm của nhà sản xuất phải chăng là nhu cầu cần của người tiêu dùng, còn thủ đoạn của người tuyên truyền chỉ là sự dẫn dắt cho sự mua bán. Hai phía hợp sức hỗ trợ một cách có hiệu quả trong việc dẫn dắt và thúc đẩy sức mua của người tiêu dùng. Tùng Hạ nhấn mạnh “Tâm niệm của kinh doanh” phải dựa trên nền tảng quan niệm của người lãnh đạo có thực xuất phát từ đáy lòng mình. Còn nếu nó chỉ là một hình thức, thì đó là tâm niệm kinh doanh học mót và sẽ chẳng phát huy được hiệu quả kinh doanh chân chính.

Dựa vào chất lượng, đánh gục thiên hạ

Trong giao dịch hàng hóa, chất lượng và giá trị thì chất lượng là thứ nhất, nhưng cũng phải giải quyết tốt mối quan hệ giữa giá trị và chất lượng. Trong tình hình chung hàng hóa chất lượng cao thì giá thành cao và như vậy thì giá cả sẽ đội lên một chút, hàng hóa chất lượng kém thì giá cả sẽ thấp, cùng một mặt hàng giá cả chính là vấn đề chất lượng. Không thể có hàng đẹp mà giá rẻ, điều cần phải nắm chặt đó là “Hàng thật giá thực”, chính là chất lượng phù hợp với giá cả, chất lượng tốt giá tương đương đó là điều bình thường, hàng chất lượng kém mà giá đắt thì khách hàng không thể chấp nhận nổi. Khi hàng hóa vừa rời khỏi tay thì sự nghiệp cũng đến hồi kết thúc mà chẳng thể tồn tại lâu dài mà chỉ để lại ấn tượng vô cùng xấu xa trong suy nghĩ của khách hàng. “Hàng thật giá thực” điều cần nói ở đây là chất lượng hàng hóa phải phù hợp với giá cả. Không nên lấy giả làm thật, lấy xấu làm tốt làm khách hàng lẫn lộn. Vấn đề chất lượng hàng hóa phải được các nhà kinh doanh coi trọng hàng đầu bởi chất lượng mặt hàng sẽ ảnh hưởng không nhỏ đối với sự phát triển và mở rộng thị trường đối với các nhà kinh doanh. Chất lượng hàng hóa đảm bảo không sợ người tiêu dùng bỏ qua, chất lượng tốt

sẽ chiếm được sự tín nhiệm của người tiêu dùng “Bán hàng chẳng ngại khen chê” “Phần thưởng là có khách, bị chê xấu là mất khách” sự lựa chọn hàng hóa của khách cũng là điều bình thường. Người thương nhân biết cách làm ăn là phải nhẫn nại thuyết phục khách hàng bằng chất lượng, giá cả của hàng hóa khiến khách hàng vừa lòng mua hàng, như vậy thì mới thành công trong việc buôn bán.

Công ty Mercedes - Benz của Đức nổi tiếng thế giới là một điển hình về sự tích cực thu nhận ý kiến đóng góp của khách hàng. Lượng xe tiêu thụ của công ty ngày càng nhiều, rộng khắp thế giới. Để thu nhận ý kiến đóng góp của khách hàng, công ty đã tổ chức một bộ phận chuyên thu nhận và xử lý những ý kiến đóng góp của khách hàng. Sau khi tiếp thu trí tuệ của đại đa số khách hàng, công ty đã cho thay đổi và cải tiến mới, mỗi một sản phẩm mới ra đời đều chiếm được cảm tình của đông đảo khách hàng. Đó chính là kết quả của sự tiếp thu ý kiến rộng rãi của người tiêu dùng. Nắm được chất lượng của công ty mới là phạm vi hẹp mà yêu cầu các nhà sản xuất hàng hóa phải loại bỏ những mặt hàng thứ phẩm, phải qua kiểm nghiệm, lại càng đòi hỏi các nhà sản xuất phải tinh xảo hơn, khổ công tìm tòi thì mới có được chất lượng tốt. Vấn đề chất

lượng ngày càng được phần lớn những nhà kinh doanh coi trọng. Nếu muốn giành được thắng lợi, người làm kinh doanh chỉ còn cách sao cho chất lượng hàng hóa của mình vượt hơn hẳn những bạn đồng nghiệp, đưa chất lượng cao ngang mặt hàng mới, luôn đi trước các bạn đồng nghiệp, khiến người tiêu dùng luôn chọn mặt hàng của mình.

Lộng hành lừa dối

Lấy chất lượng để đạt được thắng lợi đã trở thành những cách làm quý báu của đại đa số nhà buôn bán. Nhưng trong thực tế cuộc sống hiện tại vẫn còn những hiện tượng không đồng điệu như vậy, những “nhà kinh doanh” thuộc công ty nhà nước cũng có mà công ty hợp tác đầu tư cũng có, họ đã dựa trên giá thành thấp tạo ra những sản phẩm nhái, hoặc thay đổi chút ít kiểu dáng rồi gắn cho nó tên những sản phẩm có tiếng để tung ra thị trường tiêu thụ. Đặc biệt nguy hiểm làm tổn hại đến sức khỏe người tiêu dùng như: đồ mỹ phẩm, đồ ăn, thuốc chữa bệnh... Ngoài ra còn nông dược giả, giống giả làm tổn hại không nhỏ đến môi trường, cuộc sống người nông dân. “Thử trước mua sau” đó là câu nói của miệng rất bài bản của bọn buôn bán “ăn người”, thực

tế câu nói đó vốn là lời nói thành thực trước đây nhưng đã bị những kẻ làm ăn phi pháp biến thành lời dụ dỗ lừa dối khách hàng. Có vị khách theo chỉ dẫn của cửa hàng ném thử hai múi quýt thấy chua loét nên không muốn mua. Song người chủ cửa hàng lại trợn mắt mắng rằng: “Muốn ăn cướp hả? Vậy thì chẳng có đâu, chẳng hiểu quy định gì cả, thử trước mua sau cơ mà, đã thử rồi thì phải mua, mà phải mua ít nhất là năm cân trở lên”. Người khách ngại người chủ hàng lại tuôn ra những điều bất nhã nên đành rút tiền và quay đi không thèm ngoái đầu lại. Đối với những hành vi “chơi lại Thượng đế” như vậy của những nhà kinh doanh, chúng ta, những người tiêu dùng khi mua hàng cần chú ý mấy điểm sau: Không tham rẻ, nên nhớ “Hàng rẻ là hàng không tốt”; kiểm tra hàng ngay tại chỗ; quyết định mua hay không đừng vội cầm vào hàng; loại hàng đắt tiền phải yêu cầu viết hóa đơn, hỏi rõ có thể đổi lại không; không nên bị “Mua hàng có thưởng” lôi kéo; phải căn cứ vào mặt hàng mà thực tế mình đang cần; chẳng những xem xét nhãn mác mà phải chú trọng đến chất lượng; tốt nhất không mua bán với những tiểu thương tránh không yên tâm. Những cửa hàng lớn, đúng quy cách thì hàng tốt hơn những cửa hàng nhỏ. Ngay cả việc giá cả cân đong cũng có trò lừa

đảo, có người ở thị trấn thuộc tỉnh Quảng Đông mua 30 tấn thép thổi khi vận chuyển qua hơn trăm cây số đến nơi cân lại chỉ còn có 20 tấn; một tiểu thương buôn bán than ở ngoại ô Bắc Kinh mua mấy ngàn tấn than, khi người đưa hàng đến cho xe chạy qua bàn cân đã thấy một hiện tượng lạ: xe chỉ chở được hơn 10 tấn song khi xe chạy qua bàn cân thì trọng lượng là 19 tấn! Dùng cân bàn hoặc cân tay, cân điện tử, cân thủy ngân cũng đều không thể tin bởi những trò ma quỷ vẫn thực hiện được nhất là trong tay các tiểu thương, một cân thường chỉ còn 7 hoặc 8 lạng. Về giá cả thì những tiểu thương cũng có những cách khiến khách hàng đúng mà chẳng thể nói được. Ăn bánh trung thu là một phong tục truyền thống của nước ta, hàng năm cứ vào tết trung thu là cuộc chiến tiêu thụ bánh Trung thu lại nổ ra, bởi công việc buôn bán bánh này lời rất lớn. Những người trong thành phố thì chạy theo các loại bánh chất lượng cao, thì ít gặp phải hàng giả, những người ở nông thôn thì chỉ dám dùng bánh loại rẻ nên rất hay gặp phải bánh giả. Có người đến thăm một người bạn chuyên làm bánh trung thu, nghe anh ta giới thiệu làm bánh bỏ vốn ít mà lãi nhiều, nhất là bán cho vùng nông thôn rất dễ kiếm tiền, bánh chỉ toàn bột khoai lang, bên trong là “nhân mơ hoa hồng” nhưng thực tế là củ cải

nhuộm màu và củ cải đỏ thái chỉ. Bánh bán không hết nhanh sẽ biến chất song họ chẳng hề sợ bởi họ lại mang phơi khô đến năm sau nghiền thành bột và lại là nguyên liệu làm bánh mới. Ngày nay cho đến rượu thuốc, đồ giải khát, trà, vải sợi đều là những thứ cần thiết cho cuộc sống xuất hiện hàng giả ngày càng nhiều, nên khi mua hàng phải đề cao cảnh giác.

Mất tiền mua lấy sự hồ đồ

Thị trường hàng hóa ngày nay vô cùng phong phú, muôn hình vạn trạng. Vậy thì ai là thật, ai là giả khiến bạn đề phòng mà chẳng thể đề phòng nổi, khi biết là giả thì bạn cũng chẳng thể thương lượng được. Trong việc làm ăn, khi mua hàng, không thể không khiến người ta phải mở to đôi mắt tinh tường ra, những thương gia với những cái đầu tinh ranh đã dựa vào những hàng hóa vốn có tiếng, với cách kinh doanh linh hoạt và thái độ phục vụ nhiệt tình đã thu hút khách hàng. Chính thế mới có những cái đầu táng tận lương tâm lợi dụng phương thức đó để đạt mục đích kiếm tiền. “Món quà bí mật” đã hấp dẫn mọi người. Một nhà thương gia phía nam đã trưng quảng cáo rất lớn trước cửa hàng của ông ta: “Những người mua hàng trong cửa hàng từ 100 đồng trở lên

đều được tặng một món quà bí mật”, khi có mấy người mang hóa đơn mua hàng đến địa điểm đã định để nhận quà, nhưng đã được trả lời: Quà tặng đã được phát hết, hoan nghênh quý khách lần sau lại đến. Một vị khách đã bị trò diễn kịch đó than rằng: Sau khi phát hết thì khách có được bao nhiêu? mồm nói khách là Thượng đế nhưng tay lại mang Thượng đế ra làm trò đùa, hay họ lại muốn cầm lửa tự đốt mình chẳng? Trò đùa “Mua một tặng một”, những người kinh doanh thường quảng cáo “Mua một tặng một” nếu khách hàng thực sự tin như vậy thì hoàn toàn sai, bởi họ đã làm ăn buôn bán thì chẳng bao giờ dám làm như vậy. Thực ra đó là một khái niệm đùa vui, một cách chơi chữ chỉ đến khi khách hàng bỏ tiền ra mua thì lúc đó sẽ thấu hiểu ngay. Ví như bạn mua một cuốn lịch treo thì không phải họ sẽ tặng thêm bạn một cuốn lịch treo nữa mà sẽ tặng bạn một tấm lịch năm nhỏ xiu.

Giả như thật. Một hôm có hai thanh niên trạc ngoài 20 tuổi mang hai bộ comple đến phòng làm việc của hai vị giáo sư của một trường Đại học ở Bắc Kinh, hai thanh niên đó giới thiệu: “Chúng tôi là nhân viên của công ty liên doanh thời trang thương cảng Thẩm Quyến, làm công việc tiếp thị tại chợ Tràng An, nay chúng tôi đến đây có mang theo hai

bộ comple chất lượng tốt, mỗi bộ 700đ nếu sau khi mua không vừa thì có thể đem đến trạm giao dịch của chúng tôi tại chợ Tràng An đổi lại, cũng có thể đổi kiểu cách khác, còn vấn đề tiền thì nếu thiếu phải bù nếu thừa chúng tôi xin trả lại, vừa lòng cả hai bên”. Hai vị giáo sư cầm bộ comple lên muốn mở ra xem chất lượng hàng, “tiếp thị viên” vội nói: “Vâng, được nhưng vì chúng tôi đóng gói trong túi chân không nên xin trả tiền trước rồi hãy mở ra”. Quả thực hai vị giáo sư rất muốn mua comple nên đã trả luôn 1400đ và mở ra xem thì thấy không phải chất liệu dạ, không nhãn mác, không nơi sản xuất, cách dựng thì ngay những xưởng gia công nhỏ cũng có thể làm được, thực giá chỉ hơn trăm đồng, thật khó xử cho hai vị trí thức bởi đã mua không đúng chỗ bán. Ngay lúc đó một nhân viên tiếp thị đã rút ngay danh thiếp của mình đưa cho vị giáo sư và nói: “Các ông cứ tạm nhận, hai hôm nữa các ông đến cửa hàng tại chợ Tràng An đổi lại”. Có danh thiếp đã khiến hai vị giáo sư yên tâm. Ngày hôm sau hai vị giáo sư đến chợ Tràng An để tìm thì mới rõ sự thật, tại chợ chẳng có trạm giao dịch, cửa hàng nào cả, mà số điện thoại để lại cũng không đúng, nhân viên chợ nói với họ trường hợp này đã xảy ra nhiều lần rồi. Khi bạn đi dạo trong chợ bạn sẽ thấy những cáo thị

“Nguyên giá 1000đ, giá mới 500đ” thực tế ngay nguyên giá cũng chẳng thể vượt quá 500đ mục đích chẳng qua là tạo cho khách hàng một ấn tượng giá rẻ, vô tình kiểm tiền của khách hàng mà thôi.

Bất chước nguyên bản

Tổ tiên chúng ta đã minh mẫn, trí tuệ sáng tạo ra nền văn hóa chữ Hán vô cùng rộng lớn và phức tạp, qua các triều đại lịch sử đã để lại những dấu tích chữ viết cho đến hàng ngàn, hàng vạn đều có thể coi đó là “bút tích quý báu”. Do chữ Hán khác với chữ viết của các nước trên thế giới nên đã sản sinh ra nghệ thuật vẽ chữ mang tính đặc thù riêng biệt. Rất nhiều văn nhân nổi tiếng ngày trước, các chính khách lớn, tác giả văn học vĩ đại đều là những bậc cao thủ trong lĩnh vực hội họa và thư pháp. Những con người nổi tiếng đã để lại những tác phẩm tinh hoa, có giá trị vô cùng quý báu, đó chính là tài sản văn hóa giá trị của dân tộc. Bởi nó có giá trị lớn như vậy nên trong xã hội sẽ không tránh khỏi có kẻ lợi dụng làm giả tranh bút tích để kiếm lời. Trong việc giao lưu của những người thuộc tầng lớp cao, chẳng thiếu việc lưu lại bút tích bởi như vậy là thể hiện ý nghĩa và tác dụng của việc giao lưu. Vẽ chữ là một

nghệ thuật thanh tao cao nhã, chính bởi sự tao nhã của nó mà một số người giàu sang muốn thưởng thức nó cùng với sự giàu sang về vật chất của mình, hy vọng đề cao được tố chất văn hóa của mình, nên đã thu thập bút tích của những người nổi tiếng để làm thành bộ sưu tầm cần thiết cho riêng mình. Ngoài ra treo những bút tích của những người nổi tiếng trong phòng hoặc nơi làm việc cũng đề cao được giá trị con người của mình, muốn biểu đạt sự noi gương tăng lớp văn hóa cao sang của mình, đề cao được địa vị của mình, cũng chính vì điều đó mà bọn lừa bịp đã lợi dụng sự phù phiếm chẳng hiểu biết thưởng thức nghệ thuật mà chế tác ra hàng loạt sản phẩm nhái lại bày bán khắp nơi, làm tổn hại đến người tiêu dùng. Vậy phải làm sao tránh cho mình không rơi vào cái bẫy tinh vi của sự lừa đảo đó? Điều quan trọng là phải nâng cao trình độ thưởng thức của mình, bút tích của những người nổi tiếng đó là sự hun đúc cá tính, tâm hồn rộng mở, tìm tòi đầy tính nghệ thuật ở trong đó. Mà những người có tâm hồn thanh cao phù phiếm có thể coi là tâm hồn hư vinh, thấp kém. Nếu không loại bỏ những người như vậy tất sẽ bị bọn lừa đảo lợi dụng khiến mọi người sẽ rơi vào cái bẫy thanh cao giả dối mà bọn lừa đảo đặt ra. Nhà danh họa cao niên 80 tuổi Triệu Trác Tình tiên

sinh trong những năm còn sống đã tận mắt nhìn thấy những tác phẩm do người khác nhái lại của mình bán với giá rất cao. Mà ngay cả người bạn thân của ông ta người nước ngoài tiên sinh Dalles - Ủy viên Hội Bảo tồn Bảo tàng quốc tế - Tổ chức khoa học Liên hợp quốc cũng chẳng hề nghĩ tới. Là người nước khác song ông lại muốn trở về quê hương người bạn Triệu Trác Tình để trưng trị bọn làm giả. Ngày 13 tháng 6 năm 1994 tiên sinh Triệu Trác Tình ra sân bay để đón hai vợ chồng người bạn thân Dalles. Vì còn quá sớm, ông liền đi dạo quanh thị trường sách báo văn hóa phẩm bày bán cạnh sân bay. Chẳng ngờ nơi đây lại bày bán la liệt toàn những bức họa nhái lại của ông trong đó có ba bức đề thơ họa, một bức thư pháp, lại còn in ảnh tự họa và dấu giả của ông, mỗi bức giá 5600đ ngay những bức họa tự ông vẽ ra cũng chưa bao giờ bán được giá cao như vậy. Phải nói nghệ thuật chế tác mấy bức họa đó vụng về không sâu sắc, người làm nhái lại chỉ cần vẽ giống như thật để kiếm tiền mà không hiểu sức mạnh nghệ thuật sâu xa của nó. Ngay lúc đó tiên sinh Triệu Trác Tình vẫn chưa có ý định dẹp bỏ sự giả dối đó, khi thấy đã đến giờ vội ra sân bay đón, khi vừa xuống sân bay Dalles nghe kể lại chuyện nhái những bức họa đó ông lập tức đề nghị đi làm

ngay. Khi tiên sinh Dalles và tiên sinh Triệu Trác Tình ra đến nơi bán hàng, tiên sinh Dalles vội đưa cho người phục vụ viên thẻ Hội viên Bảo tồn bảo tàng Quốc tế của Tổ chức Khoa học Quốc tế đồng thời hỏi thăm những bức họa có được từ đâu, người chủ là ai, Nữ sĩ Lưu là phiên dịch. Người phục vụ nói rằng của một người nào đó đưa đến. Tiên sinh Dalles hỏi “người đó” là ai, cô phục vụ vẫn cứ một hai không biết và tỏ ra không được tự nhiên. Tiên sinh Dalles nhắc lại lần thứ ba nói rõ cho cô ta rằng: Trung Quốc đã ra nhập tổ chức bảo vệ bản quyền tác giả Quốc tế, theo luật pháp Quốc tế, hành vi ăn cắp bản quyền này sẽ phải trừng trị nghiêm, mà vấn đề làm giả dấu của ông ta thì lại càng nghiêm trọng hơn. “Để bảo vệ bản quyền của các trí thức Trung Quốc tôi là một người nước ngoài cũng không thể chờ khi nào rảnh mới giải quyết vấn đề này”. Dalles dựa vào kinh nghiệm nghiên cứu nhiều năm cho rằng 4 bức họa này đều được làm giả, yêu cầu chủ tiệm phải bỏ ngay xuống đồng thời phải xin lỗi tiên sinh Triệu Trác Tình và phải bồi thường thiệt hại. Cô phục vụ vẫn nói không thể làm việc đó thay cho chủ. Sau đó một người trung niên chủ tiệm xuất hiện vẫn vui vẻ hiểu rằng kẻ rồi hơi làm tốt cho người khác nên đã bảo người phục vụ tháo bỏ mấy bức tranh xuống. Dalles

cho rằng sự làm nhái tranh ở đây là quá nhiều, còn có cả những tác phẩm của các danh họa nổi tiếng như Từ Bi Hồng, Ngô Quán... Mỗi bức giá từ mấy vạn đồng đến mấy chục vạn đồng. Những người mà chúng làm thiệt hại là những đối tượng trong và ngoài nước đặc biệt là khách quốc tế, làm ảnh hưởng không nhỏ đến hình tượng thành phố Quảng Châu với bè bạn quốc tế.

Người nghèo khó mua được hàng rẻ

Nhiều người nói “Không gian thì không thương”. Câu nói đó xem ra hơi quá chủ quan và vô đoán đồng thời phủ định công lao của tiểu thương, chẳng qua tiểu thương tốt thì không nhiều đó mới là điều đúng. Cái gọi là gian thương tức là bao hàm sự gian xảo, lừa dối mà gian thương chẳng phải là sản phẩm của thời đại ngày nay từ xa xưa đã có rồi. Vào thời nhà Tống có một người con nhà nghèo được tiến cử lên kinh đi thi, vì không muốn người khác biết mình là con nhà nghèo nên quyết định mua một chiếc áo choàng để mặc che kín bên trong. Sáng sớm anh ta ra chợ hy vọng tìm mua được chiếc áo vừa ý mà lại tốn ít tiền, anh ta thấy một cửa hiệu nhỏ bày bán một chiếc áo

choàng da cừu chất liệu nhẵn rất đẹp, hỏi giá chỉ có ba lạng nên chàng thư sinh thấy không đắt liền bỏ tiền ra mua. Anh ta vui mừng ôm áo về nơi trọ với hy vọng nhận được những lời khen của mọi người. Một người thông thạo liền mang áo ra soi dưới ánh nắng mặt trời thì nhìn thấy những sợi lông bò vẫn còn dính trên bề mặt áo choàng. Còn đôi giày của anh ta cũng há mồm ra rồi, không thể khâu vào được nữa, đành phải đi mua đôi khác. Cũng phải đi tìm mọt dút hơi mới tìm thấy một hiệu giày, thấy trong hiệu bày một chiếc giày, anh ta liền hỏi giá là bao nhiêu, chủ hiệu nói rằng: Chỉ hai tiền, giá lại rẻ song đáng tiếc là chỉ có một chiếc chẳng thể nào đi được. Anh ta bỏ giày xuống lại tiếp tục đi tìm, một cửa hàng cách đó không xa cũng lại bày một chiếc giày, anh ta xem xét kỹ lưỡng thấy chiếc giày này cũng có kích cỡ và kiểu dáng giống như chiếc ban nãy, màu sắc cũng na ná bèn hỏi chủ hàng bán giá bao nhiêu, chủ hàng nói bán giá một đôi hàng lạng song chỉ có một chiếc nên không muốn bán. Chàng thư sinh trầm nghĩ, chiếc giày này khoảng một lạng bạc, chiếc giày kia hai tiền như vậy một lạng hai tiền đã mua được đôi giày tốt rồi so với mua một đôi hoàn chỉnh thì rẻ hơn rất nhiều. Với suy nghĩ đó anh ta móc tiền ra

mua chiếc giấy dó, lập tức quay lại tiệm giấy trước song đáng tiếc chẳng còn thấy chiếc giấy ở đó nữa. Khi hỏi chủ tiệm thì được biết vừa có người mua nó rồi. Thế là thư sinh bỏ ra một lạng bạc để mua một chiếc giấy không đi được. Những người biết chuyện nói với anh ta: Hai cửa hàng đó cùng chỉ có một chiếc giấy, chiếc giấy được mang từ hàng này đến hàng kia, tiệm đầu nói giá rẻ hơn, tiệm sau nói giá đắt hơn để anh muốn mua, khi anh đã rút tiền ra mua của vứt đi rồi thì anh đã trúng kế của những kẻ thông đồng với nhau mua bán lừa bịp khách hàng. Chàng thư sinh không may nọ đã bị hai lần lừa bịp, điều đáng giận một là: do anh ta tham mua đồ rẻ đã thiếu cảnh giác, hai là gian thương có mưu thuật lừa người, khiến khách hàng không thể hiểu nổi mà rơi vào bẫy. Sự lừa đảo của giới gian thương ngày nay còn lâu mới đạt được bằng các bậc tiền bối xa xưa, những hậu bối sau này không đáp ứng nổi những cách lừa đảo trước đây, họ chỉ dám nghĩ và dám làm mà chỉ dám làm giả để lừa dối khách hàng, hoặc giở trò diễn kịch để móc hầu bao của khách mà thôi. Trong cao trào của cơ chế thị trường ngày nay, khái niệm về “thương nhân” cũng khó có thể phân biệt được, đủ loại đủ ngành nghề mà ngày càng mọc thêm ra nhiều nào là “kiêm nhiệm” nào

là “chuyên ngành” trở thành mớ hỗn độn. Thôi thì chẳng cần biết họ được gọi là gì song chỉ cần họ đứng ra kinh doanh thì phải tuân theo ba điều: Hàng thật giá đúng, quy định giá cả phải tuân theo quy định chung và quy định của nhà nước, làm theo được ba điều đó kiếm được lợi nhuận là chính đáng, nhà nước cho phép, khách hàng hoan nghênh, vượt quá điều 38 thì chính là gian thương làm khổ khách và lừa đảo khách.

CHƯƠNG XVII

Trung thực trong giao tiếp

Giao tiếp trong xã hội với chữ “tình”

Hãy tự quét rác trước cửa nhà mình

Trong gầm trời này mọi người đều cùng nhau tồn tại, vậy thì không thể không có sự giao tiếp. Đối mặt với thực tế chúng ta vẫn thường xuyên tiếp xúc nên sự chú trọng mối quan hệ giữa con người với con người đã trở thành xu thế tất yếu trong sự phát triển của con người ngày nay. Muốn xây dựng được quan hệ giữa con người với con người tốt đẹp chúng ta cần phải bỏ ra nhiều công sức và suy nghĩ, cần phải xem xét tỉ mỉ, thế giới quan phải rộng. Cái gọi là quan hệ giữa con người với con người không thể xây dựng ngoài cơ sở tương trợ giúp đỡ nhau, tìm hiểu lẫn nhau, giúp nhau trong học tập, nhất là quan hệ với người xung quanh, láng giềng thân cận, những người luôn gặp gỡ, cùng làm việc. ở nông thôn từ xa xưa đã lưu truyền một câu tục ngữ: “Chẳng mong hàng

xóm làm tri phủ, chỉ mong láng giềng nuôi bò giống” vậy đương nhiên hàng xóm làm quan to thì người nghèo đâu dám giao du, hàng xóm cùng nghèo như nhau, cùng nuôi bò thì còn có chỗ mà trao đổi nhờ vả lẫn nhau, như vậy thì quan hệ hai bên mới dễ dàng. Tục ngữ có câu “Bán họ hàng xa mua láng giềng gần” ý nghĩa đó quả là tuyệt vời nhìn lại trong thực tế cuộc sống ngày nay khi còn ở cơ quan thì giao tiếp với đồng nghiệp, cấp trên khi về nhà thì hàng xóm, người trong gia đình, ngoài hàng xóm láng giềng, gia đình ấm cúng của mình chúng ta còn tiếp xúc với những cơ quan đơn vị mới. Quan hệ họ hàng là quan hệ cùng huyết thống, quan hệ láng giềng thì chẳng có nhân tố quyết định nào mà phải lo mức độ thích hợp mà mình đã nắm chắc để giữ gìn mối quan hệ đó. Quan hệ láng giềng tốt họ quan tâm giúp đỡ kịp thời khi nước sôi lửa bỏng, đó chính là thuận lợi lớn. Trẻ mới lớn phải thích hợp với hoàn cảnh nếu trẻ nhỏ hàng xóm tốt chúng có thể trở thành những người bạn tốt của nhau. Trong thời buổi xây dựng bê tông cốt thép ngày nay mọi người càng coi trọng quan hệ “thầy tốt bạn hiền”. Có thể nói nắm bắt được khả năng, làm những việc cần phải làm thì có thể giữ gìn được quan hệ

láng giềng tốt. Nhiều người thực hiện nguyên tắc “lo việc nhà mình chẳng lo việc nhà khác” như vậy thì họ sẽ chẳng bao giờ sai phạm đến người khác mà công việc của họ thì đâu ra đấy, nhưng mình còn dư sức lẽ nào chẳng giúp họ được một chút chẳng?

Hãy nghĩ đến người khác

Quan hệ láng giềng, tuy lợi nhưng cũng khó tránh khỏi cạm bẫy, cúi đầu thì chẳng gặp ai, ngẩng đầu thì gặp hàng xóm, gặp nhiều thì nhiều chuyện, đã nhiều chuyện thì khó tránh khỏi sự cọ sát. Nếu người hàng xóm vui vẻ cởi mở thì khi mưa rồi trời lại tạnh; gặp người cố chấp thì lúc nào cũng lo lắng không yên, quan hệ xóm giềng khó tránh khỏi việc đưa chuyện, nếu giải quyết một cách rộng lượng vị tha thì giữ được mối quan hệ tốt đẹp. Có một gia đình hàng xóm với nhà một cục trưởng rất hay để ý những việc nhỏ nhặt, một hôm thấy vợ cục trưởng tay cầm một cái rổ giống y chang cái rổ nhà mình mà mấy hôm liền chưa tìm thấy, người đó bèn hỏi vợ cục trưởng có phải là mượn rổ nhà mình không. Vợ cục trưởng tuy biết rất rõ về cái rổ này và tính khí bà hàng

xóm nọ song bà không nói gì chỉ mỉm cười giả đưa chiếc rổ cho bà hàng xóm nọ. Sau đó bà hàng xóm lại tìm thấy cái rổ của nhà mình, vô cùng ân hận và đưa trả chiếc rổ của bà vợ cục trưởng, bà vợ cục trưởng chỉ cười và nói: “Không phải của chị thì tôi lấy vậy”. Vị phu nhân cục trưởng đã xử lý rất đúng nơi đúng chỗ để giữa mối quan hệ, điểm mấu chốt không phải là cái rổ đó thuộc về ai, mà phải có một chút suy nghĩ, giữ thể diện, không so đo từng ly từng tý, như vậy tự nhiên hàng xóm sẽ tự thấy dễ chấp nhận mình. Sự hòa hợp tốt đẹp với xóm giềng là phải dựa vào những suy nghĩ cân nhắc của mình mà có chữ không phải đứng trên lập trường của họ và để rồi mình phải suy nghĩ về họ thật nhiều, việc thể hiện sự rộng lượng tha thứ cho người khác chẳng phải là khó làm. Trong lúc tranh giành một chút lợi lộc nhỏ nhoi, khó tránh khỏi làm tổn thương hòa khí láng giềng nên chúng ta phải có con mắt nhìn xa trông rộng, tầm đứng cao hơn họ thì sẽ đạt được hiệu quả hơn. Cổ nhân đã có câu: “Tái ông thất mã, yên tri phi phúc” để giữ gìn được mối hòa khí láng giềng thì không nên so đo từng ly từng tý, nên nghĩ về láng giềng một chút thì bạn sẽ có cuộc sống êm đềm vui vẻ. Nhớ chắc mối quan hệ

hàng xóm là một việc không kém phần quan trọng, mọi người đều hy vọng vào những lúc mình gặp khó khăn, bạn bè xúm vào giúp đỡ, vậy thì quan hệ hàng xóm cũng na ná như thế. Nhưng muốn người khác giúp đỡ mình thì trước hết mình phải giúp đỡ người khác đã, như vậy là có sự giúp đỡ lẫn nhau thì mới thực hiện được ước muốn của mình. Một lần giơ tay giúp đỡ láng giềng là một lần láng giềng nợ mình về tình nghĩa mà họ sẽ lựa thời cơ tìm cách trả lại món nợ tình cảm đó. Quan hệ tình cảm đó sẽ được tạo dựng trên cơ sở qua lại của hai bên. Muốn chiếm được lòng tin của hàng xóm thì phải để ý khi thấy họ có khó khăn hãy xắn tay vào giúp họ với khả năng mà mình có, như vậy họ sẽ dần hiểu sự chia sẻ hạnh phúc và khó khăn với xóm giềng, để giữ gìn và có được mối quan hệ đó đâu phải chỉ giơ tay ra mà đã có thể có được.

Chân thành sẽ đem lại cảm giác an toàn

Thường có câu: “Ngưu tầm ngưu, mã tầm mã” chính là muốn nói đến người như thế nào sẽ chọn người như thế để kết giao bè bạn, bởi cách nhìn nhận giá trị của họ gần giống nhau nên họ với

hợp được. Trong “Kinh dị” cũng đã nói: “Đồng thanh tương ứng, đồng chí tương cầu”, bởi vậy những người thẳng thắn cương trực không kết bạn với những người luồn lách mưu mẹo, những người ham mê tử sắc, tiền tài, danh lợi không thể trở thành bạn tốt của những người đạo đức nghiêm túc có kỷ luật. Như vậy chỉ cần hiểu và đánh giá người bạn của họ là có thể nắm được bản chất của họ. Chơi với một người bạn trung thực mọi người đều cảm thấy yên tâm. Trong “Kinh thánh” có dạy: “Người bạn trung thành là vật báu vô giá” chúng ta chẳng nên bán rẻ tình bạn, chẳng nên dùng giá trị đồng tiền để đo giá trị tình cảm. Có người bạn trung thành khiến cho cuộc sống của chúng ta thêm phong phú, kéo dài tuổi thọ cho chúng ta. Người bạn trung thành của bạn sẽ chẳng bao giờ can thiệp vào những việc làm của bạn, họ tôn trọng quyền tự chủ của bạn, họ chỉ đem đến cho bạn sự an tâm và chính sự an tâm đó đã biểu hiện tình bằng hữu trung thực. Sự thành thực là một trong những phạm trù đạo đức tốt đẹp của cá tính con người, là yếu tố thứ nhất trong các yếu tố đức - ngôn - công. Chuyện đáng kể ở đây là một câu chuyện về sự thành thực vô cùng sinh động. Có một tiên sinh có người bạn

phải vào tù, người bạn đó không phải tội hành hung cướp đoạt, cũng chẳng phải cướp của giết người, chỉ vì không hiểu hết pháp luật nên lao vào làm ăn trái với pháp luật hiện hành. Sau khi gọi điện đến công ty được biết bạn mình đã vào tù sáng sớm thứ bảy, liền phóng xe hơn 40 km đến thăm bạn. Đến nơi do người nhà đến thăm nom quá nhiều nên không gặp được người bạn, lại sáng sớm thứ bảy tuần thứ hai anh ta lại đến. Nhưng lần này nhà tù yêu cầu anh ta phải có giấy thông hành mới được vào, rồi lần thứ ba cũng gặp rắc rối song anh ta vẫn cố tìm mọi cách để được vào gặp bạn song anh ta đâu có hiểu rằng bạn anh ta xấu hổ không muốn gặp anh ta. Anh ta vẫn kiên trì chờ đợi ngóng vào phía trong nhà tù như người nhàn tản ngồi chờ trong quán cà phê, và rồi cuối cùng cũng đã gặp được bạn mình. Người bạn sau khi ra tù hai người vẫn giữ được quan hệ bạn bè tốt đẹp như xưa. Khi người bạn kể lại thời kỳ trong nhà tù, anh ta chỉ lặng lẽ nghe, không hỏi mà cũng chẳng bình luận gì khiến cả hai đều thấy yên tâm. Nếu bạn đối với bạn mình không thành thực chắc chắn bạn sẽ tự trừng phạt mình và sẽ nhận được một bài học, nắm bắt được cơ hội để biểu đạt lòng thành thực của mình đối

với bạn là cách hỗ trợ tốt nhất. Nếu bạn thành thực với bạn thì bạn sẽ tìm được người bạn thành thực cho mình, nhưng nên nhớ chẳng phải người bạn nào cũng đều là “của báu” mà có người sẽ không phải là “của báu” vì vậy bạn nên làm một cuộc kiểm nghiệm.

Hãy thử xem bạn gái kết bạn

Có lẽ mọi người khó hiểu vì sao con gái cứ vui vẻ liến thoắng không ngừng? Khi một gia đình vừa dọn đến nơi ở mới, những người đàn ông gặp nhau thì chỉ mới gật đầu chào nhau song các vị phu nhân thì như quá thân quen từ lâu. Chẳng lẽ đó là thói quen di truyền có từ ngàn xưa lưu truyền lại hay sao? Lẽ nào phụ nữ lại sợ cô độc hơn nam giới? Tại sao họ không dám dốc hết bầu tâm sự và những nghĩ suy của mình với nam giới? Một nữ thanh niên còn nhớ sau một đêm dạ hội, ngoài bốn người đã đứng dậy đi bách bộ ra, còn lại cô ta và một người phụ nữ hơn cô ta mấy tuổi lần đầu tiên gặp trong đêm hội, người phụ nữ đó nói chuyện về con cái của cô ta, đây là lần nói chuyện thoải mái nhất trong bữa tiệc. Kể hết chuyện này đến chuyện khác, bỗng nhiên cô ta

nói chẳng ngờ trong mười năm cô ta đã sinh được 6 người con. Cô bạn trẻ chưa có con và cô ta cũng chẳng thể có con, cô ta cũng rất muốn nói ra nguyên nhân việc cô không có con. Hai người đang nhiệt tình kể chuyện thì bốn người đi bách bộ trở về khi họ đang nói về những điều trùng lặp tình trạng sức khỏe của họ. Thật chẳng ngờ hai người phụ nữ chỉ cần ngồi uống một ly cà phê mà đã có thể dốc hết bầu tâm sự của mình cho nhau. Tiến sĩ Smit. LaLib đã từng thử nghiệm nghiên cứu: Sự biểu hiện ở trình độ rất cao trong đặc trưng xã hội thế kỷ XIX: “Trong gia đình và trong sự tác thành xã hội của một chính thể thì tính cách khác biệt phân chia rất nghiêm ngặt là phổ biến, có thể nói đó là một thời thượng, sự phân chia đó đã dẫn đến sự ngăn cách tình cảm giữa nam và nữ. Tình cảm giữa mẹ và con gái sẽ rất tự nhiên có sự giao hòa lẫn nhau, đồng thời họ cũng có thiên chức mang thai, sinh nở, bú mớm, thời kỳ tất kinh... khiến cho nội tâm và trong lĩnh vực tình cảm của họ nhanh chóng hòa hợp”. Thuyết trình của tiến sĩ Smit. LaLib chẳng qua chỉ là cách miêu tả chính xác cách làm theo tập quán từ xa xưa mà thôi. Ngày nay hoạt động

giới tính đang ngày một gia tăng, sự phân biệt giữa nam và nữ đang dần bị xóa bỏ, nhưng những hiện tượng mà bà ta miêu tả thì vẫn đang còn tồn tại. Bà ta còn viết “Trong văn học viết về tâm lý xã hội ngày nay, người con gái vẫn thích và duy trì tính kín đáo cho đến thế kỷ XX chẳng những ở các dân tộc ít người hoặc tập thể giai cấp công nhân mà ngay cả ở những tầng lớp trung lưu cũng vậy”. Vào thời kỳ những năm 50 tình cảnh các gia đình trung lưu ở nước Anh gần giống như những vở kịch “Ban ngày, ở nhà tất cả đều là phụ nữ mặc dù trong số họ có rất nhiều người đã được học qua đại học, cho dù người vợ đã từng công tác “những người đi làm là những người thiếu tiền tiêu, những người phụ nữ trung lưu sau khi đã kết hôn đều tham gia làm việc, cho dù xảy ra chuyện gì thì đều làm tăng thêm thu nhập cho người chồng của họ, họ thường làm thư ký hoặc dạy học”. Tối đến đèn vừa bật sáng người đàn ông về cả nhà âm ỉ giống như một vụ mất trộm. Như vậy những người phụ nữ đã có chồng họ sống trong thế giới riêng biệt của mình mỗi tuần 5 ngày, mỗi ngày từ 9h đến 5h chiều, những điều họ nói chẳng khác gì những điều mà phụ nữ thế kỷ XII

đã nói. Nếu nói người đàn ông, người chồng, người cha thì đó chính là tiếng nói của vị quốc vương bảo vệ thành trì, song cũng chỉ là khách trong thành trì đó bởi gia đình đã thuộc về người phụ nữ. Việc quản lý thành trì đó ra sao thì những người phụ nữ đồng liêu của họ sẽ quyết định mọi vấn đề. Nếu gia đình có tam đại đồng đường thì một người phụ nữ bậc tiền bối sẽ đứng ra truyền thụ lại những đạo lý trị gia cho người sau. Ngày nay chẳng ai cấm học hỏi, nhưng tính chất bầu bạn của những người phụ nữ trước đây và ngày nay có can hệ gì với nhau? Có đấy. Chỉ bởi các bạn chẳng hiểu được con người họ đã ở đâu, thậm chí chẳng thể biết họ đang đi đâu, ngoại trừ các bạn biết rõ quá khứ của họ đã từng ở đâu.

Tình trạng tôi ra sao?

Chỉ có những con người tâm lý khỏe mạnh thì mới nhận rõ được chính bản thân mình, nắm rõ được chính mình. Mọi người chấp nhận mình đâu phải do mình sinh ra đẹp dễ hoặc tâm thường, đâu phải do mình thông minh hay ngốc nghếch. Cũng chẳng nên có bản tính mặc cảm, xấu hổ với mình,

chẳng cần phải che giấu mình, bởi mọi người cũng chẳng quá kiêu ngạo khi tiếp nhận mình, mà còn phải tiếp nhận cả những người khác, bởi họ quá hiểu mình và họ đều là những con người vốn có cái hay và cái dở thuộc về bản chất. Đối với những cái chẳng thể thay đổi được thì nên chôn chặt trước người ngoài, như vậy thì có thể tiếp thu được những bản tính vốn có của tự nhiên. Dám tiếp nhận chính mình, mới đột phá được bản thân, mới phát triển được chính mình. Phải hiểu và đánh giá được chính mình. Trong xã hội học gọi tự mình nhận rõ chính mình là “ra đời lần thứ hai” cũng có thể hiểu rằng sau ngày sinh ra cơ thể mình thì đây là ngày sinh ra tinh thần của mình, mà ngày sinh thứ hai này đến từ ba phía:

+ So sánh với người khác để hiểu được mình: thông qua so sánh với những người xung quanh, hoặc so sánh với một mẫu mô phạm nào đó tự đặt mình vào vị trí, trình độ nào đó.

+ Qua thái độ của người khác để nắm bắt được mình: Trong sự giao tiếp của xã hội mọi người như tấm gương chỉ có đối chiếu với nhau thì mới có thể tìm thấy được mình. Chúng ta chẳng bao giờ tự mình thấy được dung mạo của mình, chỉ khi soi lên

tấm gương đó thì chúng ta mới thấy rõ hành vi giá trị và phẩm cách của mình, phải nhờ vào sự phản ứng và thái độ của người khác để thu được những điều đánh giá thông qua những đánh giá đó để hiểu và nhận rõ chính mình.

+ Qua thành tích công tác để tự đánh giá mình: Công tác ở đây muốn nói đến nghĩa rộng, không chỉ những hành vi mang tính sản xuất và nghiệp vụ mà còn muốn nói đến mọi mặt hoạt động nói chung: Văn hóa, nghệ thuật, khoa học, năng lực, xã hội, kỹ thuật... tiềm năng của mỗi người cũng khác nhau, có người giỏi về văn, có người giỏi về công nghệ, có người không giỏi về chỉ đạo và chỉ giỏi về tính toán. Nếu chỉ nhìn về một số mặt nào đó thì không thể đánh giá toàn diện tài năng và thiên bẩm của họ. Như vậy phải nhìn một cách khách quan toàn diện và cả quá trình công tác mới có thể nhận rõ được. Muốn hiểu rõ được mình nhất định phải tìm ra những nhược điểm có sức hút làm ngại người khác, mà trong khoa học tâm lý xã hội đã quy nạp mười kiểu mang tính nhược điểm cản trở quan hệ xã hội:

- Lừa dối người: Trong giao tiếp mọi người

thường lo lắng bị người khác lừa dối, thiếu yên tâm, khiến người ta khó tin người khác.

- Tự tư tự lợi: Người đó chỉ quan tâm đến mình không quan tâm đến người khác, lợi ích cá nhân đặt cao hơn tất cả, tính toán chi ly, sợ được sợ mất, lợi mình hại người, ham muốn những lợi ích cá nhân nhỏ bé mà quên đi lợi ích to lớn của tập thể và người khác. Những người có lòng dạ tư lợi như vậy chắc chắn sẽ chẳng có chút hấp dẫn nào.

- Thiếu tôn trọng người khác: Giao lưu với người có ý chí trả thù, thì tâm trạng lúc nào cũng lo lắng khi sơ sẩy thì sẽ gặp phải sự trả thù, bởi vậy tâm lý lúc nào cũng căng thẳng nên sẽ tự nhiên mà xa cách họ.

- Lòng đố kị ghen ghét mạnh: Đố kị người khác chính là mưu cầu mong muốn giành giật lại những giá trị vật chất và tinh thần của người khác đạt được, rắp tâm đó một khi biểu lộ ra thì sẽ gặp sự phản kháng mãnh liệt của mọi người.

- Đa nghi: Mọi người thường có mặc cảm khó giao lưu một cách chân thành và cởi mở với những người đa nghi, loại người này thiếu cận, tính nhạy

cảm cao, lúc nào cũng nghi ngờ khó để người khác thân thiết.

- Cầu cạnh người khác: Ca ngợi người ta để rồi cầu cạnh họ, chẳng để họ được thoải mái, thường làm người ta bị mất lòng tự trọng, cách giải thoát vui vẻ chỉ là tránh xa loại người đó.

- Tự cao tự đại: Có chút tài thì kiêu ngạo chẳng coi ai ra gì, tự đề cao mình đương nhiên khiến người khác khó gần, song điều đó ảnh hưởng không nhỏ trong quan hệ giao tiếp.

- Quá tự ti: Người tự ti là một hình ảnh bạc nhược bất tài trong con mắt mọi người, người thiếu tự tin thường hay cúi hay buồn, thu mình, loại người này chẳng thể hấp dẫn người khác.

- Cố chấp, cô độc: Mọi người khó cộng tác và bàn bạc với những người cô độc và cố chấp.

- Những nhược điểm trên chúng ta thường bắt gặp nó có trong tất cả mọi người song ở mức độ nhiều hay ít mà thôi. Những nhược điểm đó làm giảm đi rất nhiều mối quan hệ xã giao, bởi vậy chúng ta nên khắc phục những nhược điểm đó càng nhiều càng tốt, giảm thiểu ảnh hưởng của những nhược điểm đó trong sự nghiệp. Chúng

ta phải kiên trì tu dưỡng văn hóa, rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt đẹp, phấn đấu tự hiểu được mình, gạt giũa bản thân, phát huy cái tốt loại bỏ dần những nhược điểm của mình, đồng thời phải đào sâu suy nghĩ để hiểu được những người khác, ứng dụng phẩm cách tốt đẹp của mình vào hoạt động xã hội, đáp ứng yêu cầu giao tiếp trong xã hội, thực sự trở thành người được mọi người yêu mến.

Cách ứng xử

Người cẩn thận trong ứng xử là người luôn học hỏi. Thận trọng trong ứng xử thực ra là một việc làm đau đầu người khác. Nhưng “một đấu gạo thì đủ nuôi trăm người”, nếu bạn không cẩn thận thì bạn sẽ không gặp may - chẳng phải ai cũng là “người tốt” như bạn nghĩ. Bình thường, những loại người sau đây mong bạn hãy thận trọng. Con người ai cũng biết, song đây lại là vấn đề trừu tượng, mà trong cuộc sống thường ngày trăm người trăm tính, ngàn người thì loại, trong giao tiếp đều tùy thuộc vào sự nắm bắt và linh hoạt ứng xử của bạn.

+ Ẩn mình: Loại người này che giấu hoàn toàn

bộ mặt thật của mình, không để bạn hiểu được quá khứ, gia đình, bạn bè và quan điểm của họ đối với một số vấn đề, cũng có thể nói họ là những người sâu xa khó lường. Loại người này được tạo nên bởi ảnh hưởng của hoàn cảnh; khi giao tiếp với loại người này, rất đáng sợ, cách tốt nhất là nên có một khoảng cách.

+ Ngả nghiêng: Gió chiều nào che chiều ấy. Đặc điểm của loại người này là có lợi là theo. Đặc trưng của loại người này: bất cứ việc gì mà có lợi cho họ là họ theo, đồng thời họ cũng sẵn sàng làm trái với lương tâm miễn là có lợi cho họ, kể cả việc hại người thân, hạ gục bạn bè. Hôm nay rất tốt với bạn nhưng ngày mai có thể cùng người khác hại bạn. Với loại người này, khi giao tiếp, chỉ cần điểm đúng huyết chứ chẳng cần quan hệ tình nghĩa, lợi lộc, thậm chí cố ý để họ biết rằng với mình chỉ có mưu trí chứ chẳng có lợi lộc gì để tránh họ làm phiền bạn, bởi đó chẳng phải loại “xe” tốt để dùng.

+ “Ngọt ngào”: Loại người “miệng thơm thốt dạ ớt ngậm”, khi mở miệng thì “anh anh”, “chị chị” nghe vô cùng thân mật, chẳng cần thiết quen nhau lâu hay mới, ngoài cái đó ra thì lại rất giỏi cung

phụng người khác. Nhưng loại người này chẳng phải là loại người xấu cần phải đề phòng mà loại người này chỉ dùng miệng lưỡi ngọt ngào khiến cho người khác chẳng đề phòng, một khi thấy bạn không đáp ứng ý đồ của họ lập tức bạn sẽ bị gạt khỏi vị trí trong suy nghĩ của họ.

+ Nhãn nhử: Loại người này hình như chẳng có thể diện, bạn mắng chửi, đánh, lăng nhục họ thì họ vẫn mồm mỉm cười, tất cả mọi nỗi bức dọc nuốt hết vào trong bụng, không mảy may cho bạn hiểu. Loại người này cũng không thể coi là người xấu, bởi cá tính của họ là như vậy, suốt ngày chỉ cười giống như một người dễ tính. Nhưng có điều bạn chưa hiểu được trong thâm tâm họ đang nghĩ gì, cũng không thể nắm được những điểm tốt, xấu trong tình cảm của họ. Gặp loại người này thật khó có cách ứng xử, tốt nhất là giao tiếp theo phép lịch sự, nên nhớ câu “dĩ kỳ nhân chi đạo, hoàn trị kỳ nhân chi nhân”, người ta cười thì bạn cũng cười người ta làm ra vẻ người tốt thì bạn cũng làm ra vẻ người tốt.

Chớ nhẹ dạ

Cổ nhân nói: “Lòng người khó dò, dù có thời

gian, những điều họ dấu trong lòng bao giờ mới bộc lộ ra?” Trong giao tiếp hiểu được người chính là vấn đề đau đầu nhất. Tình bạn chân chính hữu ích rất sợ phải ân hận vì mất đi quan hệ thân thích, mất quan hệ bạn bè thân thích chính là hại nhà mình, hại sự nghiệp và có khi còn mất mạng. Song chúng ta chẳng ngại vì chúng ta có thể hiểu vài điều qua sở thích, lời nói, cử chỉ, diện mạo, tính khí hành vi đạo đức của những người mà ta quan hệ, tuy chẳng thể khẳng định song cũng tránh được phần nào tổn thất trong quan hệ. “Danh dự chính là sinh mệnh thứ hai của con người” câu nói đó chẳng sai chút nào. Nếu danh dự của một người nào đó bị chôn vùi, thì họ chẳng còn đang hoàng làm việc và giao tiếp với người khác, khó mà tiến lên được. Bị kẻ khác đặt điều bôi nhọ tuy người bị đặt điều bôi nhọ có ảnh hưởng ít nhiều, buồn và đau khổ. Song đáng thương cho những kẻ đặt điều bôi nhọ danh dự người khác họ dấu hiểu rằng khi làm mất danh dự người khác thì chính danh dự của họ cũng chẳng còn. Lãnh đạo và đồng nghiệp khi nghe những điều xấu về người nào đó tuy họ chú ý lắng nghe song trong lòng họ đang khinh bỉ và

coi thường kẻ đang kể. Qua thời gian sẽ chẳng còn ai thèm nghe họ nói nữa, như vậy sự thật cũng trở thành lời nói dối trẻ con, như vậy thì chẳng phải tự mình hại mình, được chẳng bỏ mất sao? Những kẻ mưu mô quỷ kế ấy chẳng dám dùng công việc, thành tích để tranh cãi trực diện mà cũng chẳng bao giờ có được tài liệu bằng chứng, mà chỉ dám dùng những lời chỉ trích, đặt điều để làm tổn thương người khác, đúng nghĩa là “những kẻ bèn lén”. Còn những lời bịa đặt, nói đúng nghĩa là những chuyện của kẻ chẳng có việc gì làm thêu dệt những chuyện không đâu “thêm mắm thêm muối” vào những điều bí mật của người khác rồi kể cho người khác nghe sau đó bình phẩm sau lưng họ. Khi cổ nhân đã dạy “Lời bịa đặt chỉ dừng lại ở người hiểu lẽ đời” nhưng những người đó đâu có nhiều, nên lời bịa đặt vẫn cứ truyền đi truyền lại. Có rất nhiều người bận rộn với công việc trong những tổ chức của mình, song chỉ là vì công việc nên không thể không nói chuyện mà đã nói chuyện thì hết chuyện công việc thì tất phải chuyển sang những chuyện ngoài lề. Mà những chuyện bịa đặt thì thường lại rất mùi mẫn, mà trò chuyện sau lưng

người khác thì lại có chỗ lợi cho những đồng nghiệp. Đơn thuần những chuyện bịa đặt đó thường có hại cho người khác dù người kể cố ý hay không cố ý thì cũng không thể tha thứ được, cố ý thì quá bỉ ổi, nếu vô ý thì quá là thô thiển bởi “người nói thì vô ý còn người nghe thì dễ bực” rồi qua trí tưởng tượng của bao người thêm vào đó đủ cảnh đủ lá, thay đầu đổi đuôi thế là càng hấp dẫn càng vượt xa sự thật.

PHÂN KẾT

“Một lời nói hay ấm nồng ba đông - Một câu nói dở rét lạnh sáu tháng”.

Trong thế giới rộng lớn của chúng sinh vạn vật, có người vững bước tiến lên, có kẻ tài ba không gặp vận? Chỉ có một câu trả lời: Muốn đứng vững trong thế giới ngày nay, có được thành công trong sự nghiệp, bạn phải nắm được cách nói năng thông minh sáng suốt. Cá nhân đã vậy, tập thể cũng vậy.

Trong sóng gió Quốc tế, một cuộc mạn đàm có thể tránh được một cuộc binh đao. Trong lãnh đạo hội nghị, mấy câu nói hay đủ làm lòng người sôi động. Trong sóng gió thương trường, một câu nói có thể giành được tiền tỷ. Trong giao tiếp xã hội, một câu nói chân thành khiến người nghe như nắng hạn gặp mưa.

Thời đại ngày nay là thời đại cạnh tranh, giao tiếp xã hội là một khâu hết sức quan trọng, thậm chí còn là khâu quyết định.

Con người là chúa tể của thế giới, chinh phục được con người là chinh phục được thế giới. Thử nghĩ nếu bạn dựa vào tài năng giao tiếp xã hội của bản thân, kết bạn rộng rãi, chinh phục được mọi người xung quanh có nghĩa là bạn đã chinh phục được thế giới mà bạn đang sống, bạn thực sự trở thành chúa tể.

Mục lục

LỜI NÓI ĐẦU	5
→ CHƯƠNG I:	
KHẤU KHÍ VÀ TÀI HOA	8
→ Nụ cười khiến lòng dạ thanh thản	8
→ Ấn tượng qua lần gặp gỡ đầu tiên	11
→ Giao lưu tình cảm và tư tưởng	15
→ Xin chớ xu nịnh	18
→ Nói thật lòng	22
→ Nói đúng sự thật	25
→ Khen thật lòng	28
→ Lời nói hay nghe mát lòng mát dạ	31
→ Nói xúc tích ngắn gọn	34
→ Phải biết giữ mồm giữ miệng	38
→ Tài đối đáp chỉ là cái vỏ bên ngoài	40
→ Diện mạo – ngôn ngữ không lời	44
→ Chỉ gói trong một câu thôi	56
→ Ra đòn phủ đầu	62
→ CHƯƠNG II:	
KHẤU KHÍ VÀ SỰ MAY RỦI	68

→ Có tài ăn nói mới mang lại điều may mắn	68
→ Ứng phó mau lẹ	72
→ Xã giao và tài đối đáp	75
→ Hải hước tạo ra niềm vui	79
→ Từ bỏ những quan điểm sai lầm	83
→ Nhún nhường khiêm tốn vẫn hơn	86
→ Đánh đúng tâm lý người nghe	89
→ Bí mật trong cách xưng hô	92
→ Khẩu khí khi cứng khi mềm	97
→ Vô đoán không phải là cách ứng xử hay	100

→ **CHƯƠNG III:**

TÀI ĂN NÓI VÀ KHÍ CHẤT CỦA NGƯỜI GIÀU CÓ 104

→ Làm cho đối phương thừa nhận thất bại	104
→ Đến phút cuối mới chìa con át chủ bài ra	107
→ Trước hết hãy điều chỉnh tâm lý của mình	110
→ Nâng cao chất lượng lời nói	112
→ Nói năng có chừng có mực	115
→ Dưa trái mùa vẫn ngọt	118
→ Đầu tư về tình cảm, không mất đồng vốn nào nhưng lợi nhuận rất cao	121
→ Khéo nói được việc	126
→ Lời nói gói vàng	129

→ **CHƯƠNG IV:**

**TÀI ĂN NÓI KHI NÓI CHUYỆN
VỚI CẤP TRÊN** 133

- Điều không cần nói thì không nên nói 133
- Khó nói 136
- Một lời làm tỉnh người trong mộng 140
- Lòng tự trọng khi ứng họa với đối phương 143
- Trống kêu lớn phải biết gõ dùi mạnh 146
- Nhanh trí khôn 149
- Sự nhạy bén của sức thuyết phục 153
- Giả vờ câm 156
- Trao đổi tư duy 159
- Lạc điệu bài ca uyên ương 164

→ **CHƯƠNG V:**

TÀI ĂN NÓI, KHÍCH LỆ CẤP DƯỚI 168

- Lựa lời khi khen ngợi 168
- Ca ngợi người khác không cần đầu tư 173
- Quả trách nên có chừng mực 178
- Lời nói xúc động lòng người 183
- Hãy xem người khác là con người 185
- Nắm bắt những điểm mấu chốt 190
- Trước sau không tương xứng 193
- Vạch trần sự dốt nát của đối phương 196

→ Hãy nói anh là ai?	198
→ Lời nói khéo có thể làm nguôi cơn giận	200
→ Vạch rõ thực chất của vấn đề	203
→ Nắm vững thế chủ động trong khi nói chuyện	206

→ **CHƯƠNG VI:**
TÌM CÁCH NÂNG CAO
KHẢ NĂNG ĂN NÓI 210

→ Chịu khó lắng nghe	210
→ Ăn ý trong lời nói của sếp	213
→ Cách lấy lòng	216
→ Học cách nói vòng vo	220
→ Xí xóa cười trừ	222
→ Chớ để lộ sơ hở	226
→ Nói dối như thật	229
→ Chìa khóa chính là nêu câu hỏi	233

→ **CHƯƠNG VII:**
SỨC HẤP DẪN CỦA NHÂN CÁCH
TRONG GIAO TIẾP XÃ HỘI 236

→ Nhân cách trong hành động	236
→ Ai hấp dẫn ai?	241
→ Sức hấp dẫn là cái nhãn hiệu của sự giao tiếp xã hội	243

→ Gà con ra đời phải tự mổ vỏ	247
→ Trong giao tiếp xã hội không thể không phòng thân	250
→ Bạn đã bao lần nghĩ lại	252
→ Nhảy một điệu quốc tế vũ	257
 → CHƯƠNG VIII:	
SỨC HẤP DẪN CỦA ĐỒNG TIỀN TRONG GIAO TIẾP XÃ HỘI	262
→ Đi lên trong thương trường	262
→ Dành thuận tiện cho người, mình cũng thuận tiện	267
→ Luyện đá thành vàng	271
→ Phát tài không sợ xấu mặt	274
→ Giỏi đá dân biên	277
→ Chớp lấy thời cơ	280
→ Không để lộ tiền của	284
→ Để cho người thích để cho người buồn	286
 → CHƯƠNG IX:	
NĂNG LỰC PHƯƠNG VU TRONG GIAO TIẾP XÃ HỘI	290
→ Kiệu hoa phải nhờ người khiêng	290
→ Cũng nên để nước chảy vào ruộng người khác	294

➔ Nghĩ cách buôn bán khác người	300
➔ Tự nạp điện cho mình	305
➔ Cái mới chiến thắng cái cũ	308
➔ Hội tụ là lực lượng	313
➔ Hoa nở khắp nơi	318
➔ Giỏi tính toán, biết dùng người	323

➔ CHƯƠNG X: SỨC CĂNG SỰ NGHIỆP TRONG GIAO TIẾP XÃ HỘI	329
--	-----

➔ Lao vào cuộc sống	329
➔ Nhường cho người khác một chút	332
➔ Sáng tạo đúng hàng đầu	336
➔ Nhà mạo hiểm	339
➔ Lòng người khó dẹp yên	345
➔ Phải có tình người	349
➔ Tôn thờ khoa học, bài trừ mê tín	352

➔ CHƯƠNG XI: CÓ ĐI CÓ LẠI	361
-------------------------------------	-----

➔ Quà tặng bày tỏ tấm lòng mến mộ	361
➔ Chuyện phiếm với người qua đường	365
➔ Người đẹp nhờ lụa	368
➔ Hình tượng là rất quan trọng	370

→ Thế giới đầy áp tiếng cười	373
→ Chú ý coi chừng bọn tiểu nhân	378
→ Tin cây là một loại cảm giác	384

→ **CHƯƠNG XII:**

GIAO TIẾP BẰNG TẤM LÒNG	390
-------------------------	-----

→ Nhìn người bằng con mắt thứ ba	390
→ Đề phòng chính mình	392
→ Nụ cười ruồi	397
→ Bạn bè cũng phải phân loại	402
→ Mọi người diễn kịch	404
→ Nên thiết lập một số điều cơ bản	411
→ Cuối cùng trách ai	413

→ **CHƯƠNG XIII:**

GIAO TIẾP TRÊN BÀN	415
--------------------	-----

→ Thay đổi cách nghĩ	415
→ Chính sách cũng là tiền	417
→ Thiết lập hình tượng của mình	421
→ Lại nói đến lòng tin	425
→ Vô quýt dày có móng tay nhọn	429

→ **CHƯƠNG XIV:**

TIẾP XÚC VỚI CẤP TRÊN	438
-----------------------	-----

➔ Cố gắng công tác	438
➔ Đón nhận lời khen của cấp trên	443
➔ Phê bình khéo	447
➔ Thể diện	450

➔ **CHƯƠNG XV:**
TIẾP XÚC VỚI CẤP DƯỚI 453

➔ Nếu chưa tốt thì hãy làm cho tốt	453
➔ Nói đến người hùng sau hậu trường	457
➔ Người hai mặt	460
➔ Trao đổi tâm sự	463
➔ Tìm người nổi trội	466

➔ **CHƯƠNG XVI:**
GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG 475

➔ Lường trước sự khó tính của khách hàng	475
➔ Dựa vào chất lượng, đánh gục thiên hạ	480
➔ Lộng hành lừa dối	482
➔ Mất tiền mua lấy sự hồ đồ	485
➔ Bắt chước nguyên bản	488
➔ Người nghèo khó mua được hàng rẻ	492

➔ **CHƯƠNG XVII:**
TRUNG THỰC TRONG GIAO TIẾP 496

➔ Hãy tự quét rác trước cửa nhà mình	496
➔ Hãy nghĩ đến người khác	498
➔ Chân thành sẽ đem lại cảm giác an toàn	500
➔ Hãy thử xem bạn gái kết bạn	503
➔ Tình trạng tôi ra sao?	506
➔ Cách ứng xử	511
➔ Chớ nhẹ dạ	513
➔ PHẦN KẾT	517

NHÀ XUẤT BẢN VĂN HOÁ - THÔNG TIN

43 Lò Đúc - Hà Nội

GIAO TIẾP THÔNG MINH VÀ TÀI ỨNG XỬ

Biên dịch: TẠ NGỌC ÁI - ĐẶNG HÙNG KỶ

NGUYỄN QUỐC BẢO - NGUYỄN MINH HOÀNG

- Chịu trách nhiệm xuất bản:
BÙI VIỆT BẮC
- Chịu trách nhiệm bản thảo:
PHẠM NGỌC LUẬT
- Biên tập:
PHẠM QUỲNH TRANG
- Thiết kế bìa:
HUONGTHUY DESIGN CO.
- Trình bày:
HUONGTHUY DESIGN CO.
- Sửa bản in:
PHƯƠNG AN

Liên kết xuất bản + Phát hành tại:
CÔNG TY VĂN HOÁ PHƯƠNG BẮC

www.triviet.com.vn

NHÀ SÁCH HƯƠNG THỦY

24B Hạ Hồi - Hoàn Kiếm - Hà Nội

ĐT: 04.822 1480 - Fax: 04.942 5565

In 1.000 cuốn, khổ 13x19cm tại Công ty in và bao bì Sơn La

Giấy phép xuất bản số 451/XB - QLXB/114 - VH TT

In xong và nộp lưu chiểu quý III năm 2005

THƯ VIỆN
KHOA HỌC KỸ THUẬT
BƯU ĐIỆN

Vb
796



Giao tiếp thông minh và tài ứng xử



giá: 50.000đ