

1 INTERNATIONAL BEST-SELLER

D O N G A B O R

Words That Win

SỨC MẠNH CỦA NGÔN TỪ

First News®
Where there's a will... there's a way



NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Kim Vân dịch

1. Lời giới thiệu
2. PHẦN 1: SỨC MẠNH NGÔN TỪ TRONG CÔNG VIỆC
3. Chương 1: Để có một phong cách giao tiếp tự tin và chuyên nghiệp
4. Chương 2: Xây dựng và quản lý một nhóm làm việc ăn ý
5. Chương 3: Nghệ thuật xử lý xung đột tại nơi làm việc
6. Chương 4: Làm việc với đồng nghiệp khó chịu
7. Chương 5: Nghệ thuật nói trước công chúng
8. Chương 6: Nghệ thuật giao tiếp và cơ hội thăng tiến của bạn
9. Chương 7: Nghệ thuật “thắng đẹp” trong tranh luận
10. Chương 8: Nghệ thuật đàm phán trong tuyển dụng
11. Chương 9: Chinh phục khách hàng bằng ngôn từ của bạn
12. Chương 10: Thiết lập mạng lưới quan hệ kinh doanh
13. PHẦN 2: SỨC MẠNH NGÔN TỪ TRONG QUAN HỆ KHÁCH HÀNG - NHÀ CUNG CẤP
14. Chương 11: Nghệ thuật phân nản để được phục vụ tốt hơn
15. Chương 12: Bí quyết trò chuyện cùng các chuyên gia sức khỏe
16. Chương 13: “Trò chuyện” thế nào với luật sư và những người thi hành công vụ?
17. PHẦN 3: SỨC MẠNH NGÔN TỪ TRONG GIAO TIẾP XÃ HỘI
18. Chương 14: Nghệ thuật giao tiếp để thành công
19. Chương 15: Tạo quan hệ tốt đẹp với láng giềng của bạn
20. Chương 16: Vun đắp tình bạn
21. Chương 17: Ngôn từ trong tình yêu và bí quyết hẹn hò
22. Chương 18: Thiết lập quan hệ lâu dài trong tình yêu
23. Chương 19: Những thông điệp kỳ diệu trong hôn nhân
24. Chương 20: Nghệ thuật giao tiếp trong gia đình

LỜI GIỚI THIỆU

Bạn có biết điểm chung nhất giữa một bài diễn văn trước công chúng, giao tiếp với các đồng nghiệp khó tính, cuộc hẹn hò đầu tiên và yêu cầu được chăm sóc dịch vụ khách hàng tốt hơn là gì không?

Đó là bạn phải biết sử dụng đúng ngôn từ vào đúng thời điểm và đúng đối tượng để đạt được kết quả như mong muốn.

Nếu bạn cũng giống như hàng triệu người thường ngồi lặng yên trong các cuộc họp, bỏ lỡ nhiều cơ hội thăng tiến, căng thẳng trong các buổi gặp mặt, không biết nói gì mỗi khi đối diện với cấp trên, thường nói với người thân những điều khiến sau này phải hối hận, hoặc không bao giờ đạt được kết quả như ý trong các cuộc tranh luận... thì quyển sách này là một lựa chọn vô cùng đúng đắn dành cho bạn!

Quyển sách này có thể giúp được gì cho bạn?

Sức mạnh của Ngôn từ sẽ mang đến cho bạn câu trả lời thỏa đáng đối với câu hỏi trên đồng thời sẽ tặng bạn rất nhiều từ ngữ kỳ diệu, những câu chữ tinh tế, những cách mở đầu thu hút cực kỳ sinh động... Tất cả sẽ giúp bạn đạt được điều bạn muốn trong quá trình giao tiếp trên nhiều phương diện cuộc sống, đặc biệt tại nơi làm việc và trong các cuộc đàm phán với đối tác. Tôi tin rằng khi áp dụng những chiến lược, bí quyết và kỹ năng giao tiếp này, bạn sẽ trở nên

tự tin, cuốn hút, chuyên nghiệp và gặt hái nhiều thành công hơn nữa.

Sử dụng cuốn sách này như thế nào?

Tôi đã cố gắng trình bày Sức mạnh của Ngôn từ theo bố cục đơn giản nhất để bạn có thể tìm ra ngay câu trả lời cho những tình huống khó xử nhất gặp phải.

Quyển sách được chia làm ba phần gồm 20 chương với hàng trăm gợi ý, tình huống và các ví dụ thực tế:

Phần 1: Sức mạnh ngôn từ trong công việc

Phần 2: Sức mạnh ngôn từ trong quan hệ khách hàng - nhà cung cấp

Phần 3: Sức mạnh ngôn từ trong giao tiếp xã hội

Bạn có thể sử dụng cuốn sách này như một cẩm nang tham khảo và không nhất thiết phải đọc nó từ đầu đến cuối theo thứ tự mới có thể nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình. Hãy thoải mái mở ra bất cứ chủ đề nào bạn thấy thú vị và học cách nói đúng những gì cần nói vào đúng thời điểm thích hợp. Bạn sẽ nhanh chóng nhận ra rằng gặt hái những lợi ích to lớn từ quyển sách này là điều rất dễ dàng: Sử dụng đúng ngôn từ để đạt hiệu quả giao tiếp cao nhất.

Phần 1

SỨC MẠNH NGÔN TỪ TRONG CÔNG VIỆC

Chương 1

ĐỂ CÓ MỘT PHONG CÁCH GIAO TIẾP TỰ TIN VÀ CHUYÊN NGHIỆP

“Kỹ năng quan trọng nhất trong mọi kỹ năng là không bao giờ dùng hai từ trong khi chỉ một từ là đủ.”

- Thomas Jefferson (1743 – 1826), Tổng thống thứ 3 của Mỹ

Bước vào phòng làm việc của Tổng thống Franklin D. Roosevelt, Lyndon B. Johnson, một nghị sĩ trẻ tuổi của bang Texas, mang theo dự án đưa điện về các vùng nông thôn tại bang của mình. Thế nhưng, Johnson đã không có một cơ hội nào để trình bày kế hoạch của mình vì Tổng thống Roosevelt không ngừng nói trong suốt cuộc gặp mặt.

Thất vọng nhưng không hề nản lòng, Johnson nghĩ anh cần phải điều chỉnh lại phong cách giao tiếp nếu muốn thu hút sự chú ý của Tổng thống vào ý tưởng của anh. Thế là trong lần gặp kế tiếp, ngay lập tức Johnson cất cao giọng trước khi Roosevelt kịp thốt ra nửa lời:

“Nước, nước, nước! Nước chảy khắp nơi nhưng nhiều người vẫn đang khát nước!” - Johnson nói oang oang. - “Điện, điện, điện! Điện giăng khắp nẻo, thế mà người dân quê tôi lại không có điện để dùng!” Kết quả là, chỉ thêm vài phút trao đổi với Tổng thống, Johnson đã nhận được sự ủng hộ của Roosevelt cho dự án của anh.

Phong cách giao tiếp - hay cách bạn nói chuyện và gây ảnh hưởng với người khác - có thể mang đến cho bạn những lợi ích lớn từ một ngôn từ nhỏ nhưng tinh tế. Cũng như các chính trị gia luôn chú ý đến những chi tiết nhỏ nhất trong bài thuyết trình hay kiến nghị của mình, việc mài giũa kỹ năng giao tiếp sẽ giúp bạn chọn và sử dụng đúng từ ngữ để nói chuyện với người khác một cách hiệu quả nhất.

5 cách giúp kỹ năng diễn thuyết của bạn trở nên sắc sảo

“Tôi nhận ra rằng những gì tôi đã không nói ra không bao giờ gây tổn hại cho tôi.”

- Calvin Coolidge (1872-1933), Tổng thống thứ 30 của Mỹ

Một nhà quản lý nọ trở về văn phòng làm việc với vẻ mệt mỏi sau khi nghe vị chủ tịch tập đoàn phát biểu bằng một giọng đều đều trong suốt buổi họp. Thấy vậy, một đồng nghiệp hỏi ông vị chủ tịch đã nói gì, nhà quản lý đáp: “À, ông ấy chẳng nói gì cả!”.

Chắc hẳn, nhiều người trong chúng ta đã từng nghe một ai đó thao thao bất tuyệt, nhưng rốt cuộc lại chẳng hiểu họ đang nói về vấn đề gì. Khả năng diễn đạt một cách rõ ràng các ý tưởng, kinh nghiệm, quan điểm và cảm xúc của bản thân sẽ giúp bạn tạo ra sự khác biệt và đạt hiệu quả giao tiếp rõ rệt so với việc nói lan man vô tận không có trọng tâm.

Nếu bạn biết diễn đạt một cách ngắn gọn và súc tích, đồng nghiệp của bạn sẽ không chỉ ghi nhớ những điều bạn nói mà còn tôn trọng ý kiến của bạn nữa.

Sau đây là 5 cách giúp mài sắc kỹ năng diễn thuyết của bạn:

1. Làm nổi bật nội dung chính bằng những câu khái quát ngắn gọn

Tập thói quen kể lại cho đồng nghiệp nghe nội dung chính của những quyển sách hoặc bài báo mà bạn đã đọc, hoặc nội dung của những buổi hội thảo mà bạn đã tham dự. Hãy lựa chọn những đề tài mà bạn tin chắc là họ sẽ hào hứng lắng nghe. Chủ đề nói chuyện của bạn phải liên quan đến công việc của họ, hoặc một chương trình truyền hình vui nhộn hay bất cứ gì phù hợp với hoàn cảnh và người nghe.

Bạn có thể sử dụng 5 loại câu hỏi mà các nhà báo thường dùng để tóm tắt lại nội dung buổi nói chuyện: Ai? Việc gì? Ở đâu? Khi nào? và Tại sao?

Ví dụ, nếu bạn đang nói chuyện với đồng nghiệp hoặc khách hàng trước buổi họp bàn về kế hoạch kinh doanh tháng tới, bạn có thể gợi chuyện như sau: “Tối qua, tôi có dự một hội thảo về nghệ thuật nói trước công chúng. Diễn giả rất chuyên nghiệp và tất cả những người tham gia đều được mời đứng trước nhóm để thực hành thuyết trình trong vòng 3 phút về bất cứ đề tài gì họ thích”.

Nếu đồng nghiệp của bạn thể hiện sự quan tâm, bạn hãy miêu tả ngắn gọn những điều bạn đã học được hoặc ấn tượng sâu đậm nhất đối với bạn của buổi hội thảo đó. Nếu thời gian cho phép, bạn hãy chia sẻ với họ một vài chi tiết đầy màu sắc về một hoạt động hay chủ đề mà bạn cảm thấy thú vị nhất trong hội thảo.

2. Chọn ngôn từ chính xác và dễ hiểu

Đã bao giờ bạn nói chuyện với một người luôn cố gây ấn tượng với bạn bằng cách dùng những từ ngữ cao siêu, khó hiểu nhưng rỗng tuếch chưa? Cảm giác của bạn thế nào? Tôi nghĩ bạn chẳng có ấn tượng gì cả vì khi đó bạn đang bận suy nghĩ xem họ muốn nói gì?

Sự thật là, những ngôn từ mạnh mẽ có sức tác động rất lớn nếu được sử dụng có chọn lọc và chuyển tải được nội dung bạn muốn nói. Bởi vậy, thay vì cố sử dụng những từ ngữ thật “kêu” nhưng xa lạ, bạn hãy dùng những từ chính xác và sinh động để giúp người nghe dễ dàng hình dung ra một bức tranh toàn cảnh của câu chuyện. Nhờ thế, người nghe sẽ hiểu rất nhanh và nhớ ngay những gì bạn nói.

3. Hãy dùng những câu ngắn gọn, mạnh mẽ

Những câu nói dông dài, lủng củng, bắt đầu một đằng và kết thúc một nẻo sẽ khiến người nghe bị bối rối. Để hạn chế điểm yếu này, tốt nhất là bạn nên dùng danh từ chỉ người, chỉ nơi chốn và sự vật làm chủ ngữ trong câu nói của bạn.

Một số lưu ý giúp câu văn thêm ngắn gọn, súc tích:

- Đừng nói: “Sự thật là chúng ta đang dẫn đầu về doanh số bán hàng cho thấy rằng...”.

Hãy nói: “Chúng ta đang dẫn đầu về doanh thu. Điều này cho thấy...”.

- Đừng nói: “Bà Smith, người hiện đang là trưởng phòng của chúng ta, sẽ phát biểu với chúng ta hôm nay”.

Hãy nói: “Bà Smith, trưởng phòng của chúng ta, sẽ phát biểu hôm nay”.

- Đừng nói: “Báo cáo thường niên của chúng ta, tức bản báo cáo đã được phát hành vào tháng trước, đã chỉ ra rằng...”.

Hãy nói: “Báo cáo thường niên của chúng ta, được phát hành vào tháng trước, đã chỉ ra rằng...”.

Những từ nên dùng

Tránh dùng từ “không” trước một từ nào đó nhằm làm thay đổi nghĩa của nó. Điều đó sẽ khiến từ ngữ bạn dùng không có sức thuyết phục cao. Sau đây là một vài ví dụ:

Không nên: → Nên:

Không đúng lắm (not right) → Sai (unfair, wrong)

Không tệ lắm (not bad) → Trung bình (average)

Không quá đắt (not expensive) → Rẻ (cheap)

Không thú vị lắm (not interesting) → Chán (boring)

Không nhớ rõ (did not remember) → Quên (forgot)

4. Đưa ra những nhận xét thẳng thắn

Tôi không biết bạn thế nào, chứ tôi thì rất ghét khi nghe người khác dùng những câu từ mơ hồ đại loại như: “không tệ lắm” hoặc “có thể sẽ khá hơn” trong khi thật ra tình hình thực tế là “rất tệ”, “tầm thường”, hoặc “đáng thất vọng”.

Muốn có một tác phong diễn thuyết chuyên nghiệp, được mọi người chú ý và tin cậy, bạn cần nói đúng, nói thẳng vào bản chất của vấn đề.

5. Tránh dùng từ “lấp khoảng trống”

Từ ngữ “lấp khoảng trống” là những từ hoặc cụm từ được liên tục lặp đi, lặp lại trong lúc đối thoại, chẳng hạn: “vậy đấy”, “bạn biết không”, “được chứ?”, “à”, “ờ”, “bạn hiểu ý tôi chứ?”, “à há”...

Những từ vô nghĩa đó tuy có thể lấp vào khoảng trống nhưng lại không cung cấp cho người nghe bất cứ thông tin gì. Mặt khác, việc lặp lại quá nhiều lần những cụm từ vô nghĩa này sẽ khiến người nghe mệt mỏi và mất tập trung vào những gì bạn đang nói. Kết quả là, câu trả lời bạn nhận được lại chính là những câu bạn dùng để lấp

khoảng trống như: “Ừ, có chứ!”, “Tôi hiểu ý anh mà”, hoặc “Được!”, “À há”...

Loại bỏ những từ lấp khoảng trống sẽ giúp cuộc đối thoại của bạn rõ ràng hơn, tác phong giao tiếp chuyên nghiệp và thuyết phục hơn, đồng thời khuyến khích người nghe chú ý hơn.

Phong cách diễn thuyết và đối thoại chuyên nghiệp, sắc sảo giúp người nghe tập trung và hiểu rõ những gì bạn nói. Ngoài ra, bạn còn có thể tăng sức ảnh hưởng đến người nghe bằng cách sử dụng những ngôn từ có sức biểu cảm mạnh.

7 bước để nhanh chóng có được vốn từ phong phú và hiệu quả

“Chúng ta cần có một vốn từ phong phú hơn những từ đã có sẵn. Vậy sao chúng ta không chủ động tạo ra chúng.”

- Winston Churchill (1874 – 1965), Thủ tướng Anh

Mỗi khi nhắc đến vấn đề về từ vựng, James Thurber - nhà văn kiêm nghệ sĩ hài người Mỹ rất thích kể lại câu chuyện này: “Có lần khi tôi nằm điều trị trong bệnh viện, tôi đã đồ một cô y tá: “Từ nào chỉ có bảy ký tự nhưng trong đó có ba chữ ‘u’?”. Người phụ nữ suy nghĩ một lát rồi mỉm cười nói: “Tôi không biết, nhưng ắt hẳn từ đó phải rất khác thường (unusual)”. ”.

Bạn thấy đấy, một vốn từ phong phú sẽ giúp bạn suy nghĩ, ứng biến nhanh trong mọi tình huống. Sự phong phú ở đây không phải chỉ nằm ở số lượng mà còn phải ở chất lượng. Bạn không cần phải biết thật nhiều từ lạ, những âm tiết, những ngữ nghĩa hoặc cách dùng lạ thường để gây ấn tượng với người nghe – mà điều quan trọng là bạn cần chọn đúng từ và sử dụng vào đúng ngữ cảnh để chuyển tải đúng và rõ ràng thông điệp của bạn.

Ngoài ra, bạn cũng cần lựa chọn và sử dụng ngôn từ thích hợp với từng đối tượng mà bạn hướng đến. Chẳng hạn, bạn sẽ gây được ấn tượng đối với một kỹ sư tin học, một quản đốc nhà máy hoặc một nhân viên kinh doanh nếu bạn hiểu và sử dụng tốt một số thuật ngữ liên quan đến ngành nghề của họ.

Sau đây là một số lưu ý giúp bạn nhanh chóng chọn lựa từ ngữ thích hợp trong mọi hoàn cảnh, mọi thời điểm và với mọi đối tượng.

1. Lắng nghe cẩn thận câu chữ mà đồng nghiệp dùng

Thay vì bỏ qua những câu, từ không hiểu rõ, bạn hãy thử đoán nghĩa của nó dựa vào ngữ cảnh mà người nói đang đề cập. Nếu vẫn không chắc chắn, bạn nên mạnh dạn hỏi lại, chẳng hạn, “Có phải ý anh/chị là ...?”.

2. Dành thời gian đọc sách, báo

Hãy dành thời gian đọc sách, báo, tạp chí và tập trung vào những chủ đề thu hút sự quan tâm của bạn hoặc khách hàng của bạn. Càng đọc nhiều, vốn từ của bạn càng phong phú và đó chính là lợi thế của bạn khi đàm luận với người khác.

3. Học từ ngữ chuyên ngành

Nếu bạn còn khá xa lạ với một ngành nghề hoặc một lĩnh vực nào đó, hãy làm quen với các từ, thuật ngữ chuyên ngành qua tạp chí, tài liệu, sách vở. Hãy chú ý tìm hiểu thêm từ các chuyên gia, những thành viên trong ngành để đảm bảo tính chính xác của những từ ngữ mà bạn muốn sử dụng.

4. Tra cứu từ lạ

Tập thói quen luôn mang theo một quyển từ điển bỏ túi và tra cứu ngay lập tức những từ bạn không biết. Đánh dấu những từ bạn

đã tra trong từ điển để sau này khi tình cờ lướt qua, bạn sẽ có dịp ôn lại ý nghĩa của nó.

5. Dùng một cuốn sổ tay ghi chép từ mới

Ghi lại các từ mới vào một cuốn sổ nhỏ để thuận tiện mang theo và thường xuyên ôn lại.

6. Tăng cường và củng cố vốn từ

Dùng một cuốn lịch, rồi thực hiện phương châm “từ mới mỗi ngày”. Hãy sử dụng sách, báo, băng đĩa, phim ảnh và bất kỳ phương tiện nào để làm phong phú thêm vốn từ của bạn. Tập trung vào những từ bạn thấy thật sự hữu dụng.

7. Vận dụng từ mới mỗi ngày

Hãy tập vận dụng các từ mới xen kẽ với những từ cũ trong các cuộc đối thoại hàng ngày, những cuộc nói chuyện qua điện thoại, email, hoặc trên các ghi chú và thư từ. Nói cách khác, hãy áp dụng ngay những từ mà bạn mới học được mỗi khi bạn nói và viết.

Hãy nhớ rằng khách hàng hoặc đồng nghiệp của bạn sẽ rất có thiện cảm với bạn khi bạn sử dụng chính xác và nhuần nhuyễn “ngôn ngữ của họ”.

Như vậy, bạn đã biết phải “nói gì?”. Kế tiếp, chúng ta sẽ đi vào tìm hiểu việc “nói như thế nào?”. Đây là lúc ngôn ngữ cử chỉ thể hiện vai trò quan trọng của nó.

Ngôn ngữ cử chỉ - dấu hiệu cho thấy sự tự tin và sức thu hút

- Vị trí trong giao tiếp
- Tư thế mở
- Chủ động tương tác
- Bắt tay

- Giao tiếp bằng mắt

Ngôn ngữ cử chỉ thể hiện sự tự tin, đĩnh đạc và sức hút của bạn

“Nhờ sự tinh thông ngôn ngữ của mình mà tôi không dám nói gì cả!”

- Robert Benchley (1889 – 1945), nghệ sĩ hài người Mỹ

Bạn có biết khoảnh khắc quyết định thành bại trong cuộc tranh luận trên truyền hình năm 1992 giữa Tổng thống đương nhiệm lúc bấy giờ là George H. Bush Sr. và đối thủ của ông là Bill Clinton thuộc Đảng Dân chủ là gì không? Đó là khi máy quay của đài truyền hình ghi được khoảnh khắc Tổng thống Bush liếc nhìn đồng hồ với vẻ mặt khó chịu ngay giữa cuộc đối thoại. Nhiều nhà phân tích chính trị cho rằng, chính cử chỉ đó đã góp phần dẫn đến thất bại của George H. Bush Sr. trong cuộc bầu cử năm ấy.

Ngôn ngữ cử chỉ - một phương tiện giao tiếp không lời – luôn giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong việc khiến người khác hiểu được thông điệp ẩn sau mỗi hành động của bạn, đồng thời giúp họ có thể đánh giá được năng lực của bạn.

Các loại ngôn ngữ cử chỉ dễ tạo ấn tượng tốt cho người đối diện, đồng thời phản ánh sự tự tin và khiến người khác muốn giao tiếp với bạn là: giao tiếp bằng mắt, mỉm cười, bắt tay, ngồi hoặc đứng thẳng hai tay thả lỏng tự nhiên, không khoanh tay...

Ngược lại, hành động vuốt tóc, mân mê hoặc quay bút trong tay, khoanh tay, nhai kẹo cao su, đi khòm lưng, ngồi vào một góc khuất hoặc tránh nhìn thẳng vào mắt người khác chính là những dấu hiệu không lời tiết lộ với đối phương rằng bạn đang căng thẳng, hoặc

bàng quan, thờ ơ, hoặc không lắng nghe và tệ nhất là thiếu sự tin tưởng vào chính mình.

Hãy lưu ý một vài điểm sau trong ngôn ngữ cử chỉ để có được sự điềm tĩnh, tự tin và chuyên nghiệp trong quá trình giao tiếp.

1. Vị trí trong giao tiếp

Khi bạn đang ở trong phòng hội nghị chờ đến giờ họp, lúc đó ngôn ngữ cử chỉ của bạn sẽ gửi những tín hiệu không lời đến tất cả những người xung quanh, chứ không chỉ riêng [những] người mà bạn đang trò chuyện. Vị trí bạn đứng hoặc ngồi, tư thế của bạn khi giao tiếp đều ảnh hưởng đến hình ảnh của bạn trong mắt người khác.

Nếu bạn muốn được mọi người chú ý, hãy ngồi gần đồng nghiệp hoặc khách hàng nào có sức ảnh hưởng lớn và bắt chuyện với họ. Kết quả một số khảo sát cho thấy các nhà lãnh đạo thường có khuynh hướng ngồi ở vị trí đầu bàn hoặc góc bàn trong buổi tọa đàm. Bạn càng ở gần vị trí đó bao nhiêu, bạn càng thể hiện được sự tự tin cũng như uy thế của mình bấy nhiêu.

Tuy nhiên, lưu ý đừng đứng hoặc ngồi quá gần hay quá xa người mà bạn đang nói chuyện. Ngồi quá gần một đối tác kinh doanh mới quen có thể khiến họ đề phòng và cảm thấy không thoải mái. Ngược lại, nếu ngồi quá xa, họ dễ cho rằng bạn thiếu quan tâm hoặc không muốn kết giao với họ.

Một nghiên cứu cho thấy, trong một nhóm nhỏ, hầu hết mọi người đều cảm thấy dễ chịu khi nói chuyện cách nhau một khoảng từ 0,5 - 1 mét; còn đối với một nhóm lớn hơn, khoảng cách này là từ 1 - 1,5 mét. Tuy nhiên, “khoảng cách an toàn” này thay đổi tùy thuộc

vào từng nền văn hóa. Vì vậy, hãy chú ý quan sát thái độ và phản ứng của đối phương để điều chỉnh khoảng cách ấy cho phù hợp.

2. Tư thế mở

Một trong những điểm tối kỵ trong giao tiếp là cử chỉ khoanh tay trước ngực. Đây là một sai lầm chúng ta rất hay mắc phải. Khi khoanh tay, vô tình bạn sẽ khiến đối phương có cảm giác rằng bạn là một người có tư tưởng khép kín, luôn phòng thủ và đang lo lắng hoặc bực bội. Những dấu hiệu vô hình đó sẽ gây ấn tượng khó gần đối với khách hàng, đồng nghiệp cũng như các cấp lãnh đạo trong công ty.

Nhiều người nói rằng họ cảm thấy dễ chịu hơn khi khoanh hai tay lại, và rằng nếu không khoanh tay thì họ cũng không biết phải làm gì với đôi tay của mình. Quả thật như vậy. Nhưng cho dù có cảm thấy dễ chịu và thoải mái khi khoanh tay đi nữa, bạn cũng không nên làm thế trước mặt đối tác vì điều này sẽ chuyển đến họ một thông điệp hoàn toàn trái ngược.

Vậy, bạn nên làm gì với đôi tay của mình trong những tình huống như thế? Câu trả lời là bạn có thể đan tay lại để trên đùi, đặt trên mặt bàn trước mặt hoặc cầm cây viết và một quyển sổ để ghi chú.

3. Chủ động tương tác

Tôi thường khuyên những người đến dự hội thảo của tôi nên chủ động bắt chuyện với đồng nghiệp hoặc khách hàng của họ trước buổi họp bởi sự im lặng trong những tình huống này vốn rất nguy hiểm. Càng chờ đợi trong im lặng, chúng ta càng cảm thấy khó chịu. Khi chủ động bắt chuyện với những người xung quanh, bạn không chỉ chứng tỏ được sự tự tin và thiện chí với tất cả mọi người mà còn

cho thấy bạn có sức ảnh hưởng lớn và có khả năng kết nối mọi người với nhau.

Nhiều nhân viên mới thường e ngại và tránh không tham dự vào các cuộc đàm thoại của đồng nghiệp nơi công sở. Sở dĩ như vậy là vì họ sợ xâm phạm vào thế giới riêng của người khác, hoặc sợ đồng nghiệp đang có những dự tính riêng không cần đến sự tham gia của họ. Nếu gặp tình huống này, bạn hãy thể hiện sự tự tin và tác phong chuyên nghiệp của mình bằng cách khuyến khích những người mới cùng gia nhập vào nhóm của bạn.

Trước tiên, hãy gửi đến họ những dấu hiệu thân thiện bằng ngôn ngữ cử chỉ: nhìn vào mắt họ, mỉm cười, hơi nghiêng người về phía họ và nhớ đừng khoanh tay trước ngực. Bạn cũng có thể ngỏ lời mời: “Cùng tham gia với chúng tôi nhé!” để họ tự tin hòa nhập vào nhóm của bạn. Sau đó, bạn hãy giới thiệu họ với tất cả các thành viên còn lại.

4. Bắt tay

Bắt tay là một nghi thức có nguồn gốc từ thời La Mã cổ đại. Vào thời đó, bắt tay là để chứng tỏ rằng cả hai không mang theo vũ khí. Ngày nay, bắt tay trở thành một cách chào hỏi phổ biến trong giao tiếp. Không những thế, một cái bắt tay thật chặt giữa một người đàn ông và một người phụ nữ còn là dấu hiệu thể hiện sự tôn trọng, sự tự tin và tác phong chuyên nghiệp của mỗi người.

Tuy nhiên, rất nhiều người thắc mắc rằng ai nên là người chủ động bắt tay. Nhiều người vẫn tuân thủ theo quy tắc của Emily Post^(*) : “Đàn ông nên chờ phụ nữ đưa tay ra trước”. Thực ra, quy tắc này chỉ phù hợp với 50 năm về trước, ngày nay, nhất là trong môi trường kinh doanh, trình tự này diễn ra theo chiều ngược lại.

Thực tế cho thấy, đa phần phụ nữ chờ đợi đàn ông đưa tay trước. Sự chần chừ và chờ đợi người đối diện sẽ làm cả hai cảm thấy rất bối rối. Do đó, tôi khuyên rằng bất luận bạn thuộc phái nào, hãy chủ động bắt tay trước, cả trong giao tiếp thông thường lẫn trong những tình huống kinh doanh.

() Emily Post (1872 - 1960) là một tác giả người Mỹ chuyên viết về các quy tắc giao tiếp xã hội. Bà là nhà sáng lập Trung tâm Emily Post – nơi chuyên hướng dẫn về các nghi thức và phép xã giao tại Mỹ.*

5. Giao tiếp bằng mắt

Giao tiếp bằng mắt thể hiện sự quan tâm, khuyến khích người khác nói chuyện, và điều quan trọng nhất là chứng tỏ bạn đang lắng nghe họ. Hành động nhìn lảng sang chỗ khác, tránh nhìn vào mắt đối phương, hoặc nhắm mắt trong vài giây đều tạo ra một ấn tượng không tốt.

Đối với một số người, giao tiếp bằng mắt là phần kỹ năng giao tiếp cử chỉ khó nắm bắt nhất. Nếu bạn cảm thấy không thoải mái với việc nhìn vào mắt người khác, hãy thử một số mẹo nhỏ sau đây:

- Tránh nhìn chăm chăm vào mắt người đối diện, thay vào đó, bạn có thể nhìn vào điểm giữa hai đầu chân mày của họ trong lúc đối thoại. Như thế, bạn vừa thể hiện được sự quan tâm theo dõi câu chuyện, vừa không tạo cảm giác khó chịu cho người đối diện.

- Thỉnh thoảng bạn có thể chuyển ánh nhìn sang hướng khác trong thời gian ngắn rồi quay trở lại nhìn người đối diện và mỉm cười.

- Trong khi trò chuyện với một nhóm nhỏ, bạn không nên nhìn chăm chú vào một người nào mà hãy giao tiếp bằng ánh mắt với tất

cả các thành viên khác trong nhóm.

Tóm lại, dù chuyện trò riêng tư hay nói trước đám đông, bạn cần chú ý sử dụng và kết hợp nhuần nhuyễn 5 nguyên tắc giao tiếp: vị trí, tư thế mở, chủ động tương tác, bắt tay và giao tiếp bằng mắt với mọi người. Những nguyên tắc này không chỉ giúp bạn tự tin hơn mà còn giúp bạn chiếm được nhiều cảm tình hơn từ người khác.

4 cách làm đồng nghiệp yêu mến và tôn trọng bạn

“Hoặc bạn là người được nhiều người yêu mến; hoặc, họ sẽ không thích bạn.”

- Mimi Pond, tác giả người Mỹ

Louis B. Mayer - nhà sản xuất phim Hollywood vốn không được cộng sự quý mến, nhưng trong tang lễ của ông, người ta vẫn thấy hàng trăm người đến tham dự. Nói về điều này, Samuel Goldwyn, một đồng nghiệp của ông, cho rằng: “Lý do khiến nhiều người đến dự đám tang Louis chỉ vì họ muốn chắc rằng ông ấy đã chết!”.

Quả thật, không ai trong chúng ta lại không muốn được đồng nghiệp tôn trọng. Nhưng làm thế nào để có được điều đó? Dale Carnegie, tác giả của cuốn “How to Win Friends and Influence People” (Đắc Nhân Tâm), gợi ý rằng: “Hãy làm cho người khác cảm thấy dễ chịu về bản thân họ, khi ấy họ sẽ cảm thấy dễ chịu về bạn”.

Giành được sự tôn trọng của đồng nghiệp không như việc giành chiến thắng trong một cuộc thi trước công chúng. Sự tôn trọng của đồng nghiệp được xây dựng và duy trì khi bạn không ngừng hoàn thành công việc một cách hiệu quả và trung thực. Sau đây là một số gợi ý có thể giúp bạn được đồng nghiệp yêu mến và tôn trọng hơn:

- Đối xử công bằng với tất cả mọi người, tôn trọng mọi người như nhau.

- Hãy thể hiện năng lực của mình, đừng kiêu căng tự phụ.
- Tìm hiểu những việc tốt mà người khác đã làm được và khen ngợi họ.
- Thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với từng người vào lúc thích hợp.

Tóm lại, để giao tiếp hiệu quả, bạn hãy:

- Nói to, rõ, mạch lạc.
- Nêu bật các ý chính, loại bỏ những từ, cụm từ mơ hồ, không rõ nghĩa.
- Không dùng từ lóng, từ địa phương và những từ “lấp vào khoảng trống”.
- Mở rộng vốn từ của bạn, học thêm từ chuyên ngành.
- Sử dụng ngôn ngữ hình thể để thể hiện sự tự tin, sự thông thạo và năng lực của bạn.

Chương 2

XÂY DỰNG VÀ QUẢN LÝ MỘT NHÓM LÀM VIỆC ẪN Ý

“Bạn có thể học được rất nhiều thứ qua quan sát.”

- **Yogi Berra, huấn luyện viên đội bóng chày New York Yankees**

Trong nhiệm kỳ tổng thống đầu tiên của mình, Dwight D. Eisenhower đã bổ nhiệm Arthur Burns làm Chủ tịch Hội đồng Cố vấn Kinh tế. Trong buổi họp đầu tiên, họ thỏa thuận sẽ dùng sổ để ghi chép lại nội dung buổi đối thoại giữa hai bên.

- Arthur này, anh viết ngắn thôi nhé. Tôi không biết đọc đâu! - Eisenhower nói.

- Thưa Tổng thống, chúng ta họp nhau đây, tôi không biết viết! - Burns trả lời.

3 loại câu phỏng vấn để tìm ra ứng viên tiềm năng cho nhóm

“Đừng bao giờ tuyển người biết ít hơn bạn về công việc mà bạn định giao cho họ.”

- **Malcolm Forbes (1919-1990), nhà xuất bản người Mỹ**

Việc tìm ra người thích hợp cho một nhóm vốn không phải là điều dễ dàng. Nhóm của bạn cần những gì? Tìm đâu ra những người như thế? Nhu cầu của họ cũng như kỹ năng của họ là gì? Liệu những người mới có thể hòa hợp được với những người cũ? Bạn sẽ phải kèm cặp, cầm tay chỉ việc cho họ trong bao lâu? Khi

nào thì họ có thể đảm trách công việc một cách độc lập? Liệu họ có hòa nhập được với nếp sinh hoạt chung của nhóm hay không? Liệu sự khác biệt về tính cách có dẫn đến những xung đột, ảnh hưởng đến kế hoạch, công việc chung của cả nhóm?

Có được đáp án cho tất cả những câu hỏi đó trước khi một nhân viên mới gia nhập vào nhóm của bạn có lẽ là điều không thể, tuy nhiên bạn vẫn có thể khám phá ra nhiều điều về phong cách làm việc của một ứng viên tiềm năng bằng cách đặt ra những câu hỏi như sau:

Câu hỏi loại 1: Đặt câu hỏi xử lý tình huống

Bạn có thể đưa ra những câu hỏi dạng xử lý tình huống (problem-solving) dựa trên những tình huống thực tế hoặc các giả định để xem ứng viên tiềm năng sẽ làm thế để:

- Tiếp cận vấn đề
- Suy nghĩ dưới áp lực
- Lắng nghe và nắm được nội dung chi tiết
- Hỏi lại để làm rõ vấn đề
- Thu thập thông tin
- Xử lý thông tin
- Đưa ra phương hướng giải quyết vấn đề

Dưới đây là một vài ví dụ về những câu hỏi dạng đặt câu hỏi xử lý tình huống:

- Vấn đề là đây, còn thực tế là đây. Theo anh/chị, chúng ta nên giải quyết như thế nào?

- Tình huống đưa ra là: Cấp giám sát của anh/chị đang bận, trong khi đó khách hàng lại đang cần biết quyết định cuối cùng ngay lập tức. Anh/chị sẽ làm gì?

- Anh/chị sẽ thu xếp một tình huống khẩn cấp kiểu như... ra sao?
- Anh/chị sẽ phản ứng như thế nào khi phải làm việc với một cộng sự mà...?

Câu hỏi loại 2: Về hành vi ứng xử

Câu hỏi về hành vi ứng xử sẽ giúp bạn đoán được cách phản ứng của các ứng viên tiềm năng trước các thử thách và mục tiêu trong những tình huống đặc biệt.

Biết được thói quen ứng xử của một người sẽ giúp bạn phán đoán được hành động của người đó trong những tình huống tương tự sau đó. Ngoài ra, bằng cách đặt câu hỏi dựa vào hành vi ứng xử, bạn sẽ biết được những điều sau đây về ứng viên tiềm năng:

- Kinh nghiệm và kiến thức trong công việc
- Các kỹ năng thành thạo nhất
- Đặc điểm tính cách
- Thành công và thất bại trong quá khứ
- Sự hiểu biết của họ đối với những vấn đề trong ngành của bạn
- Mức độ chuyên nghiệp

Sau đây là một vài ví dụ về những câu hỏi về hành vi ứng xử:

- Hãy cho tôi biết kinh nghiệm của anh/chị khi phải làm việc với một khách hàng đang giận dữ hoặc một đồng nghiệp đang nổi cáu.
- Hãy miêu tả một tình huống mà anh/chị đã phải giải quyết một vấn đề trong công việc?
- Nếu cấp trên của anh/chị ra một quyết định mà anh/chị hoàn toàn không đồng ý, anh/chị sẽ phản ứng như thế nào?
- Trải nghiệm của anh/chị về một thất bại nào đó?
- Cho tôi một ví dụ tiêu biểu về việc anh/chị đã đương đầu với một vấn đề khó khăn dưới áp lực.

Câu hỏi loại 3: Về phong cách làm việc

Những bất đồng hoặc va chạm do tác phong làm việc khác nhau rất dễ khiến tinh thần làm việc của nhóm bị suy yếu, từ đó ảnh hưởng đến hiệu suất công việc. Để khắc phục hạn chế này, những câu hỏi về phong cách làm việc sẽ giúp bạn nắm rõ ưu, khuyết điểm của từng cá nhân trong nhóm. Bên cạnh đó, nó sẽ giúp bạn quyết định xem cá nhân đó có phù hợp với tác phong quản lý của bạn và phong cách làm việc của toàn nhóm hay không.

Thường thì các nhóm lớn có khuynh hướng chia ra thành từng nhóm nhỏ hoặc thành từng cặp, chính vì thế các thành viên trong đội cần phải hòa hợp với nhau. Những câu hỏi về phong cách làm việc sẽ cho bạn biết cá nhân đó:

- Thích làm việc trong nhóm lớn hay nhóm nhỏ
- Phong cách tương tác với cấp quản lý như thế nào
- Thiên về những cuộc giao tiếp trang trọng hay thân mật
- Lựa chọn cộng sự như thế nào
- Khả năng xác lập các ưu tiên trong công việc
- Thiện chí yêu cầu người khác giúp đỡ

Sau đây là một vài câu hỏi về phong cách làm việc:

- Anh/chị thích làm việc một mình, một-đôi-một hay làm việc chung trong nhóm?

- Anh/chị thích làm việc với kiểu người nào nhất?

- Trong công việc, anh/chị thích sự trang trọng theo đúng nghi thức hay sự gần gũi?

Khi nhóm đã có đủ những thành viên cần thiết, thách thức tiếp theo của bạn là xác lập các ưu tiên trong công việc và giao việc.

3 câu hỏi khi giao việc

Để giao việc một cách hiệu quả, hãy hỏi các thành viên trong nhóm của bạn những câu hỏi sau:

1. *“Liệu nhiệm vụ mới này có ảnh hưởng đến thời hạn hoàn thành công việc anh/chị đã được giao không?”*

Nếu câu trả lời là “Có”, thì tất cả tùy thuộc vào quyết định của bạn. Hãy cân nhắc xem nên gia hạn thời gian cho họ hay giúp họ hoàn thành nhiệm vụ. Giao việc chất chồng mà không có sự điều chỉnh cần thiết rất dễ dẫn đến sự căng thẳng và bất bình giữa các nhân viên.

2. *“Anh/chị còn thắc mắc gì về nội dung công việc được giao cũng như thời hạn hoàn thành không?”*

Xác định rõ mục tiêu và thời hạn cần thiết hoàn thành công việc được giao sẽ mang lại kết quả tốt hơn.

Khi giao việc, hãy đưa ra một vài ví dụ hoặc nói rõ những gì bạn muốn. Tiếp theo, đừng quên hỏi họ đã nắm vững yêu cầu của công việc chưa, sau đó chú ý quan sát và hỏi xem quỹ thời gian như vậy có hợp lý hay không để không làm ảnh hưởng đến các công việc khác của họ.

3. *“Anh/chị cần những hỗ trợ gì để hoàn thành công việc này?”*

Hãy bảo đảm rằng nhân viên của bạn có đủ phương tiện, nguồn tài liệu cần thiết, sự hỗ trợ cũng như quỹ thời gian thích hợp để có thể thực hiện tốt công việc của mình. Nếu không, khả năng họ hoàn thành công việc một cách đúng đắn và đúng kế hoạch sẽ rất mong manh.

Ngoài ra, đừng quên nói lời cảm ơn, chẳng hạn: “Cảm ơn anh/chị! Tôi đánh giá cao việc anh/chị nhận công việc này”.

Vậy là nhóm của bạn đã có thể làm việc nhịp nhàng theo đúng tiến độ. Giờ đây, việc bạn cần làm là duy trì ngọn lửa nhiệt tình, năng động của từng thành viên trong nhóm và điều chỉnh kịp thời những thiếu sót của họ.

Bạn có biết làm thế nào để hoàn thành cả hai công việc đó chỉ bằng lời nói không?

4 cách phản hồi để nâng cao tinh thần và hiệu suất làm việc của nhân viên

“Tôi thích sự phê bình thẳng thắn hơn là lời khen ngợi giả tạo.”

- Noel Coward (1899-1973), diễn viên, nhà biên kịch người Anh

Tôi hỏi một vị giám đốc sản xuất tại sao anh ta chỉ phê phán công việc của các nhân viên dưới quyền. Anh ta trả lời: “Tôi được đào tạo để tìm ra các trục trặc trong quá trình sản xuất, nên công việc của tôi là bắt lỗi người khác”.

Tôi hỏi tiếp: “Thế còn những công việc mà nhân viên của anh đã làm tốt thì sao? Chẳng lẽ chúng không đáng được đề cập đến?”.

Anh ta đáp: “Không hẳn thế. Nhưng đó là công việc của họ, và họ phải có trách nhiệm làm tốt”.

“Làm tốt” là mục tiêu của hầu hết nhân viên, đồng thời cũng là điều mà các nhà quản lý mong đợi, song những lời khen ngợi dành cho những công việc đã làm tốt luôn rất cần thiết.

Hãy áp dụng những cách phản hồi sau, bạn sẽ thấy sự khác biệt rất rõ trong kết quả đạt được:

Cách 1: Khen ngợi một cách cụ thể

Chỉ nói “Làm tốt lắm!” thôi vẫn chưa đủ, hãy khen cụ thể hơn, chẳng hạn: “Tôi đặc biệt thích cách anh/chị giải quyết việc A,B,C...”

Cách đó giúp chúng ta giải quyết được vấn đề X,Y,Z...” .

Cách 2: Hãy hỏi: “Anh/Chị đã làm như thế nào?”

Câu hỏi này sẽ đem lại cho bạn câu trả lời rõ ràng để từ đó, bạn có thể vạch ra những bước hành động kế tiếp theo đúng quy trình đã định để đạt được kết quả mong đợi. Bằng cách đó, bạn làm cho nhân viên của mình tỏa sáng. Ngoài ra, cả hai còn có thể cùng vạch ra một quy trình để tái áp dụng về sau.

Bạn có thể nói:

“Xin cho tôi biết anh/chị đã làm như thế nào để đạt được kết quả này?”

Sau khi họ giải thích, hãy nói những câu đại loại như:

“Tôi mong anh/chị tiếp tục áp dụng theo phương pháp này để duy trì hiệu suất làm việc tốt như hiện nay.”

Nếu bạn thấy cách làm đó có ích cho cả những nhân viên khác, hãy nói:

“Anh/chị có thể chia sẻ phương pháp đó với anh A/chị B để họ đạt hiệu suất tốt hơn trong công việc được chứ?”

Cách 3: Phê bình nhưng không công kích

Cũng như những phản hồi tích cực, để có được những lời phê bình mang tính xây dựng cần có sự cân nhắc, lựa chọn lời nói và cách nói sao cho thật tế nhị. Hãy nhận xét, phê bình dựa trên những tiêu chí hoặc mục tiêu đã được thiết lập, và nhớ là đừng bao giờ công kích người khác hay làm mất thể diện của họ.

Sau đây là một vài cách nói tế nhị để thể hiện sự không hài lòng của bạn trước kết quả đạt được:

Không nên

- Sai cả rồi!

- Anh/chị lúc nào cũng làm theo ý mình.
- Anh/chị có điếc không?
- Anh/chị không làm nổi công việc này.
- Thà tôi tự làm còn hơn.

Nên

- Việc này cần phải đầu tư thêm.
- Tôi nhớ chúng ta đã đồng ý với nhau rằng...
- Xin hãy lắng nghe cẩn thận.
- Theo tôi, anh/chị cần thêm người hỗ trợ.
- Đây là cách tôi sẽ làm trong trường hợp này.

Đừng bao giờ đưa ra những lời nhận xét mơ hồ kiểu như:

“Tôi không biết – tôi chỉ không thích cách làm đó.”

“Khi nào thấy tôi mới biết.”

“Thật là kinh khủng!”

Cách 4: Yêu cầu nhân viên trình bày phương pháp làm việc của họ và thảo luận xem họ đã mắc sai lầm chỗ nào

“Rõ ràng là chúng ta đã phạm sai lầm ở đâu đó. Hãy cho tôi biết cách làm của anh/chị. Chúng ta sẽ cùng rà soát lại xem vấn đề nằm ở đâu.”

Hãy lắng nghe cẩn thận những vấn đề đó, chẳng hạn như:

- Thiếu sự hướng dẫn đầy đủ.
- Đặt giả thuyết sai lầm.
- Hiểu nhầm.
- Thông tin thiếu hoặc sai.
- Đào tạo không đầy đủ.
- Thiếu sự hỗ trợ.
- Phương tiện làm việc bị hư hỏng

Sau đó, bạn hãy nói:

“Qua những điều anh/chị vừa nói, tôi thấy anh/chị cần phải làm thế này, thế này... Ý anh/chị thế nào?”

Bên cạnh đó, hãy sẵn sàng nhận lấy trách nhiệm đối với những sai lầm hoặc sự thiếu sót của chính bạn. Bạn có thể nói:

“Tôi nghĩ tôi đã thấy vấn đề nằm ở đâu. Xin lỗi! Đó là lỗi của tôi! Tôi đã sai khi cho rằng...”

Hoặc:

“Giờ thì tôi hiểu vấn đề nằm ở chỗ anh/chị đã không có được những thông tin chính xác. Đó là lỗi của tôi. Lần sau, tôi đảm bảo anh/chị sẽ có đầy đủ thông tin cần thiết trước khi được giao công việc.”

Sự cải thiện không ngừng xuất phát từ những phản hồi mang tính xây dựng

Khi bạn áp dụng phương châm “cải thiện không ngừng” với các thành viên trong nhóm, họ sẽ có cơ hội để giải tỏa những khó chịu trong lòng, đồng thời tránh được những vấn đề không đáng có có thể xảy ra. Dĩ nhiên, những vấn đề trong công việc vẫn luôn phát sinh, nhưng bằng cách đưa ra lời phê bình và phản hồi mang tính xây dựng, bạn sẽ nhận được kết quả tốt hơn từ nhóm của bạn.

Đến đây, bạn đã biết được cách xây dựng và duy trì một nhóm làm việc hiệu quả. Nhưng bạn sẽ làm gì để xây dựng và duy trì lòng trung thành, thực hiện việc lãnh đạo hiệu quả và nâng cao uy tín của bạn?

20 cách để trở thành một nhà lãnh đạo uy tín

“Người già tin tất cả mọi thứ, người trung niên hoài nghi mọi thứ, còn người trẻ thì biết tất cả mọi thứ.”

- **Oscar Wilde (1854-1900)**, nhà biên kịch người Anh

Quản lý xuyên thế hệ

Bruce Tulgan, tác giả của cuốn “Quản lý Thế hệ X: Làm thế nào để sử dụng tốt nhất tài năng của những người trẻ tuổi” (“Managing Generation X: How to Bring Out the Best in Young Talent”) đưa ra lời khuyên cho các nhà quản lý kinh doanh trên toàn thế giới về việc làm thế nào để các nhân viên thuộc nhiều thế hệ có thể làm việc với nhau một cách hiệu quả.

Những trích đoạn hướng dẫn của Tulgan quả đã bắt kịp thời đại. Việc nhanh chóng chuyển đổi chỗ làm là nguyên nhân chính gây ra những mâu thuẫn giữa lao động trẻ và lao động kỳ cựu. Ông cho rằng: “Nhân viên càng lớn tuổi thì càng ít thích sự thay đổi. Trong khi đó nhân viên càng trẻ thì càng thích sự đổi mới, và họ nhanh chóng muốn có được điều đó”.

Để chuyển tải thông điệp đến các nhân viên lớn tuổi, những người luôn cho rằng các nhà quản lý trẻ ngày nay thiếu kinh nghiệm trong việc lãnh đạo nhóm, Tulgan viết: “Ngày nay, vấn đề then chốt không hẳn là vấn đề về kinh nghiệm, mà là ở chỗ người quản lý đó có thể tìm hiểu và áp dụng nhanh chóng như thế nào. Có lẽ, phẩm chất quý giá nhất ở người lãnh đạo không chỉ là kinh nghiệm, mà còn là tham vọng, khả năng phán đoán tình huống khẩn cấp và tốc độ xử lý vấn đề”.

Còn với các nhân viên trẻ - những người cho rằng các thành viên lớn tuổi của nhóm là quá cứng nhắc, thụ động, ù lì, Tulgan khẳng định: “Điều bạn không thể đẩy nhanh trong quá trình học hỏi chính là sự từng trải. Những lao động lớn tuổi đã chứng kiến thành

công và thất bại của biết bao người. Họ đã kinh qua rất nhiều thứ, và họ cũng biết rất nhiều điều”.

Sau cùng, theo Bruce Tulgan, điều quan trọng nhất mà các thành viên thuộc nhiều thế hệ khác nhau có thể làm để ngày càng nâng cao chất lượng công việc chung của nhóm là “dành thời gian lắng nghe và học hỏi lẫn nhau”.

Có một giai thoại hài hước về Đô đốc Chester Nimitz với Đại tướng Douglas MacArthur rằng, trong một lần cả hai bị đắm tàu, phải bám vào các mảnh vỡ và trôi nổi giữa đại dương. Nimitz thú nhận: “Thật may là lính của tôi không thấy tôi trong tình cảnh này – tôi không biết bơi!”. Không chịu thua Nimitz, MacArthur nói: “Ồ, cũng may là người của tôi không thấy tôi trong tình trạng như thế này - tôi không biết đi trên mặt nước!”.

Bạn có biết khi bước vào một phòng họp trong sự chú ý của mọi người, chúng ta cần phải có động lực thúc đẩy như thế nào không?

Các nhà lãnh đạo thành công luôn thể hiện sự tự tin, phong thái đĩnh đạc, sức hấp dẫn và uy tín cá nhân – những hấp lực bí ẩn luôn thu hút người khác. Những doanh nhân, diễn viên, người mẫu, chính trị gia và các vận động viên nổi tiếng không phải là những người duy nhất có sự quyến rũ đó – mà ngay bạn cũng có thể có. Dưới đây là 20 cách giúp bạn trở nên một nhà lãnh đạo có sức thu hút lớn hơn:

1. Nói cho các thành viên trong nhóm biết tầm nhìn hoặc các mục tiêu của bạn.
2. Thể hiện tinh thần lạc quan, sẵn sàng đối mặt với mọi lời chỉ trích.
3. Kiên định trong việc thể hiện niềm tin, lập trường.

4. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ các thành viên trong nhóm bằng cách khuyến khích họ hòa mình vào mục đích của bạn.

5. Tinh lọc những ý kiến, khái niệm hoặc tư tưởng của bạn thành những thông điệp đơn giản và dễ nhớ.

6. Làm nổi bật ý tưởng của bạn trong bức tranh tổng thể.

7. Động viên tinh thần các thành viên trong nhóm bằng cách cho họ thấy những lợi ích họ sẽ được hưởng khi làm việc với bạn.

8. Hãy sôi nổi và dùng thật nhiều điệu bộ, cử chỉ khi bạn nói.

9. Hãy làm cho câu chuyện mà bạn đang kể thật sinh động bằng những từ ngữ ấn tượng.

10. Điều chỉnh giọng nói sao cho trầm bổng từ nhẹ nhàng thân mật đến mạnh mẽ, nghiêm túc phù hợp từng hoàn cảnh cụ thể.

11. Mỉm cười trước mỗi câu chuyện và những lời nói khôi hài của người khác.

12. Làm tốt công việc của bạn, nhưng đừng tỏ ra quá nghiêm trang.

13. Thể hiện sự tự tin qua giọng nói và ngôn ngữ hình thể của bạn.

14. Trong buổi họp, hãy thường xuyên di chuyển gần về phía đám đông và chào hỏi càng nhiều người càng tốt.

15. Xung phong trình bày trong buổi họp kế tiếp.

16. Cho mọi người biết rằng bạn thấu hiểu lý tưởng và mục đích của họ.

17. Hãy thể hiện vai trò lãnh đạo và làm cho mọi người cảm nhận sâu sắc các ý tưởng, mục tiêu của bạn.

18. Đứng ra chủ trì các buổi thảo luận nhóm khi có cơ hội.

19. Khi bạn là trung tâm của sự chú ý, hãy nắm bắt và tận hưởng cơ hội đó.

20. Dám chấp nhận rủi ro và làm những việc có tác động tích cực đến cuộc sống của người khác.

“Muốn biết bản chất của một người, hãy trao cho anh ta quyền lực.”

- Tục ngữ

Để thành lập và quản lý một nhóm làm việc hiệu quả, bạn cần biết lên kế hoạch, xác định mục tiêu rõ ràng và sáng suốt khi lựa chọn các thành viên. Một khi nhóm của bạn đã phối hợp tốt với nhau, hãy tiếp tục động viên tinh thần, cải thiện không ngừng hiệu năng làm việc của nhóm. Giờ đây, bạn đã biết cần làm những gì để trở thành một nhà lãnh đạo xuất sắc. Nhân viên của bạn sẽ tôn trọng và ủng hộ bạn khi họ thấy rằng bạn tin vào họ và tin vào chính mình.

Chương 3

NGHỆ THUẬT XỬ LÝ XUNG ĐỘT TẠI NƠI LÀM VIỆC

“Tài ngoại giao là nghệ thuật khiến người khác làm theo ý bạn.”

- Daniele Vare (1880-1956), nhà ngoại giao người Ý

Tổng thống Abraham Lincoln im lặng lắng nghe trong khi Edwin Stanton, Bộ trưởng Bộ Chiến tranh, đọc to một bức thư chứa đầy sự giận dữ và những lời lẽ trách móc nặng nề của ông trước sai phạm nghiêm trọng của một vị tướng. Sau khi Stanton đọc xong, Lincoln cảm thấy hài lòng với ngôn từ ông đã dùng trong đó. Nhưng rồi vị tổng thống lại nói: “Anh không cần gửi lá thư này, hãy quăng nó vào lò sưởi. Tôi vẫn làm thế mỗi khi viết một lá thư nào đó trong lúc tức giận. Viết ra những lá thư như thế khiến tôi dễ chịu hơn. Còn giờ thì hãy đốt nó đi và chúng ta sẽ viết một lá thư khác”.

Giống như Stanton, các nhà quản lý ngày nay rất cẩn trọng khi sử dụng ngôn từ với nhân viên của mình. Ngay cả những nhà quản lý kinh nghiệm nhất cũng thừa nhận rằng họ phải dành rất nhiều thời gian để xử lý “những vấn đề về con người” tại nơi làm việc.

Ở vai trò quản lý, việc xử lý hiệu quả mâu thuẫn giữa các nhân viên sẽ giúp bạn tăng thêm uy tín. Ngược lại, nếu bạn làm ngơ trước những xung đột đó, các thành viên khác trong nhóm của bạn sẽ phải nhận lãnh hậu quả nặng nề từ những tranh chấp không được giải quyết đó.

Ba cách nhanh chóng lấy lại bình tĩnh trong các cuộc đối thoại căng thẳng

“Rất nhiều người nể phục Billy Martin vì cách anh ta hạ gục họ.”

- Jim Bouton, cầu thủ bóng chày đội Yankees, Mỹ

Trong khoảng thời gian từ năm 1975 đến 1988, ông chủ người Mỹ da trắng George Steinbrenner đã lần lượt thuê, sa thải, rồi lại thuê, rồi lại tiếp tục sa thải đến năm lần huấn luyện viên bóng chày Billy Martin của đội Yankees. Tính tình nóng như lửa, Martin sẵn sàng quát tháo và thóa mạ trọng tài, thậm chí anh còn đánh nhau với chính cầu thủ của mình. Tuy là một người rất khó làm việc cùng, nhưng Billy Martin vẫn được xem là một trong những huấn luyện viên bóng chày tuyệt vời nhất mọi thời đại.

Thực tế cho thấy, những nhân viên giỏi, có tài thường rất khó quản lý. Là một nhà quản lý, bạn cần giữ bình tĩnh khi gặp những tình huống như vậy. Dưới đây là ba bí quyết giúp bạn giữ một cái đầu “lạnh” khi gặp phải những cuộc tranh luận “nóng” với một thành viên nào đó trong nhóm.

1. Hít thở sâu, giữ im lặng trong mười giây

Hít thở sâu giúp giải tỏa sự căng thẳng, còn việc giữ im lặng có thể giúp bạn không nói ra những lời thiếu suy nghĩ mà sau này bạn sẽ hối hận. Dùng quãng thời gian đó để cân nhắc những ngôn từ sẽ dùng và hãy thử hình dung xem người nghe sẽ phản ứng như thế nào. Nếu câu trả lời là một phản ứng tiêu cực, hãy giữ im lặng cho đến khi nào bạn có thể đưa ra những ngôn từ mà bạn cho rằng sẽ đem lại phản ứng tích cực.

2. Tạm ngừng khi hai bên quá căng thẳng

Trước khi bạn và đối phương rơi vào tình trạng căng thẳng tột bậc, hãy nhanh chóng rút lui khỏi cuộc đối thoại đó. Đi bộ đôi chút có thể ngăn bạn nói ra những lời giận dữ mà cả hai bên sau này sẽ hối hận. Đưa ra đề nghị: “Tôi nghĩ chúng ta nên tạm dừng tranh luận trong ít phút để bình tĩnh lại đã”. Sau đó, hãy ra ngoài, nhưng nhớ quay trở lại.

3. Tự nhắc nhở bản thân không được nóng vội

Trong một cuộc thảo luận căng thẳng, có khi nào bạn tự vấn liệu mình có “sắp nói những điều không nên” không? Nếu tiếng nói bên trong không ngừng chi phối bạn bằng những câu hỏi đại loại thế, bạn sẽ dần có khuynh hướng tin vào những điều mình đang nghe. Để giữ bình tĩnh, thay thế cuộc tự thoại đó bằng một thông điệp đơn giản và tích cực khác. Bạn có thể tự nhủ với bản thân rằng: “Bình tĩnh, đừng nóng. Mình có thể xử lý được vấn đề này mà!”. Những ngôn từ đơn giản đó sẽ giúp bạn kiềm chế và kiểm soát được những cảm xúc thái quá của mình, nhờ đó cuộc tranh luận nhỏ sẽ không leo thang lên thành một cuộc chiến lớn.

10 câu nói giúp ngăn chặn cuộc cãi vã giữa các đồng nghiệp

“Khi không thể đáp trả được những lý lẽ của người khác, người ta thường có xu hướng tìm cách hạ thấp, sỉ nhục đối phương.”

- **Elbert Hubbard (1856-1915)**, tác giả và nhà xuất bản người Mỹ

Sự bất đồng giữa nhân viên sẽ tạo ra một môi trường làm việc thù địch đối với tất cả mọi người. Nhiệm vụ của nhà quản lý là phải đặt dấu chấm hết cho sự thù địch đó. Sau đây là một số thủ thuật giúp bạn ngăn chặn xung đột và đi vào hòa giải. Điều quan trọng là

bạn phải nghiêm khắc, cứng rắn và không được tỏ ra thiên vị đối với bất cứ bên nào.

1. Thể hiện uy quyền nhưng không thiên vị

Hãy nói rõ: “Tôi không đứng về phía nào, cũng không trách cứ bên nào...”.

2. Cứng rắn và nghiêm khắc bảo họ ngừng ngay cuộc cãi vã

Hãy nói: “Tôi muốn các anh chị chấm dứt những xung đột này. Cứ dành thời gian cãi vã như thế này vừa không giải quyết được vấn đề, vừa không thể tập trung cho công việc. Có thể các anh chị không đồng tình với quan điểm của nhau, nhưng các anh chị cần học cách hợp tác với nhau nếu còn muốn làm việc ở đây”.

3. Hãy cho họ biết hành vi của họ ảnh hưởng đến người khác như thế nào

Hãy nói: “Khi cãi nhau trong buổi họp, các anh chị làm lãng phí thời gian của cả những người khác. Tôi không cho phép chuyện này tái diễn”.

4. Đưa ra một hành vi cụ thể mà bạn muốn họ phải chấm dứt

Chẳng hạn: “Tôi không chấp nhận bất cứ sự lăng mạ, la hét, cãi nhau nào, cũng như bất cứ hành vi nhạo báng, châm chọc, công kích quan điểm của người khác trong mọi cuộc họp của chúng ta”.

5. Gọi ý những cách thức để họ có thể trình bày quan điểm của mình

Chẳng hạn: “Nếu anh/chị không đồng ý với những gì người kia nói, hãy ghi nhận lại và đưa cho tôi. Tôi sẽ biết cách tự đánh giá”.

6. Nhấn mạnh rằng bạn đang rất nghiêm túc và có được sự đồng tình của những nhân viên khác cũng như của cấp trên

Hãy nói: “Nội quy công ty chúng ta không bao giờ bỏ qua cho bất cứ sự lăng mạ, đe dọa hoặc sự thù địch nào trong môi trường làm việc. Vậy, nếu các anh chị không bình tĩnh lại, tôi buộc lòng phải áp dụng nội quy với các anh chị và vụ này sẽ được ghi vào hồ sơ cá nhân của các anh chị tại phòng nhân sự!”.

7. Yêu cầu cả hai đi đến một sự thỏa hiệp

Hãy nói: “Tôi sẵn sàng đứng ra tìm giải pháp cho sự bất đồng ý kiến của các anh chị với điều kiện cả hai bên phải có thiện chí hòa giải với nhau”.

8. Hạn chế để họ chạm mặt nhau

Hãy nói: “Để cả hai có thể bình tĩnh trở lại, tạm thời tôi sẽ cử anh làm việc tại một khu vực khác”.

9. Tổ chức cuộc họp ba bên

Hãy nói: “Anh chị có một (hoặc hai, ba) ngày để suy nghĩ về những gì tôi vừa nói. Sau đó tôi muốn gặp cả hai bên cùng lúc để thảo luận bất đồng của các anh chị nhằm làm cho quan hệ hai bên được tốt hơn”.

10. Yêu cầu cả hai bên thỏa thuận chấm dứt đối đầu

Hãy nói: “Trước khi các anh chị quay lại làm việc, tôi muốn biết các anh chị đã sẵn sàng chấm dứt những hành động đối đầu như vừa rồi hay không?”.

Nếu những người này không có thiện chí tháo gỡ khúc mắc, bạn hãy tham khảo ý kiến của bộ phận nhân sự, đối chiếu nội quy công ty hoặc tham vấn cấp quản lý cao hơn trước khi có thêm bất cứ biện pháp xử lý nào.

Chấm dứt một sự thù địch có lẽ không phải là điều dễ dàng, nhưng điều đó có lợi cho những người làm việc chung với bạn.

Thêm nữa, những nỗ lực của bạn sẽ gửi một thông điệp ngầm đến những người còn lại trong nhóm rằng những xung đột giữa cá nhân với nhau không được phép tồn tại trong nhóm của bạn.

8 bước để xoa dịu một nhân viên đang giận dữ

“Người biết kiềm chế cơn giận là người khôn ngoan”.

- Tục ngữ

Một số nhân viên khi nóng giận thường có hành vi chửi bới, phàn nàn lớn tiếng, đập bàn đập ghế, thậm chí đe dọa nghỉ việc. Một số khác lại ngấm ngầm để bụng, hờn dỗi, không làm việc hết mình, buông ra những lời cạnh khóe, hoặc gây “chiến tranh lạnh”. Khi nhận thấy một trong những dấu hiệu ấy thì đó chính là lúc bạn phải hành động. Càng tiếp xúc với nhân viên của bạn nhiều bao nhiêu, bạn sẽ càng dễ dàng nhận ra những dấu hiệu của “hành vi xấu” ấy bấy nhiêu. Theo tạp chí Journal of Management, nhân viên thường thể hiện sự bất mãn của họ dưới những hình thức sau:

- Tranh cãi với đồng nghiệp
- Bùng nổ cảm xúc
- Lơ là, chểnh mảng trong công việc
- Thường xuyên trễ nải hoặc vắng mặt
- Gây sự đánh nhau
- Từ chối cung cấp hoặc che giấu thông tin
- Phối hợp rời rạc
- Phao tin đồn thất thiệt
- Thể hiện những ánh mắt thiếu thiện cảm
- Nói những lời hạ thấp hoặc mỉa mai người khác

Các nhà tâm lý học cho rằng nguyên nhân gia tăng sự bức bối của nhân viên là do: khối lượng công việc ngày một nhiều trong khi

quỹ thời gian lại hẹp đi, thường xuyên bị cho nghỉ việc tạm thời vì hết việc, thời hạn hoàn thành công việc không hợp lý, không gian làm việc tù túng, kinh tế xuống dốc và rất nhiều lý do khác...

Bất kể nguyên nhân là gì chẳng nữa thì việc xoa dịu cơn giận của nhân viên sớm bao nhiêu càng tốt bấy nhiêu. Vậy bạn có thể làm gì hoặc nói gì để xoa dịu sự bất mãn của thuộc cấp? Các chuyên gia lão luyện về điều đình, dàn xếp và hóa giải xung đột khuyên chúng ta nên làm theo các bước sau đây:

Bước 1: Thể hiện sự quan tâm

Hãy nói: “Có một vài việc tôi muốn hỏi anh/chị. Tôi có thể nói chuyện riêng với anh/chị trong vài phút được không?”.

Việc bạn thể hiện cho một nhân viên đang bức tức thấy rằng bạn muốn tìm hiểu nguyên nhân tại sao họ tức giận sẽ đem lại ba điều hữu ích sau: Trước tiên, điều đó chứng tỏ bạn rất quan tâm đến cảm xúc của họ. Thứ hai, việc nói chuyện này giúp củng cố mối quan hệ và niềm tin - hai yếu tố cần thiết để hóa giải và ngăn chặn xung đột. Thứ ba, nó gửi đến người nghe một thông điệp ngầm rằng bạn muốn những hành vi giận dữ đó phải chấm dứt.

Bước 2: Cùng nhau thảo luận

Hãy nói: “Trông anh/chị có vẻ tức giận. Có chuyện gì không ổn à? Bất luận chuyện đó là gì, anh/chị có thể nói riêng với tôi”.

Đừng quá mong đợi một người đang tức giận sẽ mở hết lòng mình hay thành thật với bạn. Có thể họ sợ xúc phạm đến bạn, hoặc sợ những điều họ nói ra sẽ khiến bạn dùng để chống lại họ về sau.

Bước 3: Khuyến khích người đang tức giận nói chuyện

Hãy nói: “Tôi biết lúc này thật khó cho anh/chị nói ra điều đó, nhưng tôi rất sẵn lòng lắng nghe và tôi thật sự muốn giúp nếu điều

đó nằm trong khả năng của tôi. Vì vậy hãy cho tôi biết chuyện gì khiến anh/chị bức mình?”.

Nếu người ấy vẫn không chịu lên tiếng, bạn hãy nhượng bộ và nói: “Thôi được, anh/chị cứ nghĩ về lời đề nghị của tôi trong một vài ngày. Hãy cho tôi biết nguyên nhân càng sớm càng tốt để chúng ta cùng giải quyết vấn đề”.

Bước 4: Cuối cùng, khi họ chịu nói, bạn hãy chăm chú lắng nghe

Hãy hỏi họ rằng: “Những gì anh/chị đang nói là những gì anh/chị cảm nhận về... Đúng không nào?”.

Điều này cho thấy bạn luôn lắng nghe họ và hiểu rằng hiện tại họ đang có những bức xúc cần được giải quyết.

Hiểu được cảm xúc của nhân viên đang giận dữ cho thấy bạn đã thực sự lắng nghe họ, thấu hiểu vấn đề của họ và cả những hàm ý sâu xa. Điều đó làm giảm cơn giận của họ và là một bước quan trọng để giải quyết vấn đề. Ngoài ra, hãy chú ý quan sát kỹ ngôn ngữ cử chỉ cũng như giọng nói của họ. Cả hai yếu tố trên đều có thể tiết lộ những cảm xúc thật mà người đó có thể chưa sẵn lòng nói ra.

Bước 5: Làm rõ vấn đề

Hãy hỏi: “Ý anh/chị là gì khi nói rằng...?” hoặc “Tại sao đó lại là một vấn đề...?”.

Một nhân viên ít lời có thể sẽ do dự và nói vòng vo cho đến khi người đó đủ tin tưởng bạn để nói ra những điều họ thật sự đang nghĩ. Hãy chuẩn bị tinh thần để nghe những lời chê trách, chỉ trích bạn hoặc những người khác, nhưng đừng nổi giận hay tranh cãi, hãy im lặng và sử dụng ngôn ngữ cử chỉ mở - giao tiếp bằng mắt, đừng khoanh tay và không che mặt.

Bước 6: Xin lỗi khi cần thiết

Hãy nói: “Tôi xin lỗi vì những gì tôi nói khiến anh/chị cảm thấy như thế. Tôi không bao giờ có ý xúc phạm anh/chị”, hoặc “Tôi xin lỗi về...”.

Một lời xin lỗi chân tình, thẳng thắn có thể hiệu quả hơn rất nhiều lần so với những lời nói biện minh, vòng vo khác, nhất là với những nhân viên vốn bằng lòng với công việc. Vài năm trước khi còn là biên tập viên cho một nhà xuất bản lớn, trong một buổi họp bàn, thảo luận, cấp trên của tôi đã lớn tiếng quát tôi rằng: “Câm miệng!”. Kể từ giờ phút đó, tôi im lặng trong suốt thời gian họp còn lại. Cảm giác giận dữ và bị xúc phạm nghẹn đắng trong tôi. Sau buổi họp, vị sếp ấy đến gặp tôi ở sảnh và nói: “Don, tôi xin lỗi về chuyện đó. Tôi đã cư xử không đúng trong buổi họp. Hôm nay là một ngày thật tệ với tôi. Mong anh bỏ qua. Tôi sẽ không để chuyện này xảy ra lần nữa”. Câu nói ấy khiến cơn giận trong tôi tan biến, thay vào đó là một chút cảm thông với vị sếp của mình. “Không sao. Mong rằng mọi chuyện của anh sẽ khá hơn.” – tôi mỉm cười, trả lời.

Bước 7: Thể hiện thiện chí giúp đỡ

Hãy hỏi: “Tôi có thể làm gì để anh/chị vui vẻ trở lại?”.

Một khi người đó đã mở lòng, hãy tiếp tục quá trình điều đình, dàn xếp bằng cách tìm ra điều họ thật sự mong muốn. Đáp ứng những lời than phiền hợp lý là cách tốt nhất để tháo bỏ cơn giận của nhân viên. Tuy nhiên, đừng bao giờ hứa hẹn những gì vượt quá khả năng thực hiện của bạn, cũng đừng đưa ra những quyết định vượt quá thẩm quyền của bạn.

Trong trường hợp bạn không thể đồng ý với giải pháp mà nhân viên ấy đề ra hoặc bạn không có thẩm quyền giải quyết những vấn

đề đó, hãy yêu cầu họ cho bạn thêm thời gian để suy nghĩ trước khi có câu trả lời thỏa đáng. Hãy nói: “Tôi sẽ suy nghĩ thêm về những gì anh/chị vừa nói” hoặc “Tôi sẽ thảo luận với cấp trên rồi trả lời cho anh/chị trong một hoặc hai ngày tới. Chúng ta sẽ bàn bạc nhiều hơn về vấn đề này”.

Nếu bạn không thể làm gì hoặc không thể phê duyệt cho những đòi hỏi của người đó, hãy đề nghị một giải pháp khác và bày tỏ thiện chí sẵn lòng thảo luận nhiều hơn. Hãy nói: “Tôi đã cân nhắc kỹ về những gì anh/chị nói, và tôi cũng đã thảo luận với cấp trên. Tôi buộc phải từ chối đề nghị của anh/chị về... bởi vì... Tuy nhiên, tôi rất sẵn lòng làm... để ... Có thể anh/chị không cho đó là một giải pháp lý tưởng, nhưng đó là tất cả những gì mà tôi có thể làm cho anh/chị vào lúc này. Nếu anh/chị có ý kiến nào khác để xử lý vấn đề này, hãy cho tôi biết. Tôi sẵn lòng thảo luận. Tôi muốn khi làm việc ở đây, anh/chị làm việc với tinh thần thoải mái nhất”.

Bước 8: Hãy đưa ra đề nghị

Hãy nói: “Sau chuyện này, tôi mong rằng từ nay về sau, nếu có vấn đề gì xảy ra khiến anh/chị cảm thấy khó chịu, hãy cho tôi hay càng sớm càng tốt. Bằng cách đó chúng ta có thể xử lý kịp thời trước khi nó trở thành một vấn đề lớn hơn”.

Nếu người đó vẫn tỏ ra giận dữ, hoặc ngậm khó chịu với những yêu cầu của bạn, đừng tạo áp lực, đừng bắt họ phải chấp nhận ngay đề nghị của bạn, hãy nói: “Tại sao anh/chị không dành thời gian để suy nghĩ về những gì chúng ta đã thảo luận. Một hoặc hai ngày nữa chúng ta sẽ nói lại chuyện này, khi đó anh chị hãy cho tôi biết anh/chị cảm thấy như thế nào”.

Nhớ theo sát và thực hiện đúng như những gì đã nói để thể hiện cho người đó thấy rằng bạn thực sự muốn tìm giải pháp tốt nhất cho hai bên.

4 cách xua tan bầu không khí nặng nề sau xung đột

Nghệ sĩ hài Rodney Dangerfield^(*) từng kể hàng ngàn câu chuyện cười khiến ông tự trở thành mục tiêu gây cười cho người khác. Ông thường nói một cách hài hước rằng: “Tôi không được tôn trọng gì cả. Tôi làm việc trong một cửa hiệu thú cưng, thế mà mọi người cứ hỏi tôi lương của tôi cao đến mức nào!”.

() Rodney Dangerfield (1921 - 2004): Nghệ sĩ hài, diễn viên người Mỹ, được biết đến nhiều nhất qua câu hài nổi tiếng: “I don’t get no respect”, hoặc đúng ngữ pháp là “I get no respect” (“Tôi không được tôn trọng gì cả”).*

Nhưng, “không được tôn trọng” tại nơi làm việc không phải là chuyện đùa. Tinh thần làm việc kém, bất đồng ý kiến với đồng nghiệp, những lời khiển trách, những bảng đánh giá thành tích thấp... một hoặc những vấn đề trên đều có thể khiến thành viên trong nhóm của bạn cảm thấy chán nản, phiền muộn và tinh thần làm việc của họ trở nên sa sút. Nếu để tình trạng này kéo dài, có thể bạn sẽ phải đối mặt với những mâu thuẫn lớn hơn về sau.

Dưới đây là một vài cách giúp nhen lại ngọn lửa nhiệt tình, truyền cảm hứng làm việc cho các thành viên trong nhóm để họ trở nên năng động và sáng tạo trở lại.

Cách 1: Nhận trách nhiệm

Một khi bạn dám đứng ra nhận trách nhiệm trước những sai lầm của bản thân và tha thứ cho một thành viên nào đó trong nhóm về lỗi của họ, bạn đã biết cách vun đắp cho một mối quan hệ lâu dài.

Hãy nói: “Tôi nghĩ lẽ ra cả hai chúng ta đã có thể xử lý tình huống vừa rồi tốt hơn, nhưng tất cả đều đã qua. Tôi mong rằng chúng ta sẽ để nó lại phía sau và cùng cố gắng cho những dự án kế tiếp của chúng ta. Anh/chị nghĩ sao?”.

Cách 2: Gỡ rối

Những xung đột nơi làm việc không ít thì nhiều đều có thể làm tổn thương lòng tự trọng của những người trong cuộc. Nếu muốn nhân viên lấy lại năng suất làm việc thường ngày, hãy tạo ra vài “cú hích” bằng cách khẳng định với họ rằng bạn vẫn đánh giá cao nỗ lực làm việc của họ. Hãy nói: “Anh/chị biết tôi luôn đánh giá cao việc anh/chị luôn làm tốt công việc của mình. Đúng là chúng ta đã gặp phải vấn đề, nhưng chúng đã được xử lý xong. Hãy tiếp tục cố gắng nhé... Giờ chúng ta hãy thảo luận chuyện khác. Anh/chị có ý kiến gì mới cho chương trình làm việc tiếp theo của chúng ta chưa?”.

Cách 3: Giao thêm công việc họ thích và rút bớt công việc họ không thích

Một cách nâng cao tinh thần làm việc khác là để nhân viên của bạn được làm những việc mà họ thông thạo và yêu thích. Bằng cách đó, mỗi người trong nhóm đều có thể tập trung mọi nỗ lực để hoàn thành tốt công việc. Vậy nên, trước khi giao nhiệm vụ, hãy tìm ra những phần việc mà nhân viên của bạn sẽ ưu tiên chọn và những phần việc mà họ không thích. Một cách khác để đạt được cùng một mục đích là cho phép và khuyến khích các thành viên trong nhóm làm việc tự trao đổi công việc với nhau, nhưng lưu ý là chỉ sau khi có sự đồng ý của bạn.

“Anh có thể hoán đổi với đồng nghiệp phần việc mà anh không thích để làm công việc khác mà anh hứng thú hơn. Tuy nhiên, tôi

muốn anh báo cho tôi biết trước.”

Cách 4: Tạo không khí vui vẻ, hãy mỉm cười và trò chuyện thân thiện

Xung đột khiến tất cả các thành viên trong nhóm đều căng thẳng, nếu bạn vẫn tiếp tục tức giận hoặc im lặng, nhân viên của bạn sẽ cảm thấy ngột ngạt. Rồi sẽ có thêm nhiều xung đột khác nổ ra dù chỉ với sự khiêu khích nhỏ nhất.

Vì nhóm làm việc trông cậy vào sự lãnh đạo của bạn, thế nên bạn hãy nhanh chóng gây dựng lại một không khí hòa hợp, dễ chịu. Hãy cố gắng trở nên thân thiện và thậm chí là vui nhộn hơn. Mỉm cười với mọi người và nói với họ những câu nói nhẹ nhàng, vui vẻ rằng bạn không tức giận ai cả và rằng bạn muốn mọi người quay về với công việc như thường ngày. Tất nhiên, không cần phải đợi đến những lần nảy sinh xung đột như thế này mới thể hiện cho nhân viên của bạn biết là bạn quan tâm đến họ.

“Ngôn từ tốt đẹp làm dịu mát những tâm hồn nóng nảy.”

- Ngạn ngữ

Bí quyết quản lý nhân viên như một nhà ngoại giao có tài là tránh các xung đột chung và nhanh chóng gỡ rối khúc mắc ngay khi nó vừa phát sinh. Việc nhận biết những gì nên và không nên nói giúp nhân viên của bạn làm việc vui vẻ, thoải mái. Khả năng ngăn chặn xung đột nội bộ hoặc xoa dịu một nhân viên đang giận dữ là một trong những thách thức đối với bạn về kỹ năng giao tiếp, nhưng nếu biết xử lý một cách khéo léo, chắc chắn bạn sẽ khiến tinh thần làm việc của các thành viên trong nhóm được nâng cao mạnh mẽ.

Chương 4

LÀM VIỆC VỚI ĐỒNG NGHIỆP KHÓ CHỊU

“Tôi không tranh cãi với anh, mà tôi đang nói chuyện với anh.”

- James Whistler (1834-1903), nghệ sĩ người Mỹ

Xung đột giữa các đồng nghiệp với nhau có thể bắt nguồn từ một vấn đề hết sức vật vãn. Một ý kiến bất đồng, một câu nói băng quơ, một cử chỉ không thích hợp... tất cả đều có thể châm ngòi cho một xung đột căng thẳng nếu những người trong cuộc không biết làm chủ tình thế và phát ngôn của mình. Ngược lại, nếu khéo léo xử lý những bất đồng đó, bạn sẽ dễ dàng tìm được giải pháp hữu hiệu, luôn giữ được bình tĩnh, sáng suốt và có lẽ, giữ được cả công việc của mình.

Ba bước hóa giải xung đột

“Tranh cãi sẽ không tồn tại lâu nếu lỗi chỉ thuộc về một phía.”

- Duc de la Rochefoucauld (1613-1680), nhà văn Pháp

Hai nhà làm phim kỳ cựu của Hollywood là Samuel Goldwyn và Louis B. Mayer từng có rất nhiều bất đồng khi làm việc chung với nhau. Họ thường xuyên cãi nhau và thậm chí đánh nhau. Một lần trong phòng thay quần áo ở câu lạc bộ đồng quê Los Angeles, Mayer xô Goldwyn ngã vào thùng giặt đồ. Một người chứng kiến cảnh đó đã hỏi Mayer rằng tại sao ông lại ghét cộng sự của mình đến thế. Mayer nhìn người vừa hỏi với vẻ đầy ngạc nhiên: “Cái gì? Sao lại ghét nhau? Chúng tôi là bạn tri kỷ của nhau mà. Chúng tôi

yêu quý nhau như anh em một nhà và sẵn lòng làm mọi thứ cho nhau. Thậm chí chúng tôi còn sẵn sàng chết vì nhau nữa đấy!”.

Trên thực tế, mâu thuẫn là điều khó tránh khỏi khi làm việc trong một tập thể. Cách giải quyết các mâu thuẫn đó như thế nào sẽ quyết định sự thành công hay thất bại của bạn nơi công sở.

Sau đây là các bước có thể giúp bạn hạn chế bất đồng và không để tình trạng ấy ảnh hưởng đến tình đồng nghiệp.

Bước thứ nhất: Cùng thảo luận vấn đề

Trong quá trình làm việc chung, dù có bức bối, khó chịu với đồng nghiệp thế nào chăng nữa, bạn cũng phải luôn giữ bình tĩnh và suy nghĩ chín chắn trước khi nói. Hãy duy trì cử chỉ giao tiếp bằng mắt và giữ một giọng nói vừa phải. Việc lớn tiếng tranh cãi lúc này có thể khiến bạn dễ chịu hơn, nhưng lại rất dễ dẫn đến xung đột gay gắt và khiến tình hình nghiêm trọng thêm.

Bạn có thể chủ động nói những câu như: “Giữa chúng ta đang thật sự có vấn đề nảy sinh. Chúng ta có thể gặp nhau vài phút trước bữa trưa hoặc sau giờ làm việc để giải quyết không? Tôi nghĩ chúng ta cần phải làm rõ nó”. Hoặc: “Rõ ràng chúng ta đang có khúc mắc và quả thực tôi nghĩ cả hai chúng ta phải giải quyết nó. Tôi sẵn sàng nói chuyện nếu anh/chị cũng muốn thế!”.

Việc giải quyết xung đột sẽ dễ hơn nếu cả hai đều sẵn lòng:

- Lắng nghe mà không cắt ngang.
- Cân nhắc các quan điểm của người kia.
- Chấp nhận nhượng bộ và những yêu cầu hợp lý.
- Kiểm chế cảm xúc và tránh cáo buộc nhau.

Cả bạn và đồng nghiệp của bạn cần phải nhất trí với những nguyên tắc trên trước khi bắt đầu cuộc nói chuyện.

Bước thứ hai: Xác định vấn đề

Nhìn nhận vấn đề một cách toàn diện là điều cần thiết để giải quyết mâu thuẫn. Hãy tự hỏi bản thân xem nguyên nhân nào ở bạn góp phần nảy sinh mâu thuẫn. Đôi khi chỉ một hành động thiếu suy nghĩ, một câu nói khôì hài băng quơ hoặc một quyết định sai lệch thôi cũng đủ thổi bùng lên xung đột.

Tiếp theo, hãy khơi gợi đồng nghiệp của bạn nói ra quan điểm của họ về vấn đề đó. Trong khi họ nói, bạn chỉ nên lắng nghe, không được cắt ngang. Ví dụ, bạn hãy hỏi:

“Anh/chị thấy vấn đề chúng ta đang gặp phải thế nào?”

“Anh/chị có thể cho tôi biết tôi đã làm gì phiền lòng anh/chị không?”

Bạn nên đáp lại lời chỉ trích của đồng nghiệp như thế này: “Giờ thì tôi đã hiểu vấn đề đó gây rắc rối cho anh/chị như thế nào!”. Câu này cho thấy bạn thừa nhận quan điểm của đồng nghiệp và đây sẽ là một bước tiến lớn trong quá trình xoa dịu căng thẳng.

Khi đồng nghiệp nói xong, bạn có thể hỏi lại họ: “Anh/chị còn ý nào nữa không?”, hoặc “Anh/chị có thể cho tôi một ví dụ được không?”. Điều này sẽ khuyến khích đồng nghiệp của bạn nói về sự việc một cách chi tiết hơn và đi thẳng vào trọng tâm của vấn đề.

Hãy luôn nhớ rằng có không ít đồng nghiệp e ngại không muốn nói ra cảm nghĩ thật sự cũng như những điều khiến họ bức mình, khó chịu. Vì vậy, sau những gì họ nói, bạn nên chia sẻ quan điểm riêng của bạn về vấn đề. Hãy thẳng thắn nhưng lịch thiệp. Bạn có thể nói những câu đại loại như:

“Đây là cách tôi nhìn nhận vấn đề...”

“Đây là quan điểm của tôi về trường hợp này.”

“Anh/chị có thể không đồng ý với tôi, nhưng theo tôi thì...”

Bước thứ ba: Tìm một giải pháp hữu hiệu

Cơ hội tốt nhất để bạn giải quyết xung đột với đồng nghiệp là tìm ra một giải pháp mà cả hai bên đều chấp nhận. Thường thì đa phần họ sẽ sẵn lòng chấp nhận hòa giải nếu bạn hỏi ý kiến của họ trước khi đưa ra ý kiến của mình. Ví dụ, bạn có thể nói: “VẬY theo anh/chị chúng ta nên giải quyết tình huống này như thế nào?”. Sau khi có câu trả lời, bạn không nên đáp lại ngay. Thay vì thế, hãy lắng nghe và thậm chí nhắc nhở những gì người đó nói. Sau đó hãy nói những câu kiểu như:

“Rất thú vị! Tôi sẽ suy nghĩ về những điều anh/chị vừa nói.”

“Tôi nghĩ chúng ta có thể làm điều đó.”

Hãy hỏi thêm một vài câu để làm rõ vấn đề, đề nghị họ thử tham khảo ý kiến của bạn để đi đến một giải pháp khả thi. Nếu bạn có thể kết hợp ý kiến của cả hai để đưa ra một giải pháp chung, cơ hội đi đến một thỏa hiệp của bạn sẽ tăng lên. Ví dụ, hãy nói:

“Tôi có một ý kiến mà có lẽ cả hai chúng ta sẽ cùng hài lòng.”

“Tôi thấy ý kiến của mỗi chúng ta có những điểm có thể bổ trợ cho nhau.”

Đừng dùng áp lực để đạt được sự thỏa thuận hoặc cố áp đặt giải pháp của bạn. Thay vì thế, hãy hỏi:

“Theo anh/chị, cách này có giải quyết được vấn đề không?”

“Anh/chị có bổ sung gì không?”

Hãy tiếp tục thảo luận cho đến khi cả hai có được tiếng nói chung. Nhắc lại thỏa thuận vừa đạt được và chắc chắn rằng đồng nghiệp của bạn sẽ thực hiện theo thỏa thuận đó.

“Được rồi, theo như tôi hiểu, chúng ta đã đồng ý với nhau là..., đúng không? Anh/chị chấp nhận giải pháp đó chứ?”

“Bây giờ thì chúng ta đã hoàn toàn hiểu nhau. Anh/chị có thể tóm lại những điều chúng ta vừa thỏa thuận không?”

Nói không đồng ý như thế nào?

Không phải lúc nào bạn và đồng nghiệp cũng thống nhất ý kiến trong việc giải quyết xung đột bởi cả hai phía đều có thể đưa ra cách giải quyết vấn đề sai, hoặc không thể xác định được nguyên nhân thực sự của xung đột. Do đó, sẽ rất hữu ích nếu bạn:

- Lắng nghe để hiểu rõ chứ không phải để thuyết phục.
- Nhận ra đâu là nguyên nhân dẫn đến những diễn giải nhầm lẫn.

Để chứng tỏ rằng bạn sẵn sàng xem xét một quan điểm hoàn toàn khác với quan điểm của mình, bạn có thể nói:

“Ít nhất là, nếu chúng ta không thể đồng ý về..., có lẽ chúng ta nên thống nhất với nhau về những điểm còn tồn tại.”

Hoặc:

“Tôi thực sự tôn trọng ý kiến của anh/chị, nhưng theo tôi thì...”

Tất nhiên, không phải lúc nào bạn cũng có thể giải quyết được mọi xung đột, nhưng ba bước nêu trên có thể giúp bạn tháo gỡ nỗi lo cho những bất đồng trước khi chúng leo thang thành sự căm giận. Bên cạnh đó, bạn hãy xác định những kẻ hay gây rối và áp dụng các biện pháp cụ thể để ngăn chặn xung đột trước khi chúng nảy sinh.

Làm thế nào để tránh xung đột với những đồng nghiệp khó chịu

Tổng thống Lyndon B. Johnson nổi tiếng với những lời nhận xét mang tính xem thường người khác, đặc biệt đối với những kẻ quan

liều bàn giấy. Một ngày nọ, khi đi ngang qua bàn làm việc bề bộn giấy tờ của một nhân viên trong Ban Thanh niên Quốc gia thuộc bang Texas, Johnson cố ý nói lớn để mọi người trong văn phòng đều nghe: “Tôi hy vọng đầu óc anh không lộn xộn như cái bàn giấy anh đang ngồi”. Sáng hôm sau, anh nhân viên bị bối rối đó dọn dẹp bàn làm việc của mình sạch sẽ không còn thứ gì trên bàn. Khi đi ngang qua, Johnson lại khích bác “Mong rằng đầu óc anh không trống rỗng như cái bàn giấy này”.

Thực tế cho thấy, hầu hết mọi người đều có thể gặp những đồng nghiệp khó chịu, thích châm chọc người khác. Trong trường hợp này, tốt nhất bạn nên xác định nhược điểm của họ để hạn chế tối đa ảnh hưởng tiêu cực của họ đối với tập thể.

Dưới đây là những kiểu đồng nghiệp khó chịu thường gặp nhất và cách thức xử lý trước các hành vi gây phiền toái của họ.

Kiểu đồng nghiệp hay gây khó khăn (Blockers)

Kiểu người này thường tìm cách ngăn cản bạn và phản đối bất cứ điều gì bạn muốn làm. Họ có công việc riêng, có cách làm việc riêng và mục tiêu riêng, song vì không có quyền “sai khiến” bạn, họ luôn tìm cách cản trở quá trình làm việc của bạn.

Cách ứng xử với kiểu đồng nghiệp này:

Hãy:

- Từ chối một cách dứt khoát và tuyệt đối không tranh luận với họ.
- Yêu cầu họ giữ lại những lời bình phẩm ấy để nói trong cuộc họp.
- Khuyến khích họ đóng góp thêm các ý kiến xây dựng cho ý tưởng trước đó.

Đừng:

- Để những các đồng nghiệp này đặt bạn vào thế phòng thủ.
- Để họ chi phối cuộc thảo luận của bạn.
- Cho phép họ ngăn chặn nỗ lực của bạn.

Nói gì trước một đồng nghiệp hay gây khó khăn?

• Nếu họ nói rằng: “Vô ích thôi! Cách đó sẽ không có tác dụng đâu!”.

Bạn có thể trả lời: “Tôi không đồng ý. Tôi cho rằng nó sẽ có tác dụng”.

- Nếu họ nói: “Đó là một ý kiến vớ vẩn nhất mà tôi từng nghe”.

Bạn có thể hỏi: “Vậy anh có ý kiến gì hay hơn không?”.

- Nếu họ nói: “Anh sẽ hối hận nếu làm như thế”.

Bạn có thể trả lời: “Tôi sẵn sàng chịu rủi ro đó”.

Kiểu đồng nghiệp có tính hơn thua, đồ kỵ (Competitors)

Đối với những đồng nghiệp này, mọi dịp - từ một cuộc đối thoại đơn giản cho đến buổi họp nhân viên thường kỳ – đều có thể trở thành một “đấu trường” với kẻ thắng và người thua. Họ thích cãi vã, châm biếm, trêu chọc những người họ xem là đối thủ; họ tấn công vào uy tín của người khác. Mục tiêu sâu xa của họ là khống chế, chi phối và đứng trên tất cả mọi người.

Cách ứng xử với kiểu đồng nghiệp này:

Hãy:

- Chúc mừng họ khi họ thành công.
- Gợi ý rằng bạn sẽ hợp tác với họ để cùng đạt mục tiêu chung.
- Gợi ý thi đấu với họ trong những hoạt động thể thao ngoài công việc.

Đừng:

Đừng:

- Cho phép tồn tại những thách thức mang tính hơn thua đồ kị tại nơi làm việc.

- Đối đầu trực diện hay tỏ ra chiếm ưu thế với những đồng nghiệp có tính hơn thua.

- Khoe với họ những thành tích mà bạn đạt được trong công việc.

Nói gì trước một đồng nghiệp có tính hơn thua, đồ kị?

- Nếu họ nói: “Hãy cá xem ai sẽ là người đạt doanh số cao nhất trong tháng này”.

Bạn có thể nói: “Để làm gì? Chúng ta là một đội mà!”.

- Nếu họ nói: “Rõ ràng là tôi giỏi về hơn anh/chị”.

Bạn có thể nói: “Có thể, nhưng thế thì sao nào?”.

- Nếu họ nói: “Chắc hẳn sếp sẽ chọn tôi đảm trách dự án mới này. Tôi không nghĩ anh/chị đủ sức để thực hiện nó”.

Bạn có thể trả lời: “Tôi nghĩ chuyện này cứ để cho sếp của chúng ta quyết định”.

Kiểu đồng nghiệp phá hoại (Saboteurs)

Những đồng nghiệp ranh ma, xảo quyệt này thường ngấm ngầm tìm mọi cách để phá hoại dự án, kế hoạch, các cuộc họp và mục tiêu của bạn. Có thể họ không bao giờ công khai đối đầu với bạn, nhưng họ sẽ tìm cách ngấm ngầm phá hỏng mọi nỗ lực của bạn bằng bất cứ cơ hội nào họ có được. Họ sẽ cung cấp cho bạn những thông tin sai, truyền những tin đồn thất thiệt hoặc cố hạ thấp thành tích của bạn. Mục tiêu của họ là ngăn không cho bạn đạt được mục tiêu đã định.

Cách ứng xử với kiểu đồng nghiệp này:

Hãy:

- Cần thận khi tiếp cận đồng nghiệp phá hoại, bởi họ là người đầy ác ý.

- Đề nghị họ làm rõ những lời phê bình kiểu úp mở.
- Chống lại những tin đồn thất thiệt của họ bằng cách nêu rõ lập trường của bạn.

Đừng:

- Công khai đối đầu với đồng nghiệp phá hoại.
- Trông mong sự hỗ trợ từ phía đồng nghiệp phá hoại, ngay cả khi họ nói rằng họ đứng về phía bạn.
- Để đồng nghiệp phá hoại có cơ hội cản trở bạn đạt được mục tiêu đã định.

Nói gì trước một đồng nghiệp phá hoại?

- Nếu họ nói: “Tôi nghe nói dự án của anh đang có vấn đề”.

Bạn có thể trả lời: “Không hề! Tôi sẽ cho anh/chị thấy những gì tôi đã đạt được”.

- Nếu họ nói: “À... Thật là một khái niệm tuyệt vời làm sao!”.

Bạn có thể hỏi: “Nghe có vẻ không nhiệt tình lắm. Anh/chị thấy ý kiến của tôi có gì chưa đúng à?”.

- Nếu họ nói: “Có người cho rằng ý kiến đó thật tệ”.

Bạn có thể trả lời: “Mọi người đều có quyền nêu ý kiến riêng. Thế quan điểm của anh/chị là gì?”.

Kiểu đồng nghiệp thủ đoạn (Manipulators)

Đây là kiểu đồng nghiệp gây rối một cách gián tiếp. Họ thường tìm cách lợi dụng lòng tốt của người khác, mượn tay người khác để đạt mục đích của mình. Họ tâng bốc, xu nịnh đồng nghiệp xung quanh để những người đó làm việc thay cho họ, rồi nhận lấy tiếng tốt về mình. Khi công việc không đạt kết quả như mong muốn, họ lại

né tránh trách nhiệm và đổ lỗi cho đồng nghiệp. Mục tiêu của họ là lợi dụng người khác để được việc cho mình.

Cách ứng xử với kiểu đồng nghiệp này:

Hãy:

- Đối đãi với họ lịch sự và chuyên nghiệp.
- Nếu phải hợp tác với họ, hãy phân định rõ ràng nhiệm vụ mà mỗi người đảm trách.
- Luôn thận trọng, nếu bạn sao lãng, họ sẽ đẩy ngay công việc cho bạn.

Đừng:

- Để họ lôi kéo bạn vào những mối quan hệ mà họ có thể trục lợi.
- Tranh cãi với họ.
- Đứng về phía họ khi họ đổ lỗi cho người khác những lỗi lầm của chính họ.

Nói gì trước một đồng nghiệp thủ đoạn?

- Nếu họ nói: “Anh/chị giỏi... quá! Còn tôi thì... thật kém cỏi. Hãy giúp tôi làm việc này nhé?”.

Bạn có thể trả lời: “Xin lỗi anh/chị. Rất tiếc, tôi cũng quá tải đến nơi rồi”.

- Nếu họ nói: “Anh/chị có nghĩ rằng Catherine không đủ khả năng theo dự án này không?”.

Bạn có thể trả lời: “Không! Thật ra, tôi nghĩ cô ấy đang làm tốt công việc, và tôi thích làm việc với cô ấy”.

- Nếu họ nói: “Sự xáo trộn ấy không phải lỗi của tôi – hãy nói với Harry ấy!”.

Bạn có thể nói: “Không ai trách anh/chị cả. Vấn đề là chúng ta hãy bắt tay vào giải quyết vụ này”.

Kiểu đồng nghiệp “bom nổ chậm” (Time Bombs)

Kiểu người này thường im lặng, đôi khi nhẹ dạ, không kiên định, nhưng khi đã phật ý, họ trở nên cực kỳ hung hăng và có thể “bùng nổ” bất cứ lúc nào. Sự nóng nảy của họ khiến bạn phải rút bớt yêu cầu của mình và luôn trong trạng thái phòng thủ khi đến gần. Bản thân những người này nhận ra rằng chỉ cần sau một vài cơn bùng phát như vậy, bạn sẽ không yêu cầu họ làm quá nhiều. Mục đích của họ là né tránh công việc và trách nhiệm bằng cách đe dọa sẽ đổi đầu.

Cách ứng xử với kiểu đồng nghiệp này:

Hãy:

- Luôn thể hiện thiện chí khi làm việc với họ.
- Kiên nhẫn, lịch thiệp và khéo léo với họ.
- Tìm sự cân bằng giữa mềm mỏng và quyết đoán.

Đừng:

- Để họ hăm dọa bạn.
- Giúp đỡ họ quá mức cần thiết hoặc gây hấn với họ.
- Thất hứa với họ dù chỉ một lần hoặc đưa ra bất cứ một quyết định nào mà không tham khảo qua ý kiến của họ.

Nói gì trước một đồng nghiệp “bom nổ chậm”?

- Nếu họ nói: “Tôi mà nghe điều đó một lần nữa, chắc tôi sẽ phát điên lên mất”.

Bạn có thể hỏi lại: “Trông anh/chị có vẻ rất bối rối. Chuyện gì không ổn thế?”.

- Nếu họ nói: “Tôi đã quá chán cái mớ rác rưởi này!”.

Bạn có thể hỏi: “Anh/chị có cần giúp đỡ không?”.

- Nếu họ nói: “Tại sao anh/chị không thôi ngay đi?”.

Bạn có thể trả lời: “Xin lỗi. Tôi thực sự không có ý làm anh/chị khó chịu”.

Kiểu đồng nghiệp “buôn chuyện” (Butterflies)

Những đồng nghiệp này luôn than thở rằng họ phải làm quá nhiều việc, họ đang quá tải và mệt mỏi. Trên thực tế, hiếm khi nào bạn thấy họ có vẻ đang chăm chú làm việc. Thay vì thế, họ huyên thuyên không ngừng về những vấn đề nhà cửa, ăn uống, chuyện ông nọ, bà kia... Họ phung phí thời gian của bản thân và lãng phí thời gian của đồng nghiệp, khiến mọi người không thể tập trung được. Mục đích của họ là biết thật nhiều chuyện xung quanh, do đó một hệ quả tất yếu là họ chẳng thể làm tốt công việc.

Cách ứng xử với kiểu đồng nghiệp này:

Hãy:

- Thân thiện nhưng giới hạn thời gian “buôn chuyện” của họ.
- Nhắc nhở họ giảm bớt âm lượng mỗi khi họ nói chuyện.
- Ngăn không để họ lôi kéo bạn vào cuộc “ngồi lê đôi mách” về người khác.

Đừng:

- Để cuộc trò chuyện của họ với những đồng nghiệp khác làm bạn mất tập trung.
- Lên giọng hay nổi cáu khi yêu cầu họ nói chuyện nhỏ hơn.
- La trách họ về việc không lo làm việc mà chỉ lo buôn chuyện (hãy báo cáo việc này lên cấp trên của bạn).

Nói gì trước một đồng nghiệp “buôn chuyện”?

- Nếu họ nói: “Anh/chị nghe gì chưa? Tôi mới vừa nghe người ta kể về anh chàng quản lý sản xuất mới của chúng ta đó! Chao ôiiii!!!...”.

Bạn có thể trả lời: “À. Tôi cũng có nghe nói rằng anh ấy làm việc rất giỏi và phòng ban bên ấy đã thật sự khởi sắc”.

- Nếu họ nói: “Có nhớ Margie không? Anh/chị không tin nổi những gì mà tôi biết đâu”.

Bạn có thể trả lời: “Chắc chắn là thế rồi, nhưng xin lỗi, tôi đang rất bận. Tiện thể, tôi có chút việc muốn nhờ anh/chị giúp”.

- Nếu họ nói: “Tối qua tôi gặp một anh chàng rất đẹp trai ở câu lạc bộ. Chúng tôi bắt đầu nói chuyện và...”.

Bạn có thể nói: “Thật xin lỗi khi phải ngắt lời anh/chị, nhưng tôi cần tập trung làm việc. Chúng ta hãy nói chuyện vào giờ nghỉ trưa hoặc sau giờ làm việc nhé”.

Kiểu đồng nghiệp lười biếng, thụ động (Slackers)

Những cộng sự tiêu cực này không đề cao danh dự, cũng không mấy bận tâm về năng suất lao động của bản thân. Họ thường không thích công việc và chỉ làm qua loa mà không quan tâm đến kết quả. Họ không đưa ra ý kiến, không chủ động và chỉ làm việc vừa đủ giới hạn tối thiểu cho phép. Họ mang theo vô số những lời biện minh cho kết quả thấp kém của bản thân. Mục đích của họ là làm việc càng ít càng tốt.

Cách ứng xử với đồng nghiệp kiểu này:

Hãy:

- Giải thích để họ thấy kết quả làm việc kém của họ ảnh hưởng đến bạn như thế nào.

- Hãy nói với họ rằng bạn với họ đang ở cùng một đội.

- Nói rằng công việc họ đang làm có ý nghĩa quan trọng.

Đừng:

- Bỏ qua những công việc chưa đạt yêu cầu của họ.

- Chấp nhận lời biện hộ của họ trước những kết quả thấp kém, không đạt yêu cầu.

- Để thành tích yếu kém của họ ảnh hưởng đến những nỗ lực của bạn và các thành viên trong nhóm.

Nói gì trước một đồng nghiệp lười biếng?

- Nếu họ nói: “Thôi đi, ai để tâm đến mấy thứ này chứ?”.

Bạn đáp: “Có chứ. Tôi quan tâm đấy”.

- Nếu họ nói: “Tôi đã làm hết sức mình rồi – với những thiết bị tệ hại này, tôi chỉ có thể làm được đến thế mà thôi!”.

Bạn hãy trả lời: “Có lẽ anh/chị nên đề nghị cấp trên mua cho anh/chị một máy mới hoặc ít ra là có thể thu xếp cho anh/chị dùng tạm một cái máy khác”.

- Nếu họ nói: “Tại sao tôi phải lo lắng?”.

Bạn hãy trả lời: “Nếu chúng ta làm việc cùng với nhau, anh/chị cần phải làm việc tốt hơn nữa!”.

Kiểu đồng nghiệp hay phàn nàn, ca cẩm (Complainers)

Đây là những đồng nghiệp tiêu cực luôn luôn ca cẩm và rên rỉ khi có gì đó trục trặc và tại sao các ý tưởng của họ không bao giờ có tác dụng. Họ sẵn sàng than vãn suốt ngày với bất cứ ai chịu lắng nghe họ. Thay vì trút bỏ gánh nặng của bản thân và bắt tay vào hoàn thành công việc được giao, họ lại lãng phí thời gian vào việc than thở, càu nhàu. Điều này ảnh hưởng không ít đến tinh thần làm việc của các đồng nghiệp xung quanh, khiến năng suất lao động của mọi người giảm sút theo.

Cách ứng xử với đồng nghiệp kiểu này:

Hãy:

- Dành cho họ một chút chú ý, bởi đó là điều họ thật sự mong muốn.

- Đề xuất một vài ý kiến đối với vấn đề của họ (nhưng bạn cũng đừng ngạc nhiên nếu họ không nghe theo lời khuyên của bạn).

- Giới hạn lượng thời gian bạn dành cho họ.

Đừng:

- Tham gia ca thán cùng họ.

- Dây dưa vào cuộc tranh luận giữa họ và một đồng nghiệp khác.

- Bỏ ngoài tai những lời phàn nàn chính xác hoặc những vấn đề hợp lý mà họ đưa ra, nếu bạn có đủ thẩm quyền và đủ khả năng giải quyết.

Nói gì trước một đồng nghiệp hay ca thán?

- Khi họ nói: “Công việc này thật tẻ nhạt!”.

Bạn có thể trả lời: “Anh/chị có bao giờ nghĩ đến việc chuyển sang bộ phận khác không?”.

- Khi họ nói: “Lúc nào tôi cũng phải nhận phần việc tẻ nhạt!”.

Bạn có thể gợi ý: “Tôi biết điều đó là... Tôi đang tìm nhân viên mới có những kỹ năng như của anh/chị. Và tôi nghe nói, họ nhận được nhiều đãi ngộ tốt hơn. Có thể đây là lúc anh/chị cần cố gắng hơn”.

- Khi họ nói: “Ước gì tôi trúng số để không bao giờ phải quay lại nơi làm việc tẻ nhạt này!”.

Bạn có thể nói nửa đùa nửa thật: “Tôi nghĩ, thà anh/chị đi tìm một công việc khác mà anh/chị yêu thích còn dễ dàng hơn”.

Trên đây là một số cách nhận diện và ứng phó với kiểu đồng nghiệp xấu tính. Bạn hoàn toàn có thể làm việc với kiểu nhân viên

này nếu biết ứng xử một cách khéo léo theo phương châm “Vỗ quýt dày, móng tay nhọn”.

7 thủ thuật tránh xung đột với các đồng nghiệp khó chịu

Để tránh xung đột với những đồng nghiệp khó chịu, bạn hãy thử áp dụng các mẹo nhỏ sau đây. Chỉ cần một vài hành động, một vài ngôn từ đơn giản bạn có thể tạo nên những tác động tích cực đến không ngờ đối với những đồng nghiệp vốn khó tính, ưa gắt gỏng.

Mẹo 1: Hãy thể hiện sự trân trọng đối với những nỗ lực của họ dựa trên quan điểm cá nhân của bạn.

Mẹo 2: Thỉnh thoảng, thực hiện một vài cử chỉ đẹp với họ để chứng tỏ bạn quan tâm đến họ.

Mẹo 3: Đề nghị công nhận và khen thưởng những đóng góp của họ.

Mẹo 4: Khen tặng họ khi có thể.

Mẹo 5: Chuyện trò với họ.

Mẹo 6: Đề nghị họ cho bạn ý kiến hoặc lời khuyên.

Mẹo 7: Giúp đỡ họ trong một vài tình huống khó khăn.

Làm việc với những đồng nghiệp khó chịu đòi hỏi bạn phải kiên nhẫn, khoan dung và cần cả một chút khéo léo. Tuy nhiên, dù có áp dụng những mẹo trên một cách tài tình như thế nào chăng nữa, vẫn có lúc bạn cần phải sử dụng một từ rất quan trọng với họ: “KHÔNG”.

10 cách lịch sự để nói “không” trong những tình huống khó xử

“Cô ấy biết nói mười tám thứ tiếng khác nhau. Nhưng cô ấy chẳng biết nói “không” bằng thứ tiếng nào cả.”

- Dorothy Parker (1893-1967), nhà văn, nhà thơ người Mỹ

Hai đồng nghiệp tranh luận với nhau về giá trị của việc ứng xử lịch sự với đồng nghiệp. Một trong hai người mĩa mai: “Lịch sự chẳng nghĩa lý gì, nó rỗng tuếch như không khí vậy”. Người kia đáp: “À, trong lớp xe chẳng có gì ngoài không khí, nhưng nó lại giúp cho cả chiếc xe vận hành êm ái đấy”.

Đã bao giờ bạn bủ đầu với hàng đồng lời nhờ vả, những đòi hỏi liên tục của đồng nghiệp mà không có được một chút thời gian thư giãn, nghỉ ngơi không? Sẽ có một lúc nào đó bạn cần biết từ chối một cách dứt khoát những đòi hỏi ấy. Sau đây là 10 kiểu đòi hỏi khác nhau và cách nói “KHÔNG” một cách rõ ràng, lịch sự và hiệu quả.

- Nếu có người yêu cầu bạn góp tiền mua quà tặng cho một ai đó và bạn không muốn tham gia, hãy nói: “Không, tôi sẽ tặng quà riêng”.

- Nếu một đồng nghiệp hỏi mượn tiền của bạn, hứa đến ngày lãnh lương sẽ trả, bạn có thể nói: “Thật lòng tôi cũng muốn giúp anh/chị, nhưng hiện tại ví tiền của tôi cũng trống rỗng rồi!”.

- Nếu một đồng nghiệp nhờ bạn ở lại làm thêm trong khi bạn thấy không cần thiết, hãy nói: “Xin lỗi. Tối nay tôi bận rồi. Anh/chị hỏi xem anh/chị [A/B/C nào đó] có thể giúp anh/chị được không”.

- Nếu một đồng nghiệp nhờ bạn nói dối cấp trên, dù đó là lời nói dối vô hại, bạn có thể từ chối rằng: “Đó là một ý kiến rất tệ. Câu trả lời của tôi là không!”.

- Nếu đồng nghiệp yêu cầu bạn làm chứng rằng họ đã tham dự một buổi họp bên ngoài văn phòng nào đó, trong khi thực tế là không. Bạn có thể nói: “Không được. Anh/chị muốn chúng ta cùng bị

đuổi việc à? Đó là một lỗi lớn cho cả hai chúng ta. Câu trả lời của tôi là không!”.

- Nếu một thành viên nào đó trong phòng ban gợi ý bạn than phiền với cấp trên về một đồng nghiệp khác, bạn có thể nói: “Không, tôi chẳng có vấn đề gì với anh ấy/chị ấy cả, và tôi không muốn xen vào chuyện này. Anh/chị cần phải tự giải quyết vấn đề giữa hai người với nhau hoặc trình lên cấp trên phân xử”.

- Nếu một đồng nghiệp tạo áp lực, ép bạn tổ chức một buổi tiệc trong văn phòng, bạn có thể nói: “Xin lỗi, tôi không thể. Tôi thật sự rất bận”.

- Nếu một đồng nghiệp gợi ý muốn hẹn riêng bạn ở ngoài mà bạn không muốn nhận lời, hãy nói: “Tôi rất cảm kích trước lời mời của anh/chị, nhưng tôi đang rất bận”.

- Nếu một đồng nghiệp nài nỉ bạn chọn người bạn của họ thay vì một ứng viên khác có năng lực hơn, bạn có thể nói: “Không, như vậy là trái với quy định của công ty”.

- Nếu một đồng nghiệp yêu cầu bạn giúp họ làm một dự án nào đó, trong khi bạn đang rất bận, bạn có thể từ chối: “Xin lỗi, tôi cũng đang bù đầu với những dự án của mình nên không thể giúp anh/chị được. Có lẽ anh/chị nên báo cáo với cấp trên để được hỗ trợ thêm người”.

Từ chối một lời nhờ vả vô lý của đồng nghiệp có thể không phải là điều dễ dàng đối với nhiều người, nhưng hãy thử ứng dụng các ví dụ trên, có thể bạn sẽ biết từ chối một cách thẳng thắn mà vẫn rất lịch sự. Hãy nhớ rằng bạn luôn có quyền nói “KHÔNG”.

“Cách nói cũng quan trọng không kém nội dung cần nói.”

- Tục ngữ

Hóa giải xung đột với những đồng nghiệp khó chịu quả là một thách thức lớn. Song, nếu bạn biết nhận ra những dấu hiệu đặc trưng của từng loại xung đột và xử lý tình huống khéo léo, mọi chuyện sẽ trở nên tốt đẹp hơn nhiều. Hãy nhớ rằng, cách bạn thể hiện sự không đồng tình hoặc từ chối sẽ giúp bạn tránh được xung đột, đặc biệt là với những đồng nghiệp khó chịu.

Trên đây là cách giải quyết những vấn đề thường gặp trong một nhóm nhỏ. Trong chương tiếp theo, chúng ta sẽ bước lên sân khấu và nói chuyện với một cử tọa lớn hơn.

Chương 5

NGHỆ THUẬT NÓI TRƯỚC CÔNG CHÚNG

“Một bài diễn thuyết hay giống như một chiếc đầm dạ hội của phụ nữ, nó phải đủ dài để bao phủ toàn bộ chủ đề và đủ ngắn để mọi người thấy hấp dẫn.”

- R. A. Butler (1902-1982), chính khách người Anh

Cựu Tổng thống Mỹ Ronald Reagan là một diễn giả tài ba, nhất là khi ông đơn giản hóa những vấn đề đầy phức tạp của người Mỹ. Ví dụ, trong diễn văn đầu tiên của ông về ngân sách quốc gia được truyền hình trực tiếp, ông đã sử dụng một vốc tiền xu để minh họa cho giá trị hiện hành của đồng đô la Mỹ. Tài hùng biện của ông khiến những đối thủ thuộc Đảng Dân chủ không khỏi kinh ngạc. Một người trong số họ thừa nhận: “Phải là nghệ sĩ mới thể hiện được sự hùng hồn như thế. Nếu là Carter, có lẽ ông ấy sẽ nhấn mạnh các ý chính bằng những ngôn từ... hồng bét; Ford có thể lóng ngóng và đánh rơi đồng xu; còn Nixon thì giữ rịt mớ tiền xu đó trong túi của mình”.

Đã bao giờ bạn từ chối một cơ hội nghề nghiệp nào đó chỉ bởi vì bạn cảm thấy thiếu tự tin khi nói trước đám đông? Đã bao giờ bạn đổ mồ hôi lạnh khi sắp yêu cầu “nói vài lời” trong một buổi họp phòng ban hoặc thuyết trình về việc bán hàng? Đầu óc bạn có bị đóng băng, bạn có bị khớp đến líu lười khi gặp phải những tình huống cần ứng biến nhanh không? Nếu câu trả lời của bạn cho bất

kỳ câu hỏi nào trên đây là có, bạn cũng không cần phải quá lo âu vì có rất nhiều người giống bạn. Thực tế, ngay cả những người chuyên nghiệp đôi khi vẫn khó tránh khỏi cảm giác căng thẳng và lo lắng khi nói trước đám đông. Vì vậy, bất cứ khi nào cảm thấy thiếu tự tin hay thiếu kinh nghiệm, bạn có thể vận dụng nghệ thuật nói trước công chúng (public speaking) sau đây để lấy lại sự tự tin cho mình.

6 câu hỏi then chốt cần trả lời trước khi diễn thuyết

“Không khơi được đúng mạch cử tọa trong vòng mười phút đầu tiên, bài diễn thuyết của bạn sẽ trở nên nhàm chán.”

- Louis Nizer (1902-1994), luật sư người Mỹ

Trừ phi bạn là một diễn giả đầy tự tin và kinh nghiệm, còn không thì bạn đừng bao giờ đợi cho đến khi đứng trước thính giả rồi mới quyết định nói những gì. Khi không chuẩn bị trước, bài diễn thuyết của bạn sẽ trở nên dài dòng, lan man và khó đạt được kết quả như mong muốn.

Việc trả lời sáu câu hỏi dưới đây có thể giúp bạn xây dựng một bài diễn thuyết (phát biểu) hoàn chỉnh, thành công, đúng trọng tâm và thu hút được người nghe. Không những thế, sáu câu hỏi này còn có thể giúp bạn trở nên tự tin hơn mỗi khi phát biểu trước đám đông:

1. Mục đích của bài diễn thuyết (phát biểu) là gì?
2. Tựa đề hoặc chủ đề của bài diễn thuyết là gì?
3. Thành phần khán thính giả tham dự gồm những ai và họ biết được những gì về chủ đề mà bạn sẽ nói đến?
4. Bài diễn thuyết của bạn đem lại lợi ích gì cho người nghe?
5. Những điểm chính mà bạn muốn đề cập đến là gì?
6. Bạn muốn khán thính giả làm gì sau khi kết thúc bài diễn thuyết?

Chỉ khi nào trả lời được hết sáu câu hỏi trên, thì đó là lúc bạn đã sẵn sàng xây dựng một bài diễn thuyết (phát biểu) đầy đặn và hiệu quả.

Cấu trúc của một bài diễn thuyết

Cũng như mọi câu chuyện, mọi bộ phim, mọi chương trình truyền hình hay mọi bài hát, bất cứ bài diễn thuyết nào cũng cần có ba phần: phần mở đầu, phần nội dung chính và phần kết. Cấu trúc này sẽ giúp vấn đề bạn đề cập đến được sáng rõ, logic và liền mạch. Vậy, bạn nên trình bày những gì trong ba phần này?

1 - Phần mở đầu: Thu hút sự chú ý của khán thính giả

Làm thế nào để thu hút được sự chú ý của khán thính giả ngay từ những phút đầu tiên? Bạn có thể sử dụng một trong những cách sau đây:

a) Bắt đầu bằng những câu hỏi ngắn hay những câu hỏi kiểu “đúng-sai”

Trong các buổi hội thảo, tôi thường “làm nóng” khán phòng bằng cách hỏi cử tọa những câu đại loại như sau:

“Đã bao giờ quý vị cảm thấy ngột ngạt, căng thẳng khi tham dự một buổi hội thảo với rất nhiều người lạ mặt chưa? Nếu “có”, xin quý vị vui lòng giơ tay lên.”

Việc đưa ra những câu hỏi dễ trả lời sẽ giúp bạn thu hút được sự chú ý của khán thính giả, từ đó bạn có thể dễ dàng hướng họ đến những vấn đề mình cần nói.

b) Trích dẫn số liệu thống kê đầy ấn tượng, hoặc đưa ra thông tin đáng tin cậy

Đối với các khán thính giả là những nhà quản lý hay chủ doanh nghiệp khó tính, việc đưa ra những vấn đề hóc búa, những sự kiện

nổi bật là cách tốt nhất để thu hút sự chú ý của họ. Chẳng hạn, trong một bài thuyết trình về đề tài “giữ khách hàng”, bạn có thể bắt đầu như sau:

“Tin tức mới nhất trên tờ Harvard Business Review cho thấy, có trên phân nửa số đại diện bán hàng xuất sắc khi nhảy việc đã mang theo những khách hàng tốt nhất của họ từ công ty cũ sang công ty mới”.

Khi trích dẫn một nguồn tin nào đó, hãy chắc rằng thông tin và con số cụ thể chứa đựng trong nguồn tin đó là chính xác. Không gì có thể đánh mất lòng tin của khán thính giả, cũng như sự tự tin ở người thuyết trình, nhanh bằng việc bị phát hiện sử dụng nguồn thông tin sai lạc, hoặc không thể xác định nguồn gốc dẫn chứng đưa ra.

c) Chia sẻ kinh nghiệm hoặc kể lại câu chuyện của bản thân

Mở đầu bài thuyết trình của bạn bằng một câu chuyện cá nhân hoặc một câu chuyện đầy kịch tính cũng là một cách tuyệt vời để lôi kéo sự chú ý của người nghe.

Ví dụ, một học viên từng tham dự hội thảo về đề tài thuyết trình trước công chúng của chúng tôi đã bắt đầu bài thuyết trình của mình trước một hội nghị toàn quốc về nghệ thuật bán hàng như sau:

“Quả thực, chưa bao giờ tôi thấy lo sợ đến thế. Trong một lần tập nhảy dù, khi chiếc máy bay ọp ẹp rung lên, rồi bay xuyên qua những đám mây, tôi đã cắn chặt răng và mong giữ mình khỏi bị va chạm. Tiếng gió gào rú qua cánh cửa mở toang. Tiếng huấn luyện viên thét hỏi: “Anh đã sẵn sàng chưa?”. Và, không để tôi kịp trả lời, anh ta hét to: “Nhảy!”.

Bây giờ, tôi xin phép được hỏi: “Quý vị đã sẵn sàng 'nhảy' vào một chương trình bán hàng cực kỳ mới, cực kỳ hấp dẫn chưa?”. Trước khi trả lời, xin mời quý vị, 1, 2, 3... Nhảy!”

Chuyển ý phần giới thiệu vào mục đích cuộc nói chuyện của bạn
Hãy để phần giới thiệu đóng vai trò là cầu nối gắn kết với phần nội dung chính của bài diễn thuyết. Ví dụ, một người chỉ dẫn về kỹ thuật sơ cấp cứu đã bắt đầu bài nói của mình bằng một con số thống kê ấn tượng về những vụ đau tim, tiếp đó ông nói:

“Mục đích của buổi nói chuyện hôm nay của tôi là giới thiệu với các bạn một kỹ thuật sơ cấp cứu rất hiệu quả mà bất kỳ ai cũng có thể học được, đó là kỹ thuật lấy lại nhịp tim đã ngừng đập, thường được gọi là kỹ thuật CPR^(*)”.

() CPR - Cardiopulmonary resuscitation: Kỹ thuật hồi sinh tim phổi tổng hợp.*

2 - Phần nội dung chính: Hãy tạo ra một bức tranh thật sinh động và ấn tượng

Phần này đòi hỏi bạn phải đầu tư nhiều thời gian và công sức nhất. Hãy bảo đảm rằng những thông tin bạn đưa ra là xác thực. Trước khi bước vào nội dung chính, bạn hãy đặt mình vào vị trí của người đang chuẩn bị một bữa ăn ngon. Hãy làm cho cử tọa của bạn lắng nghe một cách thích thú như họ đang thưởng thức một bữa ăn ngon vậy.

Ví dụ, phần chính của một báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh có nội dung bao gồm ba điểm quan trọng như sau: kết quả kinh doanh của tháng trước, kết quả kinh doanh của tháng này và mục tiêu phấn đấu. Để tăng thêm phần thú vị cho bản báo cáo, bạn hãy lồng vào từng điểm chính một ví dụ nho nhỏ để người nghe

không còn cảm giác đó là những con số khô khan nữa mà là những câu chuyện thú vị. Thậm chí bạn có thể thêm vào một vài câu nói hoặc trích dẫn hài hước nhằm tăng thêm sức thu hút cho bài nói chuyện của mình.

3 - Phần kết: Hãy kết thúc bài thuyết trình một cách thật đáng nhớ

Việc kết thúc bài thuyết trình thật ấn tượng sẽ khiến người nghe nhớ đến bạn cũng như những gì bạn đã nói. Hãy làm theo ba bước sau để có được những cách kết thúc thật đặc sắc cho bài diễn thuyết của mình.

- Bước 1: Điềm lại các ý chính.

Ví dụ: “Các bạn vừa nghe tôi trình bày về ba phương án làm thế nào để phòng ban chúng ta tiến gần hơn đến chỉ tiêu quý đã đặt ra”.

- Bước 2: Đề nghị người nghe làm một điều gì đó.

Ví dụ, bạn có thể nói: “Nào, bây giờ các bạn hãy...”.

- Bước 3: Kết thúc bài thuyết trình thật mạnh mẽ.

Hãy kết thúc bằng một câu chuyện ngắn được chuẩn bị sẵn, một câu chuyện vui thích hợp hoặc một lời trích dẫn để tóm tắt những gì bạn đã phát biểu. Và cuối cùng, bạn đừng quên gửi lời cảm ơn đến khán thính giả - những người đã dành thời gian tham dự và nhiệt tình lắng nghe bạn.

Một bài thuyết trình được chuẩn bị kỹ lưỡng sẽ giúp bạn thêm tự tin khi đứng trước đám đông, đồng thời làm tăng sự tin cậy, lòng nhiệt tình nơi khán thính giả.

Tự nhủ với bản thân những điều tích cực

Tiến sĩ Dan Schaefer – một chuyên gia tư vấn hàng đầu, đồng thời là nhà tâm lý học, bác sĩ chuyên chữa bệnh bằng liệu pháp thôi

miên đã giúp rất nhiều doanh nhân, vận động viên thể thao, giảng viên và nghệ sĩ vượt qua các rào cản cá nhân để có được thành công trong sự nghiệp. Không ít khách hàng của ông được xếp vào nhóm 100 giám đốc điều hành tài ba và những nhà quản lý bán hàng xuất sắc trên tạp chí Fortune. Schaefer tiết lộ rằng: “Cách bạn tự trò chuyện với chính mình cũng quan trọng đối với thành công trong kinh doanh cũng như chiến thắng trong một cuộc thi đấu thể thao. Hãy hết sức chú ý đến cuộc độc thoại của bạn. Hãy làm sạch tâm trí của bạn khỏi những suy nghĩ tạp nham, đen tối, tiêu cực, và kích hoạt, duy trì những ý nghĩ tích cực, mạnh mẽ”.

Vậy làm thế nào bạn có thể vận dụng kỹ thuật độc thoại này trong lúc chuẩn bị bài thuyết trình?

Tiến sĩ Schaefer gợi ý rằng bạn nên tự hỏi mình những câu hỏi sau:

- Bạn nghe thấy bản thân nói gì với chính bạn?
- Điều gì đưa bạn vào một cuộc độc thoại tiêu cực, và nó kéo dài trong bao lâu?
- Khi nào cuộc độc thoại tiêu cực đó kết thúc, và bạn chấm dứt nó như thế nào?

Chắc chắn điều đó sẽ góp phần giúp bạn có một bài thuyết trình thành công.

Tiến sĩ Schaefer nhấn mạnh: điều quan trọng là bạn phải biết thay thế mọi ý nghĩ tiêu cực bằng ý nghĩ tích cực. Ngay từ khi bắt đầu cho đến khi kết thúc bài thuyết trình, hãy luôn tự nhủ rằng mọi điều bạn muốn bạn đều có thể làm được, hoặc đều có thể xảy ra.

Chắc chắn điều đó sẽ góp phần giúp bạn có một bài thuyết trình thành công.

3 bước để có một bài thuyết trình ứng khẩu

“Những bài diễn thuyết hùng hồn, tự nhiên hiếm khi hao tốn nhiều giấy mực.”

- **Leslie Henson (1891-1957)**, diễn viên, nghệ sĩ hài người Anh

Đã bao giờ bạn lạnh toát cả người khi bất ngờ nhận được lời đề nghị: “Xin anh/chị vui lòng phát biểu ý kiến đóng góp cho cuộc họp” hay chưa?

Nếu rơi vào trường hợp như vậy, bạn không cần phải hoảng sợ. Ba bước sau đây sẽ giúp bạn biết cách tạo ấn tượng tốt đẹp với người nghe.

Bước thứ nhất

Nêu rõ ý chính hay mục đích của bài phát biểu của bạn. Ngay từ câu đầu tiên, bạn có thể đi thẳng vào vấn đề.

Bước thứ hai

Đưa ra những bằng chứng (các con số thống kê, kết quả nghiên cứu, trích dẫn sách, báo...) hoặc ví dụ thuyết phục nhất để hỗ trợ cho các ý chính hoặc quan điểm của bạn.

Bước thứ ba

Nói rõ cho cử tọa biết bạn muốn họ làm gì hoặc rút ra kết luận gì từ những ý kiến của bạn.

Tổng thống Franklin D. Roosevelt có lẽ đã đưa ra lời khuyên tốt nhất để có một bài phát biểu ứng khẩu, đó là: “Hãy chân thành, ngắn gọn và... ngồi xuống”. Bên cạnh đó, bạn cần bảo đảm rằng giọng nói của bạn tạo được sự tập trung chú ý của người nghe.

Cách khắc phục 5 sự cố thường gặp khi thuyết trình

Ngay cả các diễn giả kinh nghiệm nhất cũng biết rằng một bài thuyết trình không phải lúc nào cũng tuân theo trình tự như mong

muốn, vì nhiều lý do khác nhau. Trong quá trình diễn thuyết, có thể sẽ có ít nhiều sự cắt ngang hay gián đoạn. Chẳng hạn, một người nào đó ngắt lời bạn, thậm chí đưa ra những câu hỏi cắc cớ hoặc những nhận xét khó chịu về những gì bạn đang nói; hoặc cũng có thể do lỗi kỹ thuật của các thiết bị nghe nhìn mà bài thuyết trình bị gián đoạn...

Những việc ngoài dự tính có thể xảy ra bất cứ lúc nào. Chúng làm đứt mạch suy nghĩ và sự tập trung của bạn, thậm chí còn khiến bạn mất bình tĩnh. Đó là lý do vì sao bạn cần chuẩn bị tinh thần để đối phó với những tình huống xấu nhất. Dưới đây là một vài vấn đề thường xảy ra có thể làm gián đoạn bài diễn văn của bạn, và cách giải quyết chúng.

Sự cố thứ nhất: Bỗng dưng bạn quên sạch những gì cần nói và bị “đông cứng”

Bài diễn thuyết của bạn đang rất trơn tru, mọi thứ đều suôn sẻ như bạn muốn, nhưng đột nhiên một vài tác nhân bên ngoài khiến bạn phân tâm. Đầu óc bạn tự dưng trống rỗng. Im lặng và không biết phải nói gì tiếp theo. Mồ hôi bắt đầu túa ra. Khán giả nhận thấy rất rõ giây phút bối rối của bạn. Từ bên dưới, có ánh mắt ái ngại, có ánh mắt cảm thông, lại có ánh mắt tỏ vẻ khó chịu đối với bạn. Bạn sẽ làm gì trong hoàn cảnh này?

Việc không nên làm: Đừng hoảng sợ hoặc bỏ chạy ra khỏi phòng.

Việc nên làm: Hít thở sâu, uống một ngụm nước, mỉm cười và nhìn vào những ghi chú của bạn. Hãy tìm ý chính của phần bạn đang đề cập đến, có thể bạn sẽ bắt kịp được đoạn bỏ lỡ. Sau đó

bạn có thể nói: “Nào, chúng ta hãy trở lại với nội dung tôi vừa đề cập...”.

Nếu có những ý nghĩ, tư tưởng tiêu cực xuất hiện trong đầu bạn, hãy nhanh chóng xua tan chúng bằng cách tự trấn an bằng những lời lẽ tích cực, chẳng hạn: “Mình giải quyết được chuyện này. Bình tĩnh nào. Mình sẽ hoàn thành tốt đẹp bài thuyết trình này”.

Trong hầu hết các trường hợp, khán thính giả sẽ tích cực cổ vũ bạn nếu bạn nhanh chóng lấy lại bình tĩnh.

Sự cố thứ hai: Người nghe không quan tâm và nói chuyện riêng

Khi bạn vừa bắt đầu phần chính của bài diễn thuyết, có hai người ngồi ở hàng ghế sau thì thăm trò chuyện với nhau và cười to đủ để những người khác nghe thấy. Dù bạn đã nhìn họ với ánh mắt yêu cầu họ ngừng lại nhưng họ vẫn tiếp tục nói cười. Đừng để họ làm cản trở bài diễn văn của bạn.

Việc không nên làm: Đừng to tiếng, cũng đừng nổi nóng hoặc la hét họ.

Việc nên làm: Nói với họ bằng một giọng vừa nghiêm khắc vừa thân thiện như thế này:

“Xin lỗi, mời anh A/chị B ngồi ở hàng ghế sau vui lòng chú ý một chút.”

Hoặc, bạn cũng có thể nói:

“Chẳng hay quý vị ngồi ở hàng ghế sau có thể chia sẻ ý kiến của quý vị với chúng tôi không? Tuy chúng ta có rất ít thời gian, nhưng nếu quý vị có gì cần bổ sung vào những điều tôi vừa nói, quý vị cứ phát biểu, sau đó chúng ta sẽ tiếp tục. Nào, xin mời!”

Đây có thể là cơ hội để những người muốn gây sự chú ý có điều kiện lên tiếng. Nếu họ chấp nhận lời đề nghị của bạn và bắt đầu đưa ra ý kiến, bạn hãy lắng nghe và khéo léo chấm dứt lời bình luận của họ.

Ví dụ, bạn có thể nói: “Thành thật cảm ơn ý kiến đóng góp của quý vị, bây giờ chúng ta sẽ tiếp tục trở lại vấn đề...”.

Trong trường hợp cần đến thái độ quyết đoán hơn, bạn hãy nói chuyện riêng với họ, thậm chí bạn có thể tạm ngưng và cho mọi người nghỉ trong giây lát. Bạn đến gặp trực tiếp những người này và nói với họ bằng giọng lịch sự nhưng nghiêm khắc:

“Tôi đã hai lần yêu cầu các bạn ngừng nói chuyện riêng. Các bạn làm cho những người khác mất tập trung. Vì vậy, làm ơn gác câu chuyện đó lại cho đến giờ giải lao. Nếu không tôi buộc phải yêu cầu các bạn rời khỏi đây.”

Sự cố thứ ba: Người chắt vắn gây khó khăn cho bạn

Một buổi hội thảo nọ, tôi từng bị một vị thính giả chặn ngay phần mở đầu bằng một câu bất ngờ như thế này: “Làm thế nào ông chứng minh được điều đó?”. Tôi đã trả lời người đó thật ngắn gọn và một phút sau khi tôi đề xuất cách thức đơn giản để phá bỏ không khí ngưng ngập ban đầu, anh ta đã nói một cách mỉa mai rằng: “Tôi đã thử cách đó rồi, nhưng có vẻ như nó chẳng có hiệu quả”.

Làm thế nào để ứng đối thông minh trước những lời vặn hỏi cố tình gây khó dễ có thể làm bạn mất bình tĩnh? Trước hết, bạn cần biết rằng những người vặn hỏi bạn thường có 3 mục tiêu:

- Một là, họ muốn thử sự tự tin của bạn.
- Hai là, họ muốn hủy hoại uy tín của bạn.
- Và ba là, họ muốn khoe khoang về bản thân.

Việc không nên làm: Đừng phản ứng thái quá, làm ngơ, tranh luận, tỏ vẻ phòng thủ, mất bình tĩnh hoặc hạ nhục họ bằng những câu nói châm chọc, cho dù trong thâm tâm, bạn rất muốn làm thế.

Việc nên làm: Giữ bình tĩnh và tỏ ra hóm hỉnh. Nếu được, hãy trả lời nhanh hoặc đưa ra một ví dụ nhằm hỗ trợ cho luận điểm của bạn. Việc này đủ để làm người đang truy vấn bạn phải im lặng.

Nếu họ vẫn tiếp tục vượt quá giới hạn cho phép, bạn hãy yêu cầu mọi người nghỉ giải lao trong ít phút. Sau đó, hãy đi đến chỗ người đó, lịch sự mời họ đi theo bạn, sau đó đề nghị họ rời khỏi buổi hội thảo.

Trong trường hợp người phá ngang ấy là đồng nghiệp và việc gây rối ấy chỉ để cho vui, bạn cần làm gì? Bạn không thể mời họ ra khỏi phòng nhưng bạn có thể đến thẳng chỗ người đó, nói khẽ nhưng kiên quyết rằng: “Tôi thật sự rất lấy làm cảm kích nếu anh ngừng ngay việc làm gián đoạn bài nói của tôi”.

Càng xử lý nhanh chóng những kẻ phá bình bao nhiêu càng tốt bấy nhiêu cho bạn và khán thính giả của bạn. Suy cho cùng thì người ta đến là để nghe bạn nói, cho nên nghĩa vụ tiên quyết của bạn là phải bảo đảm quyền lợi đó cho các khán thính giả của mình.

Sự cố thứ tư: Bạn gặp những câu hỏi không thể trả lời, hoặc chỉ nhận được sự im lặng của cả khán phòng trong phần hỏi-đáp sau thuyết trình

Phần hỏi-đáp trong mọi hội thảo chính là cơ hội tuyệt vời để bạn kết nối với khán thính giả, vì thế đừng để nó trôi qua lãng phí. Phần này cho phép bạn làm sáng tỏ mọi thông tin, nhấn mạnh những điểm chính và lắng nghe ý kiến của cử tọa.

Sau đây là một vài cách để giải quyết những câu hỏi mà bạn không thể trả lời. Bạn có thể nói:

“Ngay lúc này tôi chưa thể trả lời cho bạn câu hỏi đó (hoặc tôi chưa nắm được thông tin đó), nhưng chắc chắn là tôi sẽ có lời giải đáp cho bạn sớm nhất có thể.”

“Câu hỏi của bạn khá phức tạp và chắc chắn chúng ta sẽ thảo luận thêm về nó nếu còn thời gian. Tuy nhiên, tôi có thể trả lời ngắn gọn thế này...”

Tiếp theo, làm thế nào để tránh tình trạng mọi người rơi vào lặng im khi bạn đặt câu hỏi?

Nếu trong giờ giải lao, một người nào đó có câu hỏi cho bạn, hãy khuyến khích họ rằng: “Câu hỏi tuyệt đấy! Bạn sẽ tham gia vào phần hỏi-đáp sắp tới với câu hỏi này chứ?”.

Khi bắt đầu phần hỏi-đáp, bạn hãy hỏi rằng: “Ai là người hỏi đầu tiên nào?”.

Nếu không ai phát biểu, bạn hãy tự đưa ra câu hỏi. Ví dụ:

“Tôi thường nhận được những thắc mắc như....”

“Bây giờ, có lẽ các bạn đang tự hỏi: ‘Tiếp theo là gì nào?’. Và đây là câu trả lời...”

Sự cố thứ năm: Thiết bị nghe nhìn bị trục trặc

Bạn sẽ làm gì nếu như thiết bị nghe nhìn bị trục trặc đúng ngay lúc bạn đang rất cần nó cho bài thuyết trình?

Đơn giản thôi, bạn có thể kể một vài chuyện vui nho nhỏ trong khi khởi động lại máy tính, thử bật tắt công tắc hoặc thay bóng đèn (nếu bạn biết), hoặc nói vài câu hài hước kiểu như:

- Lẽ ra tôi nên gia hạn thời gian bảo hành cái máy này!
- Sao lại thế này? Năm ngoái nó vẫn còn hoạt động tốt mà!

Hoặc, nghiêm túc hơn, bạn có thể nói:

- Xin vui lòng dùng thời gian này để thảo luận vấn đề... với người ngồi bên cạnh bạn.

Nếu bạn không thể giải quyết ngay được những sự cố về kỹ thuật đó, hãy gọi người hỗ trợ. Sau đó, hãy tiếp tục bài diễn thuyết.

Tuy nhiên, tốt nhất bạn nên có một phương án dự phòng cho các thiết bị điện tử mà bạn sử dụng trong quá trình thuyết trình. Chẳng hạn, hình ảnh, bảng biểu, bản tóm lược nội dung chương trình để nếu cần bạn có thể phân phát cho cử tọa. Nói chung, những trục trặc kỹ thuật sẽ được hạn chế rất nhiều nếu bạn làm theo những bước sau đây:

- Kiểm tra tất cả các thiết bị trước khi buổi hội thảo bắt đầu.
- Khởi động lại máy tính sau khi bạn chạy thử chương trình.
- Nên có đĩa sao lưu dự trữ. Nên chuẩn bị dự phòng một số hình ảnh trình chiếu trên máy chiếu và các bản tóm lược chương trình để phát cho khán thính giả.
- Kiểm tra và bảo đảm rằng những hình ảnh đó không bị mờ và được đặt đúng vị trí.
- Đảm bảo các khuôn hình (slides) được phát ra từ máy chiếu (projector) nằm đúng vị trí của màn ảnh.
- Học cách bật tắt các bóng đèn trong phòng nếu máy chiếu được gắn trên trần nhà.

Hãy luôn linh hoạt và chủ động bởi bạn có thể phải nói mà không có sự trợ giúp của các phương tiện nghe nhìn (A/V - Audio/Video) vốn chỉ làm tăng thêm sự sinh động của bài thuyết trình chứ không thể thay thế vai trò của bạn. Điều đó giúp bạn có thể tiếp tục phần trình bày của mình khi các thiết bị điện tử gặp sự cố. Tôi vẫn sử

dụng cách đề phòng trục trặc theo kiểu cổ điển nhưng rất đáng tin cậy: tôi luôn mang theo vài cây bút lông, yêu cầu bộ phận tổ chức sự kiện dự phòng một tấm bảng trắng hay một bảng kẹp giấy có giá ba chân để sử dụng trong trường hợp cần thiết.

“Tiếng nói là thanh âm tuyệt vời nhất.”

- Ngạn ngữ

Trả lời tốt các câu hỏi của cử tọa, xây dựng một bài thuyết trình có cấu trúc chặt chẽ và diễn tập trước nhiều lần chính là bí quyết giúp bạn có một buổi thuyết trình thành công. Có thể trong khi thuyết trình, bạn sẽ phạm một vài lỗi nhỏ hay gặp một số sự cố, nhưng bạn đừng quá lo lắng, hãy nhanh chóng quay trở lại với những gì bạn đang nói. Hãy chia sẻ tất cả những gì bạn biết về chủ đề đang được trình bày với khán thính giả của bạn một cách vui vẻ, tự tin và thoải mái, chắc chắn cử tọa sẽ rất cảm kích và hoan nghênh bạn và cả bài thuyết trình của bạn.

Đề phân hỏi-đáp của bạn tốt hơn

- Hãy dự đoán những câu hỏi khán thính giả có thể đặt ra và chuẩn bị những câu trả lời ngắn gọn.

- Luôn lặp lại và diễn giải câu hỏi để mọi người cùng hiểu rõ nội dung câu hỏi đó (điều này còn giúp bạn có thêm một vài phút để tìm ra câu trả lời thật súc tích).

- Trả lời ngắn gọn kèm các ví dụ cụ thể.

- Nếu câu hỏi không liên quan gì đến nội dung của buổi hội thảo, bạn hãy nói: “Câu hỏi thật hay, nhưng nó không nằm trong phạm vi chủ đề hôm nay. Tôi rất vui được thảo luận tiếp với bạn về vấn đề này sau khi chương trình kết thúc”.

- Cảm ơn người đặt câu hỏi và tiếp tục: “Ai sẽ là người tiếp theo nào?”.

Chương 6

NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP VÀ CƠ HỘI THĂNG TIẾN CỦA BẠN

“Thế gian có hai loại người, người tạo ra thành quả và người hưởng thành quả của người khác.”

- **Dwight Morrow (1873-1931)**, chính khách người Mỹ

Trước khi trở thành chủ tịch tập đoàn Thép Bethlehem, Charles M. Schwab từng rút ra bài học đáng nhớ từ ông chủ của mình - Andrew Carnegie - về thái độ tự mãn trước thành quả đạt được. Sự việc diễn ra như sau: Một ngày kia, Schwab gửi một bức điện tín để khoe với ông chủ về thành tích của mình, rằng “Tất cả các mục tiêu đều bị phá vỡ vào ngày hôm qua”. Ngay sau đó, Carnegie đánh điện trả lời Schwab: “Thế hôm nay thì sao?”.

Để giao tiếp hiệu quả với sếp

“Chim khôn kêu tiếng rảnh rang. Người khôn nói tiếng dịu dàng dễ nghe.”

- **Tục ngữ**

Đó là một buổi sáng thứ Hai, vừa ngồi vào bàn làm việc của mình, bạn đã nhìn thấy một mảnh giấy có ghi lời nhắn rằng sếp muốn gặp bạn tại phòng làm việc của sếp càng sớm càng tốt. Có thể bạn không đoán được sếp đang nghĩ gì, nhưng nếu biết giao tiếp khéo léo, có thể sự nghiệp của bạn sẽ nhanh chóng thăng tiến.

Mỗi vị sếp có thể có một kiểu giao tiếp khác nhau. Một số thích tán gẫu trước khi bàn việc. Một số khác lại thích đi thẳng vào vấn đề. Lại có những vị sếp cảm thấy thoải mái hơn khi nói chuyện với từng nhân viên và từ từ tập trung vào chi tiết của từng vấn đề. Lại có những vị sếp thích thảo luận về ý tưởng cùng lúc với cả một nhóm nhân viên xung quanh.

Hãy quan sát để xác định kiểu giao tiếp của sếp bạn. Dĩ nhiên không ai sử dụng duy nhất một kiểu giao tiếp. Phần lớn mọi người thường kết hợp nhiều kiểu giao tiếp khác nhau. Dưới đây là bốn kiểu giao tiếp thường gặp ở các vị sếp:

- Kiểu giao tiếp áp đặt
- Kiểu giao tiếp thân thiện
- Kiểu giao tiếp huấn luyện
- Kiểu giao tiếp theo lô-gíc

Làm việc với sếp có kiểu giao tiếp áp đặt

“Tư duy chiến lược”, “đầu tàu, tiên phong”, “ý chí mạnh mẽ”, “không kiêng dè” là những từ ngữ có thể dùng để mô tả kiểu giao tiếp của một vị sếp thích áp đặt. Là người thẳng thắn, họ luôn đi thẳng vào vấn đề và thường xuyên ngắt lời người khác. Giọng nói sang sảng, ngôn ngữ cơ thể sống động có thể “hợp hồn” người khác, đặc biệt khi họ thể hiện quan điểm hoặc đưa ra mệnh lệnh cho cấp dưới. Mẫu người này rất ghét nghe những câu trả lời như “Không”, “Tôi sẽ cố”, “Việc này không thể thực hiện được”.

Những vị sếp có kiểu giao tiếp này thích bàn bạc thảo luận các phương án, sau đó đưa ra quyết định và giao nhiệm vụ cụ thể cho từng nhân viên. Vì vậy, trong khi thảo luận, bạn cần giữ vững lập trường, trình bày thật ngắn gọn ý kiến của mình, tuyệt đối không

tranh cãi, bởi những vị sếp này thường khẳng khẳng bảo vệ quan điểm của họ. Họ chỉ muốn nhìn thấy kết quả và tận hưởng những thành quả ngọt ngào của cả nhóm, dưới sự lãnh đạo của họ.

Tuy nhiên, làm việc với những vị sếp có phong cách này, bạn có nhiều cơ hội thăng tiến. Hãy cam đoan với sếp của bạn rằng những mục tiêu của họ cũng chính là mối quan tâm hàng đầu của bạn. Tất cả những gì bạn cần nói trong khi giao tiếp với họ là: “Vui lòng cho tôi biết sếp cần gì, tôi sẽ hoàn thành điều đó một cách tốt nhất”.

Dưới đây là 6 cách giúp bạn gây ấn tượng trước những vị sếp có phong cách này:

- Bỏ qua những chuyện nhỏ nhặt, hoặc những yêu cầu hoàn toàn mang tính cá nhân, hoặc bạn nên chờ cho đến khi sếp thảo luận về những vấn đề liên quan đến công việc với bạn. Ví dụ:

“Chào [buổi sáng], Ed. Tôi đã sẵn sàng cho việc kiểm tra sổ sách kế toán tháng này của chúng ta.”

- Trình bày lại các ý chính để sếp thấy rằng bạn đã lắng nghe và hiểu rõ toàn bộ vấn đề. Ví dụ:

“Theo những gì sếp đã nói, tôi thấy quan tâm hàng đầu của sếp trong vấn đề này là...”

- Nói rõ mục đích cuộc gặp bằng một câu ngắn gọn, chẳng hạn:

“Mục đích cuộc nói chuyện của chúng ta hôm nay là làm rõ câu chuyện đằng sau những con số này.”

- Tránh giải thích dông dài hoặc tranh cãi lý lẽ với sếp.

“Tôi xin trả lời ngắn gọn câu hỏi của sếp là...”

- Không sa vào chi tiết.

“Bây giờ tôi không đi sâu vào các chi tiết, nhưng nếu sếp muốn biết thêm bất cứ thông tin nào, xin cứ hỏi.”

- Xin ý kiến, lời khuyên của sếp về các kế hoạch, hoạt động hoặc quyết định thực hiện một công việc nào đó.

“Vui lòng cho tôi lời khuyên về các bước tiếp theo.”

Làm gì khi sếp nổi giận?

Khi bị áp lực, những vị sếp thích áp đặt người khác thường la hét, kết tội hoặc hăm dọa cấp dưới. Trong những trường hợp như thế, bạn nên tránh đối đầu trực tiếp với sếp, nếu không bạn sẽ luôn nhận phần thua thiệt về mình. Ngoài ra, bạn cũng có thể xoa dịu cơn nóng giận của sếp bằng cách nói những câu nhẹ nhàng như: “Mọi việc rồi sẽ ổn thôi”, hoặc “Không có vấn đề gì, tôi sẽ xử lý việc đó”.

Tuy nhiên, cách hay nhất với bạn vẫn là tránh xa khi sếp nổi giận để khỏi vướng vào rắc rối và chờ cho đến khi cơn giận của sếp qua đi. Nếu sếp vẫn cố dồn ép bạn, hãy lên tiếng: “Tôi không thể làm được gì nếu sếp cứ la hét tôi như thế này”.

Làm việc với sếp có phong cách giao tiếp thân thiện

“Dễ thương”, “nhiệt tình”, “quan tâm” và “vui vẻ” là những từ ngữ dùng để mô tả tính cách của một vị sếp thân thiện. Mẫu người này thường lạc quan, vui vẻ, thích những cuộc trò chuyện thân tình và quan tâm đến nhân viên. Họ luôn khuyến khích tinh thần làm việc tập thể và vận dụng trí não, sự hợp tác, hòa thuận để đạt hiệu năng làm việc cao nhất trong nhóm.

Những vị sếp này thường không quan tâm đến các lỗi nhỏ. Điều họ quan tâm nhất là làm thế nào để đảm bảo hiệu quả công việc và giữ được hòa khí giữa các nhân viên.

Để tạo ấn tượng tốt với sếp thân thiện, bạn nên có thái độ làm việc tích cực, lạc quan, vui vẻ và duy trì mối quan hệ tốt với đồng nghiệp. Trong các cuộc họp, hãy đưa ra ý kiến đóng góp và tham gia

vào các nhóm làm việc chung. Bạn không nên đặt nặng vấn đề thắng thua của bản thân trước mặt sếp. Ngoài ra, bạn hãy nói những câu kiểu như: “Tôi rất thích được làm việc với sếp” hoặc “Sếp làm cho công việc tại đây thật vui”.

Sau đây là một vài gợi ý giúp bạn giao tiếp tốt với sếp thân thiện:

- Hỏi thăm về gia đình, các mối quan tâm, sở thích riêng của sếp trước khi bắt đầu vào công việc. Ví dụ:

“Bây giờ chúng ta sẽ nói về dự toán ngân sách, à nhân tiện, tôi muốn hỏi thăm tình hình con gái của sếp thế nào rồi?”

- Hãy nhiệt tình trong công việc, cũng như trong các buổi họp. Ví dụ:

“Truyền đạt ý tưởng đến khách hàng chính là niềm vui thích của tôi.”

- Tổng kết lại các ý chính của sếp. Ví dụ:

“Sếp muốn tôi làm... vào sáng ngày mai, đúng không ạ?”

- Chú ý lắng nghe và hỏi lại nếu bạn chưa hiểu rõ.

“Xin lỗi, sếp vui lòng nói rõ hơn về ý ‘làm họ phải lột cả vớ ra’^(*) trong mẫu quảng cáo khuyến mại mà sếp vừa đề cập.”

^(*) Nguyên văn: “*Knock their socks off*”. Thành ngữ tiếng Anh, có nghĩa là tạo ấn tượng mạnh hoặc gây “sốc”.

- Hãy uyển chuyển và cởi mở tiếp nhận ý tưởng của sếp. Ví dụ, bạn nói:

“Tôi chưa bao giờ có được một ý tưởng như thế, tôi rất thích nó.”

- Tránh rơi vào những chuyện vụn vặt hoặc cãi lý với sếp.

“Tôi sẽ không làm phiền sếp với những chi tiết vụn vặt hay giải thích dài dòng. Điều quan trọng nhất sếp cần biết là...”

- Hãy phát biểu ý chính mà bạn muốn nói trong một hoặc hai câu. Ví dụ:

“Nói tóm lại, chúng ta cần đưa ra quyết định mua hàng trước thứ Năm tới, nếu chúng ta muốn hưởng giảm giá.”

Làm gì khi sếp làm ngơ trước khó khăn của nhân viên?

Một vị sếp thân thiện, dễ gần có thể phớt lờ khó khăn mà nhân viên của họ gặp phải trong quá trình làm việc, thay vì cùng nhau đương đầu giải quyết.

Ví dụ, sẽ có trường hợp sếp bỏ qua không xử lý một nhân viên lười biếng, làm việc không đạt yêu cầu khiến công việc của các nhân viên khác trong nhóm bị ảnh hưởng. Nếu tình trạng này liên tục tái diễn, tinh thần làm việc cũng như hiệu quả công việc của nhóm sẽ nhanh chóng tụt giảm. Bạn nên trao đổi thẳng thắn với sếp. Hãy để sếp hiểu rằng sự thiếu trách nhiệm của một người ảnh hưởng rất lớn đến công việc của bạn và các đồng nghiệp khác, và yêu cầu sếp có hành động cụ thể. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Hiện nay tôi đang gặp một vấn đề rắc rối cần giải quyết, và tôi rất mong được giải bày với sếp. Khi cố gắng thì Tina làm việc rất tốt, nhưng không ít lần bản báo cáo của cô ấy được chuyển đến tay tôi với rất nhiều lỗi bất cần. Tôi đã phải vừa sửa những lỗi đó, vừa phải chuẩn bị báo cáo của riêng tôi. Tôi thật sự rất cảm kích nếu sếp có thể có một buổi nói chuyện với cô ấy để cải thiện tình trạng này”.

Làm việc với sếp thích huấn luyện

“Khuyến khích, ủng hộ”, “hướng dẫn tận tình”, “quan tâm chu đáo” là những từ dùng để nói về những vị sếp có kiểu giao tiếp huấn luyện. Những vị sếp này thường rất coi trọng việc học hỏi và rất thích chia sẻ kiến thức với mọi người. Họ rất chú trọng đến chất

lượng công việc, các mối quan hệ cá nhân và lòng trung thành của nhân viên.

Những vị sếp này thường đưa ra các câu hỏi nhằm làm cho vấn đề thảo luận trở nên dễ dàng, sáng tỏ hơn. Họ giao việc cho nhân viên, và ngay sau đó họ sẽ cung cấp các thông tin cần thiết, những chi tiết cụ thể, thậm chí cả kế hoạch làm việc cho nhân viên đó. Họ cũng thường xem xét kỹ lưỡng công việc của bạn và đưa ra thông tin phản hồi chi tiết – giống như một giáo viên trung học vậy. Làm việc độc lập và đạt thành tích cao luôn được họ đánh giá cao và cũng là động lực thúc đẩy sự thăng tiến của bạn.

Những vị sếp có phong cách huấn luyện rất xem trọng các mối quan hệ cá nhân, vì thế bạn hãy cho sếp biết rằng bạn đánh giá cao sự giúp đỡ chỉ bảo của sếp. Bạn có thể nói: “Tôi thật sự cảm kích lòng tốt và sự giúp đỡ của sếp”.

Để giao tiếp hiệu quả với sếp có phong cách huấn luyện:

- Hãy cho sếp biết rằng bạn luôn mong muốn trau dồi và nâng cao kỹ năng làm việc của bản thân.

“Tôi đang tham dự một hội thảo về nghệ thuật nói trước công chúng vì tôi muốn mình năng động và hiệu quả hơn trong các cuộc họp của chúng ta.”

- Lắng nghe lời phê bình và chân thành nhận lỗi.

“Cảm ơn sếp đã góp ý, tôi sẽ cố gắng hết sức để việc đó không xảy ra lần nữa.”

- Đề nghị sếp làm rõ các vấn đề bạn chưa hiểu.

“Xin vui lòng nói rõ hơn các tiêu chí sếp áp dụng để đánh giá kết quả của công việc này.”

- Hăng hái phát biểu và đưa ra ý kiến trong các cuộc họp.

“Tôi xin phép bổ sung một vài ý kiến...”

- Hãy tham khảo ý kiến của sếp.

“Theo sếp, đâu là điểm mấu chốt trong vấn đề này?”

- Hãy đề nghị sếp giao thêm công việc cũng như trách nhiệm.

“Tôi rất muốn làm công việc đó, nếu sếp thấy tôi có thể đảm trách được”.

Làm gì khi sếp có phong cách huấn luyện trở nên độc đoán?

Những vị sếp thích giao tiếp kiểu “huấn luyện” đôi khi lại là những người độc đoán. Họ thúc ép cấp dưới làm việc theo ý họ. Nếu cấp dưới làm trái, họ có thể tỏ ra xa lánh và cho rằng cấp dưới không tôn trọng mình. Cũng từ đó, họ phòng thủ trước cấp dưới, thậm chí đôi khi họ còn trở nên giận dữ.

Dĩ nhiên là một nhân viên, bạn luôn muốn có cơ hội gần gũi, học hỏi kinh nghiệm và sự từng trải của sếp mình. Nhưng bạn cũng nên dành ít nhiều quyền tự quyết đối với công việc và sự nghiệp của bạn. Vì vậy, nếu xảy ra vấn đề giữa sếp và bạn, hãy tìm cách giảm bớt sự căng thẳng, đừng có những hành động quá khích trước những lời phê bình hoặc yêu cầu của sếp.

Hãy nói với sếp rằng bạn rất cảm kích trước sự chỉ bảo của sếp:

“Tôi thật sự biết ơn về những gì sếp đã chỉ dẫn cho tôi. Có thể tôi không làm theo tất cả các gợi ý của sếp nhưng thực sự lời khuyên của sếp đã giúp tôi rất nhiều trong công việc.”

Làm việc với những vị sếp có lối giao tiếp lô-gíc

“Chính xác”, “ngghiêm túc”, “cầu toàn” và “ hướng nội” là những từ ngữ dùng để mô tả những vị sếp có phong cách giao tiếp lô-gíc. Những vị sếp này thường trình bày ý tưởng của họ từng bước một

và mạch lạc từ đầu đến cuối. Họ thích thảo luận chi tiết về quy trình cũng như cách thực hiện công việc. Họ luôn đánh giá cao sự chính xác và tiếp cận mọi thứ một cách có hệ thống.

Những vị sếp này thường tránh các cuộc tiếp xúc bên ngoài công việc với nhân viên của họ. Trước các buổi họp hoặc trong giờ nghỉ, họ cũng tránh các cuộc trò chuyện phiếm và thường bàn bạc với từng người về những vấn đề liên quan đến công việc, hướng giải quyết hoặc những chủ đề về việc làm thế nào để gia tăng lợi nhuận.

Bạn có thể nhận được sự hỗ trợ từ những vị sếp này nếu bạn tránh được những sơ suất trong lời ăn tiếng nói và cả trên công văn giấy tờ. Hãy lựa chọn ngôn từ chính xác, ăn nói rành mạch, tiếp cận vấn đề có phương pháp trong các cuộc trao đổi giữa bạn và sếp. Hãy cho sếp biết rằng bạn luôn cố gắng tránh các sai sót trong công việc. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Tôi luôn muốn công việc được trôi chảy, vì thế xin vui lòng cho tôi biết nếu có việc gì không đáp ứng yêu cầu của sếp.”

Làm gì khi sếp “lô-gíc” trở thành người hay chấp nhận?

Dưới áp lực công việc, những vị sếp có phong cách giao tiếp lô-gíc thường ít cởi mở, họ trở nên khó tính, hay chỉ trích và phê phán. Họ nói chuyện một cách thẳng thắn, không cần giữ ý tứ, dễ mất bình tĩnh và trở nên cố chấp, dù nhân viên của họ phạm những lỗi rất nhỏ. Vì thế, đừng ngạc nhiên khi những vị sếp này buộc tội bạn và hét lên “Sai hết rồi!” chỉ vì một lỗi rất nhỏ trong công việc.

Cách tốt nhất để đối phó với những vị sếp quá khắt khe này là bạn hãy hỏi thẳng sếp, dù đó là những chi tiết nhỏ nhất. Đừng phiền lòng hay buồn bực về việc la mắng của sếp, cũng đừng cố đưa ra lý

do để thuyết phục sếp rằng bạn không sai, vì điều đó càng làm cho sếp bạn khó chịu hơn.

Khi bị sếp “lô-gíc” la mắng, bạn đừng mất bình tĩnh. Hãy ghi chép lại những điểm mà sếp cho rằng bạn sai, sau đó hỏi thẳng sếp:

“Tôi đã nghe tất cả những gì sếp nói. Còn điều gì không đúng nữa không ạ?”

Để giao tiếp và làm việc hiệu quả với những vị sếp có phong cách này, bạn hãy:

- Bám sát những điểm chính ngay từ khi bắt đầu cuộc nói chuyện giữa bạn và sếp. Hãy nói:

“Chào sếp, tôi đã sẵn sàng trao đổi về các thông số kỹ thuật của dự án này.”

- Hãy kiểm tra kỹ lưỡng mọi chi tiết và các tài liệu hỗ trợ trước khi thảo luận công việc. Ví dụ:

“Tôi đã kiểm tra các số liệu này ba lần. Tháng này doanh số của phòng chúng ta tăng 10%.”

- Cung cấp thông tin chi tiết liên tục từ đầu đến cuối. Ví dụ:

“Sau đây là tất cả các thông tin chi tiết của dự án. Trước tiên, tôi xin bắt đầu với... sau đó... Và cuối cùng là...”

- Đừng bao giờ đưa ra chứng cứ hoặc câu trả lời nào mà bạn chưa xác định được đúng - sai. Ví dụ:

“Tôi không biết trả lời câu hỏi đó như thế nào. Tôi sẽ tìm hiểu và trả lời cho sếp sau.”

Hiểu rõ phong cách giao tiếp của sếp sẽ khiến cho công việc của bạn trở nên dễ dàng hơn, bạn sẽ biết được nên nói những gì và nên nói thế nào. Tuy nhiên, dù sếp của bạn là người có phong cách giao

tiếp thế nào chẳng nữa, bạn cũng nên nói rõ cho sếp biết những thành tích bạn đạt được, nhưng tránh khoe khoang khoác lác.

Đề cao bản thân nhưng không khoe khoang

“Đừng bao giờ tự ca ngợi bản thân, danh tiếng sẽ được tạo ra từ những gì bạn để lại.”

- Wilson Mizner (1876-1933), nhà biên kịch người Mỹ

Cựu vô địch quyền anh thế giới hạng nặng Muhammad Ali không ngừng đánh bóng bản thân bằng những câu nói như: “Tôi là người vĩ đại nhất”. Sự kiêu căng của Ali khiến cho bạn anh ta cũng phải lắc đầu ngao ngán và hỏi Ali rằng: “Thế trình độ chơi gôn của anh thế nào?”. Ali cười nham nhở: “Tôi chơi giỏi nhất đấy, chỉ là tôi chưa muốn chơi mà thôi”.

Sự thật là phần lớn những người thành công thường thích nói về thành tích của mình. Tuy nhiên, nếu quá đề cao bản thân hay khoe khoang một cách quá đáng thành tích của mình, họ sẽ tự biến mình thành những chiếc “thùng rỗng kêu to”. Và có thể vì thế mà họ sẽ tự đánh mất rất nhiều cơ hội.

Để có được ấn tượng tốt đối với sếp, khi nói về bản thân mình, bạn cần tránh ba lỗi sau đây:

Lỗi thứ nhất: Nói quá nhiều

Tự hào về các thành tích của bản thân là điều tốt, nhưng điều quan trọng là bạn cần nói một cách ngắn gọn và dễ nghe. Bạn chỉ nên dùng một hoặc hai câu để mô tả hành động mà bạn đã làm để tiết kiệm thời gian của sếp bạn, chi phí cho công ty hay gia tăng sự hài lòng của khách hàng. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Tôi vừa kiểm tra các số liệu. Sáng kiến của tôi về việc tái đặt hàng qua mạng đã tiết kiệm chi phí hành chính của chúng ta đến

20%!”

Lỗi thứ hai: Thổi phồng thành tích

Có lần, Mark Twain^(**) khoe với một hành khách đi cùng tàu lửa với ông rằng ông vừa câu được rất nhiều cá hồi, và hiện tại chúng đang được ướp lạnh trong toa hành lý.

*(**) Mark Twain (30/11/1835 - 21/04/1910), tên thật là Samuel Langhorne Clemens, là một đại văn hào người Mỹ. Các tác phẩm nổi tiếng của ông như: Những cuộc phiêu lưu của Tom Sawyer (1876), Hoàng tử và kẻ nghèo khó (1882), Những cuộc phiêu lưu của Huckleberry Finn (1884),... Ông nổi tiếng là người có khiếu hài hước và nhanh trí. Đặc biệt ngày sinh và ngày mất của ông trùng với ngày xuất hiện hai lần kế tiếp của sao chổi Harley.*

Vị hành khách kia ngạc nhiên hỏi lại: “Đang là mùa cấm câu cá, thế mà ông câu được từng ấy cá à? Thật thú vị! Nhân tiện, tôi xin tự giới thiệu tôi là người giám sát việc săn bắt ở khu bảo tồn quốc gia. Thế ông là ai?”.

Mark Twain nháy mắt trả lời: “Tôi cũng xin tự giới thiệu, tôi là tay bịp bợm dối trá nhất nước Mỹ”.

Bạn có thể bị lôi cuốn vào việc phóng đại quá mức mỗi khi báo cáo với sếp về doanh số bán hàng, lợi nhuận hay những phản hồi tích cực từ khách hàng. Tuy nhiên, việc này có thể đẩy bạn và sếp vào một tình thế khó khăn nếu một cấp trên của sếp bạn yêu cầu bạn đưa ra con số và dữ liệu cụ thể.

Phóng đại các con số có thể là cách tạo ấn tượng tốt với sếp trong thời gian ngắn, nhưng sớm muộn gì sếp cũng nhận ra, và khi đó chắc chắn lòng tin của sếp đối với bạn cũng như những cơ hội thăng tiến của bạn sẽ không còn.

Thay vì trưng ra các con số giả mạo, hãy gây ấn tượng với sếp bằng những ví dụ cụ thể về cách thức bạn đã xoay chuyển một sự việc có nguy cơ thất bại sang thành công. Ví dụ:

“Tôi đã liên lạc ngay với khách hàng để kiểm tra về vụ giao hàng nhầm lẫn đó. Thật may là họ vẫn chưa nhận được, vì thế tôi đã gọi kho hàng và yêu cầu họ giao ngay một lô hàng khác cho khách.”

Lỗi thứ ba: “Quên” chia sẻ thành tích

Nếu ngôi sao bóng rổ huyền thoại Michael Jordan vỗ ngực nói rằng chức vô địch quốc gia của đội là do công sức của một mình anh, khi ấy đồng đội của anh sẽ nghĩ gì?

Trong công việc cũng vậy, nếu bạn “quên” chia sẻ thành tích với đồng nghiệp, bạn sẽ khó nhận được sự hỗ trợ lần thứ hai của họ và bạn nên nhớ rằng hầu hết các sếp đều đánh giá rất chính xác các thành tích chung và riêng về nhân viên của họ. Ngược lại, nếu biết chia sẻ công lao, sếp của bạn sẽ đánh giá rằng bạn là người có tinh thần đồng đội và xứng đáng với việc khen thưởng đó.

Sau đây là một vài cách để bày tỏ sự thừa nhận công lao của đồng nghiệp.

“Tôi không thể đạt được mức doanh số này nếu không có sự giúp đỡ của các đồng nghiệp trong phòng ban chúng ta.”

Hoặc:

“Ký được hợp đồng này là thành tích của cả đội. Tôi chỉ là người may mắn được chỉ định để hoàn tất nốt thương vụ này mà thôi”.

2 bí quyết thúc đẩy sự thăng tiến của bạn

“Điều quan trọng là bạn phải có mặt đúng lúc và đúng thời điểm.”

- Chet Atkins (1924-2001), nhạc công người Mỹ

Khi giải bóng bầu dục năm 2000 giữa các trường đại học tại Mỹ bắt đầu, tiền vệ Ryan McCann chỉ được ngồi ở hàng ghế dự bị của đội UCLA (University of California, Los Angeles). Một lần, khi trận đấu với đội Alabama's Crimson Tide vừa bắt đầu được 10 phút thì một tiền vệ của đội UCLA bị chấn thương vai không thể tiếp tục thi đấu. Thế là Ryan McCann được tung vào sân. Chính trong trận đấu này, anh đã góp công lớn và đưa UCLA giành chiến thắng.

Bí quyết thứ nhất: Biết đặt mình vào vị trí dự bị

Bạn hãy luôn xem bản thân như một cầu thủ dự bị sẵn sàng hỗ trợ cho đồng đội. Đây cũng là bước chuẩn bị cho một sự đột phá. Bạn hãy:

- Xác định những kỹ năng cần thiết của vị trí dự bị.
- Đánh giá đúng các kỹ năng, điểm mạnh cũng như điểm yếu của bản thân.
- Không ngừng học hỏi để nâng cao trình độ và kỹ năng nhằm đáp ứng yêu cầu công việc.

Hãy nói với sếp của bạn rằng:

“Tôi luôn không ngừng nâng cao kỹ năng và trình độ của bản thân, vì thế nếu sếp cần tôi cáng đáng một vị trí nào đó, xin cứ giao phó, tôi luôn sẵn sàng.”

“Xin cho tôi biết nếu sếp cần một người tình nguyện vào vị trí...”

Bí quyết thứ hai: Đặt mình vào vị trí của “một nguồn lực quan trọng”

Diễn giả nổi tiếng Anthony Robbins nói rằng: “Mỗi con người là một nguồn lực vô giá”. Vì vậy, bạn hãy tự xem mình như một nguồn lực đầy tiềm năng, luôn sẵn sàng cống hiến khi người khác cần đến.

Tất cả những gì bạn cần làm là góp phần vào việc giúp công ty tăng lợi nhuận và nâng cao năng suất, giảm thiểu các chi phí và tăng sức cạnh tranh đối với các đối thủ khác. Khi đó, bạn chắc chắn sẽ trở thành một nguồn lực đáng giá không thể thiếu được của công ty, và sếp sẽ thấy được lợi ích từ các kỹ năng, kiến thức cùng các mối quan hệ chuyên nghiệp của bạn.

Một số cách giúp bạn trở thành nguồn lực quan trọng của công ty:

- Tiến cử những đồng nghiệp có năng lực với sếp. Hãy nói:

“Tôi xin tiến cử một người mà tôi biết chắc chắn sẽ thích hợp cho vị trí đang cần tại phòng ban chúng ta.”

- Hãy giới thiệu những người có ích cho việc kinh doanh của công ty bạn.

“Tôi xin giới thiệu người thiết kế (lập trình viên, nhà tổ chức sự kiện...) có khả năng giải quyết vấn đề khó khăn này.”

- Hãy sát cánh cùng với sếp của bạn trong việc thể hiện chiến lược kinh doanh.

“Tôi tìm thấy bài báo này có nói đến những gì chúng ta từng bàn luận hôm trước. Mong là nó sẽ có ích.”

- Tham gia các buổi hội thảo, diễn đàn, hội nghị do các nhà cung cấp bán hàng tài trợ.

“Tôi đã gặp một nhà cung cấp có thể đưa ra giá tốt cho dự án của chúng ta.”

- Cùng sếp thảo luận và so sánh các phân tích của bạn về các xu hướng và cơ hội kinh doanh.

“Tôi đã đọc trên các báo rằng vào thời điểm này năm tới sẽ có một phần mềm gọi là... sẽ trở thành tiêu chuẩn trong ngành chúng

ta.”

Mấu chốt của việc thúc đẩy sự thăng tiến của bản thân nằm ở chỗ mọi ý tưởng và kỹ năng của bạn cần được bộc lộ đúng chỗ và đúng thời điểm. Dĩ nhiên, khi một cơ hội thăng tiến mở ra trước mắt bạn thì việc bạn biết mình nên và không nên nói gì cũng là điều cực kỳ quan trọng.

Bốn điều cần làm trước khi đề nghị được thăng tiến

Khi cảm thấy hài lòng với công việc, đạt được nhiều mục tiêu đề ra, bạn sẽ nghĩ đến việc thăng tiến. Lúc đó, sự chuẩn bị kỹ càng là điều then chốt dẫn đến thành công cho bạn. Hãy chắc chắn rằng bạn đã chuẩn bị đầy đủ mọi thông tin trước khi đến gặp sếp của bạn.

1. Chuẩn bị sẵn bản tóm tắt những đóng góp của bạn đối với phòng ban và công ty.

2. Tìm hiểu về chức vụ, công việc mà bạn nhắm tới. Hãy sẵn sàng giải thích với sếp lý do tại sao bạn là người thích hợp cho vị trí đó.

3. Trước khi tự tiến cử một vị trí mới, bạn hãy tìm hiểu kỹ về lương bổng của vị trí đó. Hãy chuẩn bị trước đề nghị của bạn về các khoản lương bổng mới mà bạn muốn được hưởng khi đảm nhận vị trí đó.

4. Chọn đúng thời điểm để đưa ra yêu cầu. Không nên yêu cầu thăng tiến khi nền kinh tế đang trì trệ, hoặc công ty, nhân viên và cả sếp của bạn đang phải vật lộn trong sự bấp bênh.

Những điều nên và không nên làm khi đề nghị thăng chức

“Hãy đối xử tốt với mọi người khi bạn đang thành công để khi thất bại, bạn sẽ nhận lại lòng tốt đó của chính mình.”

- Jimmy Durante (1893-1980), nghệ sĩ hài kịch người Mỹ

Biết được điều gì nên (và không nên) nói sẽ tạo cơ hội cho sự thăng tiến của bạn. Hãy nắm bắt thời điểm, thể hiện bản thân và đừng quên điều quan trọng nhất: yêu cầu thăng chức.

Hãy tập luyện trước khi đưa ra yêu cầu

Mục tiêu của bạn là được thăng chức. Yêu cầu đối với bạn là tạo ấn tượng thật tốt trong lòng sếp. Bạn phải “bán” cho sếp của bạn một “món hàng” tuyệt hảo. “Món hàng đó” chính là bạn, và chỉ có năm phút để bán nó. Vì vậy, để chuẩn bị cho cuộc gặp gỡ này, bạn hãy liệt kê các điểm chính ra giấy và tập nói trước gương, trước những người bạn thân hoặc một chuyên gia nào đó về ngôn ngữ giao tiếp.

Việc diễn tập sẽ giúp bạn nhận ra những thiếu sót cần phải chỉnh sửa như: Âm lượng của bạn thế nào? Giọng bạn nghe có rắn rỏi không? Từ ngữ bạn dùng có diễn tả được trọng tâm vấn đề không? Về ngoài của bạn ra sao? Ngôn ngữ cử chỉ của bạn có thể hiện được sự tự tin không?

Điều quan trọng nữa là hãy luôn ghi nhớ phong cách giao tiếp của sếp để bạn có những điều chỉnh phù hợp.

Sau đây là những điều nên và không nên nói khi tự tiến cử bản thân:

Nên nói: “Tôi rất muốn sếp dành chút thời gian để nói về cơ hội nghề nghiệp của phòng ban chúng ta”. (Câu nói thẳng thắn này tạo sự chú ý và thể hiện thể chủ động của bạn trước mục tiêu thăng tiến trong sự nghiệp).

Không nên nói: “Tôi biết sếp quá bận rộn để nói chuyện về việc thăng tiến, nhưng...”. (Câu này cho thấy sự thiếu tự tin và có vẻ như

trách móc).

Nên nói: “Tôi luôn không ngừng học hỏi để nâng cao kiến thức cũng như kỹ năng làm việc, vì vậy, tôi rất muốn thử sức với vị trí đó”. (Câu nói này thể hiện quyết tâm của bạn khi tự đề cử vào một vị trí cụ thể).

Không nên nói: “Tôi rất mệt mỏi vì cứ bị bỏ lỡ trong những lần xét thăng chức”. (Câu nói này rất dễ gây phản cảm ở người nghe và khiến họ nghĩ rằng bạn cay đắng và thiếu năng lực).

Nên nói: “Vui lòng cho tôi biết bất cứ khi nào và vị trí nào trong công ty cần sự có mặt của tôi, để tôi có thể cống hiến nhiều hơn nữa”. (Lời đề nghị này cho thấy bạn là một người năng động, có năng lực và nhiệt tình cống hiến).

Không nên nói: “Tôi làm ở vị trí nào cũng được”. (Mặc dù câu nói này ngụ ý rằng bạn rất nhiệt tình, siêng năng, nhưng nó cũng ám chỉ rằng bạn chấp nhận ngồi ở vị trí “an toàn” phía sau).

Nên nói: “Xin vui lòng cho tôi biết tất cả những vị trí tôi có thể đảm trách trong thời gian tới. Có thể tôi phù hợp với một vị trí trong số đó, kể cả những vị trí đòi hỏi tôi phải nâng cao hơn nữa kỹ năng của mình”. (Câu hỏi này gửi một thông điệp tự tin của bạn đến sếp, rằng bạn muốn sếp hỗ trợ bạn trên con đường chinh phục các nấc thang nghề nghiệp).

Tóm lại, điều quan trọng thúc đẩy sự thăng tiến trong nghề nghiệp là bạn phải luôn ở thế sẵn sàng cho chức vụ mới, đồng thời xác định đúng thời điểm, đúng những điều cần nói với cấp trên. Đừng ngại đề cao bản thân. Tuy nhiên, nếu bạn chưa chắc chắn về một điều gì đó, hãy làm theo lời dạy của cổ nhân: “Khi còn nghi ngờ thì đừng làm gì cả”.

Chương 7

NGHỆ THUẬT “THẮNG ĐẸP” TRONG TRANH LUẬN

“Tôi không thích mọi người ngồi đó chỉ để đồng tình với tôi, tôi muốn họ tranh luận.”

- Margaret Thatcher, Thủ tướng Anh từ 1979-1990

Gần đây, tôi gặp một biên tập viên, cô ấy kể cho tôi nghe quy trình chọn sách để xuất bản trong công ty của cô ấy: “Các biên tập viên kỳ cựu thay phiên tranh luận và phản đối các đề xuất của nhau ngay trước mặt năm biên tập viên điều hành, một phó giám đốc kinh doanh và cả vị chủ bút của chúng tôi”. Cô than phiền: “Tôi e rằng mình không không đủ sức thuyết phục họ. Tôi đang phạm sai lầm chăng?”.

Trong công việc, bất cứ ai cũng có thể thắng hoặc thua khi tranh luận về một dự án hoặc một đề xuất nào đó. Bạn có biết tại sao đối thủ của bạn thắng không? Có thể họ hiểu về vấn đề tranh luận sâu sắc hơn bạn, hoặc cũng có thể suy nghĩ, phản ứng của họ nhanh hơn bạn. Vậy làm thế nào để bạn có thể lật ngược tình thế và giành chiến thắng trong những cuộc tranh luận ấy? Câu trả lời là, bạn cần biết đưa ra những lập luận có sức thuyết phục. Bạn hãy áp dụng những bước sau:

- Xác định lập trường.
- Đưa ra những dẫn chứng thuyết phục.

- Nghiên cứu kỹ cơ sở lập luận và kết luận của đối phương.
- Giữ bình tĩnh khi bảo vệ quan điểm của mình.
- Tái khẳng định quan điểm của bạn với niềm tin vững chắc.

Cách đưa ra lập luận có sức thuyết phục

“Hãy lên giọng khi bạn muốn khẳng định quan điểm của mình.”

- **Tiến sĩ Samuel Johnson (1709-1784)**, nhà biên soạn từ điển người Anh

Một vài năm trước, tôi từng làm việc với một giáo viên ở British Columbia - người rất thích tranh luận với đồng nghiệp về các phong trào “Lớp học mở”, “Toán học mới” và “Quay về với những khái niệm cơ bản” trong giáo dục. Quan sát kỹ, tôi nhận thấy rằng sau những cuộc trao đổi sôi nổi giữa anh và đồng nghiệp tại phòng ăn trưa, phần lớn các đồng nghiệp đều đồng tình với quan điểm của anh. Khi tôi hỏi anh bí quyết nào giúp anh thắng trong các cuộc tranh luận ấy, anh đã cho tôi những lời khuyên như sau:

1. Xác định lập trường

Bạn đang ủng hộ hoặc phản đối một đề xuất nào đó? Đó là một ý kiến hay hay dở? Theo bạn, những phương án giải quyết vấn đề đó là đúng hay sai? Liệu nó có giải quyết được vấn đề không? Lập trường của bạn là gì?

Để thuyết phục được mọi người trong cuộc tranh luận, bạn cần xác định lập trường và bảo vệ lập trường đó. Khi tuyên bố quan điểm của mình, hãy lưu tâm đến thính giả. Việc thấu hiểu các quan niệm và mức độ nhạy cảm của họ sẽ giúp bạn xây dựng các luận cứ có sức thuyết phục và tránh những phát ngôn mang tính kích động. Để nêu rõ quan điểm của mình, hãy mở đầu bằng những cụm từ như:

“Theo tôi...”

“Quan điểm của tôi về vấn đề này là...”

“Tôi tuyệt đối tin rằng...”

2. Đưa ra chứng cứ thuyết phục hỗ trợ cho lập trường của bạn

Để thuyết phục người khác trong các cuộc tranh luận, bạn cần đưa ra cơ sở lập luận vững vàng, ví dụ minh họa sinh động, kết hợp với ý kiến của một số chuyên gia trên lĩnh vực ấy. Hãy củng cố quan điểm của bạn qua những gợi ý sau:

Hướng về truyền thống

Con người thích những gì an toàn và quen thuộc. Do đó hãy “phủ” lên quan điểm của bạn một “lớp áo truyền thống”, điều này giúp bạn thể hiện lập luận của mình dễ dàng hơn, còn của đối phương sẽ khó khăn hơn.

Ví dụ, khi bạn cho rằng công ty của bạn nên tài trợ xây dựng một trung tâm văn hóa địa phương. Bạn có thể nói: “Một trong những truyền thống tốt đẹp lâu nay của công ty chúng ta đó là tham gia vào hoạt động cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống cộng đồng. Chẳng hạn, chúng ta từng đóng góp tích cực cho việc mở rộng thư viện và sân chơi mới trong thành phố, đó là những việc làm rất đáng tự hào. Vì vậy, theo tôi, chúng ta nên tiếp tục phát huy truyền thống này bằng việc tổ chức một buổi tiệc tối nhằm gây quỹ cho dự án xây viện bảo tàng mới”.

Đưa ra những dữ kiện và con số xác thực

Cách hữu hiệu nhất để xây dựng cơ sở lập luận của bạn là đưa ra những sự kiện cụ thể, rõ ràng không chối cãi được. Ai? Việc gì?

Ở đâu? Khi nào? Bao nhiêu? Khi bạn trình bày những dữ kiện và con số, hãy bảo đảm rằng chúng:

- Xác thực và được cập nhật mới nhất.
- Lấy từ một nguồn đáng tin cậy.
- Đơn giản và dễ hiểu.

Đề các sự kiện và số liệu có sức thuyết phục mạnh hơn

Nhà văn nổi tiếng người Mỹ Rex Stout (1886-1975) từng nói: “Có hai loại số liệu, một loại bạn tìm thấy và một loại bạn tự bịa ra”.

Thực tế cho thấy, bạn sẽ đạt được mục đích của mình trong các cuộc tranh luận nếu biết trình bày những bằng chứng qua số liệu và sự kiện một cách có ý nghĩa.

- Những con số lớn có khả năng gây ấn tượng mạnh hơn các con số nhỏ, phần trăm hoặc phân số. Vì vậy, hãy chọn những cách nói như:

“Trong một cuộc khảo sát trên 10.000 sinh viên đã tốt nghiệp thì có đến gần 7.300 sinh viên cho biết...”

- Sau những tỷ lệ phần trăm, hãy liệt kê luôn con số tuyệt đối nếu những số liệu này có liên quan đến tiền hoặc lợi nhuận:

“Tăng 10% doanh thu bán hàng mỗi tuần tương đương với việc tăng 50.000 đô la lợi nhuận”.

- Tạo “hiệu ứng lôi kéo” bằng cách chứng minh rằng đa số ủng hộ quan điểm của bạn:

“Gần 900 trong số 1.000 người truy cập vào trang web của công ty chúng ta nói rằng họ tìm được rất nhiều thông tin hữu ích”.

Trích dẫn lời các chuyên gia uy tín trong ngành

Ý kiến của các chuyên gia cũng có thể giúp bạn củng cố và tạo “sức nặng” cho luận điểm của mình. Cố gắng tìm thật nhiều ý kiến

của các chuyên gia để hỗ trợ cho quan điểm của bạn. Tuy nhiên, hãy chắc chắn là bạn chọn những chuyên gia:

- Được cả đối thủ lẫn khán thính giả của bạn tôn trọng.
- Có nhiều dự đoán chính xác hoặc bề dày thành tựu đạt được.
- Có nhiều kinh nghiệm về đề tài đang thảo luận.

Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Nếu chỉ là ý kiến của mình tôi thì có thể chưa đủ thuyết phục. Nhưng đề xuất của tôi đã được sự thông qua của giáo sư Alice Edgar - một luật sư tiếng tăm, vốn là tiến sĩ kinh tế Trường Đại học Harvard. Bà có rất nhiều bài viết bổ ích trên tờ tạp chí Harvard Business Review. Theo bà ấy thì...”

Trích dẫn những tình huống tương tự

Nhiều luật sư và nhân viên kinh doanh thành công biết rằng họ có thể dùng những tình huống tương tự hoặc tiền lệ để đưa ra bằng chứng thuyết phục nhằm củng cố luận điểm của họ hoặc để thuyết phục khách hàng. Điểm mấu chốt nằm ở chỗ bạn phải chọn đúng ví dụ nào có thể thuyết phục được đối phương và củng cố được quan điểm của bạn.

Giả sử bạn muốn cảnh báo khách hàng về một vấn đề bất ổn có thể xảy ra trong vòng sáu tháng tới, vì cho rằng “biết trước sẽ hạn chế được rủi ro”, nhưng đồng nghiệp của bạn không đồng ý và cho rằng tốt hơn nên chờ đến khi vấn đề thực sự phát sinh mới thông báo cho khách hàng, bởi rất có thể nó sẽ không bao giờ xảy ra.

Trong tình huống này, bạn nên dùng kinh nghiệm của bản thân để bảo vệ quan điểm của mình, chẳng hạn: “Năm ngoái, trong quá trình tư vấn, một tình huống tương tự như thế đã xảy ra. Và đây là cách mà chúng tôi đã làm... Điều đó tốt cho cả hai bên”.

Hướng đến đạo đức nghề nghiệp

Sẽ có lúc bạn gặp phải những đối thủ vô tâm thờ ơ trước quyền lợi của người khác, cũng như của công ty. Với những đối thủ này, bạn có thể làm cho họ phải “nhột” hoặc khiển trách họ khiến họ phải chấp nhận quan điểm của bạn. Ví dụ, bạn có thể nói:

“Phải, vấn đề lợi nhuận thật sự quan trọng, nhưng tôi tin rằng chúng ta có nghĩa vụ bảo đảm an toàn cho toàn thể nhân viên trong công ty, dù có phải cắt giảm lợi nhuận đi chẳng nữa. Tôi nghĩ điều gì đúng thì chúng ta sẽ làm, phải không nào?”

3. Tự tin đưa ra kết luận của mình

Cách đưa ra kết luận có thể khiến người nghe ủng hộ quan điểm của bạn. Để thắng trong tranh luận, hãy phát biểu kết luận của bạn một cách rõ ràng, rành mạch. Sau đó, tìm kiếm sự tán đồng từ người nghe hoặc đối thủ. Dùng những cụm từ sau đây để báo hiệu rằng bạn sắp kết thúc vấn đề và rằng quan điểm của bạn là đúng:

“Rõ ràng quyết định đúng trong trường hợp này là...”

“Hoàn toàn có thể khẳng định rằng...”

“Tôi chắc anh/chị sẽ đồng ý với tôi rằng...”

Trình bày các luận điểm chặt chẽ, đưa ra dẫn chứng thuyết phục và kết luận rõ ràng là ba bước để đạt mục đích của bạn trong các cuộc tranh luận. Tuy nhiên, nếu muốn thuyết phục người nghe, bạn cần thăm dò quan điểm của đối thủ để chỉ ra điểm yếu của họ mà không bị cho là kiêu căng, ngạo mạn hoặc hống hách, độc tài.

Năm chiến thuật phản biện hiệu quả

Vào năm 1960, hầu hết các chuyên gia đều dự đoán rằng ứng cử viên Richard Nixon sẽ chiến thắng vang dội trước John F. Kennedy trong cuộc bầu cử tổng thống Mỹ. Tuy nhiên, Kennedy tin

chắc ông có thể thuyết phục cử tri rằng ông mới là ứng cử viên xuất sắc nhất, và rằng ông có thể ứng phó tốt trong cuộc chất vấn tranh luận toàn quốc đầu tiên được phát sóng trên truyền hình.

Ngày hôm đó, hàng triệu khán giả đã ngồi trước màn hình ti-vi để chờ đợi và những gì họ được chứng kiến là một Kennedy với phong thái đĩnh đạc, ngôn từ thuyết phục và liên tiếp tấn công vào những điểm yếu trong các luận cứ của Nixon. Trong khi đó, Nixon trông có vẻ cứng nhắc, thậm chí nhiều người còn cho rằng ông thiếu tự tin khi đưa ra những câu trả lời của mình. Ngày hôm sau, một phụ nữ lớn tuổi nói với Nixon rằng: “Đừng lo, ngài Nixon. Kennedy thắng ông tối qua, nhưng lần tới ông sẽ là người chiến thắng”. Tuy nhiên, người phụ nữ ấy đã sai. Trong bốn cuộc tranh luận tiếp theo, Kennedy đều chiến thắng và đắc cử trong cuộc bầu cử sau đó. Ông chiến thắng vì đã dùng những chiến thuật sau:

Chiến thuật thứ nhất: Xác định điểm yếu và hạn chế tối đa điểm mạnh của đối phương

Lắng nghe để xác định điểm yếu trong luận điểm của đối phương. Sau đó, tập trung tấn công vào những điểm yếu ấy bằng cách đặt câu hỏi. Cùng lúc, hãy hạn chế tối đa những điểm mạnh của đối phương để làm giảm sức ảnh hưởng của họ.

Chẳng hạn:

“Những lời đề nghị của anh/chị sẽ làm cho bản thiết kế đẹp hơn (điểm mạnh), nhưng thay đổi theo ý tưởng đó lại quá tốn kém bởi công trình đã được khởi công (điểm yếu)”

“Tôi đồng ý với anh/chị rằng chúng ta cần phải gia tăng sản xuất (điểm mạnh), nhưng giải pháp thuê thêm lao động thời vụ sẽ tạo ra nhiều rắc rối về sau (điểm yếu).”

3 nguyên tắc tranh luận với đồng nghiệp

“Lời khuyên của tôi là: hãy khéo léo tạo thế cân bằng giữa lời nói sáo rỗng và sự thiếu suy xét.”

- Robert Runice (1921-2000), Tổng Giám mục người Anh

Chắc chắn bạn muốn đạt được phần thắng trong các cuộc tranh luận mà không làm bẽ mặt đồng nghiệp. Khi buổi thảo luận kết thúc, bạn vẫn cần sự hợp tác của họ. Sau đây là ba nguyên tắc cần bảo đảm trong lúc tranh luận:

Nguyên tắc thứ nhất: Đừng công kích cá nhân

Ba lý do sau đây khiến bạn không nên công kích cá nhân. Trước hết, việc công kích cho thấy lập luận của bạn không vững vàng (chẳng hạn bạn khẳng định rằng đồng nghiệp của mình không trung thực, không có năng lực hoặc không đáng tin). Thứ hai, việc công kích cá nhân khiến hình ảnh của bạn xuất hiện trong mắt mọi người chẳng khác nào một kẻ tuyệt vọng, bởi đó thường là phương sách cuối cùng người ta dùng đến. Thứ ba, công kích cá nhân sẽ biến cạnh tranh tích cực thành cạnh tranh tiêu cực, thậm chí còn làm nảy sinh sự thù địch.

Nguyên tắc thứ hai: Không bao giờ “dán nhãn” đồng nghiệp của bạn

Việc “dán nhãn” đối thủ có thể là một chiến thuật hữu hiệu trong chính trường, song nó lại dễ phản tác dụng ở nơi làm việc. Mỗi người sẽ có những định kiến và quan điểm của riêng mình và việc làm nổi bật những điểm khác nhau này nhằm giành phần thắng trong tranh luận cũng là lẽ thường tình. Tuy nhiên, việc “dán nhãn” cho đồng nghiệp – ví dụ như gọi anh ta là “người kỳ thị giới tính” – chỉ làm xấu đi hình ảnh của bạn mà thôi.

Nguyên tắc thứ ba: Không xuyên tạc quan điểm của đối phương

Khi tranh luận một vấn đề nào đó với đồng nghiệp, đừng bao giờ xuyên tạc, bóp méo quan điểm của đối phương bởi điều đó sẽ làm giảm sút sự tín nhiệm của bạn và có thể biến bạn thành kẻ thù của họ.

Chiến thuật thứ hai: Đưa ra nghi vấn đối với nguồn dữ liệu và yêu cầu làm sáng tỏ những dữ kiện

Trong suốt bài diễn thuyết hoặc cuộc tranh luận, có thể sẽ khó phân biệt đâu là sự thật và đâu là những lời bịa đặt. Vì vậy, việc chú ý đặt câu hỏi về giá trị hoặc độ chính xác của dữ liệu đối phương nêu ra sẽ làm tăng cơ hội chiến thắng của bạn. Sau đây là một số cách làm giảm đi sức ảnh hưởng của những dữ liệu trong luận điểm của đối phương:

Bạn có thể nói rằng những sự kiện và con số cần phải được giải thích. Ví dụ:

“Tôi hiểu về bản báo cáo hoàn toàn khác với cách hiểu của anh/chị.”

“Liệu những con số ấy có hỗ trợ cho quyết định này không.”

Nói rằng những dữ kiện họ trình bày đã dẫn đến cách hiểu sai. Ví dụ:

“Những dữ kiện của anh/chị chỉ nói lên một phần của sự việc.”

Xem xét giá trị của những sự kiện đó, liệu chúng có lỗi thời hay bị sai lầm không? Ví dụ:

“Những số liệu anh/chị đưa ra được thống kê cách đây bao lâu? Nếu đó không phải là những con số mới nhất, tôi tự hỏi làm sao nó có thể hữu ích trong tình hình hiện tại của chúng ta.”

Nói rằng những dữ kiện đó có thể phiến diện. Ví dụ:

“Nếu những con số đó chỉ được lấy từ một nguồn của một ngành kinh doanh, làm sao chúng ta có thể chắc rằng chúng không rơi vào phiến diện?”

Nói rằng một dữ kiện quan trọng đã bị bỏ qua. Hãy nói:

“Nếu số lượng nam và nữ tham gia vào cuộc nghiên cứu này không đồng đều, thì làm sao anh/chị có thể nói rằng nó chính xác?”

Luôn nhớ trong đầu là nếu bạn tranh luận hoặc đặt câu hỏi về những dữ kiện hoặc kết luận của đối thủ, hãy chuẩn bị thật tốt để có đủ thông tin cần thiết bảo vệ quan điểm riêng của mình.

Chiến thuật thứ ba: Không thừa nhận luận cứ dựa trên quan niệm phổ biến

Bạn có thể bẻ gãy một quan điểm phổ biến bằng cách so sánh nó với một tiêu chuẩn đạo đức hoặc tiêu chuẩn khoa học cao hơn. Ví dụ, bạn có thể nói:

“Những quan điểm phổ biến không phải lúc nào cũng là những quan điểm đúng. Chẳng hạn, trước khi đạo luật về Quyền công dân được thông qua năm 1964, hầu hết người Mỹ đều chấp nhận sự phân biệt chủng tộc trong các trường công như là một lẽ thường tình. Đó là một quan điểm phổ biến, nhưng điều đó không có nghĩa là nó đúng.”

Chiến thuật thứ tư: Đặt nghi vấn về sự phù hợp của các ví dụ

Đừng bao giờ bỏ qua việc đối thủ của bạn trích dẫn một ví dụ không ăn nhập gì với tình huống đưa ra. Sau đây là hai cách để nói rằng ví dụ được trích dẫn không thích hợp với luận điểm:

- Khẳng định rằng ví dụ hoặc tình huống đó không phù hợp với luận điểm đang bàn, cho nên nó không chứng minh được gì cả. Ví dụ:

“Tình huống mà anh chị mới miêu tả đã xảy ra dưới những hoàn cảnh hoàn toàn khác biệt. Tôi thấy nó không áp dụng được cho vấn đề mà chúng ta đang thảo luận.”

- Đưa ra một ví dụ khác làm sáng tỏ quan điểm của bạn. Chẳng hạn:

“Tôi cho rằng mô hình kinh doanh vào thập niên 80 sẽ không hiệu quả trong thời đại ngày nay. Hãy để tôi đưa ra cho anh một ví dụ về cách thức chúng tôi đã xử lý một tình huống gần giống với tình huống chúng ta đang phải đối mặt hiện nay.”

Chiến thuật thứ năm: Đưa ra giả thuyết rằng đồng nghiệp của bạn đã đi đến một kết luận vội vàng dựa trên những lập luận sai lầm

Ám chỉ đối thủ của bạn đã đưa ra kết luận dựa trên chuỗi lập luận sai có thể giúp bạn hạ đối thủ để giành phần thắng trong cuộc tranh luận. Tuy nhiên, đừng bao giờ nói rằng: “Anh/chị đã sai rồi”, thay vì thế, hãy nói: “Anh/chị đã đưa ra số lượng ước đoán dựa trên giả định rằng năm nay chúng ta sẽ nhận được nhiều đơn hàng hơn năm ngoái. Nhưng điều gì sẽ xảy ra nếu doanh thu của chúng ta giảm đi chứ không tăng lên?”.

Để giành thắng lợi trong các cuộc tranh luận, không phải chỉ đặt nghi vấn về những sự kiện và kết luận của đối thủ là đủ, bạn cần phải giữ bình tĩnh và lập trường vững chắc trước mọi thách thức. Bạn có thể thực hiện theo năm cách dưới đây.

5 cách giữ bình tĩnh khi có ai đó nghi ngờ quan điểm của bạn

“Tôi kiên định, bạn ngoan cố, còn anh ta thì cứng đầu, không ai chịu nhường ai cả.”

- **Bertrand Russell (1872-1970)**, triết gia, nhà cách tân người Anh

Trong khi tranh luận, sẽ có lúc một người nào đó nghi ngờ dữ kiện bạn đưa ra, họ cho rằng bạn sai, thậm chí nghi ngờ năng lực của bạn. Có thể họ đang tìm cách thách thức sự tự tin của bạn hay cố đánh lạc hướng những luận cứ của bạn hoặc hy vọng bạn sẽ mất bình tĩnh. Trước tình thế như vậy, bạn hãy hít một hơi thật sâu để tập trung, nhưng không đưa ra bất cứ câu trả lời nào bạn cảm thấy không chắc chắn. Sau đây là những gì bạn nên làm và nên nói để giữ bình tĩnh, tự tin khi ai đó thách thức bạn:

1. Biết những điểm hạn chế trong lập luận của mình

Dự đoán và chuẩn bị cho những câu hỏi thách thức lập luận của bạn. Hãy nói:

“Câu hỏi đó không khiến tôi ngạc nhiên, bởi những người không hiểu được bản chất của vấn đề thường cho rằng đó là một điểm cốt lõi...”

2. Đừng hoảng hốt nếu bạn thua ở một luận điểm hay một lỗi sai ngớ ngẩn

Nếu đồng nghiệp chỉ ra sự mâu thuẫn trong luận điểm của bạn, bạn có thể nói:

“Điều bạn chỉ ra quả là hay, nhưng xét trên toàn kế hoạch thì nó chẳng mấy ảnh hưởng đến kết quả.”

3. Đừng trả lời vội vàng

Hãy từ tốn và bình tĩnh trả lời từng điểm một. Lặp lại các câu hỏi để bạn có thêm vài giây cân nhắc câu trả lời:

“Tôi sẽ trả lời các câu hỏi và những mối quan tâm của anh chị từng điểm một.”

4. Đừng phản ứng thái quá

Đừng bao giờ phản ứng lại những nhận định mang tính xúc phạm, những lời buộc tội hoặc những lời mắng nhiếc với chủ ý khiến bạn mất bình tĩnh, bạn hãy nói:

“Dường như anh/chị không có bất cứ ý kiến nào mang tính xây dựng cho cuộc thảo luận của chúng ta!”

5. Hạn chế tối đa những thách thức của đối thủ

Tránh đề cập đến những lời chỉ trích của đối thủ và chỉ lặp lại kết luận của bạn. Hãy nói:

“Những gì anh/chị nói không làm thay đổi được sự việc.”

Giữ bình tĩnh trước thách thức của đối thủ chứng tỏ bạn tự tin đủ để phản ứng nhanh mà không bị bối rối. Bằng cách kiểm soát cảm xúc của mình, bạn sẽ giành phần thắng trong nhiều cuộc tranh luận hơn mà không tạo ra bất cứ lỗi lầm nào khiến đối thủ trở thành kẻ thù của bạn.

8 lỗi cần tránh khi bất đồng ý kiến với đồng nghiệp

“Nếu tôi đã làm sai điều gì, tôi thành thật xin lỗi. Tôi rất mong được tha thứ.”

- Edward N. Westcott (1846-1898), nhà văn người Mỹ

Khi bạn không đồng ý với ý tưởng hoặc cách tiếp cận dự án của đồng nghiệp thì không đơn thuần là việc thắng hay thua trong tranh luận mà ngay cả mối quan hệ bạn bè và quan hệ công việc cũng có thể bị ảnh hưởng. Sau đây là tám lỗi cần tránh khi tranh luận với đồng nghiệp.

1. Nhạo báng, chế giễu hoặc làm bẽ mặt đồng nghiệp trước những đồng nghiệp khác.
2. Khơi lại những lỗi lầm trong quá khứ.
3. Chê trách nặng lời: “Anh sai bét cả rồi!”.
4. Nhại lại những nhận định tiêu cực của người khác.
5. Âm chỉ rằng quan điểm của đồng nghiệp là không thích đáng.
6. Biến một cuộc tranh luận công việc thành xung đột cá nhân.
7. Kết thúc cuộc thảo luận với những ngôn từ giận dữ và không thân thiện.
8. Vẫn giữ sự tức giận với đồng nghiệp khi cuộc tranh luận kết thúc.

“Hãy nói tốt về bạn bè, nhưng với kẻ thù - đừng nói gì cả.”

- Ngạn ngữ

Bất đồng với đồng nghiệp có thể tạo ra mâu thuẫn nếu bạn không xử sự khéo léo và lịch thiệp. Dù bạn biết là bạn đúng, song nếu muốn giữ cho mối quan hệ được tốt đẹp, tốt nhất bạn trình bày quan điểm của mình như những ý kiến chứ không phải là những sự kiện.

Chương 8

NGHỆ THUẬT ĐÀM PHÁN TRONG TUYỂN DỤNG

“Nhiều người nói rằng lao động không gây tổn hại cho ai, vậy tại sao chúng ta lại không dám thử?”

- Ronald Reagan (1911-2004), Tổng thống thứ 40 của Mỹ

Nhà sản xuất phim Samuel Goldwyn nổi tiếng là một nhà đàm phán cứng rắn, đặc biệt trong vấn đề thỏa thuận lương bổng với nhân viên. Mỗi khi có một diễn viên nào đó muốn đề nghị tăng lương, Goldwyn hét lên: “Anh không đòi mức lương 1.500 đô-la một tuần đấy chứ? Tôi biết anh chỉ mong nhận được 1.200 đô-la thôi và tôi sẽ trả anh đúng 1.000 đô-la!”.

Sau khi đã vượt qua những vòng phỏng vấn đầu tiên, việc tiếp theo của bạn là ngồi xuống và thương lượng với nhà tuyển dụng sao cho nhận được mức lương đề nghị tốt nhất. Việc thương lượng này khá giống với các kiểu mặc cả thông thường khác. Nó đòi hỏi hai bên phải có những lời đề nghị và những lời bác bỏ, những trao đổi qua lại, rồi lắng nghe và một số kỹ năng giao tiếp khác, và tất nhiên là bạn cần có sự chuẩn bị kỹ lưỡng.

Vậy, bạn cần chuẩn bị những gì? Đầu tiên, hãy tự hỏi những câu sau đây và tìm câu trả lời thỏa đáng trước khi đối diện với nhà tuyển dụng.

3 câu hỏi then chốt giúp bạn nâng cao vị thế đàm phán của mình

“Nếu ai đó hỏi tôi những điều tôi không biết, tôi sẽ không trả lời.”

- Yogi Berra, huấn luyện viên đội bóng chày New York Yankees

Vài năm trước đây, có lần tôi là một trong những ứng viên cuối cùng cho vị trí trưởng phòng biên tập tại một nhà xuất bản nhỏ. Tôi gặp vị phó chủ tịch để thảo luận về vị trí đó. Sau vài phút trao đổi về công ty cũng như trách nhiệm đối với công việc mới, tôi bắt đầu đề cập đến chuyện lương bổng. Vị phó chủ tịch nhìn tôi cười và nói: “Tôi không bao giờ bàn đến vấn đề này trong buổi hẹn đầu tiên”.

Câu trả lời của ông ấy đã chi phối hoàn toàn cuộc đàm phán. Lẽ ra tôi nên đề cập trao đổi chi tiết về những vấn đề chuyên môn hơn là chuyện lương bổng trong lần gặp đầu tiên này.

Sau đây là ba câu hỏi cần thiết mà nếu tìm được câu trả lời thích đáng, bạn sẽ cải thiện được vị thế đàm phán của bản thân trong buổi phỏng vấn.

Câu hỏi 1: Tôi có thể chấp nhận mức lương trong khoảng nào?

Hãy xác định mức lương thấp nhất bạn có thể chấp nhận cũng như mức lương mà bạn mong muốn. Những con số này sẽ giúp bạn tạo ra một ngưỡng lương phù hợp để bạn và vị sếp tương lai đi đến quyết định mà cả hai có thể chấp nhận được. Nhà báo, doanh nhân Harvey Mackay nói rằng: “Không phải bạn đáng giá bao nhiêu mà là người khác nghĩ bạn đáng giá đến mức nào”.

Khi bạn đề nghị mức lương cho công việc sắp đảm nhiệm, nếu nhà tuyển dụng đáp rằng: “Đó là điều không thể”. Bạn hãy nói: “Tôi

không muốn đi sâu vào chuyện này trước khi chúng ta thảo luận chi tiết hơn về tất cả những vấn đề còn tranh cãi”.

Câu hỏi 2: Tôi muốn nhận được một công việc như thế nào?

Nếu đối diện với nhà tuyển dụng mà không chuẩn bị kỹ lưỡng trước về vấn đề này, nghĩa là bạn đã đánh giá thấp bản thân mình. Hãy nghĩ về mức lương, các chính sách đãi ngộ, trách nhiệm công việc và cơ hội thăng tiến trong tương lai. Hãy xác định chính xác bạn muốn gì khi thương thảo với nhà tuyển dụng.

Bên cạnh vấn đề lương bổng, bạn đừng quên bày tỏ những mối quan tâm khác trong công việc bạn sắp đảm nhận. Dưới đây là một số điểm cần lưu ý:

- Các khoản phúc lợi
- Tiền thưởng
- Các cơ hội thăng tiến trong tương lai
- Trợ cấp về nhà ở
- Không gian văn phòng
- Chính sách đánh giá công việc
- Quy định tăng lương
- Trách nhiệm công việc
- Lương hưu
- Trợ cấp thôi việc
- Chế độ nghỉ ốm
- Sự hỗ trợ từ cấp trên
- Phong cách làm việc nhóm
- Các chương trình huấn luyện - đào tạo
- Yêu cầu đi xa và chế độ công tác phí
- Chế độ nghỉ phép

- Thời gian làm việc

Bạn nên làm rõ các vấn đề trên trong cuộc thương lượng và trước khi chính thức nhận việc. Xét cho cùng, nhà tuyển dụng sẽ chẳng thể đưa ra một đề nghị hợp tác làm việc thật hấp dẫn nếu họ không biết điều gì là quan trọng với bạn.

Câu hỏi 3: Nếu thương lượng thất bại, tôi còn những cơ hội nào khác?

Bạn sẽ làm gì nếu kỳ vọng của bạn không được đáp ứng? Bạn có đau đầu với quyết định chấp nhận hay không chấp nhận vị trí làm việc mới này không, hay bạn sẽ chấm dứt thương lượng để tìm một cơ hội khác (hy vọng là tốt hơn)? Khi thương lượng, có rất nhiều khả năng xảy ra, và hầu như không phải tất cả chúng đều diễn ra như bạn mong muốn. Vì vậy, sẽ khôn ngoan hơn nếu bạn biết xác định đâu là chọn lựa tốt nhất trước một thỏa hiệp. Sau đây là một vài lựa chọn:

- Duy trì công việc hiện tại cho tới khi bạn tìm thấy một công việc khác phù hợp hơn.
- Cân nhắc xem liệu bạn có thể thương lượng để có những ưu đãi tốt hơn cho công việc hiện tại hay không.
- Tiếp tục tìm kiếm một công việc khác và chấp nhận cạnh tranh.
- Mở công ty riêng và tự điều hành.

Xác định các thế mạnh của bạn trong cuộc thương lượng

- Óc tổ chức tốt
- Có kinh nghiệm trong công việc
- Chủ động làm việc
- Có khả năng tự định hướng hoạt động
- Khả năng theo đuổi công việc tới cùng

- Hoàn thành mục tiêu đúng hạn
- Tinh thần đồng đội cao
- Luôn chú trọng đến kết quả
- Hiệu năng làm việc cao
- Hòa đồng, chia sẻ với mọi người

Càng nắm vững những chọn lựa mà bản thân có thể chấp nhận trong trường hợp thương lượng thất bại, bạn càng có nhiều cơ hội thành công khi đối diện với nhà tuyển dụng và hạn chế sự thất vọng về sau khi phải chấp nhận một lời đề nghị mà bản thân không thật sự mong muốn.

5 gợi ý giúp bạn nhận được mức lương cao hơn

“Có tiền vẫn hơn rỗng túi, nếu chỉ xét về mặt tài chính!”

- **Woody Allen**, nhà biên kịch, đạo diễn, diễn viên hài người Mỹ

Một anh bạn trẻ đang thảo luận với nhà tuyển dụng có tuổi về chế độ lương bổng đối với công việc sắp tới anh đảm nhiệm. Nhà tuyển dụng nói: “Này anh bạn trẻ, tôi đã phỏng vấn rất nhiều ứng viên cho vị trí này nhưng cuối cùng tôi quyết định chọn anh. Tôi tin anh sẽ làm tốt công việc này. Tôi chấp nhận mức lương anh đề nghị và như vậy tôi đã nâng thêm 10% so với mức lương tôi nêu ra ban đầu”.

Dù nhà tuyển dụng có hay không có bất kỳ mối quan hệ thân thiết nào với bạn, bạn vẫn có thể thương lượng với họ để có một mức lương cao hơn. Sau đây là một số lời khuyên dành cho bạn.

1 - Hãy chứng tỏ bạn là ứng viên sáng giá nhất cho vị trí đang tìm

Điều căn bản nhất vẫn là năng lực chuyên môn của bạn phải phù hợp với công việc mà bạn đang nhắm tới. Sau đó, bạn có thể hỏi:

“Anh/chị đã tìm được người nào thích hợp hơn tôi đảm nhận vị trí này chưa?”.

Nếu nhà phỏng vấn nói: “Chưa, nhưng chúng tôi dự định sẽ gặp vài người nữa”. Hãy đáp rằng: “Tôi không biết những người anh/chị dự định gặp sẽ như thế nào, nhưng theo những gì anh/chị giới thiệu về công việc này thì tôi cho rằng tôi là người hoàn toàn phù hợp”.

2 - Thảo luận chi tiết những trách nhiệm liên quan đến công việc và yêu cầu nhà tuyển dụng mô tả công việc cụ thể hơn

Hãy hỏi: “Chúng ta đã bàn bạc khá chi tiết về công việc này, chắc hẳn anh/chị cũng đồng ý rằng trong quá trình làm việc có thể sẽ phát sinh thêm một số trách nhiệm khác ngoài những điều chúng ta đã thảo luận?”.

Nếu nhà tuyển dụng trả lời: “Không hẳn. Tất cả các công việc của chúng tôi nói chung đều yêu cầu phải kèm theo một số trách nhiệm khác”, bạn có thể đáp: “Đây chính là điều tôi muốn nói! Đó là lý do vì sao tôi đề xuất mức lương cao hơn để phản ánh đúng mức độ khối lượng công việc và những trách nhiệm liên quan mà tôi sẽ phải đảm nhận trong suốt quá trình làm việc, anh/chị thấy thế nào?”.

3 - Trình bày những tài liệu ghi nhận các thành tựu mà bạn đã đạt được

Hãy nói: “Anh/chị có thể xem qua những tài liệu này, tôi thường xuyên vượt chỉ tiêu đề ra”.

Nếu nhà tuyển dụng đáp: “Tốt lắm, nhưng làm thế nào chúng tôi biết được những tài liệu này phản ánh đúng năng lực của anh?”, hãy trả lời: “Tôi cũng đã nghĩ đến điều này. Nếu muốn, anh/chị có thể liên lạc với người giới thiệu của tôi và sẽ có ý kiến về thái độ làm

việc của tôi. Anh/chị có cần tôi cung cấp số điện thoại hay địa chỉ hộp thư của họ không?”.

4 - Yêu cầu nhà tuyển dụng nêu lên một số vấn đề đặc trưng của công ty và thể hiện cho họ thấy bạn có thể sử dụng khả năng của mình để giải quyết chúng

Hãy nói: “Theo những gì chúng ta đã trao đổi, tôi cho rằng có vài điều tôi có thể khắc phục được. Tôi muốn thử đề xuất cách giải quyết cho vấn đề trong dây chuyền sản xuất/lưu trữ/phân phối mà anh/chị vừa đề cập đến”.

Nếu nhà tuyển dụng đáp: “Xét về mặt lý thuyết, cách giải quyết của anh nghe rất hay, nhưng tính ứng dụng thực tế của nó như thế nào?”, bạn hãy trả lời: “Tôi từng gặp vấn đề tương tự trong công việc trước đây và đã làm theo cách này... Kết quả đạt được rất khả quan. Dựa vào những điều anh/chị đã nói, tôi tin chúng ta sẽ đạt được kết quả như thế”.

5 - Chứng tỏ năng lực và giá trị của bạn

Hãy hỏi: “Anh/chị nói rằng mức lương cho vị trí này là... , nhưng nếu tôi đạt thành tích cao hơn mong đợi của công ty thì anh/chị có nghĩ là tôi xứng đáng được trả cao hơn không?”.

Nếu nhà tuyển dụng đáp: “Vấn đề là khi tuyển chọn một nhân viên mới, chúng tôi đều mong rằng họ sẽ luôn đạt kết quả tốt trong suốt quá trình làm việc”, bạn hãy trả lời: “Anh/chị đưa ra tiêu chuẩn khá cao, và tôi cũng vậy. Vì thế, anh/chị có nghĩ mức lương mà tôi nhận cũng sẽ phải tương xứng với tiêu chuẩn đó không?”.

Là nhà tuyển dụng, họ sẽ luôn mong muốn trả lương cho bạn thật thấp nhưng lại yêu cầu hiệu quả công việc cao. Dĩ nhiên, bạn cần phải tự tin để yêu cầu mức lương cao hơn. Nếu bạn không bày

tổ nguyện vọng này trước nhà tuyển dụng, bạn sẽ tự đánh mất một phần quyền lợi của mình.

7 sai lầm nghiêm trọng thường gặp trong các cuộc thương lượng

“Tôi từng là người giàu có và cũng từng là kẻ nghèo khó, nhưng giàu có vẫn tốt hơn.”

- **Sophie Tucker (1884 - 1966)**, nữ diễn viên hài nổi tiếng người Mỹ

Một người bạn từng chia sẻ với tôi về thất bại của cô ấy trong một lần phỏng vấn xin việc. Sau hai cuộc thảo luận đầu tiên về trách nhiệm và mức lương, nhà tuyển dụng nói rằng anh đang cân nhắc trường hợp của bạn tôi nhưng anh cần thảo luận thêm với sếp của anh. Hai tuần sau, bạn tôi vẫn không nhận được bất kỳ thông báo chính thức nào. Điều đáng nói là trong suốt cuộc phỏng vấn, bạn tôi và nhà tuyển dụng chưa hề thảo luận về chế độ đãi ngộ trọn gói nếu cô nhận công việc mới.

Tuần thứ ba, phía công ty cũng gửi lời mời chính thức đến bạn tôi. Vì thực sự muốn làm công việc ấy nên cô ấy đã vội vàng chấp nhận mức lương thấp hơn cả mức cô đã đưa ra, thậm chí còn không một lời thắc mắc đối với các quy định về chế độ đãi ngộ nhân viên của công ty.

Sai lầm 1: Không thảo luận các vấn đề về chính sách đãi ngộ hay các yêu cầu khác với nhà tuyển dụng trước khi nhận việc

Nếu bạn chỉ thương lượng về mức lương mà không nói về các chế độ đãi ngộ khác thì bạn đã đánh mất vị thế của bản thân trước

nhà tuyển dụng. Bởi vì, sau khi bạn nhận việc, mọi thứ đã quá trễ để bạn có thể thay đổi theo ý mình.

Cách khắc phục: Không bao giờ chấp nhận mức lương đề nghị khi chưa bàn về những phúc lợi khác trong công việc. Hãy hỏi rõ mọi điều trong cuộc thương lượng để nhà tuyển dụng có thể cân nhắc và bổ sung vào thư mời nhận việc chính thức gửi cho bạn.

Hãy nói: “Chúng ta đã đồng ý với nhau về mức lương, bây giờ tôi muốn tìm hiểu thêm về các chế độ phúc lợi khác mà công ty dành cho nhân viên, rồi trách nhiệm trong công việc, lịch làm việc linh động và các vấn đề khác”.

Sai lầm 2: Tụ đóng khung trong các vấn đề về lương hay mô tả công việc

Sự cứng nhắc trong thương lượng sẽ không đem lại nhiều sự lựa chọn cho bạn nếu nhà tuyển dụng không xem bạn là đối tượng phù hợp hoặc từ chối những yêu cầu bạn nêu ra.

Cách khắc phục: Hãy nói với nhà tuyển dụng rằng bạn muốn thảo luận về các phương án có thể lựa chọn cũng như các hình thức đãi ngộ khác.

Hãy nói: “Tôi không muốn bị đóng khung trong những quy định này. Chúng ta hãy cùng cân nhắc một số khả năng khác để xem chúng có phù hợp hơn không”.

Sai lầm 3: Không dự đoán được phản ứng của nhà tuyển dụng trước những đề nghị của bạn về mức lương và chế độ ưu đãi

Khi nộp đơn dự tuyển cho một vị trí nào đó nghĩa là bạn đang yêu cầu nhà tuyển dụng định giá cho khả năng và năng lực của bạn. Bí quyết trong kinh doanh chính là luôn sẵn sàng trước mọi phản

ứng của đối phương. Tương tự, bạn có thể áp dụng chiến lược đó khi thương thảo vấn đề lương bổng và các chế độ ưu đãi với nhà tuyển dụng.

Cách khắc phục: Dự đoán tất cả các tình huống có thể khiến nhà tuyển dụng từ chối yêu cầu của bạn, hãy chuẩn bị thật tốt để không bị lúng túng, đồng thời luôn sẵn sàng đưa ra những quyền lựa chọn phù hợp.

Hãy nói: “Tôi nghĩ đó có thể là một vấn đề rắc rối, vì vậy tôi muốn đề xuất một chọn lựa khác”.

Sai lầm 4: Nhiệt tình quá mức và kiêu ngạo

Hãy tự tin đưa ra tất cả các kỳ vọng của bạn khi thương lượng về công việc. Tuy nhiên, nếu đưa ra những lời đề nghị quá cao so với thực tế hoặc nói rằng bạn đang cân nhắc nhiều lời mời khác sẽ dễ dẫn đến phản tác dụng. Hãy nhớ rằng nhà tuyển dụng đang nghĩ: “Đây có thật sự là người mà mình (hoặc các đồng nghiệp của mình) sẽ cảm thấy thoải mái khi làm việc chung không?”.

Cách khắc phục: Hãy tỏ ra thân thiện nhưng quyết đoán trong các cuộc thương lượng. Bạn cần thể hiện cho nhà tuyển dụng thấy rằng bạn mong muốn dung hòa tất cả các yêu cầu và lợi ích của đôi bên để đạt được sự đồng thuận của cả hai.

Hãy nói: “Chúng ta hãy cùng nêu ra và thảo luận những yêu cầu của đôi bên để cùng thống nhất các quy định về lương bổng, công việc cũng như chế độ đãi ngộ”.

Sai lầm 5: Không làm rõ các yêu cầu của nhà tuyển dụng

Nếu không nắm vững những khó khăn mà nhà tuyển dụng đang phải đối mặt, bạn sẽ rất khó đưa ra các hướng giải quyết giúp nâng cao vị thế của bạn trước mắt họ.

Cách khắc phục: Hãy tìm hiểu tình hình hiện tại của công ty. Chú ý lắng nghe và xác định đâu là vấn đề bạn có thể đóng góp cải thiện hiệu quả nhất.

Hãy hỏi: “Tôi biết rõ ngành này, nhưng công ty của anh/chị có một số đặc điểm riêng. Vậy đâu là thử thách lớn nhất công ty đang phải đối mặt mà tôi có thể tham gia để cùng tìm ra hướng giải quyết?”

Sai lầm 6: Tỏ ra quá phản kích khi chấp nhận lời đề nghị từ nhà tuyển dụng

Việc thương lượng trong các cuộc phỏng vấn rất cần đến sự khéo léo kiểu “mềm nắn, rắn buông”. Chấp nhận lời đề nghị quá sớm đồng nghĩa với việc bạn đã bỏ lỡ các vấn đề quan trọng như lương bổng và chính sách đãi ngộ của công ty trên bàn đàm phán.

Cách khắc phục: Có thể bạn sốt ruột muốn có được công việc đến mức sẵn sàng chấp nhận mọi đề nghị của nhà tuyển dụng, tuy nhiên đừng bao giờ để lộ ra điều đó. Hãy điềm tĩnh cho đến lúc thỏa thuận được mức lương tương xứng cũng như chấp nhận được các chế độ đãi ngộ phù hợp - sau đó, hãy nở nụ cười!

Hãy nói: “Tôi cần thời gian suy nghĩ về đề nghị này của công ty”.

Sai lầm 7: Chấp nhận đề nghị của nhà tuyển dụng dù biết rằng đề nghị đó tệ hơn cả việc bạn từ chối công việc (sai lầm nghiêm trọng nhất!)

Một số nhà tuyển dụng đưa ra mức lương thấp nhưng lại yêu cầu cao trong công việc. Nếu vội vàng chấp nhận lời đề nghị của họ, sau này bạn sẽ phải chịu rất nhiều thiệt thòi.

Cách khắc phục: Hãy cân nhắc những cơ hội khác trong trường hợp bạn không nhận công việc này và nhớ rằng nếu lời đề nghị từ

nhà tuyển dụng không thể tốt hơn, hãy từ chối và ra đi.

Hãy nói: “Nếu đây là những gì tốt nhất anh/chị có thể dành cho tôi thì rất tiếc, tôi không thể nhận công việc này”.

Im lặng và Trì hoãn - Vũ khí đắc dụng trong các cuộc thương lượng

Nhà văn, nhà viết kịch nổi tiếng người Ai-len Oscar Wilde (1854 - 1900) là một bậc thầy trong nghệ thuật nói tránh, nói giảm. Theo ông, sự im lặng có một sức mạnh đặc biệt bởi nó là “Khoảnh khắc im lặng về mặt tâm lý nói lên rất nhiều điều dù không một ngôn từ nào được thốt ra”.

Mỗi khi ngồi vào bàn đàm phán, bạn hãy cân nhắc hai chiến lược sau:

Chiến lược IM LẶNG

Im lặng là vàng – đó là câu nói cửa miệng của các chuyên gia đàm phán. Bạn có thể tận dụng sự im lặng trong nhiều tình huống để làm tăng vị thế của mình. Chẳng hạn, bạn có thể giữ im lặng trong các tình huống sau:

- Từ chối một lời đề nghị nào đó từ nhà tuyển dụng. Sự im lặng này có tác dụng mang lại cho bạn một đề nghị khác hấp dẫn hơn bởi nó có nghĩa: “Tôi đang chờ một sự nhượng bộ từ anh/chị đấy!”.

- Yêu cầu một sự trao đổi. Sự im lặng của bạn có nghĩa: “Anh/chị sẽ không nhận được một sự nhượng bộ nào từ tôi nếu không đưa ra cho tôi một lời đề nghị tốt hơn”.

- Tiếp nhận một lời đề nghị không tương xứng. Sự im lặng của bạn có nghĩa: “Anh/chị sẽ phải xem lại lời đề nghị của mình nếu vẫn muốn tôi cộng tác cùng anh/chị”.

Chiến lược TRÌ HOÃN

Trì hoãn là một chiến lược khác trong thương lượng giúp bạn nhận một lời đề nghị hấp dẫn hơn từ đối phương. Sự trì hoãn đôi khi sẽ khiến nhà tuyển dụng phải cân nhắc tăng lương cho bạn hoặc nhượng bộ hơn đối với các chính sách đãi ngộ dành cho bạn. Bạn có thể nói:

“Tôi cần cân nhắc xem liệu cuộc sống của vợ chồng tôi sẽ như thế nào nếu tôi nhận công việc này.”

Sự trì hoãn cũng được hiểu là bạn đang chờ một lời đề nghị từ một công ty khác. Trong trường hợp này, bạn có thể nói:

“Tôi cần thêm chút thời gian để ra quyết định.”

Đàm phán đúng cách giúp bạn có những cơ hội làm việc hấp dẫn. Hãy nắm vững các câu hỏi đã được trình bày ở trên, tìm câu trả lời thật sắc sảo để nâng cao giá trị cũng như vị thế của mình trên bàn thương lượng. Tránh phạm những sai lầm thường thấy như được trình bày trên đây, đồng thời tận dụng lợi thế của sự im lặng và trì hoãn một cách khôn ngoan. Với tất cả những ưu điểm đó, bạn hoàn toàn có khả năng nhận được những lời mời cộng tác hấp dẫn nhất.

Chương 9

CHINH PHỤC KHÁCH HÀNG BẰNG NGÔN TỪ CỦA BẠN

“Bạn có thể sống được nếu bán loại hàng hóa mà người ta sử dụng ít nhất một lần trong năm, nhưng bạn sẽ là triệu phú nếu bạn bán một thứ gì đó mà mọi người sử dụng hàng ngày.”

- Thorton Wilder (1897-1975), nhà biên kịch người Mỹ

Walter, còn gọi là Ông Nước Khoáng có ga^(*), là chủ sở hữu đời thứ ba của ngành phân phối nước khoáng tại thành phố New York. Ông vẫn giữ nguyên cách thức phân phối cũ của ông nội và cha mình: nước được đóng vào những chai thủy tinh và phân phối đến từng nhà có nhu cầu. Bà Glitz – khách hàng lâu năm nhất, sử dụng dịch vụ này từ khi cha của Walter vừa mở kênh phân phối trong vùng của bà. Khi được hỏi về lý do khiến bà trở thành khách hàng trung thành của sản phẩm này, bà nói: “Nước uống rất tuyệt vời, nhưng quan trọng là tôi hài lòng với cách làm việc của Walter, ông ấy chính là hiện thân cho một sản phẩm hoàn hảo”.

() Nguyên văn: Seltzer Man. Seltzer: nước khoáng có ga (nước khoáng xen-zơ).*

Câu chuyện của Walter đã chứng minh câu châm ngôn sau đây của giới bán hàng là đúng: “Bán hàng chính là bán chính mình, bất kể hàng hóa của bạn là gì”. Vậy điều gì sẽ xảy ra nếu bạn mới bước chân vào lĩnh vực bán hàng hoặc bạn là một người bán hàng kỳ cựu

đang muốn nâng cao doanh số của mình? Đây là những nguyên tắc cơ bản?

Công thức bán hàng thành công ABC

“Chỉ có một cách trị tóc bạc. Cách này do một người Pháp phát minh ra: máy xén tóc.”

- P. G. Wodehouse (1881-1975), diễn viên hài người Anh

Ông bầu P.T. Barnum (1810-1891) nổi tiếng vì chuyên dùng những trò hề bịp bợm để thu hút khán giả đến rạp xiếc của mình. Khác với Barnum, là một nhân viên bán hàng, không nhất thiết bạn phải dùng những trò bịp hài hước như thế để thành công. Chỉ cần ứng dụng công thức ABC đơn giản dưới đây, cơ hội thành công sẽ dễ dàng đến với bạn:

A (Ask) - Hãy hỏi xem khách hàng muốn gì và cần gì

Một sai lầm mà các nhân viên bán hàng mới vào nghề thường mắc phải là họ luôn vội vàng bán sản phẩm hay dịch vụ của mình trước khi tìm hiểu căn cứ nhu cầu và kỳ vọng của người mua. Bạn có thể tránh điều này bằng cách đặt ra những câu hỏi như:

“Anh/chị có vấn đề nan giải gì về nhân sự (hay nhà cung cấp,...) không?”

“Theo anh/chị thì đâu là những thách thức mà công ty của anh/chị sẽ phải đối mặt trong vài tháng tới (hoặc một năm/ năm năm tới,...)?”

“Về [sản phẩm] mà anh/chị đang sử dụng, có điều gì khiến anh/chị không vừa lòng với nó không?”

B (Benefits) - lợi ích quan trọng hơn tính năng

Sau khi đã xác định được nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng, bạn cần thuyết phục họ rằng bạn có những giải pháp đúng đắn cho

các vấn đề của họ. Đây cũng là lúc mà hầu hết các nhân viên bán hàng mới vào nghề có xu hướng phạm phải một sai lầm rất cơ bản: tập trung giới thiệu những tính năng vượt trội của sản phẩm hoặc dịch vụ hơn là chỉ ra những lợi ích thật sự mà khách hàng sẽ được hưởng. Các chuyên gia bán hàng hàng đầu nói rằng hầu hết các khách hàng đều mua sản phẩm hay dịch vụ của bạn nếu họ tin rằng chúng thực sự mang lại lợi ích cho họ.

Ví dụ sau sẽ giúp bạn biết cách nhấn mạnh vào các lợi ích của sản phẩm trước khi mô tả các đặc điểm cụ thể của nó:

“Anh/chị nói rằng anh/chị đang cần một lò sưởi vừa an toàn, vừa tiết kiệm không gian (nhu cầu) cho gia đình mình, vậy cho phép tôi giới thiệu với anh/chị một trong những sản phẩm đang bán chạy nhất của chúng tôi nhé.

Chiếc lò sưởi này có công suất rất cao. Nó có khả năng tỏa nhiệt tốt và giữ ấm lâu (lợi ích). Thậm chí nó có thể giữ ấm và đem lại không gian dễ chịu cho cả một căn phòng lớn trong ngôi nhà của anh/chị mà vẫn giúp anh/chị tiết kiệm được một khoản chi đáng kể hàng tháng (lợi ích). Và quan trọng nhất, tất cả các bộ phận của nó đều được tích hợp vào trong (đặc điểm vượt trội), vì vậy anh/chị sẽ cảm thấy rất thoải mái và hài lòng với nó (lợi ích)!

Ngoài ra, chiếc lò sưởi với bộ tản nhiệt siêu công suất chạy bằng dầu (đặc điểm vượt trội) này có một đồng hồ hẹn giờ tự động (đặc điểm vượt trội), bộ phận tự điều chỉnh nhiệt độ (đặc điểm vượt trội), đặc biệt ba bộ phận của lò đều có khả năng thay thế (đặc điểm vượt trội), các bánh xe rất chắc chắn và bền bỉ, do đó anh/chị có thể dễ dàng di chuyển nó bất cứ nơi nào trong nhà (lợi ích)”.

Trước tiên, bạn hãy sử dụng kỹ năng này để tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, sau đó trình bày về những lợi ích mà họ sẽ nhận được từ sản phẩm hay dịch vụ của bạn. Tiếp theo, hãy mô tả các tính năng vượt trội của sản phẩm, dịch vụ và sẵn sàng trả lời bất kỳ câu hỏi nào được đặt ra từ phía khách hàng. Tất nhiên, để bán hàng thành công, bạn còn phải làm nhiều hơn thế.

C (Close) - Hoàn tất thương vụ bằng cách đưa ra lời đề nghị mua hàng

Nhiều nhân viên bán hàng tỏ ra lúng túng để rồi đi đến thất bại trong bước quan trọng nhất: đề nghị khách hàng mua hàng. Một phần vì họ sợ bị từ chối, phần khác vì tính e dè, thiếu tự tin. Thực tế cho thấy, nếu một nhân viên bán hàng không khéo léo đưa ra đề nghị mua hàng, khách hàng sẽ không bao giờ hỏi mua trước. Điều này cũng đồng nghĩa với việc “không bán được hàng”.

Sau đây là một vài cách giúp bạn đưa ra lời đề nghị mua hàng, hãy đương đầu với rủi ro và hỏi:

“Anh/chị cần bao nhiêu sản phẩm này?”

“Tôi gói chiếc áo lại nhé, hay anh/chị muốn mặc nó ngay?”

“Anh/chị muốn thanh toán bằng tiền mặt hay qua thẻ tín dụng?”

“Anh/chị muốn chúng tôi giao hàng đến đâu?”

Bạn có thể sẽ nhận được lời từ chối từ khách hàng, nhưng bằng cách này, khách hàng của bạn có thể sẽ ngạc nhiên và vui vẻ chấp nhận lời đề nghị của bạn đấy!

Bây giờ bạn đã hiểu rõ hơn về công thức ABC trong nghệ thuật bán hàng. Tiếp sau đây, chúng ta hãy cùng tìm hiểu làm thế nào để vượt qua cơn “ác mộng” của mọi người bán hàng – “người gác cổng”!

Những điều nên và không nên làm để vượt qua “người gác cổng”^()**

*(**) Nguyên văn: Gatekeeper.*

“Không có gì khó chịu hơn khi gặp phải một người cố tỏ ra thân mật với bạn để bán cho bạn một món hàng với giá thật đắt.”

- Kin Hubbard (1868-1930), diễn viên hài người Mỹ

Đã bao nhiêu lần bạn cố gắng tiếp cận với một khách hàng tiềm năng nhưng lại bị trợ lý của họ cản trở? Đây luôn là thử thách đối với hầu hết các nhân viên bán hàng. “Người gác cổng” có thể được hiểu là người trợ lý, thư ký, tiếp tân, nhân viên bảo vệ và các nhân viên có nhiệm vụ trực điện thoại hoặc tiếp khách để tránh những cuộc gặp vô bổ có thể làm lãng phí thời gian của sếp họ, như bạn chẳng hạn. Tuy nhiên, các chuyên gia bán hàng đã đúc kết một số bí quyết sử dụng ngôn từ giúp bạn vượt qua cửa ải khó khăn này. Sau đây là một số điều bạn nên và không nên làm nếu muốn có một cuộc hẹn gặp thành công:

Lịch sự và gọi đúng tên “người gác cổng”

Những “người gác cổng” này thường tự giới thiệu mình khi trả lời điện thoại, nhưng nếu họ không làm vậy thì bạn hãy lịch sự hỏi tên của họ. Hãy nhớ kỹ tên họ, vì có thể bạn còn phải tiếp xúc với họ nhiều lần trước khi trực tiếp gặp được người mà bạn cần gặp.

Hãy luôn có thái độ thân thiện, tôn trọng và biết ơn vì sự giúp đỡ của họ. Một chút hài hước sẽ có tác dụng tốt với “những người gác cổng” này. Bạn luôn luôn nhận được sự hỗ trợ của họ bằng cách nói: “Darlene này, tôi có một vấn đề và tôi nghĩ cô có thể giúp tôi”, hoặc “Charles này, anh có biết cách nào để tôi có thể liên lạc được với sếp của anh không?”.

Có lý do thuyết phục khi thực hiện cuộc gọi

Có một lý do thuyết phục cho cuộc gọi sẽ giúp bạn vượt qua “người gác cổng” một cách dễ dàng. Nếu họ thắc mắc với bạn rằng: “Cuộc gọi này liên quan tới công việc gì?”, tùy theo lý do cuộc gọi, bạn có thể nói như sau, chẳng hạn:

- Khi bạn được một đồng nghiệp giới thiệu:

“Xin chào, tôi là..., Helen Smith từ... đã đề nghị tôi liên lạc với ông Mansfield trong ngày hôm nay. Cô có thể chuyển máy giúp tôi được không?”

- Người mà bạn đang tiếp cận yêu cầu bạn gọi lại:

“Cô Jones muốn tôi gọi ngay cho cô ấy vào sáng thứ Hai. Hiện tại cô ấy có mặt trong văn phòng chứ?”

- Phản hồi một cuộc gọi trước đó:

“Tôi gọi lại vì cô Francisco đã gọi cho tôi. Tôi biết cô ấy không thích phải chờ đợi điện thoại quá lâu. Hiện tại cô ấy không bận gì chứ?”

Tránh:

- Nói dối rằng bạn là người quen của sếp họ.
- Bịa rằng bạn đã có hẹn trước.
- Vờ như trước đó bạn đã liên lạc và đã trò chuyện với sếp của họ.

Thể hiện sự cần kíp và quan trọng

Nhiệm vụ của các trợ lý hay thư ký là nhanh chóng chuyển giao những cuộc gọi quan trọng, chính vì thế nếu bạn tỏ ra một chút khẩn cấp, cơ hội tiếp cận với khách hàng có thể sẽ tăng lên. Hãy nói:

“Xin chào, tôi là... Tôi cần nói chuyện với sếp của anh/chị ngay – chỉ trong vòng một phút thôi. Cô ấy/ông ấy đã đến chưa?”

“Xin chào, tôi là... Tôi đã cố gắng liên lạc với cô Bee trong vài ngày qua. Tôi có chuyện quan trọng cần nói với cô ấy. Cô ấy đang có ở văn phòng chứ?”

Tránh:

- Đóng kịch hoặc nói rằng đây là trường hợp vô cùng khẩn cấp.
- Bắt nạt hoặc đe dọa “người gác cổng”.
- Thiếu thân thiện, tỏ ra hung hăng và không tôn trọng “người gác cổng”.

Một vài cách xử lý khác

Thực hiện các cuộc gọi ngoài giờ

Đến gặp trực tiếp hoặc thực hiện cuộc gọi trong khoảng một tiếng trước hoặc sau giờ làm việc chính thức, hoặc trong giờ ăn trưa của các nhân viên. Chiến lược này khá hiệu quả vì rất nhiều viên chức hay các quản lý làm theo hợp đồng có thói quen đi sớm về muộn và họ thường dùng bữa trưa ngay tại bàn làm việc. Hãy nói với họ những câu kiểu như:

“Xin chào cô Dee, tôi rất vui vì gặp cô trước khi bắt đầu giờ làm việc chính thức (sau giờ làm,...). Tên tôi là..., tôi đang làm việc cho Công ty EZ. Cô có thể dành vài phút cho tôi được không?”

Đừng lãng phí thời gian của khách hàng bằng những cuộc trò chuyện không cần thiết, phóng đại hoặc giải thích dài dòng

Gửi e-mail

Một e-mail có nội dung đề nghị một cuộc hẹn hoặc thời điểm thích hợp để thực hiện cuộc gọi có thể giúp bạn vượt qua những trở ngại khó tính. Nếu họ từ chối cung cấp địa chỉ e-mail người bạn cần, hãy chuyển hướng bằng cách hỏi về địa chỉ trang web công ty. Có thể bạn sẽ tìm được nhiều địa chỉ e-mail có ích khác. Hãy thiết lập

địa chỉ e-mail của bạn theo cấu trúc giống với của người bạn đang muốn tiếp cận (như tên, họ@tên công ty.com). Bạn có thể soạn những bức thư như sau:

Chào Ông Thomas,

Tôi tên... là nhân viên của Công ty VORTEX TECHNOLOGY. Công ty chúng tôi chuyên về các giải pháp tích hợp giúp việc quản lý doanh nghiệp trở nên dễ dàng và hiệu quả hơn thông qua các ứng dụng của mạng lưới thương mại điện tử. Tuần tới tôi có công việc gần văn phòng của ông. Vì thế, tôi sẽ rất vui nếu được gặp ông vào trưa thứ Ba hoặc thứ Tư tới.

Tôi chỉ xin ông một vài phút để trình bày về các dịch vụ ứng dụng web của chúng tôi trong việc giải quyết các vấn đề phức tạp nhất có liên quan đến lưu trữ, vận hành hay nâng cấp. Rất mong nhận được hồi âm của ông. Xin vui lòng cho tôi biết thời gian thích hợp nhất cho cuộc hẹn này đối với ông: 2 giờ chiều ngày thứ Ba hay 3 giờ chiều thứ Tư?

Tôi thật sự mong rằng các dịch vụ của chúng tôi sẽ góp phần hỗ trợ công ty ông hoạt động hiệu quả hơn.

Chân thành cảm ơn!

(Tên và thông tin liên lạc của bạn)

Tránh:

- Gửi thư mà không kiểm tra ngữ pháp và lỗi chính tả.
- Gửi một lúc quá nhiều thư ngỏ hoặc các tài liệu liên quan đến thông tin khuyến mãi.
- Hối thúc khách hàng cung cấp địa chỉ e-mail hoặc một cuộc gặp mặt.

Gửi một món quà nhỏ nhưng đặc biệt

Công việc của người trợ lý hay thư ký là loại bớt các lá thư kiểu chào mời, giới thiệu sản phẩm trước khi chuyển đến sếp. Tuy nhiên, nếu bạn gửi kèm theo thông điệp gì đó phù hợp với mối quan tâm của khách hàng tiềm năng, cơ hội vượt qua cửa ải này có thể sẽ tăng lên. Chẳng hạn, để tiếp cận với người có quyền quyết định, một nhà văn nọ đã đính kèm bức thư gửi đến các vị lãnh đạo cấp cao của các công ty thuộc Fortune 100 một vài trang bản thảo viết tay quyển sách của ông về đề tài dịch vụ khách hàng như một món quà. Kết quả là ông được vào tận các phòng kinh doanh của các công ty và cuối cùng đã bán được một số lượng lớn sách của mình.

Nếu bạn gửi kèm cho vị khách của mình món quà hay một ý tưởng mới lạ nào đó, hãy chắc rằng chúng:

- Phù hợp và trang nhã.
- Có liên quan đến sản phẩm hay dịch vụ của bạn.
- Khơi dậy trí tò mò (không phải sự khó chịu) của khách hàng.

Tránh:

- Hối thúc thư hồi âm.
- Gửi những thông điệp làm sai lệch thông tin về sản phẩm hay dịch vụ của bạn.
- Gửi những mẫu quảng cáo hay vật dụng với chi phí đắt tiền mà không dự tính trước rằng doanh thu bạn nhận về có đủ bù đắp lại khoản chi phí này hay không.

Vượt qua những “người gác cổng” là cả một thử thách ngay cả đối với những người bán hàng chuyên nghiệp. Nhưng một khi đã tiếp cận thành công với vị khách tiềm năng, bạn hoàn toàn có cơ hội bán được sản phẩm của mình – nếu lúc đó bạn biết cách sử dụng ngôn từ thích hợp!

7 bước để có một cuộc gọi bán hàng hiệu quả

“À, nếu tôi gọi nhầm số, vậy sao anh lại bắt máy?”

- James Thurber (1894-1961), họa sĩ biếm người Mỹ

Bộ phim Wall Street ra đời vào năm 1987 nói về một nhà môi giới chứng khoán trẻ tuổi tên là Bud Fox (do Charlie Sheen thủ vai) đang thực hiện những cuộc gọi chào hàng nhằm bán cổ phần cho khách hàng mới. Anh đã gọi hàng trăm cuộc điện thoại mỗi ngày nhưng khi đầu dây bên kia trả lời, anh đều tự giới thiệu mình là nhân viên kế toán. Cha của anh, Carl Fox (do Martin Sheen thủ vai), nói với anh rằng: “Con gọi điện thoại là để giới thiệu với mọi người về sản phẩm của con và thuyết phục họ mua chúng, đúng không?... Vậy, con hãy là một nhân viên bán hàng thực thụ!”.

Bất kể sản phẩm của bạn là gì thì việc bán hàng qua điện thoại luôn được xem là một phương pháp chính thống và hiệu quả nhằm tiếp cận với khách hàng tiềm năng và nâng cao doanh số bán của bạn. Nhiều chuyên gia trong lĩnh vực bán hàng xem đây là một mắt xích quan trọng trong quy trình bán hàng bởi họ biết rằng cách này đạt hiệu quả khá tốt. Để thành công trong các cuộc gọi, bạn hãy thực hiện những bước sau:

Bước 1: Gọi tên khách hàng

Khi giao tiếp, bạn nên gọi khách hàng bằng tên hay họ? Hầu hết các chuyên gia về giao tiếp kinh doanh khuyên rằng trong lần gặp đầu tiên, hãy dùng danh xưng “ông, bà, cô...” nếu đối phương không đề xuất cách gọi trước. Điều này đặc biệt quan trọng trong trường hợp bạn tiếp chuyện với các khách hàng là người nước ngoài.

Bước 2: Tự giới thiệu bản thân

Bước 3: Tạo dựng mối quan hệ

Bạn có thể nói: “Tôi hiểu rằng trong ngành này rất khó để...(tìm những đối tác đáng tin cậy, tôn trọng các quy định về an toàn, tìm kiếm sự hỗ trợ,...)”.

Bước 4: Xin một phút trò chuyện

Hãy nói: “Tôi cam đoan chỉ mất một phút để giới thiệu với anh/chị về chương trình phần mềm có khả năng giúp công ty của anh/chị cắt giảm được khoản chi phí thuế doanh nghiệp. Sau một phút, nếu anh/chị không hài lòng, tôi sẽ kết thúc ngay. Giờ tôi tiếp tục nhé?”.

Bước 5: Trong thời gian 60 giây, hãy mô tả sản phẩm hoặc dịch vụ của bạn, trình bày các lợi ích khách hàng được hưởng

Bạn có thể nói: “Lý do tôi gọi đến sáng nay là để giới thiệu với anh/chị về một chương trình có khả năng đổi mới cách thức quản lý nhằm giúp những doanh nghiệp như doanh nghiệp của anh/chị thuận lợi hơn trong việc tận dụng các hoạt động hỗ trợ từ chính quyền, đồng thời có thể gia hạn thời hạn đóng thuế. Anh/chị có muốn tìm hiểu về một số tổ chức đã sử dụng dịch vụ này của chúng tôi và tiết kiệm được rất nhiều chi phí không?”.

Bước 6: Sử dụng câu hỏi “Có-Không” để hoàn tất thương vụ

Đây là cách bạn dùng những câu hỏi ngắn và khách hàng chỉ cần trả lời “Có” hoặc “Không”. Nếu câu trả lời là “Có”, điều này nghĩa là họ đang cân nhắc việc chọn mua sản phẩm hoặc dịch vụ của bạn. Bước tiếp theo, bạn cần tạo sự gần gũi hơn với khách hàng bằng cách đưa ra lời đề nghị hoặc một cuộc hẹn chính thức. Ngược lại, nếu câu trả lời là “Không”, bạn cần hiểu rằng khách hàng đang có một số nghi vấn, một số điều không hài lòng mà bạn cần giải thích cặn kẽ hơn nếu muốn thay đổi quyết định của họ. Ví dụ:

“Anh/chị có nghĩ dịch vụ (hoặc mặt hàng) tôi vừa giới thiệu sẽ giúp ích cho anh/chị không?”

“Rất nhiều người trong công ty của anh/chị sẽ được hưởng lợi nếu anh/chị quyết định sử dụng chương trình phần mềm này, đúng không?”

“Anh/chị có muốn nghe qua gói ưu đãi đặc biệt mà chúng tôi dành riêng cho những doanh nghiệp như của anh/chị hay không?”

Bước 7: Bán hàng hoặc xác lập một cuộc hẹn tiếp theo

Trên thực tế, rất nhiều nhân viên bán hàng tỏ ra lo ngại khi đến bước này. Bạn có thể sẽ đối mặt với thái độ không hài lòng từ phía khách hàng và phải tìm cách giải thích. Nhưng nếu nhận được từ họ một sự phản hồi tích cực thì đừng chần chừ - hãy đề nghị họ mua hàng hoặc xin một cuộc hẹn khác. Hãy nói:

“Tuyệt lắm! Tôi biết anh/chị sẽ hài lòng với sản phẩm này. Vậy anh/chị muốn đặt hàng với số lượng bao nhiêu?”

“Tôi rất vui vì anh/chị hứng thú với mẫu thiết kế và bản kế hoạch của chúng tôi. Khi nào chúng ta bắt đầu tiến hành được?”

3 bước để vượt qua lời từ chối

“Nếu bạn đầu bạn không thành công, hãy cố gắng và cố gắng nữa – sau đó thì dừng lại. Đừng cố công vô ích.”

- Câu nói này được cho là của W.C. Fields (1880-1946), diễn viên, nghệ sĩ hài người Mỹ

Không có gì tuyệt vời hơn nếu khách hàng luôn chấp thuận mọi lời đề nghị từ bạn. Tuy nhiên, điều này rất hiếm khi xảy ra bởi họ thường có những lý do nào đó, hoặc họ quen nói “không” khi được chào mời mua hàng. Thường thì họ sẽ cố trì hoãn thời gian, tránh đưa ra quyết định hoặc chỉ đơn giản là mong bạn biến đi chỗ khác.

Sau đây là các bước giúp bạn vượt qua những lời từ chối từ phía khách hàng:

Bước 1: Diễn giải lời từ chối của họ và thêm vào đó từ “nhưng”.

Bước 2: Trả lời lời từ chối của khách hàng.

Bước 3: Tiếp tục đưa ra lời đề nghị mua hàng, hoặc xin một cuộc hẹn khác.

Xác nhận lời từ chối của khách hàng chứng tỏ rằng bạn lắng nghe họ. Việc thêm vào từ “nhưng” ngụ ý rằng bạn sẽ không bỏ cuộc và đang cố gắng giải thích cặn kẽ vấn đề họ đặt ra. Cuối cùng, việc bạn đề nghị họ mua hàng lần thứ hai cho thấy bạn không thuộc tuýp người dễ dàng chấp nhận một câu trả lời “Không”.

Sau đây là một vài ví dụ về những lời từ chối thông thường và cách vượt qua chúng:

Nếu khách hàng nói: “Ngân sách chi tiêu của chúng tôi đã bị cắt giảm”.

Bạn có thể nói: “Tôi rất tiếc khi nghe điều này, nhưng (bước 1)... chúng ta có thể thảo luận với nhau và tôi sẽ giúp anh/chị tiết kiệm được một số tiền (bước 2). Chúng ta có thể gặp nhau sau bữa trưa ngày thứ Hai, vào lúc 2 giờ được không? (bước 3)”.

Nếu khách hàng nói: “Tôi đã có nhà cung cấp rồi, dù sao cũng rất cảm ơn lời mời của anh”.

Bạn có thể nói: “Tôi chắc là nhà cung cấp của anh rất tốt, và cũng rất trung thành, nhưng (bước 1)... tôi có một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp mà anh sẽ không thể tìm được ở bất kỳ nơi nào khác (bước 2). Vậy tôi có thể cử đến cho anh một nhóm nhân viên và anh sẽ tận mắt chứng kiến năng lực làm việc của họ nhé? (bước 3)”.

Nếu khách hàng nói: “Tôi bận lắm! Tôi thật sự không có thời gian”.

Bạn có thể nói: “Tôi hiểu thời gian của anh/chị rất quý báu, nhưng (bước 1)... hãy để tôi được mời anh/chị ăn trưa vào thứ Ba này (bước 2), tôi sẽ trình bày để anh/chị thấy cách thức thiết bị mới nhất của chúng tôi có thể giúp anh/chị tiết kiệm hơn 30% thời gian trong dây chuyền sản xuất. Anh/chị thấy như vậy được chứ? (bước 3)”.

Một số câu trả lời khác bạn có thể dùng trong trường hợp khách hàng còn do dự:

“Anh/chị có thể cho tôi biết có điểm nào trong phần tôi vừa trình bày (giải pháp, giá cả, các tiện ích, gói cước...) không phù hợp với anh/chị không?”

“Anh/chị không hài lòng với phần nào trong lời đề xuất của tôi?”

“Anh/chị sẽ không từ chối một cơ hội có thể giúp anh/chị tiết kiệm được đáng kể các khoản chi phí chứ?”

Bán hàng qua điện thoại, xin cuộc hẹn, giới thiệu sản phẩm, dịch vụ và đề nghị khách hàng mua hàng là các bước bạn cần nắm thật chắc để hoàn tất các thương vụ một cách chuyên nghiệp.

12 bí quyết thành công của một chuyên viên bán hàng bậc cao

Trong một cuộc phỏng vấn trên đài BBC, nhà tạo mẫu tóc người Anh Vidal Sassoon đã trích lời một trong những người thầy của anh: “Nơi duy nhất thành công ghé đến trước khi bạn phải lao động cật lực chính là từ điển”. Thật vậy, thành công chẳng bao giờ có được một cách dễ dàng. Sau đây là những kinh nghiệm mà các chuyên viên bán hàng bậc cao mang đến cho bạn:

1. Đặt ra những câu hỏi mang tính thăm dò đối phương trước khi đưa ra lời đề nghị mua hàng.
2. Dành 80% thời gian lắng nghe khách hàng và bạn chỉ nói 20% còn lại.
3. Chú trọng vào các giải pháp hơn là bán được hàng.
4. Nhấn mạnh các lợi ích từ sản phẩm và dịch vụ của bạn.
5. Soạn thảo những thông điệp bán hàng ngắn gọn, súc tích.
6. Chia sẻ ý kiến chuyên môn tại các hội nghị chuyên ngành.
7. Chủ động tìm kiếm khách hàng tiềm năng trong các mối quan hệ xã hội và công việc.
8. Chia sẻ với đồng nghiệp mục tiêu doanh số của mình và các kế hoạch để đạt được chúng.
9. Tùy cơ ứng biến trước những lời từ chối của khách hàng.
10. Luôn xem mình là một nguồn lực.
11. Hành động dựa vào những nguồn thông tin mới nhất, qua đó giúp làm tăng lợi nhuận, sản lượng và khả năng cạnh tranh của khách hàng.
12. Cập nhật thường xuyên cho khách hàng về những thay đổi về các chuẩn mực trong ngành.

Bạn có đủ các tố chất để trở thành “người bán hàng xuất sắc nhất”?

Có rất nhiều ý kiến về kỹ năng, đặc điểm tính cách và thái độ của những chuyên gia bán hàng thành công. Warren Greshes, một bậc thầy trong lĩnh vực bán hàng và cũng là một diễn giả chuyên nghiệp, tỏ ra rất tin tưởng vào các khách hàng tiềm năng mà ông tiếp cận qua các cuộc gọi điện bán hàng. Warren nói: “Đừng quan tâm đến những lời chấp thuận của khách hàng, hãy quan tâm đến những lời

từ chối của họ”. Ron Karr, một chuyên gia bán hàng khác, một diễn giả chuyên nghiệp đồng thời cũng là tác giả quyển *The Titan Principle: The Number One Secret to Sales Success*, nói rằng: “Bí quyết chính là hãy hỏi vừa đủ những câu hỏi cần thiết”. Barbara Corcoran, thành viên sáng lập Tập đoàn địa ốc Corcoran lớn nhất New York, đã nói về các nhân viên kinh doanh tài giỏi của mình như sau: “Các nhân viên hàng đầu của tôi đều biết thất bại đúng cách. Họ té rất đau, nhưng họ luôn đứng lên rất nhanh”.

“Thành công sẽ sản sinh ra thành công.”

- Ngạn ngữ

Để trở thành một nhân viên bán hàng thành công, bạn cần nói ít đi và lắng nghe nhiều hơn. Hãy đặt ra những câu hỏi để nắm bắt nhu cầu của khách hàng, mô tả những lợi ích mà sản phẩm hay dịch vụ của bạn có thể mang đến cho họ. Vượt qua những “người gác cổng” và thực hiện các cuộc gọi chào hàng luôn là một thách thức đối với mọi nhân viên bán hàng, nhưng đó cũng chính là nguyên nhân vì sao sự kiên trì và biết điều gì nên hay không nên nói với khách hàng sẽ tạo nên sự khác biệt lớn trong sự nghiệp của bạn.

Chương 10

THIẾT LẬP MẠNG LƯỚI QUAN HỆ KINH DOANH

“Muốn thành công, bạn cần chấp nhận học lại những điều mình đã biết.”

- **Johann Kaspar Lavater (1741-1801)**, nhà thơ người Thụy Sĩ

Thiết lập mạng lưới quan hệ (networking) là một thuật ngữ được những người làm marketing sử dụng như một từ cửa miệng, và cũng là một công cụ rất hiệu quả trong hoạt động kinh doanh. Bất kể bạn đang ở đâu – tại một cuộc họp mặt, một buổi hội thảo, hay một câu lạc bộ thể thao hoặc một bữa tiệc cocktail nào đó thì việc lựa chọn đúng cách để kết nối thành công với người khác có thể giúp bạn gia tăng số lượng các mối quan hệ cũng như giúp bạn thành công hơn trong công việc.

Dù bạn là một giám đốc, một nhân viên bán hàng, một phó chủ tịch công ty hay chỉ là một sinh viên mới tốt nghiệp, bạn đều cần rèn luyện kỹ năng kết nối vì đây là một trong những công cụ marketing hiệu quả nhất quyết định thành công của người bán hàng.

4 bước đơn giản để rèn luyện kỹ năng kết nối con người

“Tôi nhớ tên anh rất rõ, nhưng tôi lại không nhớ ra gương mặt của anh.”

- Khuyết danh

Một doanh nhân trẻ thành đạt rất tự hào bởi khả năng nhớ tên người khác trong lần gặp đầu tiên. Tuy nhiên, anh đã rất bối rối và ngượng ngùng khi gọi nhầm một đồng nghiệp tên Souter trong buổi họp mặt tại một Câu lạc bộ Nghề nghiệp.

Souter nói: “Anh sẽ nhớ tên tôi nếu anh nhớ được rằng tôi là một người đàn ông cao to trong một bộ quần áo thật lớn. Khi chúng ta gặp nhau lần tới, anh hãy tìm những thứ nào to nhất mà anh thấy, và anh sẽ nhớ tên của tôi ngay thôi”. Trong lần gặp sau đó, vị doanh nhân trẻ đã hồ hởi chào người bạn có dáng người khá đầy đặn rằng: “Xin chào Butler, rất vui vì được gặp lại anh!”.

Dale Carnegie rất chí lý khi nói rằng: “Tên gọi của một người là âm thanh êm ái nhất đối với họ”. Bạn hãy nhớ, đừng bao giờ gọi nhầm tên của người đối diện!

Bước 1: Giới thiệu bản thân và ghi nhớ tên của người đang nói chuyện với bạn

Khi tự giới thiệu về bản thân, bạn đừng quan tâm rằng mình sẽ nói gì tiếp theo mà hãy dành ra năm giây đầu tiên để ghi nhớ tên của người đối diện, hãy nói to cái tên đó và khẽ lặp đi lặp lại nhiều lần. Bạn hãy nghĩ về những người quen, bạn bè, hàng xóm, những người nổi tiếng nào trùng tên với họ hoặc xuất hiện đầu tiên trong ý nghĩ của bạn. (Tôi hay dùng cách này để nhớ tên mọi người, nghe thật lạ nhưng tôi cho rằng nó rất hiệu quả!). Đặt sự chú ý của bạn vào người đối diện giúp bạn có cảm hứng để ghi nhớ tên họ, đồng thời cũng giúp bạn mở đầu một mối quan hệ tốt đẹp.

Bạn cần:

- Bắt tay họ.
- Thể hiện sự quan tâm đến họ.

- Nhắc lại và ghi nhớ tên của họ.
- Tạo dựng quan hệ.

Bước 2: Tìm hiểu thông tin

Các doanh nhân thường thích trò chuyện về đề tài nào nhất? Câu trả lời không mấy ngạc nhiên: về chính họ. Đừng quên dành từ một đến hai phút để tìm hiểu những sở thích của họ trước khi bạn đề cập đến sản phẩm hay dịch vụ của mình.

Bạn cần:

- Khởi gợi để họ tự nguyện chia sẻ nhu cầu và kỳ vọng của họ.
- Làm họ tỏa sáng và tự hào về bản thân.
- Lắng nghe và chú ý đến những điều họ nói.
- Xác định đâu là những mối quan hệ tiềm năng.

Hãy đặt ra những câu hỏi đóng và những câu hỏi mở để hướng cuộc đối thoại của bạn về chủ đề mà bạn muốn đề cập. Hãy tận dụng khung cảnh gặp gỡ để làm tiền đề cho cuộc trò chuyện. Chẳng hạn:

“Anh/chị là thành viên của tổ chức này à?” (câu hỏi đóng)

“Anh/chị làm trong ngành nào?” (câu hỏi đóng)

“Anh/chị hài lòng với tiết mục nào nhất trong buổi tiệc hôm nay?”
(câu hỏi mở)

“Anh/chị dự đoán lĩnh vực kinh doanh của mình sẽ phát triển đến đâu trong vài năm tới?” (câu hỏi mở)

Bước 3: Tiếp thị bản thân

Khi đã nắm được một số thông tin cơ bản về người đối diện, đây là lúc bạn cho mọi người biết bạn là ai qua việc giới thiệu về công việc và những lợi ích mà bạn đang mang đến cho họ. Chẳng hạn, sau vài phút trò chuyện và khi được hỏi về nghề nghiệp của mình,

tôi thường trả lời rằng: “Tôi là một nhà tư vấn. Tôi giúp mọi người và các công ty nâng cao doanh số và lợi nhuận thông qua việc tư vấn cho họ những kỹ năng giao tiếp cần thiết nhất”.

Mục tiêu của bạn là khơi gợi sự tò mò và thích thú của người đối diện. Hãy mô tả thật ngắn gọn công việc của bạn và những lợi ích mà nó có thể mang đến cho họ.

Bạn cần:

- Chứng tỏ rằng bạn có thể giúp đỡ họ.
- Trình bày ngắn gọn về công việc và cách làm việc của bạn.
- Khơi gợi sự tò mò và hứng thú của họ đối với bạn.

Bước 4: Chủ động đưa ra lời mời hoặc đề nghị khi kết thúc cuộc đối thoại

Trước khi kết thúc cuộc đối thoại và tiếp tục gặp gỡ những người khác, đừng quên trao đổi danh thiếp và đưa ra những lời đề nghị:

- Nếu bạn muốn gửi họ một số tài liệu, hãy nói: “Liệu tôi có thể gửi anh/chị một số tài liệu của chúng tôi không?”.
- Nếu bạn muốn giới thiệu họ với một đồng nghiệp, hãy nói: “Tôi biết một vài người sẽ rất hứng thú được cộng tác cùng anh/chị”.
- Nếu bạn muốn đề xuất một giải pháp giúp họ vượt qua khó khăn hiện tại, hãy nói: “Hãy gọi cho tôi. Tôi sẽ giúp anh/chị cài đặt lại phần mềm kế toán đã bị lỗi”.
- Nếu muốn họ dành thời gian để cùng thảo luận với bạn về cơ hội hợp tác, hãy nói: “Có vẻ như chúng ta sẽ rất có lợi nếu hợp tác cùng nhau đấy. Liệu tôi có thể gọi cho anh/chị vào đầu tuần tới để bàn bạc cận kề hơn không?”.
- Nếu bạn muốn yêu cầu một cuộc hẹn, hãy nói: “Tôi sẽ mang theo một vài mẫu hàng để anh/chị xem qua. Chúng ta gặp nhau

sáng thứ Ba này nhé?”.

- Nếu bạn muốn yêu cầu họ giới thiệu cho bạn thêm vài người khác (trong trường hợp bạn nghĩ họ đủ hài lòng để chấp thuận), hãy nói: “Anh/chị có thể giới thiệu hai hoặc ba người mà anh/chị nghĩ rằng họ sẽ hứng thú với công việc của tôi không?”.

- Nếu bạn yêu cầu được họ giới thiệu với một người thứ ba, hãy nói: “Tôi thật sự mong muốn được gặp... Anh/chị vui lòng giới thiệu giúp tôi nhé?”.

Bạn thấy không, kết nối với mọi người là điều thật dễ dàng nếu bạn thực hiện theo bốn bước trên đây. Tuy nhiên, bạn cần lưu ý rằng phép giao tiếp trong môi trường kinh doanh và môi trường xã hội là hoàn toàn khác nhau.

Phép giao tiếp trong các tình huống kinh doanh và xã hội

“Nếu có bất kỳ ai ở đây chưa ‘được’ tôi lắng mạ, xin hãy thứ lỗi cho tôi.”

- Johannes Brahms (1833-1897), nhà soạn nhạc người Đức

Đã bao giờ bạn gặp một người như thế này tại một sự kiện hay buổi họp mặt nào chưa: bạn và người ấy trò chuyện được khoảng vài phút, sau đó, bạn để ý và thấy rằng người ấy không còn nhìn bạn nữa mà đang đảo mắt khắp phòng. Bạn quay người lại để tìm hiểu xem họ đang nhìn gì thì nhận được lời nói rằng: “Rất vui được nói chuyện với anh/chị. Tôi phải đến đằng kia chào một người bạn của tôi!”.

Nếu từng rơi vào trường hợp này thì bạn đã gặp phải một người chuyên đi săn khách hàng rồi đấy! Họ là những người luôn cố làm mọi cách chỉ để tiếp xúc với thật nhiều người và nhanh chóng “lật bài” nếu tìm thấy đối tượng phù hợp. Mặc dù các phép giao tiếp,

ứng xử trong kinh doanh và xã hội là khác nhau nhưng nhìn chung, mọi thái độ giao tiếp không tốt đều gây phản cảm cho người đối diện bất kể bạn đang ở môi trường nào. Dưới đây là một vài cách có thể giúp bạn tránh sai lầm trong khi thiết lập các mối quan hệ kinh doanh.

Quy tắc xây dựng mạng lưới quan hệ qua các tình huống kinh doanh

Xây dựng quan hệ qua các tình huống kinh doanh là một việc làm khôn ngoan và ít tốn kém. Bạn hoàn toàn có thể đề cập ngay đến những lĩnh vực thuộc ngành nghề kinh doanh của bạn và nói thêm về những lợi ích mà khách hàng hay đối tác đã nhận được khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ của bạn. Tuy nhiên, bạn không nên tỏ ra quá suồng sã và đừng bao giờ phạm phải những sai lầm nghiêm trọng sau đây trong các buổi họp mặt có liên quan đến công việc:

Nói huyên thuyên và tiết lộ những thông tin cá nhân hay thông tin mật của người khác

Chỉ cần phạm phải sai lầm này một lần, lập tức sẽ không có một ai muốn trò chuyện hoặc tin tưởng bạn nữa. Hãy cứng rắn trong trường hợp ai đó muốn khai thác thông tin từ bạn.

Lúc này, bạn hãy nói: “Xin lỗi, đó là thông tin mật và tôi không muốn đề cập đến chuyện này!”.

Nói xấu đối thủ

Hãy hành động theo câu châm ngôn: “Biết thì thừa thốt, không biết thì dựa cột mà nghe”. Những lời nhận xét không tốt về đối thủ sẽ khiến bạn trở nên tầm thường và mất giá trị trong mắt người khác.

Bạn hãy nói: “Có rất nhiều công ty cung cấp dịch vụ tư vấn nhưng sản phẩm (hay dịch vụ) của chúng tôi rất khác biệt, bởi vì chúng tôi...”. Bằng cách này, bạn sẽ tạo ra sự khác biệt và để lại ấn tượng tốt với người đối diện.

Huyên thuyên không ngừng về bản thân và công việc

Những người chỉ thích đề cập đến bản thân và công việc của mình khi trò chuyện với người khác sẽ khiến người khác cảm thấy tẻ nhạt và như thế, họ đã tự đánh mất cơ hội có được những mối quan hệ tiềm năng.

Bạn hãy nói: “Giờ anh/chị đã biết về công việc của tôi, và tôi cũng rất tò mò được biết thêm về công việc của anh/chị”.

Vội vàng đưa ra lời đề nghị

Mặc dù bạn rất muốn tạo mối quan hệ và xin một cuộc hẹn với đối tác nhưng không nên vì thế mà hấp tấp, vồn vã. Không điều gì phá hủy một mối quan hệ nhanh hơn sự áp đặt và hối thúc đối phương phải mua hàng hay giới thiệu bạn với người khác.

Bạn hãy nói: “Liệu tôi có thể gọi cho anh/chị vào tuần sau để nói chuyện nhiều hơn không?”.

Hối thúc và áp đặt

Xây dựng quan hệ với khách hàng và đối tác là cần thiết, tuy nhiên bạn cũng không nên vì thế mà đưa ra những lời đề nghị mang tính áp đặt đối phương. Hãy nói những câu như:

“Tôi dự định mời một số đồng nghiệp và khách hàng đến ăn tối tại nhà tôi vào thứ Bảy tới. Sẽ thú vị lắm! Các anh chị sẽ được thưởng thức những món ăn ngon và có cơ hội gặp gỡ rất nhiều người. Hãy gọi cho tôi trước thứ Tư nếu anh/chị muốn tới nhé!”

Quy tắc thiết lập quan hệ trong các tình huống xã hội

Những cuộc gặp gỡ thông thường cũng là cơ hội để bạn thiết lập quan hệ kinh doanh – nếu bạn biết cách ứng xử khéo léo. Hãy mở đầu cuộc đối thoại bằng những chủ đề chung nhất và phổ biến nhất trước khi đề cập đến công việc. Cố gắng đừng phạm phải những sai lầm ngớ ngẩn sau khi giao thiệp với mọi người trong các sự kiện mang tính xã hội, chẳng hạn như:

Giới thiệu ngay sản phẩm/dịch vụ của bạn trước khi gây thiện cảm nơi họ

Hầu hết những người tham dự các sự kiện mang tính xã hội là để giao lưu và gặp gỡ bạn bè – hơn là để được chào bán một sản phẩm/dịch vụ, một hợp đồng bảo hiểm hoặc một cơ hội đầu tư nào đó.

Bạn hãy trò chuyện thân mật về các đề tài phổ biến như thể thao, điện ảnh, du lịch, ăn uống, sở thích, âm nhạc, những cuốn sách hay, những người bạn chung của hai người, văn hóa hay những tin tức mới nhất trên báo chí để tạo dựng quan hệ và lòng tin với người đối diện trước khi đề cập đến công việc. Hãy dần dần xoay chuyển mạch đối thoại để người khác không cho rằng bạn đang “tận dụng thời cơ”.

Trao danh thiếp cho tất cả mọi người

Nếu hành xử như một người bán dạo qua đường đang cố gắng chèo kéo mọi người thì bạn đang đánh mất thiện cảm của họ và có thể bạn sẽ bị cô lập ngay đấy.

Vì vậy, bạn chỉ nên trao danh thiếp cho những người yêu thích và tỏ ra hứng thú với sản phẩm hay dịch vụ của bạn hoặc muốn tạo quan hệ với bạn mà thôi. Bạn có thể nói: “Nếu anh/chị đã hỏi thì tôi xin gửi anh/chị danh thiếp này. Hãy gọi cho tôi nhé”.

Hối thúc mọi người bàn về công việc

Tỏ ra quá phấn khích và hăng hái có thể khiến mọi người xa lánh bạn và bạn sẽ mất đi nhiều cơ hội hợp tác trong tương lai. Bạn có thể thăm dò phản ứng của họ bằng cách đề cập một chút vấn đề công việc trong lúc trò chuyện. Nếu thấy họ có vẻ lảng tránh, bạn hãy đề nghị gọi lại cho họ một vài ngày sau đó.

Bạn hãy nói: “Sarah nói rằng anh/chị đang tìm một căn nhà mới. Tôi đang kinh doanh trong lĩnh vực này và có lẽ tôi giúp được anh/chị đấy. Có lẽ hôm nay không thuận lợi để chúng ta trò chuyện sâu hơn, nhưng nếu anh/chị thấy không phiền, tôi sẽ gọi cho anh/chị vào tuần sau để cùng thảo luận về đề tài này?”.

Lảng tránh những đối tượng không tiềm năng

Những kẻ chuyên đi săn khách hàng tại những cuộc họp mặt đông người sẽ không ngại ngần kết thúc cuộc trò chuyện nếu họ cảm thấy người đối diện không phải là khách hàng tiềm năng và lập tức đến làm quen và tiếp chuyện một người khác.

Bạn hãy dành một vài phút để trò chuyện thân mật với tất cả mọi người bởi vì bạn không thể biết trước ai trong số họ sẽ giúp ích cho công việc của bạn hoặc bạn có thể giúp đỡ họ hay không. Bạn có thể nói: “Thật hứng thú khi được trò chuyện với những người như anh/chị...”.

Tự ái, nổi giận khi có người lợi dụng bạn hay khai thác thông tin từ bạn

Thường thì người ta sẽ tận dụng cơ hội để hỏi xin lời khuyên nếu họ gặp một bác sĩ, một nhà môi giới hay bất kỳ một chuyên gia nào tại những sự kiện quan trọng. Hãy khơi gợi sự tò mò và hứng thú của họ đối với bạn và thiết lập một cơ hội hợp tác lâu dài.

Bạn hãy giúp họ một vài lời khuyên bổ ích và sau đó nói rằng: “Để có những lời khuyên tốt nhất thì tôi cần hiểu cặn kẽ hơn về hoàn cảnh của anh/chị. Hãy gọi đến văn phòng tôi hoặc cho tôi số điện thoại để tôi có thể liên lạc. Khi đó chúng ta sẽ trò chuyện nhiều hơn”.

Bây giờ, bạn đã biết cách giao thiệp, ứng xử với mọi người một cách khéo léo và đúng mực để xây dựng các mối quan hệ làm ăn mới. Cơ hội đã đến và bạn đã nắm bắt được, vậy nên bạn cần cố gắng để phát triển và duy trì mối quan hệ này ngày một tốt đẹp và bền chặt hơn.

7 cách hiệu quả giúp mở rộng và duy trì các mối quan hệ

“Cơ hội - danh từ chỉ một dịp thuận lợi để đánh tan sự thất vọng của bạn.”

- Ambroise Bierce (1842-1914), nhà văn người Mỹ

Charles M. Schwab, cựu giám đốc Công ty Thép Bethlehem, kể rằng có lần ông suýt để lỡ một cơ hội kinh doanh tốt: “Tôi đã quên bằng cuộc gọi cho một khách hàng trong suốt chín tháng, vì vậy tôi xem nó là ưu tiên hàng đầu của tôi trong ngày hôm sau. Và tôi đã thành công, cuộc gọi đó mang lại cho tôi một đơn đặt hàng trị giá 2 triệu đô-la”.

Không phải bất kỳ mối quan hệ nào cũng mang lại những kết quả tốt đẹp như câu chuyện của nhà triệu phú Schwab nhưng nhìn chung sẽ vẫn tốt hơn nếu bạn sớm có chiến lược duy trì và phát triển các mối quan hệ. Có thể bạn sẽ phải dành thêm thời gian và chi phí để vun đắp cho một số quan hệ nhưng đừng nản chí bởi nếu thành công, kết quả bạn thu được sẽ vượt xa những khoản chi này. Sau đây là bảy cách giúp bạn phát triển và duy trì các mối quan hệ.

1 - Viết vài dòng gửi đến người mới quen sau buổi gặp mặt

Hãy gửi một bức thư đến người bạn vừa quen nói rằng bạn rất vui được làm quen với họ và mong muốn duy trì mối quan hệ này. Hãy viết ngắn gọn và thân tình, chẳng hạn:

“Tôi rất vui khi được làm quen với anh/chị tại... tuần trước. Buổi tiệc thật ấn tượng! Tôi hy vọng anh/chị cũng hài lòng và mong rằng chúng ta sẽ tiếp tục giữ liên lạc với nhau. Hãy gọi cho tôi nếu anh/chị hoặc bạn bè của anh/chị cảm thấy hứng thú với... (sản phẩm/dịch vụ) của chúng tôi. Tôi sẽ rất vui nếu được tiếp chuyện với anh/chị cũng như bạn bè của anh/chị!”

Chú ý: Dù gửi thư qua đường bưu điện hay qua hộp thư điện tử thì bạn cũng nên mở đầu như sau: “Tôi rất vui được gặp anh/chị tại... diễn ra vài ngày trước, tôi cũng rất hứng thú khi chúng ta bàn về...”. Đừng quên kiểm tra lỗi chính tả và ghi đúng tên người nhận trước khi bạn gửi thư.

2 - Gửi một bài báo hoặc tư liệu bổ ích

Một cách đơn giản khác giúp bạn duy trì và phát triển mối quan hệ với người bạn mới chính là hãy gửi cho anh ấy/cô ấy một bài báo phù hợp, số điện thoại, địa chỉ trang web hoặc một số các tài liệu có ích. Tiếp tục nguyên tắc quen thuộc: tối giản tất cả những câu từ không cần thiết. Chẳng hạn, bạn có thể viết như sau:

“Đây là bài báo và (địa chỉ trang web, số điện thoại...) mà tôi đã đề cập với anh/chị. Hy vọng chúng sẽ có ích. Hãy gọi cho tôi nếu anh/chị hoặc bạn bè của anh/chị cảm thấy hứng thú với... (sản phẩm/dịch vụ) của tôi. Tôi sẽ rất vui nếu được tiếp chuyện với anh/chị cũng như bạn bè của anh/chị!”

3 - Gửi lời cảm ơn khi bạn nhận được một lời khuyên bổ ích từ người bạn mới

Sự khéo léo trong giao tiếp được thể hiện qua việc chú ý lắng nghe và tiếp nhận những thông tin từ người đối diện. Một bức thư cảm ơn được gửi đến họ sẽ là cách giúp bạn phát triển mối quan hệ mới này và cũng cho thấy rằng bạn trân trọng sự giúp đỡ của họ. Bức thư cảm ơn của bạn có thể được viết như sau:

“Tôi đã làm như lời khuyên của anh/chị là liên lạc với... và tìm hiểu về... Chúng tôi đã hẹn gặp nhau vào tuần tới để bàn bạc vấn đề sâu hơn. Tôi cũng giới thiệu tên anh/chị với ba trong số các khách hàng của tôi đang có nhu cầu về... Nếu anh/chị có bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến vấn đề... hoặc nếu cần tôi hỗ trợ, xin gọi cho tôi. Chúng ta giữ liên lạc với nhau nhé!”.

4 - Giúp đỡ và hỗ trợ khách hàng tiềm năng của bạn

Sau khi tiếp xúc lần đầu và nếu cảm thấy hài lòng với những người bạn mới, hãy giới thiệu họ với đồng nghiệp và tạo điều kiện cho họ làm quen với các khách hàng khác của bạn. Hãy làm những gì bạn có thể để giúp đỡ và hỗ trợ họ một cách nhiệt tình.

5 - Mở rộng mối quan hệ bằng cách giới thiệu người bạn mới quen với những người khác

Cách tốt nhất để duy trì một mối quan hệ là phát triển và mở rộng nó. Hãy tưởng tượng khách hàng tiềm năng của bạn sẽ vui như thế nào nếu họ nhận được từ bạn một bức thư có nội dung sau:

“Tôi biết một vài người có thể quan tâm đến sản phẩm/dịch vụ của anh/chị. Tôi đã giới thiệu tên và nghề nghiệp của anh/chị và họ nói rằng rất muốn gặp anh/chị. Hãy liên lạc với họ và đừng quên kể tôi nghe mọi việc diễn ra thế nào nhé. Tôi cũng sẽ rất vui nếu được anh/chị giới thiệu cho một số bạn bè, người thân đang có nhu cầu

về... (sản phẩm/dịch vụ của bạn). Hãy giữ liên lạc và cùng hỗ trợ cho nhau nhé!”

6 - Tặng quà

Nhiều người rất thích nhận quà qua đường bưu điện. Nếu bạn có sản phẩm mẫu hay một món quà nhỏ tượng trưng cho công việc của bạn thì đừng ngần ngại gửi tặng nó. Đôi khi món quà chỉ trị giá vài đô-la nhưng để lại ấn tượng rất tốt đẹp trong lòng người nhận và họ sẽ không ngần ngại giới thiệu cho bạn một số người có thể giúp ích cho công việc của bạn.

Đừng quên ghi chú vào bức thư gửi kèm rằng: “Hãy giữ liên lạc và gọi cho tôi nếu anh/chị hay bạn bè của anh chị có nhu cầu và quan tâm đến sản phẩm/dịch vụ của chúng tôi”.

7 - Ghi lại thông tin về những người mới quen vào danh sách các mối quan hệ của bạn

Đôi khi, bạn sẽ phải mất vài năm để những nỗ lực của bạn trong việc duy trì một mối quan hệ được đền bù xứng đáng. Chẳng hạn, tôi biết một huấn luyện viên thể hình đã không ngừng gửi những tấm bưu thiếp, bài báo hay hàng khuyến mãi đến một người bạn mà cô ấy có dịp gặp tại câu lạc bộ. Năm năm sau, người bạn của cô – một nhà tổ chức sự kiện – đã mời cô đến diễn thuyết tại một sự kiện quan trọng. Sự nhẫn nại và lòng kiên trì đã mang đến một kết quả xứng đáng!

Khi duy trì và phát triển một mối quan hệ, thông điệp quan trọng nhất tôi muốn chia sẻ cùng bạn chính là: mọi sự kiên trì luôn được đền bù xứng đáng! Đôi khi, cơ hội không đến trực tiếp từ người bạn mới mà đến từ những người quen của họ. Vì vậy, bạn đừng ngại xây dựng mối quan hệ với những người bạn mới quen.

7 bí quyết xây dựng quan hệ bền vững

“Quan hệ kinh doanh thường bắt đầu từ bàn ăn.”

- **Lord Stowell (1745-1836)**, luật sư người Anh

Nếu bạn có cơ hội gặp gỡ những vị khách nổi tiếng và quyền lực tại một buổi tiệc tối, một buổi vận động quyên góp hay bất kỳ một sự kiện xã hội nào, bạn cần có cách tiếp cận và giao tiếp thật khéo léo và phù hợp với từng đối tượng hay nhóm người khác nhau. Đừng quên tìm hiểu về sự kiện sắp diễn ra để chuẩn bị những cuộc chuyện trò ấn tượng nhất. Sau đây là một số chiến lược hữu ích bạn có thể tham khảo:

1. Tìm hiểu danh sách khách mời, thành viên và các đối tượng tham dự. Truy cập thông tin trên mạng internet về tổ chức hoặc các vị khách mà bạn có ý định làm quen.

2. Gửi đến họ một e-mail nói rằng bạn rất mong chờ sự kiện này và sẽ rất vui nếu được trò chuyện với họ. Bạn cũng có thể gửi kèm một câu hỏi để họ trả lời. (Để có địa chỉ e-mail của họ, bạn có thể hỏi người tổ chức hoặc tra tìm trên danh bạ).

3. Tìm hiểu trang web của các cá nhân, tổ chức hay công ty mà bạn muốn tiếp cận. Cập nhật thông tin về những bài báo mới nhất có liên quan đến họ và ghi nhớ những điểm quan trọng để lồng vào cuộc trò chuyện giữa bạn với họ.

4. Đề nghị người tổ chức hay một thành viên giới thiệu bạn với hai hay ba vị khách tham dự. Chẳng hạn, sau một vài phút trò chuyện, bạn có thể nói: “Anh/chị vui lòng giới thiệu tôi với những người bạn của anh/chị nhé?”.

5. Nói với họ rằng bạn rất hứng thú với công việc của họ, với những dự án, thành quả và thậm chí là hội từ thiện của họ. Bạn có

thể bắt chuyện như sau:

“Tôi rất hứng thú với dự án... mà anh/chị đang tham gia.”

“Anh/chị đã làm điều đó như thế nào?”

6. Xin lời khuyên từ họ. Chú ý lắng nghe và hãy để họ thoải mái thể hiện bản thân mình. Rất nhiều doanh nhân thành đạt cảm thấy hứng thú khi chia sẻ kinh nghiệm của họ với người khác. Bạn có thể đưa ra lời đề nghị như sau: “Anh/chị có lời khuyên nào cho những người mới gia nhập vào ngành này không?”.

7. Nói với họ rằng bạn mong muốn được gửi đến họ một số tư liệu mà bạn tin sẽ rất có ích và thú vị đối với họ. Sau đó, xin họ địa chỉ, số điện thoại hoặc danh thiếp và đây cũng là lúc bạn trao danh thiếp của mình.

Thiết lập mạng lưới quan hệ là một phương pháp thú vị và hữu hiệu giúp bạn tìm kiếm những nguồn khách hàng mới, xây dựng các mối quan hệ lâu dài và hỗ trợ nhau trên tinh thần các bên cùng có lợi. Nếu bạn đã sẵn sàng gặp gỡ những người bạn mới, đừng ngần ngại bắt chuyện và phát triển mối quan hệ này – bạn có thể sẽ trở thành một chuyên gia xây dựng quan hệ rất thành công đấy.

Phần 2

SỨC MẠNH NGÔN TỪ TRONG QUAN HỆ KHÁCH HÀNG - NHÀ CUNG CẤP

Chương 11

NGHỆ THUẬT PHÀN NÀN ĐỂ ĐƯỢC PHỤC VỤ TỐT HƠN

“Người mua cần một trăm con mắt tinh tường, nhưng người bán chỉ cần một mà thôi.”

- Ngạn ngữ

Mẹ tôi là người đã dạy tôi mọi điều về cách phàn nàn để được phục vụ tốt hơn. Ngay từ năm lên 10, tôi đã được bà truyền cho “bí kíp” trả lại hàng rất đơn giản nhưng luôn thành công của bà. Bà bảo: “Nếu món đó không tốt, con cứ trả nó lại cho người ta. Hãy nói họ đổi cái khác, hoặc trả tiền lại cho con”.

Không lâu sau đó, khi chúng tôi chuyển nhà đến một nơi khác, tôi đã có dịp thử nghiệm bí quyết mẹ dạy. Hôm ấy, bà gọi tôi và nói rằng: “Don, con hãy đến gặp người quản lý cửa hàng và gửi trả lại phần pho mát sữa này nhé. Hãy nói với ông ấy con là con trai của Trude Gabor và giải thích rằng phần pho mát này đã bị hỏng và con muốn một phần khác. Đừng quên nói “làm ơn”, “xin vui lòng” và “cảm ơn” họ nhé”.

Sau lần đó, tôi nhận ra rằng, tôi không còn phải đến cửa hàng nhiều lần để đổi lại phần pho mát nữa. Và ngay cả đến người cắt tóc cho tôi cũng nắm rõ ý thích của tôi và cắt sao cho thật đúng ý nếu không muốn tôi quay lại và yêu cầu ông ấy chỉnh sửa.

Những bài học về quyền khách hàng đã giúp ích cho tôi rất nhiều. Đến tận hôm nay, mỗi khi mua phải hoặc nhận được một món hàng không ưng ý, tôi đều có cách để hoàn trả lại. Tôi nói với người bán thế này: “Anh/chị vui lòng cho tôi gặp người quản lý”. (Lúc đó tôi nghĩ: “Mình là con trai của Trude Gabor mà!”). Sau đó tôi sẽ nói với người quản lý rằng: “Tôi muốn đổi lại (hoặc được hoàn tiền) cho...”. Cứ thế, tôi chưa bao giờ bị từ chối, và tôi không bao giờ quên nói lời cảm ơn với những người đã giúp mình.

Một công thức ABC khác

“Bánh xe cót két thì phải tra thêm dầu mỡ.”

- Ngại ngữ

Chúng ta thường ngại phàn nàn khi nhận được hàng hóa hay dịch vụ kém chất lượng từ những người bán lẻ, nhà hàng, khách sạn hay các ngành kinh doanh khác. Lý do không phải vì chúng ta không muốn được phục vụ tốt, mà đơn giản là vì chúng ta không muốn gây ồn ào, tranh cãi hoặc không thích người khác nghĩ mình là người nhỏ nhen, tính toán. Trên thực tế, những ám ức được bỏ qua một cách khiên cưỡng như vậy sẽ khiến bạn có xu hướng nhận được nhiều hơn những sản phẩm, dịch vụ không tốt từ các nhà cung cấp.

A (Assert your rights): Khẳng định quyền được nhận hàng hóa, dịch vụ tốt

Là người trả tiền để mua hàng hóa hay sử dụng dịch vụ, bạn hoàn toàn có quyền lên tiếng bảo vệ quyền lợi của mình và phàn nàn trong trường hợp:

- Hàng hóa bị hư hỏng hoặc không được giao hàng đúng hẹn.

- Nhân viên nhà hàng thô lỗ, không sẵn sàng phục vụ hoặc bất cần.
- Các món ăn không được làm theo yêu cầu.
- Cửa hàng không bán những sản phẩm đúng như họ đã quảng cáo.

Bạn có căng thẳng khi thực hiện quyền khách hàng của mình không?

Khi phải tỏ thái độ kiên quyết trong yêu cầu được phục vụ tốt hơn, bạn có cảm thấy hơi đau bụng hay phát hiện lòng bàn tay mình ướt đẫm mồ hôi không? Bạn có sợ mọi người sẽ cho rằng bạn quá hung hăng hay lo sợ mình sẽ phải đối đầu với một ai đó nếu phàn nàn về những hàng hóa/dịch vụ không tốt?

Nếu rơi vào tình huống trên, bạn hãy ghi nhớ những điều sau đây:

- Bạn không bao giờ chấp nhận những dịch vụ yếu kém, và bạn cần khẳng định điều đó trước hết với chính bạn.
- Bạn có quyền phàn nàn về những dịch vụ tồi tệ mà bạn nhận được.
- Nếu bạn cương quyết yêu cầu nhà cung cấp đáp ứng những gì bạn muốn, trong hầu hết các trường hợp, bạn sẽ được thỏa mãn.
- Phàn nàn một cách cứng rắn không có nghĩa bạn là người hung hăng – điều đó chỉ chứng tỏ cho mọi người thấy rằng bạn sẵn sàng lên tiếng để bảo vệ quyền lợi của mình.

B (Be calm) - Bình tĩnh, lịch sự và thân thiện, nhưng cứng rắn

Việc lớn tiếng với một nhân viên phục vụ nhà hàng thô lỗ, một nhân viên bất cần hay một nhân viên dịch vụ khách hàng lơ là ít khi

mang lại một kết quả tốt đẹp. Trong nhiều trường hợp, một thái độ mềm mỏng, từ tốn lại hiệu quả hơn rất nhiều. Sau đây là một vài gợi ý giúp bạn giữ được bình tĩnh khi phản ứng trước những sự việc không hay:

- Luôn luôn hỏi tên, lặp lại và viết tên của người mà bạn đang nói chuyện.

- Giữ giọng nói ôn hòa.

- Không xưng hô với người đối diện bằng những từ ngữ thô tục.

- Giữ nụ cười trên gương mặt và sử dụng những từ như “làm ơn”, “xin vui lòng”, “cảm ơn” và “Tôi đánh giá cao sự giúp đỡ của anh/chị”.

- Kiên nhẫn xem người đối diện xử lý lời phàn nàn của bạn như thế nào trước khi có những động thái cứng rắn hơn. Nếu họ làm ngơ hoặc thô lỗ với bạn, bạn hãy nói: “Tôi muốn nói chuyện với quản lý của anh/chị. Vui lòng cho tôi biết tên của ông ấy/bà ấy là gì?”.

C (Clarify the problem) - Giải thích sự cố và nêu rõ kỳ vọng của bạn

Nếu muốn lời phàn nàn của bạn có tác dụng, bạn không nên “buộc tội” người đã làm bạn phật ý khi chưa có căn cứ cụ thể hoặc không nên đưa ra những nhận xét ác ý về dịch vụ của họ. Thay vì vậy, bạn hãy tường thuật sự việc một cách rõ ràng để người quản lý hoặc người có trách nhiệm có thể giải quyết vấn đề. Sau đây là một vài gợi ý:

- Trình bày sự việc trong khoảng từ một đến hai câu. Lưu ý là càng ngắn gọn càng tốt, chẳng hạn:

“Vấn đề là tôi không hài lòng với giỏ hoa mà tôi đã đặt từ chỗ các anh tuần trước.”

- Cung cấp thông tin chi tiết về đơn đặt hàng, không phóng đại mọi chuyện và phải giữ bình tĩnh. Bạn có thể nói:

“Thứ Hai tuần trước tôi đã đặt một lẵng hoa có giá 35 đô-la gửi tặng mẹ tôi nhân dịp sinh nhật của bà. Tôi đã yêu cầu những loại hoa tươi lâu nhưng hầu hết những bông hoa được chuyển đến mẹ tôi đều chỉ tươi trong hai ngày.”

- Bỏ qua những chi tiết không liên quan hoặc những lời nói mang tính kích động.

- Nói rõ yêu cầu của bạn trước khi vấn đề trở nên kịch tính. Hãy nhớ gọi tên của họ trong lúc trò chuyện và nhắc tên những người đã giúp bạn trước đó.

Hãy kết thúc lời phàn nàn của bạn bằng một thái độ tích cực để chứng tỏ rằng bạn vẫn mong muốn duy trì thói quen tiêu dùng sản phẩm/dịch vụ của họ nếu họ có cách giải quyết thỏa đáng cho vấn đề của bạn.

Nắm vững công thức ABC trong nghệ thuật phàn nàn sẽ giúp bạn bảo vệ được quyền lợi của mình khi rơi vào các tình huống bị cung cấp những sản phẩm/dịch vụ tồi tệ. Hầu hết các nhà quản lý hay nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng của các công ty đều sẵn lòng tìm mọi cách để giải quyết vấn đề của bạn, nếu họ được đối xử lịch sự và tôn trọng. Hãy nhớ rằng phần lớn những sai sót đều xảy ra ngoài ý muốn và các công ty luôn muốn giải quyết các rắc rối với khách hàng càng nhanh càng tốt. Tuy nhiên, không phải phàn nàn gì về sản phẩm/dịch vụ mà bạn nhận được vẫn tốt hơn.

Làm thế nào bạn có thể nhận được sản phẩm/dịch vụ tốt nhất ngay từ lần đầu tiên?

Bí quyết để được phục vụ chu đáo tại nhà hàng

“Nếu đây là cà phê, làm ơn mang cho tôi trà; nếu đây là trà thì vui lòng mang cho tôi một ít cà phê.”

- Abraham Lincoln (1809-1865), Tổng thống thứ 16 của Mỹ

Nhiều năm trước đây, tôi và vợ tôi không hài lòng với chất lượng phục vụ của một nhà hàng nọ. Chúng tôi bèn viết một lá thư gửi đến người quản lý nhà hàng. Bức thư có nội dung như sau:

Ông Frank thân mến!

Có lẽ vì chúng tôi từng có những bữa ăn tuyệt vời tại nhà hàng của ông trong suốt 12 năm qua nên chúng tôi hết sức thất vọng về buổi ăn tối vừa mới đây của chúng tôi nhân ngày lễ Tình nhân...

Sau đó, tôi nêu rõ lý do làm chúng tôi thấy phiền lòng. Người quản lý nhà hàng gọi cho tôi hai ngày sau đó và xin lỗi chân thành mà không hề biện hộ gì khác. Hai ngày sau, ông ấy gọi điện mời chúng tôi đến nhà hàng làm khách của ông. Ông nói: “Chúng tôi rất mong anh chị trở lại. Chúng tôi xin đãi anh chị bất kỳ món ăn nào anh chị yêu thích mà chúng tôi có. Rất mong được phục vụ!”.

Mọi người thường sẽ không hài lòng và phàn nàn nếu phải chờ đợi quá lâu hoặc món ăn không ngon hay không đúng như yêu cầu. Những nhà quản lý khôn ngoan đều cam đoan sẽ giải quyết các vụ việc rắc rối ngay lập tức nếu như khách hàng phật ý, nhưng điều này không có nghĩa là bạn không nên lên tiếng bảo vệ quyền lợi của chính mình.

Khi tôi đặt câu hỏi với Mike Albert, giám đốc Nhà hàng John's – một nhà hàng Ý mà tôi thích nhất ở New York, về cách xử lý của anh

trước những lời phàn nàn từ khách hàng, anh nói: “Hầu hết các trường hợp đều dễ giải quyết, nhưng mọi chuyện sẽ phức tạp hơn nếu người quản lý không hay biết gì về chúng”. Anh đã chia sẻ một số gợi ý giúp chúng ta nhận ra những vị khách đang có dấu hiệu không hài lòng:

- Ngay sau khi bạn nhận ra mình đang gặp rắc rối – món ăn không đúng như yêu cầu hoặc không vừa miệng, vị trí ngồi không ưa thích hay gặp phải một người phục vụ không tận tâm – hãy sử dụng ánh mắt hoặc dùng tay ra hiệu – không dùng ngón tay – để gọi người quản lý đến bàn mình. Nếu vẫn chưa tạo được sự chú ý ở họ, hãy đứng dậy và chủ động đi tìm người quản lý.

- Mỉm cười và trò chuyện một cách điềm tĩnh, lịch sự. Chẳng hạn: “Chúng tôi gặp rắc rối với... (người phục vụ, bàn ăn, món ăn...). Xin vui lòng giúp chúng tôi...”.

- Khi người phục vụ nói: “Có chuyện gì thế?”, bạn hãy giải thích một cách từ tốn và cụ thể lý do bạn muốn phàn nàn, đừng tỏ thái độ hung hăng hay giận dữ. Bạn có thể nói:

“Thường thì khi tôi gọi món... mọi thứ đều ổn cả nhưng tiếc là lần này thì khác. Anh/chị vui lòng đổi cho tôi phần ăn khác và nói với người quản lý rằng đừng để việc này xảy ra một lần nữa. Tôi đánh giá cao việc làm này. Cảm ơn.”

“Chiếc bàn này quá gần với nhà bếp và chúng tôi cảm thấy không thoải mái. Anh/chị vui lòng tìm giúp tôi một bàn khác yên tĩnh hơn được không? Xin cảm ơn.”

“Xin lỗi vì đã làm phiền anh/chị, nhưng tôi chắc rằng với cương vị là quản lý nhà hàng này, anh/chị muốn biết nhân viên của anh/chị đã thô lỗ với khách hàng như thế nào.”

Sau khi trình bày nguyện vọng của mình, bạn hãy kiên nhẫn chờ họ giải quyết vụ việc của bạn (đổi món ăn hoặc chuyển đến một bàn khác...). Nếu phải chờ đợi quá lâu, hãy ra hiệu với người phục vụ bằng đôi mắt mở to và một nụ cười. Với cách này, bạn có thể nhận được những gì bạn yêu cầu một cách nhanh chóng hơn.

Bí quyết đặt phòng khách sạn như ý

“Dịch vụ phòng 24 giờ nói chung có nghĩa là bạn có thể phải chờ từng ấy thời gian để được phục vụ một cái bánh sandwich kẹp thịt. Điều này nghe thật nản lòng, nhất là khi bạn yêu cầu món trứng rán.”

- Fran Lebowitz, nghệ sĩ hài người Mỹ

Nghệ sĩ hài Bob Hope do phải đi lưu diễn nhiều nên anh đã quen với việc phải ở khách sạn. Trong một buổi biểu diễn tại nhà hát, anh pha trò về căn phòng khách sạn mình đang ở rằng: “Phòng của tôi rất nhỏ, nhỏ đến nỗi mấy con chuột trong phòng tôi đều bị gù cả!”.

Chẳng may, người chủ khách sạn ngồi ngay dưới hàng ghế khán giả. Ông ấy rất bất bình trước lời nói đùa “ác ý” này và dọa sẽ kiện Hope nếu anh không rút lại lời nói trên. Tối hôm sau, Hope mở màn cho buổi biểu diễn của mình bằng lời xin lỗi như sau: “Tôi xin lỗi vì đã nói rằng những con chuột trong phòng khách sạn nơi tôi đang ở đều bị gù. Thật ra thì không phải như vậy”.

Những ai đã từng đi du lịch nhiều sẽ hiểu rất rõ các rắc rối liên quan đến phòng ở trong khách sạn – đặc biệt là sau một ngày mệt mỏi vì phải đi một chặng đường dài. Có thể bạn không thuê được căn phòng bạn đặt từ trước và kết quả bạn phải “lết bộ” sang khách sạn khác. Hoặc có thể buồng ngủ của bạn chỉ nhỏ bằng một nhà kho chứa đồ. Thậm chí tồi tệ hơn, khi bạn yêu cầu phục vụ phòng, bạn

phải đợi rất lâu. Và sự tức tối sẽ đạt đỉnh điểm khi bạn phát hiện ra mình phải chi trả nhiều hơn cho những dịch vụ yếu kém này.

Trên thực tế, hầu hết các khách sạn đều cố tránh mọi rắc rối với khách hàng, tuy nhiên bạn vẫn có rất nhiều cách để được phục vụ tốt hơn mà không phải trả phí cao hơn. Sau đây là một vài gợi ý:

- Gọi đến khách sạn nhiều lần trong vài tuần. Tùy vào từng thời điểm mà giá cả sẽ khác nhau cho từng cấp phòng và thay đổi theo ngày. Bạn hãy hỏi: “Mức giá của phòng loại... hiện tại là bao nhiêu?”.

- Hỏi về các chương trình ưu đãi hoặc khuyến mãi, đặc biệt là những ưu đãi cho các nhóm đông người. Hãy nói:

“Vui lòng cho tôi một số thông tin về các chương trình khuyến mãi hay ưu đãi dành cho các nhóm đông người mà khách sạn đang áp dụng.”

Bạn cũng có thể hỏi: “Đây có phải là mức giá ưu đãi nhất của khách sạn chưa?”. Thường thì khách sạn sẽ dành cho bạn thêm một số ưu đãi khác như một bữa sáng miễn phí hoặc tặng vé đi xem một số sự kiện tại địa phương, nhưng điều này chỉ xảy ra khi bạn lên tiếng yêu cầu.

- Hãy hỏi: “Căn phòng bao gồm những tiện ích gì?” hoặc “Anh/chị có thể mô tả căn phòng giúp tôi không?”.

- Cuối cùng, sau khi bạn chấp nhận đặt phòng, hãy yêu cầu họ gửi thư xác nhận đến cho bạn. Trong trường hợp khách sạn bị hết phòng, xác nhận đó sẽ giúp bạn nhận được một căn phòng khác cao cấp hơn ở một khách sạn gần đó.

- Hãy gọi đến khách sạn ba ngày trước khi bạn đặt phòng để xác nhận lần cuối và tìm hiểu liệu mức giá có thay đổi gì hay không. Nếu mức giá đã thay đổi, bạn hãy hủy bỏ yêu cầu giữ phòng trước đó và

đặt phòng khác hoặc yêu cầu được trừ lại khoản chênh lệch khi thanh toán. (Lưu ý: đừng quên kiểm tra các quy định của khách sạn khi bạn hủy bỏ yêu cầu đặt phòng, thường thì thời gian tối đa là từ 24 đến 72 giờ).

- Nếu có thể, hãy nói chuyện với người quản lý. Dù là khách đã đặt trước thì bạn cũng sẽ không nhận được nhiều sự ưu tiên hơn, nhưng nếu xây dựng quan hệ với người quản lý thì có thể bạn không phải là những vị khách đầu tiên phải ra đi tìm khách sạn khác.

Phản ứng như thế nào trước câu trả lời: “Xin lỗi, chúng tôi đã hết phòng”

Những vị khách khôn ngoan đều hiểu rằng họ không thể tin tưởng tuyệt đối vào xác nhận đặt phòng của khách sạn bởi vì đa số các khách sạn đều cho đặt quá số phòng họ có để phòng trường hợp khách không đến hoặc hủy lệnh đặt phòng vào phút cuối. Tuy nhiên, nếu tất cả đều đến thuê phòng như đã đặt từ trước thì lúc này, khách sạn sẽ quá tải và họ sẽ chuyển khách qua một khách sạn khác gần đó với một căn phòng gần giống như tiêu chuẩn mà khách đã đề ra. Nếu rơi vào trường hợp này, bạn có thể đưa ra những yêu cầu như sau:

“Tôi muốn một cuộc gọi về nhà nhưng không tính phí để thông báo với gia đình về nơi ở mới của tôi.”

“Tôi muốn bảo đảm rằng khách sạn sẽ chi trả tiền đi lại cho tôi đến chỗ ở mới.”

“Tôi cho rằng khách sạn sẽ chi trả bất kỳ khoản chi phí tăng thêm nào nếu tôi đến nhận phòng ở nơi khác.”

“Tôi rất cảm kích nếu nhận một được một phòng ở cao cấp hơn, kèm theo một giỏ quà nhỏ xinh xinh, hoặc được cộng thêm điểm vào

chương trình tích lũy điểm thưởng của tôi. Anh/chị thấy thế nào?”

Trên đây là một số cách để bạn nhận được một phòng khách sạn như ý với mức giá vừa phải. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, khách hàng có thể phải chờ đợi khá lâu.

Những lời phàn nàn phổ biến và cách giải quyết

“Thành tựu của kỹ thuật hiện đại là việc phát minh ra loại lon soda không bao giờ phân hủy sau khi bị quăng đi – và việc sản xuất ra một chiếc xe hơi 7.000 đô-la, dù được chăm sóc kỹ lưỡng đến mấy, cũng bị gỉ sét trong vòng ba năm.”

- Paul Harwitz, nhà thơ người Mỹ

Một trong những mục tiêu phát triển các phương tiện truyền thông hiện đại như máy vi tính, e-mail, điện thoại, internet, hệ thống tra cứu số liệu trực tuyến và nhiều thành tựu khoa học kỹ thuật khác được ứng dụng trong lĩnh vực kinh doanh là nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng. Trên thực tế, những thành tựu này không mang lại kết quả khả quan như mọi người mong muốn. Mọi chuyện có vẻ đang diễn ra theo chiều hướng ngược lại – dịch vụ chăm sóc khách hàng đang dần đi vào bế tắc. Nhưng bạn cũng đừng quá lo lắng!

Sau đây là ba tình huống phàn nàn thường gặp nhất của các khách hàng và chúng tôi xin gợi ý một vài cách giải quyết. Vẫn theo quy luật cũ – bạn đừng quên hỏi tên, viết ra và nhắc lại tên của người đối diện trong suốt thời gian trò chuyện với họ nhé.

Phàn nàn liên quan đến đơn đặt hàng qua thư

Những lời phàn nàn kiểu này bao gồm: thư đặt hàng bị chậm trễ, hàng hóa giao không đúng hoặc bị hư hỏng. Nếu bạn rơi vào một trong những tình huống trên, hãy lập tức gọi điện đến nhà cung cấp.

Hãy chắc rằng bạn chuẩn bị đầy đủ tất cả các thông tin cần thiết liên quan đến việc đặt hàng trước khi tiếp xúc với đại diện của nhà cung cấp. Hãy tỏ thái độ lịch sự và trình bày một cách thẳng thắn về sự việc, nếu cần, bạn có thể yêu cầu hủy đơn đặt hàng hoặc yêu cầu được hoàn lại tiền.

Bạn có thể tham khảo một vài cách đối đáp sau đây:

“Thưa ông Fry, tôi đã đặt hai chiếc gối từ công ty ông vào ngày 15 tháng 9 vừa qua và được thông báo rằng hàng sẽ đến trong vòng hai tuần. Hôm nay đã là ngày 10 tháng 10 nhưng tôi vẫn chưa nhận được chúng. Xin vui lòng cho biết khi nào tôi mới được nhìn thấy chúng?”

Hoặc:

“Cô Lee thân mến, thật không may là chiếc máy tính bên cô giao cho tôi đã bị hỏng, vì thế tôi yêu cầu được đổi một chiếc khác. Cô có thể giúp tôi việc này không? Đây là mã số đặt hàng của tôi.”

Phản nản liên quan đến vấn đề thanh toán

Nếu bạn không kiểm tra kỹ các hóa đơn của mình thì rất có thể bạn sẽ bị tính tiền sai, tính trùng hoặc tệ hơn nữa, bạn có thể thanh toán hóa đơn của người khác. Đó là lý do vì sao phần lớn các công ty luôn đề nghị khách hàng đọc kỹ hóa đơn trước khi thanh toán. Tuy nhiên, nếu phát hiện các sai sót như trên, bạn vẫn có thể làm gì đó để giải quyết tình huống này.

Hãy chắc rằng bạn có đủ các chứng từ, hóa đơn đã thanh toán tiền và trình bày rõ ràng yêu cầu giải quyết vấn đề của bạn. Đừng quên giữ thái độ lịch sự, tôn trọng đối với nhân viên dịch vụ khách hàng và hỏi tên của họ.

Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Tôi gọi để hỏi về khoản tiền trên hóa đơn của tôi. Tôi cho rằng đã có sự nhầm lẫn bởi vì số tiền của chiếc máy pha cà phê mà tôi đặt mua được ghi ở đây không khớp với giá thanh toán trên tờ quảng cáo. Đến hôm nay tôi mới để ý thấy. Tôi muốn được hoàn lại khoản chênh lệch này. Cô có thể giúp tôi giải quyết việc này được không?”

“Tôi hy vọng anh/chị có thể giúp tôi giải quyết vụ sai sót hóa đơn này.”

Phàn nàn liên quan đến các tiện ích tại nơi công cộng

Nếu bạn sinh hoạt tại một phòng tập thể dục, trung tâm giải trí hoặc các câu lạc bộ thì bạn có quyền nhận được thái độ đối xử tôn trọng, thân thiện của nhân viên hoặc được hưởng các tiện ích khác như phòng tắm sạch sẽ, gọn gàng, máy móc hiện đại, không hư hỏng hoặc các quy định an toàn phải được cam kết. Khi những dịch vụ đó không được như ý, bạn đừng âm thầm chịu đựng, thay vào đó bạn hãy xử lý như sau:

“Diane, tôi là thành viên của câu lạc bộ này suốt bốn năm qua và tôi luôn hài lòng với các tiện ích cũng như dịch vụ ở đây. Tuy nhiên, dạo gần đây tôi nhận thấy một sự giảm sút nghiêm trọng trong khâu phục vụ, đặc biệt là các máy móc thiết bị đã không còn trong tình trạng tốt như trước nữa”.

Phàn nàn về hàng hóa đã mua

Bạn có cảm thấy một số sản phẩm nào đó bạn đang sử dụng không đạt các tiêu chuẩn như mong muốn hoặc khiến bạn không hài lòng vì một số lý do nào đó không?

Một lần, tôi mua một đôi giày chạy bộ nhưng nó khiến tôi không vừa lòng, thế là tôi gọi điện và nói với họ:

“Tôi gọi để than phiền về đôi giày tôi mua hai tháng trước, mỗi khi chạm xuống mặt đất, nó phát ra tiếng kêu rất lớn. Hiện tượng này xuất hiện không lâu sau khi tôi mua nó. Tôi nghĩ rằng tiếng kêu này sẽ không còn khi tôi sử dụng nhiều nhưng tiếc là không phải vậy. Cô vui lòng giúp tôi giải quyết vấn đề này chứ?”

Công ty giày này rất chu đáo trong khâu giải quyết các rắc rối của khách hàng. Đầu tiên, một nhân viên xin lỗi tôi vì sự sai sót trong sản phẩm của họ - mà không nói rằng đây là lỗi từ phía khách hàng. Sau đó, họ đề nghị tôi gửi trả lại đôi giày đó – và công ty sẽ thanh toán các khoản chi phí cho việc gửi trả. Một tuần sau, tôi nhận được đôi giày mới qua đường bưu điện. Và tôi rất hài lòng với cách giải quyết này.

Phàn nàn đối với các nhà thầu xây dựng

Các nhà thầu xây dựng, đặc biệt trong xây dựng dân dụng, thường không giữ đúng lời hứa của mình, nhất là về thời hạn hoàn thành công trình. Lời khuyên tốt nhất là bạn nên tìm những nhà thầu có uy tín, những người có thiện chí mời bạn đến nghiệm thu mỗi khi họ vừa hoàn thành một hạn mục nào đó của công trình. Đừng quên bàn bạc kỹ lưỡng về tất cả các trách nhiệm, thỏa thuận giữa bạn và họ, đồng thời ghi tất cả vào hợp đồng. Chẳng hạn các khoản chi phí, chất lượng công trình, chất lượng đồ nội thất, ngày khởi công, ngày hoàn thành... Tuy nhiên, mặc dù bạn đã cố gắng bao quát hết mọi vấn đề cần thiết nhưng đôi khi, bạn cũng có thể rơi vào một số rắc rối với nhà thầu.

Thái độ hung hăng và đe dọa đối với nhà thầu có thể phản tác dụng, vì thế tốt hơn hết bạn nên giữ thái độ mềm mỏng với họ. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Chúng tôi được giới thiệu anh là một nhà thầu có nhiều kinh nghiệm và thật sự, chúng tôi rất hài lòng với những công việc của anh vừa qua. Tuy nhiên, theo thỏa thuận trong hợp đồng, anh đã cam đoan rằng anh sẽ hoàn tất công trình trước ngày 1 tháng 3. Hôm nay đã là 15 tháng 2 và tôi e rằng anh sẽ không thể hoàn thành như đã hứa để chúng tôi chuẩn bị cho đám cưới của mình sẽ diễn ra vào ngày 15 tháng 3. Liệu anh có thể hoàn tất công trình đúng hạn như đã thỏa thuận không?”

Nếu thái độ mềm mỏng không có tác dụng và nhà thầu ngang nhiên vi phạm hợp đồng (tính giá vật liệu cao hơn thỏa thuận, không hoàn thành đúng hạn hoặc công trình kém chất lượng...) lúc này bạn cần có thái độ cứng rắn hơn. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Trước khi thuê anh tạo dáng cho khu vườn của chúng tôi, chúng tôi đã gọi đến người đại diện của anh và được họ giới thiệu rất tốt về anh. Trong bản hợp đồng của chúng ta, anh đã cam kết sẽ hoàn tất trước ngày 1 tháng 4. Tuy nhiên, hôm nay đã là ngày 15 tháng 4, khu vườn của chúng tôi đang bị xới tung cả lên nhưng hơn cả tuần qua anh cùng những đồng nghiệp của anh đã không có mặt ở đó. Nếu các anh không có mặt trong vòng hai ngày tới, tôi buộc phải hủy hợp đồng giữa chúng ta.”

Nói thế nào để người bán hoàn tiền cho bạn?

Đã bao giờ bạn mua phải một sản phẩm kém chất lượng với một giá quá cao chưa? Đã bao giờ bạn phải đứng xếp hàng chờ đợi nhưng cuối cùng lại nhận được tin hết hàng? Và đã bao giờ bạn buộc phải thanh toán cho một sản phẩm mà mình không mua hay chưa? Những sai sót, nhầm lẫn trong hoạt động chăm sóc khách hàng luôn xảy ra, và sức chịu đựng của khách hàng cũng có giới

hạn! Tuy rằng sai sót có thể là do vô tình, nhưng đôi khi nó khiến bạn hoàn toàn mất kiên nhẫn và bạn chỉ muốn được nhận lại tiền. Tùy từng trường hợp, bạn có thể thực hiện theo ba bước sau:

Giả sử xe của bạn bị hư hỏng nhẹ nhưng thời gian sửa chữa kéo dài.

Bước 1: Nêu vấn đề

“Anh Richfield này, một tuần là thời gian quá lâu để anh thay cho tôi một chiếc đèn hậu đấy”.

Bước 2: Nhắc lại thỏa thuận

“Anh đã hứa với tôi rằng nếu tôi thanh toán tiền trước thì anh sẽ hoàn tất mọi việc ngay hôm sau. Nhưng cả một tuần qua chiếc đèn hậu vẫn chưa được thay mới”.

Bước 3: Thẳng thắn yêu cầu họ hoàn lại tiền cho bạn

“Anh Richfield này, anh vui lòng gắn lại chiếc đèn cũ cho tôi đi, tôi sẽ đến lấy xe và nhận lại tiền. Mọi chuyện nên kết thúc ở đây thôi”.

Giả sử bạn mua một máy làm bánh mì nhưng nó hoạt động không an toàn.

Bước 1: Nêu vấn đề

“Cô Wheatley này, trong quảng cáo về chiếc máy làm bánh mì có ghi rằng: ‘Giúp bạn làm những chiếc bánh mì thật thơm ngon ngay tại nhà’, nhưng tôi e rằng thực tế không phải vậy.”

Bước 2: Tóm tắt sự cố

“Khi tôi mở máy, nó run bần bật như một chiếc xe cũ kỹ. Và khi hỗn hợp bơ sữa được làm nóng, nhiệt độ cao đến nỗi phần nhựa bên ngoài vỏ máy bị chảy cả ra. Tôi nghĩ không an toàn chút nào khi sử dụng một chiếc máy như vậy.”

Bước 3: Thắng thán yêu cầu họ hoàn lại tiền cho bạn

“Cô Wheatley, tôi sẽ trả lại chiếc máy. Tôi hoàn toàn không hài lòng với sản phẩm này. Vì thế, tôi yêu cầu được hoàn lại số tiền 175,86 đô-la kèm 7,66 đô-la phí vận chuyển. Tôi hy vọng là công ty cô sẽ gửi trả tôi tám ngân phiếu trị giá 183,52 đô-la ngay lập tức và chuyển thẳng đến địa chỉ nhà tôi. Xin cảm ơn.”

Nếu bạn đã thực hiện ba bước như trên nhưng bên bán vẫn không quan tâm đến những lời phàn nàn của bạn, và tất nhiên cũng không hoàn lại tiền cho bạn, bạn phải làm thế nào tiếp theo?

Lời khuyên của tôi là, hãy làm theo những gì William Shakespeare nói: “Tôi là người bám dai như đĩa, tôi sẽ không buông tha họ”.

Một giáo viên quyết định đầu tư toàn bộ số tiền dành dụm cả đời vào một công ty nợ, vào thời điểm đó mọi việc đều rất hứa hẹn. Người của công ty nói ngon ngọt với bà rằng: “Bằng cách này, bà sẽ kiếm được lợi nhuận gấp hai so với đầu tư vào các lĩnh vực khác, và một điều chắc chắn là bà không bao giờ bị lỗ”.

Khi kẻ lừa đảo và tiền đều biến mất, bà liền đi thẳng đến văn phòng của Hiệp hội Bảo vệ Người Tiêu dùng, và chính tại đây bà nhận ra mình đã quá chủ quan khi vội vàng tin vào người khác.

Nhân viên Hiệp hội nói rằng:

- Ô, tại sao bà không đến đây trước khi quyết định đầu tư toàn bộ số tiền đó? Bà không biết rằng chúng tôi có thể giúp bà sao?

Người phụ nữ trả lời:

- Thật ra thì tôi biết, nhưng tôi lo rằng các anh sẽ khuyên tôi không nên làm như vậy.

Đã bao giờ bạn yêu cầu được hoán đổi hàng hóa hoặc được hoàn tiền nhưng nhà cung cấp không quan tâm đến lời yêu cầu của bạn chưa? Đã bao giờ bạn gặp trực tiếp người quản lý và thậm chí là thành viên ban lãnh đạo – những người hứa sẽ giải quyết rắc rối của bạn nhưng cuối cùng họ lại không làm gì cả? Đã bao giờ bạn gửi thư trình bày sự việc với nhà cung cấp nhưng vẫn không nhận được bất cứ hồi âm nào từ phía họ? Và đã bao giờ bạn rơi vào trường hợp đối tác của bạn đột nhiên cắt đứt liên lạc và biến mất? Nếu không may rơi vào những trường hợp như vậy, bạn cần hành động một cách cứng rắn để bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình.

Lưu ý: Khi lên tiếng bảo vệ quyền lợi của bạn, đừng bao giờ nói lời đe dọa với tư cách cá nhân hoặc tuyên bố làm những việc mà bạn không thể hoặc không có ý định làm.

Một bức thư được đánh máy rõ ràng, khúc chiết gửi đến giám đốc công ty đó sẽ có tác dụng hơn so với một cuộc điện thoại. Trong thư, bạn hãy đề cập những nội dung sau:

Phần 1: Tóm tắt vấn đề (đính kèm bản sao các chứng từ có liên quan hoặc lá thư viết tay trước đó).

Phần 2: Nêu rõ những gì bạn muốn, thời hạn việc đó cần được hoàn thành. Sau đó giải thích với họ bạn sẽ làm gì tiếp theo nếu vụ việc không được giải quyết thỏa đáng.

Phần 3: Yêu cầu họ giải quyết vấn đề, hoặc sẽ phải chịu các tổn thất có thể xảy ra.

Chẳng hạn, bạn có thể viết:

Kính gửi ông/bà...

(Phần 1)

Vì lý do tôi không nhận được bất kỳ phản hồi nào từ phía công ty của ông/bà nên hôm nay, tôi viết bức thư này như một biện pháp cuối cùng. Sáu tuần đã trôi qua và công ty của ông/bà vẫn chưa bồi hoàn cho tôi số tiền như đã hứa (khoản tiền chênh lệch do đổi hàng, do sai sót trên hóa đơn hoặc khoản chi phí đền bù thiệt hại...). Tôi đính kèm theo đây tất cả các chứng từ liên quan và bức thư tôi đã gửi trước đây, trong đó trình bày cặn kẽ về sự việc này.

(Phần 2)

Tôi đã mất hết kiên nhẫn. Nếu tôi không nhận được số tiền bồi hoàn như đã hứa là..., tôi buộc lòng phải gửi thư khiếu nại đến các cơ quan sau đây:

- Hội đồng quản trị công ty của ông/bà.
- Hiệp hội Bảo vệ Người Tiêu dùng.
- Các tờ báo địa phương và quốc gia.
- Văn phòng luật sư thành phố.
- Đại diện chính quyền.
- Luật sư riêng của tôi.

(Phần 3)

Kính thưa Ông/Bà giám đốc, tôi đã gửi đến ông/bà toàn bộ giấy tờ có liên quan và tôi tin rằng ông/bà đã hiểu tôi kỳ vọng điều gì từ phía công ty. Đây là cơ hội cuối cùng để ông/bà giải quyết sự việc này. Tôi yêu cầu công ty sớm có động thái tích cực để tiết kiệm thời gian cũng như tiền bạc của quý vị, bởi vì tôi nhất định sẽ không bỏ qua vụ này nếu chưa được giải quyết một cách thỏa đáng.

Tôi chắc rằng nếu ở vào vị trí của tôi, ông/bà cũng sẽ hành động như thế. Tôi hy vọng sẽ nhận lại được khoản tiền... trong vòng ba

ngày tới. Tôi thực sự mong rằng công ty sẽ làm những điều cần thiết và đúng đắn để sớm kết thúc sự việc không hay này.

Chân thành cảm ơn.

(Ký và ghi rõ họ tên của bạn)

Nếu lá thư này vẫn không mang lại kết quả, bạn hãy thực hiện những gì bạn đã tuyên bố trong phần 2 của lá thư. Không một doanh nghiệp nào muốn danh tiếng của họ bị ảnh hưởng chỉ vì một sự cố đáng tiếc và họ sẽ lập tức tìm cách giải quyết cho bạn một cách thỏa đáng nhất.

Hãy nhớ rằng việc bạn tìm hiểu cận kề về nhà cung cấp, những chính sách hoán đổi hay hoàn trả hàng hóa của họ sẽ giúp bạn không phải lúng túng trong trường hợp có sự cố xảy ra.

Dù bạn sử dụng hình thức gọi điện thoại, viết thư hoặc gặp trực tiếp người bán chẳng nữa, bạn cần biết cách đưa ra lời phản nàn sao cho thật lịch sự và phù hợp với từng hoàn cảnh, đối tượng cụ thể. Khi đó, bạn hoàn toàn có thể nhận được những dịch vụ tốt hơn. Điều này không dễ, tuy nhiên một khi bạn thể hiện được sự chân thành, lịch sự nhưng cương quyết thì chính bạn cũng sẽ ngạc nhiên khi luôn nhận được những gì mà bạn yêu cầu - và đáng được nhận.

Chương 12

BÍ QUYẾT TRÒ CHUYỆN CÙNG CÁC CHUYÊN GIA SỨC KHỎE

“Bác sĩ của tôi nói rằng chạy bộ sẽ giúp tôi tăng tuổi thọ.

Ông ấy nói đúng. Sau một thời gian luyện tập, tôi cảm thấy như mình già thêm mười tuổi vậy.”

- Milton Berle (1908-2002), nghệ sĩ hài người Mỹ

Một bác sĩ hỏi người bệnh nhân lần đầu tiên đến khám:

- Trước khi đến đây anh đã khám qua ai chưa?

- Vâng, tôi đã đến gặp một dược sĩ. – Bệnh nhân đáp.

- Vậy, anh ta đã cho anh lời khuyên vô bổ gì? – Vị bác sĩ hỏi mà không che giấu vẻ trịch thượng.

- À, ông ấy khuyên tôi đến gặp ông. - Bệnh nhân trả lời.

Đôi khi, các bác sĩ có thể tỏ ra khó chịu với bạn. Tuy nhiên, khi ốm đau, bạn luôn nghĩ tới họ và đến với họ. Vậy, làm thế nào để cuộc gặp của bạn với họ được thoải mái cho cả hai phía?

5 điều cần nhớ khi gặp bác sĩ

“Bác sĩ tốt nhất của bạn chính là Bác sĩ Ăn kiêng, Bác sĩ Im lặng và Bác sĩ Vui vẻ.”

- Jonathan Swift (1667-1745), nhà văn người Ai-len

Những lần đi khám bác sĩ thường khiến bạn cảm thấy không thoải mái, nhưng nếu bạn chuẩn bị chu đáo cho cuộc gặp này thì

bạn hoàn toàn tránh được cảm giác đó. Sau đây là năm điều bạn cần nhớ khi đến gặp bác sĩ:

1. Liệt kê tất cả những điều cần hỏi liên quan đến toa thuốc, thời gian tái khám, liều lượng thuốc...

2. Liệt kê những phương pháp điều trị bạn đã áp dụng – theo toa hoặc theo phương pháp dân gian – kèm theo những chế phẩm dinh dưỡng, khoáng chất, vitamin... bạn đã dùng.

3. Ghi nhận các triệu chứng bệnh của bạn, thời điểm phát bệnh, chế độ ăn uống, sinh hoạt hằng ngày, tiền sử bệnh, các hoạt động cá nhân và những thông tin có liên quan để giúp bác sĩ chẩn bệnh chính xác.

4. Nhờ một người bạn hoặc người thân đi cùng, đặc biệt trong trường hợp bạn cần thảo luận với bác sĩ về một căn bệnh nghiêm trọng hay một biện pháp điều trị phức tạp.

5. Ghi lại cẩn thận lời khuyên của bác sĩ.

Hãy chú ý lắng nghe khi bác sĩ diễn giải bệnh tình của bạn và đề xuất phương pháp điều trị. Đừng quên ghi chú lại để bạn không quên những chi tiết quan trọng và có thể kiểm tra thông tin với bạn bè hay người thân sau đó.

Bây giờ bạn đã biết một số việc cần thực hiện khi đến phòng khám. Sau khi chẩn đoán bệnh, bác sĩ sẽ đề xuất phương pháp điều trị cho bạn. Tuy nhiên, trước khi đưa ra các quyết định quan trọng liên quan đến sức khỏe, bạn cần phải đặt ra cho họ một vài câu hỏi quan trọng.

8 câu hỏi quan trọng cần đặt ra với bác sĩ

“Sau hai ngày nằm viện, tôi đã thành thạo công việc của một y tá.”

- W. C. Fields (1879-1946), diễn viên hài người Mỹ

Một lần, khi kiểm tra sức khỏe, Otto – Hoàng tử nước Áo (1865-1900) tỏ ra rất khó chịu khi bác sĩ liên tục hỏi ông về các triệu chứng, những cơn đau và các thói quen cá nhân của mình. Sau khi nghe Otto phàn nàn, vị bác sĩ đáp: “Thưa Hoàng tử, tôi nghĩ rằng lần tới nếu Hoàng tử bị bệnh thì hãy tìm một bác sĩ thú y. Ông ấy sẽ chữa cho Hoàng tử mà không cần hỏi bất kỳ một câu nào cả!”.

Lẽ dĩ nhiên, các bác sĩ thường đặt ra nhiều câu hỏi chỉ vì họ muốn biết rõ tình hình sức khỏe của bạn và đưa ra phương pháp điều trị hiệu quả nhất. Tuy nhiên, bạn cũng cần hỏi bác sĩ một vài điều quan trọng để có những quyết định đúng đắn cho việc điều trị của mình. Sau đây là tám câu hỏi bạn cần đặt ra với bác sĩ trong trường hợp bạn đang đứng trước một cuộc điều trị quan trọng:

1. Bác sĩ nghĩ thế nào về bệnh tình của tôi?

Hãy yêu cầu bác sĩ giải thích cặn kẽ về bệnh tình của bạn. Đừng ngại yêu cầu họ diễn giải những thuật ngữ y khoa hoặc những vấn đề chuyên môn nếu bạn không hiểu.

Bạn có thể nói:

“Bác sĩ vui lòng khái quát và tóm tắt quá trình điều trị giúp tôi để tôi biết mình sẽ phải trải qua những giai đoạn nào?”

“Tôi vẫn chưa rõ. Bác sĩ vui lòng giải thích lại được không?”

“Liệu tôi có thể tham khảo tài liệu nào đó để hiểu rõ hơn về quá trình điều trị này không?”

2. Tôi có thể lựa chọn các phương pháp điều trị nào cho trường hợp của tôi?

Sau khi bác sĩ nêu lên những ý kiến của họ về bệnh tình của bạn, họ sẽ đề xuất một số phương pháp điều trị. Lúc này, bạn cần

đặt một số câu hỏi quan trọng, chẳng hạn:

“Tôi có lựa chọn nào khác không?”

“Các phương pháp điều trị này khác nhau thế nào?”

“Bác sĩ thấy phương pháp nào là hiệu quả nhất và tại sao?”

3. Phương pháp này có tác dụng với tôi như thế nào?

Nắm được các tác dụng mà một phương pháp điều trị mang lại sẽ giúp bạn đưa ra quyết định sáng suốt. Hãy hỏi:

“Phương pháp này có tác dụng với tôi như thế nào?”

“Lợi ích này sẽ kéo dài trong bao lâu?”

“Trên thực tế, sức khỏe của tôi có thể cải thiện như thế nào nếu tôi chọn phương pháp điều trị này?”

4. Quá trình điều trị ra sao?

Không nhất thiết bạn phải biết toàn bộ những thông tin chuyên môn phức tạp, nhưng bác sĩ có thể giúp bạn khái quát sơ lược về những điều họ sẽ làm. Hãy hỏi:

“Bác sĩ sẽ sử dụng loại thuốc tê nào?”

“Quá trình điều trị này sẽ diễn ra ở đâu?”

“Quá trình này sẽ kéo dài bao lâu?”

“Tôi có phải chịu những cơn đau hay những tác dụng phụ nào không?”

“Kết thúc giai đoạn điều trị, tôi phải nhờ đến sự chăm sóc của người khác hay có thể tự chủ trong sinh hoạt?”

“Các khuyến cáo sau thời gian điều trị là gì?”

“Tôi sẽ tái khám bao nhiêu lần và khi nào?”

5. Các rủi ro có thể xảy ra là gì?

Hầu như mọi quá trình trị liệu, các loại thuốc hay các cuộc phẫu thuật đều tiềm ẩn những rủi ro. Bạn cần được lưu ý về những rủi ro

này trước khi đưa ra quyết định cuối cùng. Bạn hãy hỏi:

“Những biến chứng nào có thể xảy ra?”

“Cơn đau (sự lây nhiễm, chứng phát ban...) có nặng hơn hay không?”

“Kinh nghiệm của bác sĩ về các trường hợp tương tự trước đây như thế nào?”

“Với tình hình hiện tại, liệu tôi có cơ hội vượt qua quá trình điều trị này và hồi phục sức khỏe không?”

6. Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi tạm thời không làm gì cả?

Trong một số trường hợp, “tạm thời chờ đợi” sẽ tốt hơn cho bạn. Vì thế, đừng quên hỏi bác sĩ rằng:

“Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi tạm thời không làm gì cả?”

“Thời hạn cuối cùng để tôi quyết định là khi nào?”

“Căn bệnh có tự thuyên giảm không nếu tôi không chữa trị?”

“Liệu tôi có rơi vào tình trạng xấu hơn nếu tôi không điều trị?”

7. Chi phí cho cuộc điều trị này là bao nhiêu?

Bạn đừng quên kiểm tra thời hạn thẻ bảo hiểm y tế hoặc xác nhận thông tin với công ty bảo hiểm nhân thọ của bạn để xem bạn có thuộc diện miễn giảm viện phí hay không. Bạn có thể hỏi:

“Bệnh viện có chính sách miễn giảm cho bệnh nhân có bảo hiểm hay không?”

“Chi phí điều trị bao gồm những khoản nào?”

“Tôi sẽ thanh toán hóa đơn theo hình thức nào?”

8. Bác sĩ nghĩ thế nào nếu tôi tư vấn thêm từ một bác sĩ khác?

Bạn có thể tư vấn với bác sĩ khác như sau:

“Tình trạng của tôi là thế này, tôi muốn nghe lời khuyên của bác sĩ về...”.

“Có quá nhiều thông tin phức tạp, tôi cần nghe ý kiến của bác sĩ trước khi quyết định sẽ chọn phương pháp điều trị nào”.

Bạn hãy nhớ rằng thái độ và cách trò chuyện của bạn với các bác sĩ hay các chuyên gia sức khỏe sẽ làm thay đổi thái độ của họ đối với bạn trong suốt quá trình điều trị.

Những điều nên và không nên nói khi trò chuyện với bác sĩ

“Suýt nữa tôi đã tự kết liễu đời mình nhưng quân sự của tôi là người theo chủ nghĩa thật thà tuyệt đối; vì thế, nếu tôi tự tử, họ sẽ bắt tôi bồi thường cho cả quãng thời gian mà lẽ ra tôi còn phải tiếp tục điều trị.”

- **Woody Allen**, nghệ sĩ hài người Mỹ

Konrad Adenauer (1876-1967), vị Thủ tướng đầu tiên của Cộng hòa Liên bang Đức sau Thế chiến thứ hai, mắc phải căn bệnh cúm rất nặng khi ông bước sang tuổi chín mươi. Vị Thủ tướng liên tục quở trách vị bác sĩ đang chữa trị cho mình vì đã không giúp ông nhanh chóng hồi phục.

Vị bác sĩ trả lời với vẻ khó chịu:

- Tôi không phải là phù thủy nên tôi không thể giúp ngài trẻ lại được!

- Ta không yêu cầu ông phải làm thế! – Adenauer đáp lại. – Tất cả những gì ta muốn là ta mau chóng được khỏe lại để tận hưởng tuổi già.

Một thái độ cáu kỉnh và những lời nói thiếu kiên nhẫn sẽ chỉ khiến các bác sĩ khó chịu và không còn hứng thú để giúp bạn nữa.

Vì vậy, bạn cần ghi nhớ những việc nên và không nên sau đây khi nói chuyện cùng các chuyên gia sức khỏe.

Nên:

- Trình bày cặn kẽ và chính xác bệnh tình của bạn. Các bác sĩ sẽ rất muốn biết về các triệu chứng của bạn để đưa ra phương pháp điều trị tốt nhất.

- Hãy thành thật nói ra những điều đang làm bạn lo lắng và nói rõ bạn đã mắc phải những triệu chứng này trong bao lâu, dù điều này có thể khiến bạn ngượng ngùng.

- Chú ý lắng nghe và đừng ngắt lời bác sĩ. Sau đó, hãy yêu cầu họ giải thích những điều bạn chưa hiểu.

- Hãy hỏi thăm về lịch làm việc của bác sĩ bởi bạn cần ở họ một sự chú tâm tuyệt đối, tuy nhiên bạn không nên hỏi quá chi tiết hoặc đề cập đến những việc ngoài lề.

- Kiểm tra mức độ hiểu của bạn bằng cách xác nhận lại những ý kiến, lời khuyên của bác sĩ.

Không nên:

- Tự đề xuất cách chữa trị - chỉ nên đề cập đến các triệu chứng bạn đang mắc phải.

- Mong đợi bác sĩ là những người có phép màu.

- Tổn hạ hung hăng và giận dữ nếu bác sĩ nói ra những điều bạn không muốn nghe.

- Phàn nàn về những bác sĩ khác trước mặt bác sĩ của bạn.

- Lơ là với những lời khuyên của bác sĩ.

Như thế, giờ bạn đã biết cách trò chuyện cùng bác sĩ của mình cũng như những điều nên và không nên khi đối thoại với họ. Tuy nhiên, bạn có thể làm gì trong trường hợp bạn không hài lòng hoặc

bất đồng ý kiến với các bác sĩ? Lúc này, bạn đừng lưỡng lự mà hãy tìm ngay một chuyên gia sức khỏe khác.

Cách nói lời phàn nàn với các chuyên gia sức khỏe

“Anh ta làm bác sĩ đã được một năm và có hai bệnh nhân, à không, ba bệnh nhân – đúng rồi, ba bệnh nhân.

Tôi từng đến dự đám tang của họ mà.”

- Mark Twain (1835-1910), văn hào người Mỹ

Đôi khi, ngay cả những chuyên gia sức khỏe giỏi nhất cũng không thể hoàn toàn làm hài lòng các bệnh nhân của mình. Tuy nhiên, bạn không nhất thiết phải bỏ qua mọi việc. Bạn có quyền lên tiếng nếu bạn cảm thấy không hài lòng với các bác sĩ, y tá hoặc các chuyên gia sức khỏe. Sau đây là những gợi ý:

1. Khẳng định những thông tin quan trọng

Nếu bác sĩ, y tá và các chuyên gia sức khỏe có ý ngược đãi hoặc không điều trị cho bạn đúng cách, hãy ghi nhận sự việc này kèm theo ngày giờ và những người có liên quan. Hãy điềm tĩnh và trình bày bức xúc của mình với bác sĩ trưởng khoa hoặc những người có thẩm quyền bằng một giọng nói ôn hòa. Thái độ tiêu cực lúc này chỉ khiến tình hình xấu hơn mà thôi. Một số cách giúp bạn bày tỏ lời phàn nàn như sau:

“Tôi nghĩ ông/bà cần biết rằng...”

“Tôi rất không hài lòng khi trợ lý của ông/bà bảo tôi phải...”

“Tôi rất giận trước cách điều trị của...”

2. Chủ động đưa ra những đề nghị mà bạn cho rằng sẽ có tác dụng

Hầu hết các bác sĩ, y tá và chuyên gia sức khỏe đều khá cởi mở trước những lời đề nghị của bạn. Tuy nhiên, bởi vì bạn không có

kiến thức chuyên môn nên hãy hạn chế đưa ra những lời nhận xét, hoặc đề xuất cách chữa trị, ngoại trừ một số phương pháp chữa trị thông thường.

Chẳng hạn, một bệnh nhân cao tuổi có thể nói:

“Thưa bác sĩ, hệ thống trả lời tự động qua điện thoại ở văn phòng của ông khiến những bệnh nhân lớn tuổi như tôi cảm thấy rất khó chịu bởi vì chúng tôi cần gặp trực tiếp bác sĩ hoặc một người nào đó cũng được. Có lẽ ông nên thiết lập lại toàn bộ hệ thống để khi bệnh nhân gọi đến có thể nói chuyện với một nhân viên nào đó ngay lập tức. Hơn nữa, tôi nghĩ ông cũng nên nhắc nhở nhân viên trực điện thoại phải tỏ ra mềm mỏng và lịch sự hơn với bệnh nhân.”

Sau đây là một vài cách khác bạn có thể áp dụng khi muốn đưa ra đề nghị với bác sĩ:

“Nếu có thể đề nghị, tôi muốn...”

“Giải pháp có thể giúp việc này không xảy ra lần nữa chính là...”

“Có lẽ ông/bà nên tìm cách giải quyết sự việc này nếu ông/bà muốn...”

3. Tin tưởng rằng vấn đề sẽ được giải quyết

Bác sĩ, y tá và các chuyên gia về sức khỏe cần biết rằng nếu bạn không hài lòng với dịch vụ của họ, bạn sẽ mong họ sớm có cách cải thiện tình hình. Đây không phải là một lời đe dọa, chỉ đơn giản là bạn có thể khẳng định rằng bạn có quyền chọn lựa những nơi có dịch vụ tốt hơn. Bạn có thể tham khảo vài cách nói sau đây:

“Nếu vấn đề này xảy đến với tôi thì tôi chắc nó cũng xảy đến với người khác. Tôi tin rằng ông/bà không bao giờ muốn bệnh nhân (khách hàng) của mình sẽ rơi vào trường hợp tương tự.”

“Nhiều năm qua, tôi đã rất hài lòng với dịch vụ chăm sóc y tế ở đây, vì thế tôi hy vọng ông/bà sẽ nhanh chóng xem xét để giải quyết việc này.”

“Tôi thật sự mong rằng ông/bà sẽ cân nhắc và giải quyết ngay sự việc này.”

Cách bày tỏ lòng biết ơn đối với các chuyên gia sức khỏe

“Bác sĩ của tôi rất tốt. Một lần vào năm 1955 khi tôi không thể kham nổi chi phí của cuộc phẫu thuật, ông ấy đã cho sửa các tấm phim X-quang của tôi, thay vì chụp phim mới.”

- Joey Bishop, nghệ sĩ hài người Mỹ

Hãy thân thiện với các y tá

Mỗi khi đến bệnh viện, bạn luôn cần sự giúp đỡ của các y tá, bất kể ngày hay đêm. Vì vậy, một thái độ thân thiện và gần gũi sẽ giúp bạn nhận được sự chăm sóc và hỗ trợ tận tình. Một vài bí quyết giúp bạn xây dựng mối quan hệ với các y tá như sau:

- Tỏ thái độ thân thiện và tôn trọng.
- Hợp tác để cuộc điều trị mang lại kết quả tốt.
- Các y tá có thể sẽ khiến bạn cảm thấy thoải mái hơn nếu bạn nói với họ bạn cảm thấy thế nào, bạn cũng có thể đưa ra một số đề xuất nhằm giúp cho tiến trình trị liệu được dễ dàng hơn.
- Tuy rằng các y tá không có chuyên môn sâu như bác sĩ nhưng họ vẫn có thể trả lời một số câu hỏi của bạn.
- Nhiều bệnh nhân đôi khi không giữ được bình tĩnh. Lời khuyên là: bạn không nên mất bình tĩnh trước các y tá đang đảm nhiệm việc chăm sóc cho mình.
- Hãy nhớ rằng các y tá cần phải tuân theo trình tự các bước trị liệu mà có thể bạn không thích nhưng chúng sẽ giúp bạn cảm thấy

khá hơn.

- Trò chuyện một cách dí dỏm và thân tình với các y tá về những quan tâm của họ.

Frank Sinatra từng bị ngắt xỉu nhiều lần. Ông đến gặp bác sĩ để kiểm tra sức khỏe. Sau khi khám xong, bác sĩ hỏi:

- Thu nhập của ông thế nào, Ông Sinatra?
- Khoảng từ 400 nghìn cho đến một triệu đô-la mỗi năm. – Sinatra trả lời – Nhưng sao ông lại hỏi chuyện này?
- Trong trường hợp này thì tôi khuyên ông nên tăng cường chăm sóc cho bản thân đi, hãy mua thức ăn về tắm bổ, ông đang bị suy dinh dưỡng nặng đấy.

Bác sĩ, y tá hay các chuyên gia sức khỏe đều cần có kiến thức chuyên môn và một số kỹ năng quan trọng khác. Tuy nhiên, ngay cả khi những lời khuyên của họ không hơn những điều bạn đã biết thì chí ít, họ cũng xứng đáng nhận lời cảm ơn từ bạn. Đáng tiếc, hầu hết các bệnh nhân thường chỉ đưa ra những lời phàn nàn. Không bao giờ là quá muộn – hoặc quá sớm – để bày tỏ lòng biết ơn của bạn đến các bác sĩ, y tá – những người trực tiếp chữa trị cho bạn. Cũng như mọi người, họ luôn cố gắng làm tốt nhiệm vụ của mình và họ sẽ rất phấn khởi nếu nhận được lời khen chân thành từ bạn. Bạn có thể áp dụng những cách thức sau đây để bày tỏ lòng biết ơn của mình:

- Nếu lời nhận xét của bạn mang tính tích cực, đừng ngần ngại bày tỏ chúng:

“Tôi chỉ muốn nói rằng tôi rất vui khi được các nhân viên của ông/bà chữa trị tận tình trong thời gian vừa qua.”

- Một số cách giúp bạn bày tỏ lòng biết ơn:

“Tôi muốn ông/bà biết rằng tôi đánh giá rất cao việc...”

“Tôi xin chân thành cảm ơn những nỗ lực mà ông/bà đã dành để chữa trị cho tôi.”

“Những chuyên gia sức khỏe như ông/bà thật không nhiều, và tôi chỉ muốn nói lời cảm ơn vì...”

- Khẳng định những kết quả tốt mà bạn nhận được nhờ vào sự điều trị, chăm sóc, tư vấn của các bác sĩ, y tá và các chuyên gia sức khỏe. Hãy nói cụ thể khi bạn đưa ra một lời khen hay những nhận xét mang tính tích cực của mình để họ có thể hiểu bạn thật sự hài lòng với những dịch vụ của họ. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Tôi đã rất lo lắng khi đến gặp ông/bà, nhưng sự thân thiện và tận tâm của cô y tá trong văn phòng đã khiến tôi quên mất rằng mình đang ở phòng khám bác sĩ.”

“Trước khi ông/bà giúp tôi điều trị, tôi đã chuẩn bị tinh thần sẽ phải chịu sự điều trị chăm sóc ngay tại nhà. Nhưng ông/bà đã khiến tôi nhận ra tôi vẫn còn khả năng tự chủ cao hơn là tôi nghĩ.”

- Khi tìm đến các chuyên gia trị liệu hay các chuyên gia sức khỏe, có thể bạn sẽ phải điều trị trong thời gian dài. Tuy nhiên, bạn hoàn toàn có cách để từ chối tiếp nhận những lời khuyên từ phía họ. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Tôi muốn cảm ơn về tất cả những điều ông/bà đã dành cho tôi trong suốt thời gian qua. Và bây giờ, tôi nghĩ mình đã có thể tự xoay xở.”

“Tôi cảm thấy quá trình trị liệu của ông/bà đã có tác dụng rất tốt đối với tôi, nhưng tôi quyết định sẽ kết thúc ở đây.”

- Sau đây là một số lời khen mà bạn có thể dành cho các bác sĩ, y tá và các chuyên gia sức khỏe:

“Ông/bà đã thật sự cải thiện khả năng... của tôi.”

“Tôi cảm thấy sức khỏe khá lên nhiều kể từ lúc...”

“Ông/bà đã tạo nên một sự thay đổi lớn trong cuộc đời tôi.”

“Tôi rất biết ơn những điều ông/bà đã dành cho tôi.”

Sau khi bày tỏ lòng biết ơn của bạn với bác sĩ, y tá và các chuyên gia sức khỏe, trước khi chào tạm biệt, bạn nên nói rằng:

“Tôi muốn ông/bà biết rằng tôi thật sự rất biết ơn vì sự chăm sóc tận tình và các phương pháp điều trị của ông/bà. Một lần nữa xin chân thành cảm ơn những gì mà ông/bà đã dành cho tôi.”

“Tôi rất biết ơn về những nỗ lực của ông/bà. Xin cảm ơn.”

“Ông/bà đã khiến cuộc sống của tôi thay đổi hoàn toàn. Tôi thật sự không biết phải làm sao để bày tỏ lòng biết ơn của mình đối với ông/bà đây.”

Những lời cảm ơn đối với các chuyên gia sức khỏe sẽ giúp mối quan hệ giữa bạn và họ thêm gần gũi, thân tình. Bạn sẽ nhận được sự tận tâm và thái độ ân cần từ phía họ nếu biết cách lắng nghe và sử dụng ngôn từ thích hợp. Chính điều này sẽ giúp bạn nhận được sự chăm sóc y tế tốt hơn.

Chương 13

“TRÒ CHUYỆN” THẾ NÀO VỚI LUẬT SƯ VÀ NHỮNG NGƯỜI THI HÀNH CÔNG VỤ?

“Sẽ không có gì nghiêm trọng nếu thỉnh thoảng bạn lách luật, miễn là bạn đừng phạm luật.”

- Mae West (1892-1980), diễn viên người Mỹ

Trong tác phẩm Quyển vở của một nhà văn (A Writer's Notebook) của mình, Somerset Maugham (1874-1965) kể câu chuyện như sau:

Một giáo sư luật thông thái khuyên học trò của mình rằng: “Nếu chứng cứ ủng hộ các anh, các anh hãy gõ búa lên bàn bồi thẩm đoàn. Nếu luật pháp đứng về phía các anh, hãy gõ búa lên bàn vị thẩm phán”.

Một sinh viên hỏi:

- Nếu chúng tôi không có cả hai điều đó thì sao?
- Thì các anh hãy tự gõ búa xuống bàn của mình. – Vị giáo sư đáp.

Dù “trò chuyện” với luật sư, cảnh sát, hay thẩm phán chẳng nữa, bạn cũng cần sử dụng ngôn từ thích hợp trong từng hoàn cảnh cụ thể.

Những vấn đề cần cân nhắc trước khi thuê luật sư

“Nếu bạn đọc một tài liệu nào đó và không hiểu gì cả, ắt hẳn người viết ra tài liệu ấy phải là một luật sư.”

- Will Rodgers (1879-1935), diễn viên hài người Mỹ

Sẽ có lúc chúng ta cần đến lời khuyên của chuyên gia pháp lý. Tuy nhiên, tìm được một cố vấn luật giỏi và tận tâm không phải chuyện dễ.

Là một luật sư chuyên về các vấn đề thuộc lĩnh vực giải trí và truyền thông, Peter Fields – một luật sư làm việc tại văn phòng luật New York của hãng luật Phillips, Nizer, Benjamin Krim & Ballon nói: “Bạn đang cần sự công bằng, vì vậy đừng ngại đặt câu hỏi”.

Khi tôi hỏi Peter làm thế nào để tìm một cố vấn luật vừa giỏi chuyên môn vừa tận tâm, anh khuyên tôi rằng trước khi quyết định, hãy tìm hiểu những vấn đề sau:

Về kinh nghiệm

Nhà triết học người Anh Jeremy Bentham (1748-1832) từng nói: “Luật sư là những người duy nhất dù thiếu kiến thức pháp luật, họ vẫn không bị phạt”. Để tránh gặp phải một luật sư không có kinh nghiệm, bạn hãy đặt ra những câu hỏi sau đây:

“Anh đã hành nghề luật bao lâu rồi?” (Nhìn chung, những người có nhiều kinh nghiệm sẽ tốt hơn, mặc dù một số luật sư mới vào nghề sẽ tỏ ra tận tâm hơn với khách hàng).

“Anh/chị là luật sư tự do hay làm việc cho hãng luật nào?” (Luật sư tự do thường quan tâm đến khách hàng nhiều hơn, nhưng những luật sư làm việc trong một công ty luật thường nhận được sự hỗ trợ từ nhiều nguồn lực hơn trong trường hợp cần thiết).

“Anh/chị chuyên về lĩnh vực nào?” (Hãy cẩn thận với các luật sư – đặc biệt là luật sư tự do – những người thường nói họ chuyên mọi lĩnh vực. Bạn nên biết rằng những luật sư có chuyên môn sẽ cho bạn nhiều lời khuyên giá trị hơn).

“Anh/chị có nhiều kinh nghiệm bào chữa trước tòa không?” (Nếu vấn đề của bạn cần phải xét xử tại tòa án, hãy chắc rằng người mà bạn dự định mời có nhiều kinh nghiệm “cãi” trước tòa).

Về tiền thù lao

Khi đề cập đến vấn đề này, bạn cần thảo luận tất cả các chi tiết có liên quan. Chẳng hạn, bạn có thể hỏi:

“Mức phí dành cho tôi là bao nhiêu?”

“Tôi có phải trả phí cho buổi tư vấn đầu tiên hay không?”

“Khi nào tôi phải thanh toán khoản phí này?”

“Tôi sẽ thanh toán các khoản phí cho anh như thế nào?”

“Anh/chị có thể ước tính tổng chi phí cho vụ này không?”

Về cách làm việc

Những hiểu lầm giữa luật sư và thân chủ thường bắt đầu ngay khi giao kết hình thành. Vì vậy, hãy chắc rằng bạn hiểu rõ quyền hạn và nghĩa vụ của mình với tư cách là một khách hàng.

“Anh/chị sẽ trực tiếp đảm nhận vụ việc của tôi hay bàn giao cho một người khác?” (Bạn có quyền được biết ai sẽ là người đảm nhận trực tiếp vụ việc của bạn).

“Anh/chị có quen với các thẩm phán thường xử lý những vụ việc tương tự như của tôi không?” (Tìm hiểu thông tin về các thẩm phán sẽ giúp ích cho bạn trong rất nhiều trường hợp).

“Anh/chị làm thế nào để kịp thời cung cấp cho tôi các thông tin cần thiết về vụ kiện?” (Hãy xác định hình thức liên lạc giữa bạn và luật sư – điện thoại, e-mail, fax, thư từ qua đường bưu điện hoặc gặp nhau trực tiếp – ngay khi bắt đầu làm việc chung. Vấn đề khách hàng hay phàn nàn nhất là việc họ không thể liên lạc được với luật sư của mình).

“Anh/chị có thể ước tính xem vụ việc của tôi sẽ mất thời gian bao lâu để giải quyết?” (Mặc dù bạn không thể áp đặt thời hạn kết thúc với luật sư nhưng hãy yêu cầu họ dựa vào những kinh nghiệm trước đây và dự trù thời gian giải quyết vụ việc của bạn).

“Với những thông tin tôi đã cung cấp, anh/chị sẽ đưa ra những chiến lược như thế nào?” (Hãy thẳng thắn trò chuyện với luật sư về các chiến lược của họ).

“Theo anh/chị thì kết quả tốt nhất mà tôi có thể nhận được là gì?” (Xác định sự kỳ vọng của bạn với luật sư ngay từ ban đầu sẽ giúp đôi bên tránh được những mâu thuẫn hay hiểu lầm về sau).

“Kết quả xấu nhất có thể xảy ra là gì?” (Tìm hiểu những tình huống xấu nhất có thể xảy ra sẽ giúp bạn chuẩn bị tinh thần để đối phó và ứng biến).

“Anh/chị mong đợi điều gì ở tôi?” (Hiểu rõ và làm tốt trách nhiệm của người khách hàng sẽ giúp luật sư của bạn làm việc hiệu quả hơn).

“Tôi nên ứng xử thế nào nếu tôi không hài lòng với cách anh/chị giải quyết vấn đề của tôi?” (Đôi bên nên thỏa thuận các hình thức đưa ra lời đề nghị, góp ý cho nhau để tránh các mâu thuẫn về sau).

“Nếu mối quan hệ của chúng ta vượt ngoài phạm vi công việc, chúng ta nên làm thế nào?” (Thỏa thuận một cách thân tình và cứng rắn về mối quan hệ khách hàng – luật sư chứng tỏ bạn là người khéo léo và tinh tế).

Trên đây là những câu hỏi bạn nên đặt ra cho luật sư để xác định xem họ có phải là đối tượng bạn đang cần hay không. Tuy nhiên, đây mới là bước khởi đầu nếu bạn mong muốn nhận được

một dịch vụ cố vấn luật tốt nhất. Ngoài ra, bạn cần biết cách trò chuyện và xây dựng mối quan hệ với luật sư của mình.

10 sai lầm nghiêm trọng của khách hàng khi làm việc cùng luật sư

Một luật sư chăm chú lắng nghe những lời bày tỏ từ khách hàng của mình:

- Tin hay không là tùy ở anh, nhưng tôi chưa từng nói sai một lời nào, vì tôi đã “kết hôn” với sự thật từ ngay khi mới chào đời.

- Chắc rồi! – Vị luật sư dày dạn kinh nghiệm trả lời. – Nhưng vấn đề là, anh đã ly dị nó bao lâu rồi?

Đã bao giờ bạn cảm thấy e ngại về một vấn đề cá nhân nào đó đến nỗi bạn không thể trình bày toàn bộ sự thật với luật sư của mình chưa? Nếu có thì bạn đã phạm phải một sai lầm nghiêm trọng mà nhiều khách hàng vẫn thường gặp. Sau đây là những điều bạn cần tránh để luật sư có thể làm tốt nhiệm vụ của họ:

1. Im lặng khi bạn không hiểu những điều luật sư nói.
2. Công kích và đe dọa luật sư bằng những vụ kiện tụng càn quấy.
3. Tranh cãi với luật sư về từng điểm của luật pháp.
4. Che đậy sự thật hoặc không nói hết toàn bộ câu chuyện với luật sư.
5. Không xác định hình thức liên lạc rõ ràng giữa đôi bên ngay từ đầu.
6. Mong chờ họ sẽ “giở mưu mẹo” trước tòa như bạn thường thấy trên ti-vi.
7. Không quan tâm theo dõi và cập nhật thông tin về quá trình giải quyết vụ việc của bạn.

8. Không thảo luận về các lựa chọn phù hợp cũng như những tình huống tốt nhất, xấu nhất có thể xảy ra.

9. Mong đợi luật sư chỉ tập trung giải quyết vụ việc của bạn.

10. Không ghi chú cẩn thận khi trò chuyện hoặc thảo luận công việc.

Làm thế nào để tiết kiệm các chi phí pháp lý

Chuẩn bị kỹ trước cuộc hẹn với luật sư sẽ giúp bạn tiết kiệm được khá nhiều khoản phí dịch vụ. Bạn có thể tham khảo năm cách sau đây để tránh những chi phí không cần thiết:

- Chuẩn bị một bản tóm tắt về vụ việc của bạn.
- Mang theo bản sao các giấy tờ có liên quan đến vụ việc.
- Liệt kê tất cả các thắc mắc của bạn và chuẩn bị sẵn một bản sao để gửi lại cho luật sư.
- Mang theo giấy bút để ghi chép.
- Đừng bàn chuyện ngoài lề trong cuộc hẹn.

Ngôn từ có thể giúp bạn tránh bị phạt vi cảnh

Trong cuốn Ông Chủ Thượng Viện (Master of the Senate) của mình, tác giả Robert Caro kể một câu chuyện rằng, khi đang lái xe đến gần khu trang trại ở Texas thì Lyndon Johnson bị một cảnh sát thổi phạt vì lái xe quá tốc độ. Khi viên cảnh sát nhận ra người ngồi trong xe chính là đương kim Tổng thống Hoa Kỳ, anh ta há hốc miệng vì kinh ngạc và lắp bắp: “Ôi Chúa tôi!”. Không chút lưỡng lự, vị Tổng thống kéo dài giọng: “May là anh không quên điều đó đấy”.

Rất có thể sẽ có lúc cảnh sát giao thông thổi phạt bạn vì một lỗi vi phạm nào đó. Trong trường hợp như thế, nếu biết giữ một thái độ chừng mực, có thể bạn sẽ không phải nhận biên lai phạt hoặc chí ít, bạn chỉ phải ký nhận một lỗi vi phạm nhỏ thay vì rất nhiều lỗi khác

mà bạn gây ra. Bạn có thể tạo ấn tượng tốt với cảnh sát giao thông bằng nhiều cách:

Lịch sự và tôn trọng người đang thi hành công vụ

Cảnh sát giao thông thường phàn nàn về thái độ của người vi phạm khi bị thổi phạt. Vì thế, bạn hãy lịch sự và xưng hô đúng mực với họ. Đừng tỏ ra phân biệt cảnh sát nam hay nữ, và tuyệt đối không nên có thái độ tán tỉnh các nữ cảnh sát.

Chào và mỉm cười thân thiện

Việc đầu tiên các cảnh sát cần làm là xác định xem bạn có ý định gây hấn với họ hay không. Một câu chào thân thiện sẽ chứng tỏ rằng họ không có gì phải e ngại bạn cả. Sau khi trình giấy phép lái xe và giấy tờ xe, bạn hãy nhẹ nhàng giải thích với họ về sự sơ suất của bạn (nếu có).

Kiểm chế và mềm mỏng

Đôi khi, cảnh sát yêu cầu bạn dừng xe chỉ vì muốn nhắc nhở bạn phải bật đèn pha, khuyên bạn không nên nghe điện thoại trong khi lái xe hoặc yêu cầu bạn dừng đúng vạch tại các giao lộ. Trong những trường hợp đó, chính thái độ của bạn sẽ quyết định họ có dễ dàng bỏ qua với những lỗi nhẹ như thế hay không.

Nếu cảnh sát hỏi bạn: “Anh/chị có biết vì sao tôi yêu cầu anh/chị dừng xe không?”, bạn hãy nhã nhặn nói:

“À không, có chuyện gì vậy?”

“Tôi thật tình không biết.”

“Tôi nghĩ tôi đang đi đúng luật.”

Lưu ý: Bạn tuyệt đối không nên nói dối trong trường hợp này, điều đó chỉ làm cho mọi việc xấu hơn mà thôi.

Xin lỗi và đề nghị bỏ qua

Nếu đó chỉ là một lỗi nhẹ thì một lời xin lỗi kịp thời sẽ giúp bạn tránh được việc nhận biên lai phạt. Bạn có thể nói: “Tôi thực sự xin lỗi. Tôi nghĩ mình chạy đúng tốc độ cho phép. Tôi không hề cố ý phóng nhanh, mong anh/chị bỏ qua cho”, hoặc: “Tôi thành thật xin lỗi, ánh sáng từ đèn pha ngược chiều khiến tôi bị lóa mắt...”.

Có một giai thoại kể rằng, Moshe Dayan (1915-1981), một Nghị sĩ Do Thái luôn mang một miếng đệm màu đen che một bên mắt, có lần bị cảnh sát thổi phạt vì chạy xe quá tốc độ. Ông tỏ vẻ rất hối lỗi và nói với viên cảnh sát rằng: “Tôi chỉ có một mắt thôi. Vậy anh muốn tôi nhìn đồng hồ tốc độ hay nhìn đoạn đường phía trước?”.

Đó là một giai thoại vui và tất nhiên, lời khuyên dành cho bạn là: Đừng giỡn mặt với người thi hành công vụ.

Những câu không nên nói với nhân viên tuần tra công lộ

“Tôi là người trả lương cho anh/chị đấy!”

“Tôi cũng là cảnh sát đây!” (Bạn nghĩ bạn đang đùa với ai?)

“Tôi quen thân với một đồng nghiệp của anh/chị đấy.”

“Anh/chị không còn việc nào tốt hơn để làm sao?”

“Tôi chỉ đang cố theo kịp những xe khác.”

“Máy đo tốc độ của anh/chị chắc là bị hỏng rồi.”

“Tôi đang trễ giờ (giờ học, giờ làm, một cuộc hẹn quan trọng...)”.

“Tôi muốn phát ốm vì các anh/chị đấy!”

“Tôi đang trên đường đến bệnh viện – vợ tôi sắp sinh.”

“Cứ đợi đấy! Tôi sẽ gặp anh tại tòa.”

Trên đây là một số gợi ý giúp bạn trò chuyện thành công với các luật sư hay những người thi hành công vụ. Đừng bao giờ quên rằng một thái độ tôn trọng và sự chuẩn bị kỹ lưỡng trước mọi tình huống luôn là điều kiện tiên quyết giúp bạn tránh được rắc rối hay những

khoản chi bất hợp lý, mà trong nhiều trường hợp, bạn chỉ có thể nhận ra sau khi sự việc đã qua đi và chỉ còn biết hối tiếc mà thôi.

Phần 3

**SỨC MẠNH NGÔN TỪ TRONG GIAO TIẾP XÃ
HỘI**

Chương 14

NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP ĐỂ THÀNH CÔNG

“Đừng ngại nói với mọi người những khó khăn của bạn.

Dù một nửa trong số họ không quan tâm, vẫn có một nửa còn lại hiểu và sẵn sàng chia sẻ với bạn.”

- Josh Billings (1818-1885), nhà văn người Mỹ

Đã bao giờ bạn tự hỏi làm thế nào một số người có thể tự tin bước vào một buổi tiệc, trò chuyện thân mật với toàn những người lạ và nhanh chóng kết thân với họ? Một bí quyết quan trọng giúp bạn thành công trong giao tiếp xã hội chính là khả năng làm quen và đối thoại với người lạ. Trò chuyện với một người lạ cũng giống như bạn đang khiêu vũ với một người bạn nhảy mới. Cả hai cần vài phút ban đầu để làm quen với phong cách của nhau, nhưng sẽ không quá lâu trước khi hai người có thể trò chuyện thân mật và gần gũi. Kỹ năng giao tiếp tốt giúp bạn có thể trò chuyện với tất cả mọi người trong nhiều tình huống khác nhau.

5 bước làm quen hiệu quả

“Điểm nổi bật nhất của những người tự cao tự đại là họ không bao giờ nói về người khác.”

- Lucille S. Harper

Trò chuyện là một hình thức truyền tải thông tin, ý tưởng và cảm xúc mà thông qua đó, bạn có thể xây dựng quan hệ với những người bạn gặp gỡ. Trò chuyện cho phép những người lạ nhanh

chóng tìm đến và bắt chuyện với nhau để mở đầu một mối quan hệ. Có năm bước bạn cần thực hiện nếu muốn làm quen với mọi người. Bạn có thể áp dụng các bước này ở bất kỳ đâu: trong một buổi tiệc, lúc đi dạo với người hàng xóm, hay khi đi nhà sách.

Bước 1: Tiến về phía đối phương và chào hỏi

Hãy tự tin bước đến và chào hỏi những người bạn đang có ý định làm quen. Nhưng làm thế nào bạn biết được họ có sẵn sàng cho cuộc trò chuyện hay không? Bạn sẽ dễ dàng nhận biết điều này nhờ những dấu hiệu ngôn ngữ cử chỉ được liệt kê dưới đây. Những người có ngôn ngữ cử chỉ theo hướng cởi mở, chào mời sẽ là đối tượng phù hợp để bạn bắt chuyện; ngược lại, sự khép kín trong ngôn ngữ cử chỉ cho thấy họ không hứng thú với việc tán gẫu cùng bạn.

Ngôn ngữ cử chỉ: Cách xác định thái độ của người đối diện

Cởi mở

- Mỉm cười.
- Thể hiện ánh mắt giao tiếp.
- Bàn tay và cánh tay thả lỏng tự nhiên, thoải mái.
- Di chuyển vòng quanh.

Khép kín

- Nhíu mày, tỏ thái độ chán nản
- Nhìn tránh sang chỗ khác.
- Khoanh tay trước ngực.
- Đứng/ngồi yên một chỗ và giữ khoảng cách với mọi người.

Bước 2: Thăm dò để chọn nội dung trò chuyện bằng cách đặt ra những câu hỏi đóng

Sau khi chào hỏi người bạn mới, bạn cần thăm dò đối phương để chọn một đề tài trò chuyện phù hợp. Giống như ngư dân phải thả lưới nhiều lần mới hy vọng bắt được cá, bạn cần đặt ra những câu hỏi đóng (câu hỏi có câu trả lời ngắn gọn) và quan sát phản ứng của họ.

Đề tài ưa thích của bạn là gì?

Đề tài ưa thích là những vấn đề được người đối diện cảm thấy có hứng thú khi đề cập đến như: xe cộ, bóng đá, các đĩa nhạc quý, dạo phố bằng xe đạp, nuôi chim, chơi cờ, vẽ tranh... Xác định được đề tài ưa thích của đối phương cũng có nghĩa là bạn đã thành công bước đầu trong cuộc đối thoại.

Bạn cũng có thể đoán biết sở thích của người đối diện bằng cách quan sát cách ăn mặc, đồ trang sức, quyển sách họ đang đọc, nhạc cụ hay dụng cụ thể thao họ đang cầm trên tay... Từ đó, bạn có thể đặt ra những câu hỏi thăm dò, chẳng hạn:

Đối với người đang dắt chó đi dạo, bạn hãy nói: “Chú chó này thật dễ thương. Nó thuộc giống nào nhỉ?”.

Đối với người đang đọc một quyển sách về máy tính, bạn hãy nói: “Tôi thấy anh/chị đang đọc sách về máy tính. Anh/chị đang học ngành công nghệ thông tin phải không?”.

Đối với người mang theo một cây đàn guitar, bạn hãy nói: “Anh/chị có chơi cho bạn nhạc nào không?”, hoặc: “Anh/chị thường chơi thể loại nhạc nào?”.

Nếu họ phản ứng tích cực với những câu hỏi của bạn, hãy tiếp tục đặt ra những câu hỏi mở đồng thời nêu đánh giá và chia sẻ ý kiến của bạn về đề tài đó.

Bước 3: Tiết lộ đề tài mà bạn quan tâm

Để tiếp tục cuộc đối thoại, bạn cũng cần đề cập đến những chủ đề mà bạn yêu thích. Nếu không, người đối diện có thể sẽ không hỏi vì e ngại. Điều quan trọng là bạn cần cân bằng lượng thông tin khai thác từ họ và lượng thông tin bạn chia sẻ với họ để khi kết thúc cuộc trò chuyện, cả hai bạn đều biết thêm nhiều điều về nhau.

Một vài cách giúp bạn đề cập đến đề tài yêu thích của mình:

“Tôi từng là thành viên của tổ chức này trong nhiều năm.”

“Tôi đã chuyển nhà từ... đến đây bởi vì khu vực này gần núi, và tôi rất thích môn trượt tuyết.”

“Thật trùng hợp! Tôi cũng học... tại trường đó.”

Lưu ý: Bạn không nên kể quá chi tiết về mình.

Bước 4: Lắng nghe và chia sẻ những mối quan tâm chung

Cuộc đối thoại giữa bạn và người đối diện sẽ diễn ra rất thú vị nếu bạn chủ động đề cập và chia sẻ những mối quan tâm chung của hai người. Người nghe sẽ chọn và nêu lên những từ khóa quan trọng – về con người, nơi chốn, các hoạt động hay vật dụng – để đẩy nhanh mạch đối thoại. Sau đó, họ sẽ đặt ra các câu hỏi và nêu lên suy nghĩ của mình dựa vào những điều họ được người đối diện chia sẻ.

Khi một người đề cập đến chủ đề yêu thích của bạn, hãy bày tỏ những dấu hiệu chứng tỏ bạn đang rất hứng thú. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Thật là tuyệt khi gặp được người có cùng sở thích về...”

Bước 5: Thay đổi đề tài

Trong các cuộc trò chuyện, đến một lúc nào đó bạn cần phải thay đổi đề tài. Tùy theo mức độ yêu thích của bạn đối với nội dung đang thảo luận, bạn có thể thay đổi đề tài sau khoảng năm phút đến

nửa giờ kể từ lúc bắt đầu trò chuyện. Vậy làm thế nào để biết được đâu là thời điểm thích hợp? Câu trả lời là: nếu thấy một trong hai người im lặng khoảng ba mươi giây thì đó chính là dấu hiệu cho thấy bạn cần chủ động chuyển đề tài. Tuy nhiên, bạn cũng có thể dựa vào một số dấu hiệu khác như sự bất đồng ý kiến, phản ứng quá khích hoặc những câu trả lời mang tính chống đối. Việc chuyển đổi đề tài sẽ dễ dàng hơn nếu bạn thực hiện theo các bước sau:

- Khi chuẩn bị đổi đề tài, hãy chú ý lắng nghe những ngôn từ, chủ đề mà bạn có thể dựa vào đó để tìm một đề tài khác thích hợp hơn.

- Khi chuyển đề tài, bạn chỉ cần đề cập đến những từ khóa hay chủ đề bạn cảm thấy có hứng thú.

Hãy bắt đầu bằng những câu hỏi như: “Vừa rồi, anh/chị có nói là...” hoặc: “Chúng ta thay đổi đề tài một chút nhé. Có một điều mà tôi định hỏi anh/chị...”.

Bạn cũng có thể thay đổi đề tài bằng cách ngẫu nhiên nêu lên một từ khóa hay một sự việc nào đó, chẳng hạn với từ “đi săn”, bạn hãy nói thế này: “Săn bắn à? Tôi chợt nhớ một câu chuyện rất vui...”.

Thay đổi đề tài chính là cách giúp cuộc trò chuyện trở nên thú vị hơn, đồng thời nó còn là cách giúp bạn tránh trả lời những câu hỏi ngoài ý muốn.

Bí quyết tránh những câu hỏi ngoài ý muốn

Nếu người đối diện hỏi bạn một câu hỏi mang tính riêng tư và bạn không muốn trả lời, bạn sẽ xử lý như thế nào để không mang tiếng là thô lỗ?

Trong trường hợp này, bạn nên tránh trả lời. Những câu hỏi mang tính cá nhân có nhiều dạng khác nhau. Hầu hết mọi người thường e ngại và không muốn đề cập đến các vấn đề như: thu nhập, bệnh tật, giới tính hoặc các vấn đề cá nhân khác, nhất là khi nó được đặt ra từ một người bạn mới quen. Sau đây là một số dạng câu hỏi mang tính riêng tư và bí quyết giúp bạn xử lý một cách thông minh.

Câu hỏi liên quan đến tiền bạc

“Thu nhập của anh/chị là bao nhiêu?”

Trả lời: “Nhiều hơn (hoặc ít hơn) công sức mà tôi đã bỏ ra”.

“Cái này giá bao nhiêu?”

Trả lời: “Ít hơn (nhiều hơn) giá trị của nó”.

“Anh/chị được tăng lương bao nhiêu?”

Trả lời: “Ồ, xin lỗi. Tôi không muốn đề cập đến chuyện này”.

Câu hỏi liên quan đến cuộc sống riêng tư

“Tại sao anh/chị lại ly hôn?”

Trả lời: “Tôi thật sự không muốn nhắc đến chuyện này”.

“Sao tôi chưa bao giờ thấy anh/chị đi cùng bà xã/ông xã?”

Trả lời: “Cô ấy/anh ấy thích đến những nơi khác hơn chỗ này”.

“Gần đây anh/chị có mắc bệnh gì không?”

Trả lời: “Hiện tại, tôi không muốn nói đến chuyện này”.

“Tại sao anh/chị chưa có con?”

Trả lời: “Này, tôi không thể tin là anh/chị lại có thể hỏi tôi câu này đấy!”.

Nếu bạn điềm tĩnh đưa ra những câu trả lời ngắn gọn và lịch sự thì phần lớn mọi người sẽ thông cảm và hiểu rằng bạn không muốn đề cập đến những vấn đề tế nhị đó. Tuy nhiên, nếu họ vẫn khăng

khăng đưa bạn vào tình thế khó xử, hãy kiên quyết nói: “Tôi không muốn đề cập đến chuyện này”. Trong nhiều trường hợp, chính bạn là người sẽ phải thay đổi một đề tài khác thú vị hơn. Bạn có thể nói: “Bây giờ hãy để tôi hỏi anh/chị một vài điều nhé”.

Sau khi bạn đã tuân theo năm bước làm quen và trò chuyện với người lạ, giờ là lúc bạn cần rèn luyện kỹ năng lắng nghe của mình.

Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

“Người biết lắng nghe không phải là người luôn im lặng mà là người biết nói khi cần thiết.”

- Katherine Whitehorn, nhà báo người Anh

Trong lúc Tổng thống Richard Nixon bắt tay chào đón một đoàn khách đến thăm Nhà Trắng thì một cô bé trong đoàn cất tiếng hỏi: “Gấu Smokey thế nào rồi ạ?”. Cô bé muốn nói đến chú gấu vừa được đưa về vườn bách thú Washington. Tuy nhiên, vị Tổng thống không nghe kịp nên ông quay sang hỏi người trợ lý. Vị này thì thào vào tai Tổng thống: “Gấu Smokey, Vườn thú Washington”. Một vài phút sau, Nixon tiến đến chỗ cô bé, bắt tay cô và nói: “Chào cháu! Cháu khỏe chứ, Cô Gấu?”(*).

Không quá khó nếu bạn muốn trở thành một người biết lắng nghe. Sau đây là những việc nên và không nên bạn cần lưu ý để rèn luyện kỹ năng lắng nghe của mình:

Nên:

- Lắng nghe và ghi nhớ ý chính và các chi tiết quan trọng.
- Lắng nghe và hiểu ngụ ý của người nói.
- Khuyến khích người đối diện bày tỏ hết suy nghĩ của họ.
- Tập trung vào những đề tài cả hai đều thích thú.
- Chia sẻ suy nghĩ của bạn về những điều họ đưa ra.

- Giải thích những ý chính mà bạn muốn nói.
- Hiểu những suy nghĩ và cảm xúc của người đối diện.
- Hỏi để làm rõ những vấn đề chưa sáng tỏ.

Không nên:

- Ngắt lời hoặc cắt ngang lời người đối diện.
- Nhìn sang chỗ khác khi họ đang nói.
- Nhìn đồng hồ và tỏ ra sốt ruột.
- Đổi đề tài khi họ chưa chia sẻ hết suy nghĩ và quan điểm của họ.
- Đặt ra nhiều câu hỏi đóng trong cùng một lúc.
- Bắt bẻ từng lời nói của họ.
- Lắc đầu khi họ chưa nói hết câu.
- Cho rằng một cái gật đầu là dấu hiệu chứng tỏ sự thấu hiểu và đồng thuận.

Lắng nghe là một trong những kỹ năng quan trọng giúp bạn có được những cuộc đối thoại thú vị. Không những thế, đây còn là bí quyết giúp bạn ứng biến trong trường hợp rơi vào một tình huống khó xử và không biết phải nói gì.

Làm thế nào khi bạn bị “khóp”?

Có bao giờ, trong lúc trò chuyện, bạn đang hứng thú định đề cập đến một vấn đề gì đó nhưng rồi đầu óc bạn đột nhiên trống rỗng và bạn không biết phải nói gì cả?

Thực tế cho thấy, đây là một tình huống dở khóc dở cười có thể gặp ở bất cứ ai, kể cả những người có khiếu nói chuyện rất giỏi.

Nguyên nhân của tình trạng này có thể do bạn đã quá căng thẳng hoặc đang cố để tạo vẻ thông minh hay chín chắn. Một vài

nguyên nhân phổ biến sau đây đi kèm với cách xử trí sẽ giúp bạn nhanh chóng lấy lại được dòng suy nghĩ bị cắt đứt:

- Nguyên nhân: Bạn mãi suy nghĩ về điều mình sắp nói và không lắng nghe người đối diện.

Xử trí: Tập trung trở lại và nói với họ rằng:

“Xin lỗi, tôi không nghe rõ điều anh/chị vừa nói. Anh/chị vui lòng nhắc lại giúp tôi nhé?”

- Nguyên nhân: Bạn căng thẳng và lo rằng mình sẽ nói điều gì đó thật ngớ ngẩn hay không phù hợp. Lưỡi bạn trở nên tê cứng.

Xử trí: Khuyến khích người đối diện đối thoại bằng cách đặt ra những câu hỏi mở. Hãy để trí tò mò làm chủ và nói với họ rằng:

“Điều gì đã khiến anh/chị quyết định...?”

- Nguyên nhân: Bạn tự đánh giá thấp bản thân và vì thế, bạn ngại trò chuyện với người đối diện.

Xử trí: Bạn hãy nói với mình như sau:

“Đừng tự đánh giá thấp bản thân như thế chứ!”

“Hãy tập trung vào những gì họ đang nói”

“Hãy lắng nghe và trả lời họ đi nào!”

- Nguyên nhân: Bạn đang tự hỏi người đối diện có cảm thấy hứng thú khi trò chuyện với bạn hay không.

Xử trí: Bạn hãy bày tỏ sự hứng thú của bạn đối với họ.

“Tôi vui vì chúng ta có dịp trò chuyện với nhau.”

- Nguyên nhân: Bạn cho rằng mình nói chuyện quá tẻ nhạt.

Xử trí: Hãy chia sẻ những sở thích, đam mê của bạn và quan sát phản ứng của họ.

“Tuần trước tôi đã làm một việc rất thú vị.”

“Tôi chỉ mới tập và trở nên yêu thích môn...”

Bạn sẽ phản ứng thế nào khi nhận được những câu hỏi không mấy thiện chí từ đối phương? Đừng lo. Hãy hít thở sâu, không nên tỏ ra giận dữ. Hãy nở một nụ cười, sau đó hãy đề cập đến một điều gì đó có vẻ ngoài lề, chẳng hạn như:

“Xin lỗi. Tôi đang mơ mộng một chút”.

Giờ thì bạn đã biết mình cần phản ứng thế nào nếu bỗng dưng bị “khóp”. Mục tiêu tiếp theo chính là làm thế nào để tham gia vào những cuộc trò chuyện của mọi người. Thật đơn giản, bạn chỉ cần nhìn xung quanh và xác định xem những ai đang hăng say trò chuyện mà thôi.

5 bước giúp bạn tham gia vào các cuộc đối thoại một cách dễ dàng

Bạn có thể sử dụng các kỹ năng giao tiếp của mình để tham gia vào những cuộc trò chuyện đang diễn ra xung quanh. Việc này không khó như mọi người thường nghĩ. Tuy nhiên, không phải lúc nào những người đang say sưa trò chuyện với nhau cũng đều là bạn thân của nhau bởi vì rất có thể họ chỉ vừa làm quen vài phút trước đây mà thôi. Sau đây là năm bước giúp bạn nhanh chóng hòa nhập vào một cuộc đàm thoại mới:

Bước 1: Hãy tìm một nhóm người có vẻ thân thiện, cởi mở và trong nhóm có vài người bạn muốn làm quen.

Bước 2: Bước đến nhưng vẫn giữ một khoảng cách vừa đủ để lắng nghe xem liệu chủ đề mà họ đang thảo luận có khiến bạn hứng thú hay không.

Bước 3: Chứng tỏ bạn đang lắng nghe bằng cách sử dụng ngôn ngữ giao tiếp bằng mắt với các thành viên trong nhóm.

Bước 4: Phản ứng trước những điều bạn nghe bằng những cử chỉ như cười, gật đầu...

Bước 5: Khi xuất hiện một khoảng lặng giữa họ, hãy đặt ra một câu hỏi dễ trả lời, hoặc một đề nghị dựa vào những điều bạn đã nghe. Chẳng hạn: “Anh/chị không phiền nếu tôi cùng tham gia chứ?”.

Khả năng giao tiếp sẽ quyết định thành công về mặt ứng xử xã hội của bạn, trong đó quan trọng nhất là bạn cần tự tin và cởi mở với mọi người. Hãy sử dụng khiếu ăn nói và sự hóm hỉnh trong các cuộc đối thoại của bạn, chắc chắn bạn sẽ để lại nhiều ấn tượng tốt đẹp trong lòng người đối diện.

Những điều không nên đề cập trong khi giao tiếp:

Trò chuyện là một trong những cách giao tiếp hiệu quả để xây dựng quan hệ với mọi người, trong đó điều quan trọng là bạn không được phạm những sai lầm dưới đây:

- Phê bình những người mà bạn không thích với người khác.
- Tranh cãi về các vấn đề giới tính, chính trị và tôn giáo.
- Đề cập quá nhiều đến chuyện cá nhân.
- Tiết lộ tình hình sức khỏe và những cuộc phẫu thuật của bạn.
- Cố ý chọc tức hay phàn nàn.
- Bắt bẻ, câu nệ từng câu, chữ trong lúc trò chuyện.
- Đặt những câu hỏi riêng tư hay có ý tìm hiểu bí mật về gia đình người đối diện.
- tỏ ra là người biết tất cả.
- Kể những câu chuyện cười thô tục.
- Nói xấu sau lưng người khác.

“Nghệ thuật giao tiếp không chỉ đơn thuần là nói đúng những điều cần nói trong từng hoàn cảnh cụ thể mà còn cần tránh đề cập đến những chuyện tế nhị nơi đông người.”

- Dorothy Nevill, nữ tiếp viên hàng không người Anh

Việc tiếp cận, làm quen và trò chuyện với mọi người sẽ trở nên dễ dàng hơn nếu bạn chuẩn bị trước một vài đề tài ưa thích. Khi lắng nghe, bạn đừng quên tạo cho đối phương cảm giác được quý mến và tôn trọng, đồng thời hãy suy nghĩ trước khi đưa ra câu trả lời. Nếu một lúc nào đó bạn bị “khóp”, đừng quá lo lắng – hãy hít thở sâu, nở một nụ cười và quay lại mạch đối thoại. Tham gia vào cuộc trò chuyện của những người xung quanh cũng không quá khó – chỉ cần bạn đề nghị: “Tôi có thể tham gia cùng mọi người được không?”.

Chương 15

TẠO QUAN HỆ TỐT ĐẸP VỚI LÁNG GIỀNG CỦA BẠN

“Tôi chưa bao giờ thực sự thích nghi với cuộc sống ở Los Angeles này. Mặc dù tôi sống ở đây đã mười một năm, nhưng đồng hồ của tôi vẫn luôn được chỉnh theo giờ New York.”

- Mel Brooks, nghệ sĩ hài người Mỹ

Một người bạn của tôi mới chuyển đến sống tại một khu dân cư khá yên tĩnh ở Seattle. Cô kể rằng, chẳng bao lâu sau khi về nhà mới, cô nghe thấy tiếng gõ cửa vào một buổi sáng. Đứng trước mặt cô là một người đàn ông lớn tuổi, ông nói rằng mình là người hàng xóm của cô, rồi chìa tay tặng cô một quả dâu tươi ngon mới hái từ vườn nhà. Cử chỉ nồng ấm của ông khiến cô vô cùng cảm động. Từ đó, họ trở thành những người hàng xóm thân thiết và tốt bụng của nhau.

4 điều bạn nên làm để chào đón người hàng xóm mới

Việc chuyển đến sống tại một nơi khác luôn khiến chúng ta e ngại: không biết những người hàng xóm ở đó thế nào, họ có thân thiện hay không? Câu chuyện trên của cô bạn tôi cho thấy một món quà nhỏ đi kèm với sự chân thành sẽ giúp cả hai bên cởi mở hơn trong việc xây dựng mối quan hệ láng giềng tốt đẹp.

Hãy tôn trọng sự riêng tư của người láng giềng

Một số người không thích nói nhiều về mình với người lạ, dù rằng người đó sống ngay cạnh nhà mình. Nếu hàng xóm của bạn là người sống khép kín, tốt hơn hết bạn không nên đặt ra cho họ quá nhiều câu hỏi, nếu không, họ sẽ cho rằng bạn đang làm phiền họ đấy.

Phần lớn những người chuyển đến nhà mới đều đồng ý rằng nếu họ đến chào hỏi hàng xóm càng sớm thì quan hệ về sau giữa đôi bên càng thân tình. Sau đây là bốn cách bạn có thể giúp người hàng xóm mới cảm thấy được chào đón:

1. Thể hiện sự chào đón nồng nhiệt

Nhiều người mới đến thường rất ngại khi tự giới thiệu mình với hàng xóm. Điều này giải thích vì sao đôi khi nhiều tháng trôi qua nhưng cả người mới lẫn người cũ vẫn không biết gì nhiều về nhau. Đừng quên rằng, một lời chào đón nồng nhiệt sẽ khiến người hàng xóm mới của bạn cởi mở hơn, bởi lúc đó hàng rào ngăn cách ban đầu đã bị phá bỏ, mở đường cho việc thiết lập mối quan hệ mới giữa đôi bên.

Để chào đón hàng xóm mới, bạn hãy nói:

“Xin chào, tôi tên..., nhà tôi ở ngay bên đường. Tôi qua đây để chào hỏi và làm quen với các bạn.”

“Chào, tôi tên... Tôi biết anh/chị vừa chuyển đến căn hộ ở tầng trên, chúng ta là hàng xóm của nhau rồi đấy! Tôi sống ở tầng một. Anh/chị tên là gì?”

2. Đề nghị giúp đỡ

Bạn còn nhớ mình từng phải xoay sở thế nào trong lần đầu tiên chuyển sang nhà mới không? Nào là vận chuyển đồ đạc, bốc dỡ xuống xe và đưa vào nhà, sơn sửa, lau dọn nhà cửa - cả một đống

công việc đang chờ đợi bạn. Cho nên, chủ động đề nghị giúp đỡ người hàng xóm mới của bạn là một cách hay để tạo ra sự thân thiết giữa đôi bên. Nhưng bạn cũng nên giữ chừng mực. Một lời đề nghị đơn giản như cho mượn dụng cụ hoặc giúp bốc dỡ đồ đạc xuống xe sẽ có tác dụng tốt. Bằng cách này, bạn đang cho họ thấy bạn là một người hàng xóm tốt bụng và dễ mến.

Bạn có thể nói:

“Nếu anh/chị cần giúp đỡ, hãy nói với tôi nhé!”

“Tôi e rằng cái lưng đau của tôi không cho phép tôi làm việc nặng, nhưng tôi sẵn sàng giúp anh/chị một vài việc vặt như...”

3. Bày tỏ thiện ý tạo mối quan hệ tốt đẹp

Bạn cần tỏ ra hòa nhã nếu muốn tạo mối quan hệ tốt đẹp với láng giềng, đặc biệt trong một thế giới đầy những âm thanh có thể gây khó chịu như ngày nay. Với hàng xóm, dù mới đến hay đã ở lâu, thì sự tế nhị và lối cư xử chừng mực đều rất cần thiết. Ngay từ đầu, bạn nên khéo léo nhấn nhủ với người hàng xóm của mình một vài điều trước khi có những việc diễn ra ngoài tầm kiểm soát, chẳng hạn:

“Sẽ có lúc các con tôi gây ồn vì chơi bóng ở sân sau. Nếu chúng làm phiền anh/chị, anh/chị hãy nhắc nhở chúng giúp tôi nhé.”

“Gia đình tôi chuẩn bị sửa sang lại gian bếp, có thể việc này sẽ hơi ồn ào một chút. Tôi sẽ cố gắng hạn chế tối đa ảnh hưởng đến anh/chị nhưng nếu anh/chị không hài lòng điều gì thì hãy nói cho tôi biết nhé.”

4. Mời hàng xóm mới tham gia một bữa tiệc nhỏ cùng gia đình

Giao tiếp với người hàng xóm là cách tốt nhất để tìm hiểu lẫn nhau. Một vài gia đình vẫn giữ thói quen tổ chức những bữa tiệc nhỏ tại nhà hoặc những chuyến cắm trại ở đâu đó. Một lời mời đối với người bạn hàng xóm vào những dịp họp mặt thể này sẽ chứng tỏ sự thân thiện và hiếu khách của bạn. Bạn có thể gửi thư mời hoặc đơn giản nói như sau:

“Chúng tôi có một bữa tiệc nhỏ tại nhà vào trưa thứ Bảy này và rất muốn mời anh/chị cùng tham gia. Một vài gia đình khác mà anh/chị quen biết cũng sẽ có mặt. Anh/chị sẽ đến chung vui cùng chúng tôi nhé?”

“Anh/chị có hứng thú tham dự cuộc họp của ban quản lý tòa nhà vào lần tới không? Đây là một cơ hội tốt để anh/chị gặp gỡ và làm quen với nhiều người đấy!”

6 điều cần nhớ khi chuyển nhà đến nơi ở mới

“Ngoại ô là nơi các nhà quy hoạch đô thị đồn cây, san lấp mặt bằng và đặt tên đường theo tên của họ.”

- Bill Vaughan (1915-1977), tác giả người Mỹ

Lần nọ, ở một thị trấn ngay phía bắc New York, những chủ nhân mới của một ngôi nhà với khu vườn có rất nhiều cây to lập tức cho đồn hàng loạt cây phải đến 150 năm tuổi. Những người hàng xóm rất bất bình, bởi theo họ “không ai có quyền chặt bỏ những cây cổ thụ quý hiếm như thế, đặc biệt khi chúng đã có hàng trăm năm tuổi”. Một số người khác còn phản ứng gay gắt hơn: “Đó là hành động phá hoại môi trường!”.

Thật vậy, không dễ gì làm vừa lòng hàng xóm, nhất là khi họ đã sinh sống ở đó trước bạn từ rất lâu. Để tránh làm phật ý họ, bạn có thể tham khảo sáu lời khuyên sau đây:

1 - Nhờ người chủ cũ giới thiệu bạn với một vài người hàng xóm

Đây là một cách thức hiệu quả giúp bạn xây dựng quan hệ với hàng xóm mới. Bạn sẽ không mất nhiều thời gian trò chuyện trong lần gặp đầu tiên này, nhưng bấy nhiêu cũng đủ để bạn tạo ấn tượng tốt với họ. Bạn có thể nói:

“Anh/chị vui lòng giới thiệu tôi với một vài người hàng xóm nhé?”

2 - Tự giới thiệu

Những người hàng xóm thân thiện sẽ gõ cửa nhà bạn và tự giới thiệu về mình. Tuy nhiên, nếu sau vài ngày mà bạn vẫn chưa có dịp gặp họ, khi đó bạn hãy chủ động đến nhà họ và làm quen với họ. Bạn có thể nói:

“Xin chào, tôi vừa dọn đến nhà bên cạnh. Tên tôi là...”

3 - Thích nghi với môi trường mới

Là người mới đến, bạn nên “nhập gia tùy tục” để nhanh chóng hòa hợp với những người xung quanh. Chẳng hạn, nếu thói quen của khu phố là giữ im lặng hoàn toàn sau 10 giờ tối, bạn hãy dè dặt những việc có thể gây tiếng ồn lại sáng hôm sau. Nếu hàng xóm có những đứa con hay gây ồn ào, tốt hơn hết bạn nên “cam chịu” một thời gian, cho đến khi nào bạn trở thành “người cũ” để không rơi vào tình huống đối đầu với họ và gây khó khăn cho chính bạn trong việc thiết lập quan hệ tốt đẹp về sau.

4 - Hãy khen con cái, ngôi nhà và mảnh vườn của họ

Một số người rất tự hào về con cái, ngôi nhà hay mảnh vườn của họ. Vì thế, lời khen sẽ giúp bạn làm quen và thiết lập mối quan hệ rất nhanh và tốt đẹp với họ. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Khu vườn nhà ông/bà đẹp quá! Nó khiến cho khu phố sinh động hẳn lên. À nhân tiện, tôi sống ở nhà bên cạnh. Tôi tên là...”

5 - Tham gia các hoạt động cộng đồng

Dù rằng chỉ một số khu dân cư có nhiều hoạt động xã hội nhưng bạn vẫn có thể tận dụng cơ hội này để giao tiếp với mọi người. Cơ hội phổ biến nhất là những buổi họp mặt, những phong trào được phát động trong toàn khu phố. Tham gia chung vui cùng mọi người chứng tỏ bạn có thiện ý muốn kết thân và chung sống hòa hợp với họ.

Khi được mời tham dự một hoạt động nào đó, bạn đừng quên bày tỏ sự hứng khởi của mình. Hãy nói:

“Rất cảm ơn vì lời mời... Tôi sẽ có mặt đúng giờ. Thế tôi có cần mang theo gì không?”

Nếu muốn từ chối, bạn cũng nên bày tỏ sự biết ơn với lời mời này. Sau đó, hãy giải thích ngắn gọn lý do vì sao bạn không thể tham gia. Chẳng hạn:

“Tôi rất vui vì anh/chị đã nghĩ đến tôi, nhưng tôi có chuyến công tác/đã có kế hoạch khác trong quãng thời gian đó. Tôi sẽ rất vui nếu có dịp tham gia vào lần sau, anh/chị đừng quên tôi nhé!”

6 - Cố gắng làm quen với tất cả hàng xóm của bạn

Bạn sẽ có nhiều cơ hội để gặp những người đang sống cạnh nhà, tuy nhiên có khi phải mất một thời gian sau bạn mới có dịp làm quen với những người hàng xóm cách bạn xa hơn. Đừng quá lo lắng nếu sau vài tuần hoặc thậm chí vài tháng mà bạn vẫn chưa quen hết tất cả mọi người, bởi trước sau gì bạn cũng sẽ có cơ hội gặp mặt và giới thiệu về bản thân với họ. Khi đó, bạn hãy nói:

“Xin chào, tôi mới chuyển đến đây vài tháng trước. Tôi xin tự giới thiệu nhé, tôi tên là...”

9 điều làm phiền hàng xóm của bạn

Franklin P. Jones, một doanh nhân, nói rằng: “Cách tốt nhất giúp bạn thể hiện sự khoan dung trước một bữa tiệc ồn ào của nhà hàng xóm là hãy tham gia vào đó”. Tuy nhiên, bạn thật sự sẽ khiến hàng xóm của mình phiền lòng nếu phạm vào những điều sau:

1. Thường xuyên tổ chức những bữa tiệc ồn ào.
2. Để mặc cho cây trong vườn mọc lấn sang nhà bên cạnh và che khuất tầm nhìn của họ.
3. Để con cái chơi đùa ồn ào cả ngày.
4. Đi những đôi giày phát ra tiếng kêu.
5. Để mặc thú nuôi chạy rông sang vườn nhà bên cạnh.
6. Gây tiếng ồn vào ban đêm (mở nhạc to, khoan, đóng đinh, sửa chữa vật dụng, sử dụng máy móc công suất lớn...).
7. Làm ồn vào sáng sớm những ngày nghỉ cuối tuần.
8. Không trả những vật dụng đã mượn.
9. Đỗ xe trong khu vực nhà hàng xóm.

Cách nói lời phản nản với hàng xóm

“Sống sao cho hòa hợp với nhà Jones, hàng xóm của chúng tôi, là việc làm cả đời của bố mẹ tôi. Tôi không hề biết điều đó cho đến khi tôi còn lại một mình.”

- Quentin Crisp (1910-1999), tác giả người Anh

Phải thừa nhận rằng sự ồn ào, náo nhiệt là đặc trưng của cuộc sống đô thị. Chúng tôi từng là nạn nhân của những tiếng còi báo động ầm ĩ từ xe hơi của một người hàng xóm. Còn nhớ, lần đó tôi đã viết một vài dòng rồi kẹp nó vào cần gạt nước trên chiếc xe.

Xin chào,

Anh/chị có biết rằng tiếng còi báo động rú lên từng giờ từ chiếc xe của anh/chị đã làm phiền chúng tôi suốt cả ngày (hoặc đêm) hôm nay không? Cái âm thanh đinh tai nhức óc đó khiến chúng tôi không thể nào ngủ (hoặc làm việc) được. Xin vui lòng thay thế hoặc chỉnh sửa nó. Chúng tôi sẽ rất biết ơn anh/chị về hành động đó.

Xin cảm ơn!

Những người hàng xóm của anh/chị.

Những lời nhắn nhủ ngắn gọn kiểu này sẽ khiến người hàng xóm của bạn cảm thấy ngại ngùng và lập tức tìm cách cải thiện vấn đề. Nếu thái độ tiếp nhận của họ khiến bạn phật lòng, đầu tiên hãy cân nhắc xem liệu sự khó chịu này có cần thiết để bạn phản ứng mạnh hơn không. Nếu điều đó là cần thiết, bạn hãy làm theo bốn bước sau đây để giải quyết êm đẹp mọi chuyện.

Bước 1: Đặt vấn đề một cách đơn giản

Hàng xóm của bạn thậm chí còn không biết rằng thái độ của họ khiến bạn phiền lòng cho đến khi bạn trực tiếp nói điều đó với họ. Nếu quan hệ giữa đôi bên tốt đẹp, họ sẽ tìm cách cải thiện tình hình. Vì vậy, bạn không nên nói những lời phàn nàn mơ hồ hoặc vô căn cứ, bởi chúng chỉ khiến tình hình thêm xấu đi; cũng đừng thổi phồng mọi chuyện kiểu như “Tôi phát điên lên mất!”, hoặc “Nó khiến cuộc sống của tôi như địa ngục!”.

Bước 2: Giải thích việc đó ảnh hưởng đến bạn như thế nào

Hãy giải thích rõ ràng vì sao bạn phiền lòng và đừng quên đưa ra những dẫn chứng cụ thể. Việc nói cho người hàng xóm biết họ đã làm ảnh hưởng đến bạn như thế nào sẽ giúp họ hiểu và có những điều chỉnh thích hợp.

Bước 3: Đưa ra một giải pháp

Nếu chỉ đưa ra lời phàn nàn, vấn đề của bạn có thể sẽ không được cải thiện. Vì vậy, hãy tiến một bước xa hơn. Hãy nói rõ bạn muốn vấn đề được giải quyết như thế nào. Hãy cân nhắc xem liệu lời đề xuất của bạn có hợp lý và phù hợp với điều kiện của họ hay không. Liệu bạn có thể thỏa hiệp với họ không?

Bước 4: Bày tỏ sự cảm kích

Một số người rất dễ mất bình tĩnh và cư xử thô lỗ khi họ phật ý với hàng xóm. Để tránh điều này, sau khi phàn nàn, bạn đừng quên bày tỏ sự biết ơn của mình bằng những câu như: “Làm ơn,” “Xin vui lòng”, “Xin cảm ơn”, hay “Cảm ơn vì sự hợp tác của anh/chị”, “Chúng ta cùng giải quyết vấn đề nhé!”.

Ngoài bốn bước trên, cơ hội cải thiện tình hình sẽ chủ yếu dựa vào:

- Khả năng đối thoại khéo léo và tôn trọng của bạn.
- Mọi quan hệ trước đây và thái độ của các bạn dành cho nhau.
- Có thiện chí duy trì mối quan hệ tốt đẹp.
- Sẵn lòng chấp nhận cách giải quyết hợp tình hợp lý.

Sau đây là một ví dụ về cách áp dụng quy trình bốn bước ở trên. Chẳng hạn, hàng xóm của bạn mở nhạc quá to vào ban đêm, bạn hãy áp dụng cách giải quyết vấn đề như sau:

Bước 1: Đặt vấn đề

“Có lẽ anh/chị không nhận ra rằng các bức tường trong tòa nhà của chúng ta đều rất mỏng, vì vậy âm thanh phát ra từ chiếc máy hát của anh/chị khiến tôi có cảm giác như nó nằm ngay trong phòng ngủ của mình, và tôi thấy không thoải mái đối với điều này lắm.”

Bước 2: Nói rõ vấn đề đó ảnh hưởng đến bạn như thế nào

“Đặc biệt là vài ngày qua tiếng ồn càng lúc càng lớn và tôi không thể nào chớp mắt được cho đến khi anh/chị tắt máy, lúc đó đã hơn một giờ sáng. Điều này quả thật không hay chút nào bởi tôi phải dậy từ rất sớm để đi làm.”

Bước 3: Đưa ra giải pháp

“Tôi không phản đối chuyện anh/chị nghe nhạc, nhưng sau 10 giờ tối anh/chị vui lòng vặn nhỏ âm thanh hoặc sử dụng tai nghe được không?”

Bước 4: Bày tỏ sự biết ơn

“Tôi thật cảm kích nếu anh/chị dành cho tôi ân huệ này”.

Xin lỗi hàng xóm của bạn như thế nào?

Ngay cả những người hàng xóm thân thiện đôi khi cũng trở nên khó tính. Tuy nhiên, vấn đề sẽ được cải thiện nhanh chóng nếu bạn hành động kịp thời. Hãy chủ động nhận lỗi và sửa chữa sai lầm của mình. Bạn có thể áp dụng các phương pháp sau:

Thẳng thắn xin lỗi, không quanh co

Việc đầu tiên bạn cần làm để sửa chữa sai lầm là xin lỗi hàng xóm của mình, không nên biện minh hay đổ lỗi cho người khác. Bạn hãy nói:

“Tôi xin lỗi vì đã...”

“Tôi thật sự xin lỗi vì sự bất tiện đã gây ra cho anh/chị.”

Đồng tình với sự khó chịu của người hàng xóm

Khi người hàng xóm nổi giận với bạn, hãy nhìn nhận lý do khiến họ có thái độ như vậy. Điều này cho thấy bạn lắng nghe và hiểu được sự khó chịu của họ. Hành động đơn giản này sẽ giúp lời xin lỗi của bạn dễ được chấp nhận hơn:

“Tôi cũng sẽ rất khó chịu nếu ai đó làm như vậy... (làm hỏng cửa sổ, mở nhạc to, đóng đinh vào tường lúc nửa đêm...)”

“Rõ ràng việc các con tôi đâm đập lên vườn nhà anh/chị khi chúng chơi bóng là rất đáng trách.”

Cảm ơn người hàng xóm vì họ đã chủ động đề cập vấn đề

Nếu người hàng xóm than phiền về một sự việc do bạn hoặc những người trong gia đình bạn gây ra mà bạn không hề biết, trước hết hãy cảm ơn họ vì đã cho bạn biết điều đó. Bạn có thể nói:

“Tôi rất cảm ơn vì anh/chị đã nói cho tôi biết... Tôi không ngờ việc này đã làm phiền anh/chị đến vậy.”

“Tôi thật là vô tâm! Tôi đã không nhận ra là mình đã làm hỏng... của anh/chị.”

“Ồ, tôi không biết rằng việc tôi chơi đàn đã làm anh/chị mất ngủ. Tôi thành thật xin lỗi.”

Đề nghị sửa chữa sai lầm

Sau lời xin lỗi, bạn cần xác nhận rằng thái độ của người hàng xóm trước sự việc như vậy là đúng và đừng quên cảm ơn họ vì đã thông báo cho bạn biết mọi việc. Và bây giờ là lúc bạn cần nhận trách nhiệm về mình, từ đó sửa chữa sai lầm. Nếu bạn trì hoãn không giải quyết vấn đề hợp tình hợp lý thì không những bạn phá hủy mối quan hệ giữa đôi bên mà còn để lại ấn tượng xấu, và lâu dài, với hàng xóm của bạn.

Bạn hãy nói với người hàng xóm ấy rằng:

“Tôi rất tiếc vì đã để điều đó xảy ra, vì vậy hãy để tôi thay cửa sổ (sửa lại hàng rào) giúp anh/chị nhé!”

“Tôi thật xấu hổ khi anh/chị đề cập với tôi về việc đó. Tôi hứa sẽ không để chuyện này lặp lại một lần nào nữa. Cho phép tôi gửi lại

anh/chị khoản chi phí sửa chữa nhé”.

“Bà con xa không bằng láng giềng gần.”

- Ngạn ngữ

Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với hàng xóm của bạn không phải lúc nào cũng dễ dàng, nhưng những cố gắng ban đầu sẽ làm cuộc sống của bạn về sau thuận lợi hơn. Bạn cần có kỹ năng giao thiệp tốt, sự quyết đoán và thái độ tích cực cho mối quan hệ mới này. Nhà văn người Mỹ Eric Hoffer (1902 - 1983) từng có một câu nói rất hay về việc chung sống hòa hợp với những người hàng xóm: “Dành tình yêu thương cho nhân loại đôi khi không khó bằng sự cảm thông và hòa hợp với người hàng xóm của mình”.

Chương 16

VUN ĐẮP TÌNH BẠN

“Bạn khi hoạn nạn mới là bạn thân.”

- Ngạn ngữ

Mỗi năm vào mùa xuân, tôi và các bạn thời học phổ thông thường họp mặt hội hè hay cắm trại với nhau suốt ba ngày liền. Chúng tôi đặt tên cho hội của mình là Những chàng trai Bờ Đông. Hội chúng tôi nổi tiếng với những bữa tiệc náo nhiệt, những trò chơi tập thể vui nhộn và những cuộc trò chuyện tri kỷ. Đến tận hôm nay, sau hơn bốn mươi năm, mỗi khi gặp nhau chúng tôi đều tận hưởng một bầu không khí như thế.

Có được mối thâm tình này là vì chúng tôi thường xuyên giữ liên lạc với nhau. Khi tôi kể về nhóm bạn của mình, hầu hết mọi người đều ngạc nhiên. Họ nói với tôi rằng họ đã ít nhiều mất liên lạc với những người bạn cũ, họ tỏ ra ngỡ ngàng vì tôi có nhiều bạn tốt và vẫn còn giữ liên lạc đến tận hôm nay. Ngay các thành viên trong hội chúng tôi cũng nhận ra rằng: tình bạn của chúng tôi thật kỳ diệu.

4 bước xây đắp tình bạn

“Nếu muốn kết bạn ở Washington, bạn hãy mang theo một chú chó cưng.”

- Harry Truman (1884-1972), Tổng thống thứ 33 của Mỹ

Trong cuộc sống, bạn bè đóng vai trò hết sức quan trọng. Việc gặp gỡ, kết bạn có thể diễn ra bất cứ nơi đâu, với bất kỳ ai và trong

bất kỳ hoàn cảnh nào miễn là cả hai sẵn lòng dành thời gian để tìm hiểu nhau. Hầu hết mọi người đều xây dựng tình bạn trên nền tảng những điểm tương đồng về tính cách, sở thích, gu hài hước và những trải nghiệm trong cuộc sống. Bốn bước đơn giản dưới đây có thể giúp bạn kết bạn một cách dễ dàng hơn.

Bước 1: Tìm điểm tương đồng

Những điểm chung trong tính cách và sở thích chính là hạt giống ươm mầm tình bạn. Qua giao tiếp, bạn sẽ dần dần nhận ra đâu là những người có cùng sở thích và quan điểm với mình. Kết thân với những đối tượng này là bước đầu hình thành và phát triển một tình bạn mới.

Bước 2: Dành thời gian tìm hiểu nhau

Sau khi trò chuyện và tìm ra những người hợp với mình, bạn hãy dành thời gian để tìm hiểu họ. Những lần đầu gặp nhau, bạn cần giữ bầu không khí thân mật và không nên kéo dài thời gian nói chuyện. Sau đây là một số gợi ý về không gian, địa điểm để những người bạn mới có thể tham khảo:

- Đi ăn tối hoặc uống cà phê với nhau.
- Cùng đi xem phim, ca nhạc hay kịch.
- Cùng đi dạo, chạy bộ hoặc đạp xe.
- Cùng tham quan bảo tàng hoặc tham dự một buổi giới thiệu sách.
- Cùng đi dự tiệc hoặc tham gia các sự kiện cộng đồng.

Khi tìm hiểu một người bạn mới, bạn nên tạo không khí vui vẻ để cả hai cởi mở trao đổi thông tin về nhau. Bằng cách trao đổi các thông tin này, các bạn sẽ dần hiểu nhau và quan hệ sẽ từng bước được hình thành. Các thông tin nên bao gồm:

- Quê quán
- Nơi ở hiện tại
- Nghề nghiệp
- Tình trạng hôn nhân
- Thời gian cư ngụ
- Một vài sở thích đặc biệt
- Một vài thông tin về gia đình

Không nên để một bên nào “độc thoại” trong cuộc trò chuyện, đồng thời bạn cũng không nên để lộ đời sống riêng tư hay những điều thầm kín khi chuyện trò với người bạn mới. Bạn chỉ nói về những điều này khi cả hai đã trở nên thân thiết. Một số chủ đề cần tránh khi trò chuyện với người bạn mới:

- Các vấn đề riêng tư như tình trạng sức khỏe, thói quen chi tiêu hay việc sử dụng các chất gây nghiện... (nếu chủ đề các bạn đang thảo luận không liên quan đến các vấn đề này).

- Chính trị.
- Tôn giáo, tín ngưỡng.
- Thông tin về các mối quan hệ cá nhân trong quá khứ.

Trong khi trò chuyện, bạn cần chú ý lắng nghe, ghi nhớ và bày tỏ sự hứng thú của bạn. Đó chính là những yếu tố vun đắp cho tình bạn của đôi bên. Cùng với thời gian cả hai sẽ chia sẻ với nhau nhiều chuyện riêng tư hơn. Bên cạnh đó, việc đề cập đến những điều quan trọng đối với người bạn mới chính là nền tảng giúp tình bạn hai bên ngày càng sâu đậm.

Bạn có thể hỏi:

“Anh/chị có thể kể tôi nghe về quê quán của anh/chị không?”

“Điều gì khiến anh/chị quyết định chuyển đến sống tại đây?”

“Anh/chị đã quyết định lập nghiệp ở đây như thế nào?”

“Anh/chị đã tìm thấy niềm vui như thế nào trong...?”

Một số thông tin bạn có thể chia sẻ:

“Tôi lớn lên ở... và chuyển đến đây vào năm....”

“Tôi tốt nghiệp với tấm bằng... nhưng tôi muốn thử sức mình trong nhiều lĩnh vực trước khi chọn cho mình một công việc phù hợp.”

“Tôi làm... để trang trải tiền thuê nhà nhưng ước mơ thật sự của tôi là...”

Bước 3: Dành thời gian cho nhau nhiều hơn nữa để vun đắp tình bạn

Khi tình bạn đã trở nên thân thiết, bạn sẽ muốn cả hai có nhiều thời gian bên nhau hơn. Vì thế, hãy sắp xếp thời gian để cùng nhau đi ăn tối hoặc tổ chức những buổi dã ngoại trong ngày hay vào những dịp cuối tuần. Lúc này, mục tiêu bạn cần đạt đến vẫn là tạo không khí vui vẻ và thoải mái để đôi bên tiếp tục trò chuyện. Quãng thời gian này sẽ giúp hai bạn được là chính mình và cũng là nền tảng xây dựng niềm tin cho một mối quan hệ lâu dài. Một vài gợi ý để bạn và người bạn mới có thêm cơ hội tìm hiểu nhau:

- Cùng tham gia một sự kiện diễn ra trong ngày như các buổi hội thảo, lễ hội âm nhạc, dã ngoại.
- Cùng đi mua sắm hoặc khám phá một địa điểm thú vị.
- Tham gia hội thảo diễn ra tại các địa điểm lân cận, thư giãn tại các khu nghỉ mát.
- Đi cắm trại hoặc du lịch vào dịp cuối tuần.

Bạn có ý định đi nghỉ mát cùng một người bạn?

Khi cả hai dự định sẽ dành nhiều thời gian để tìm hiểu nhau, bạn nên dựa vào những xúc cảm tự nhiên và đừng vội đưa ra quyết định. Hãy chắc rằng cả hai đã trải qua khoảng thời gian đủ để có những ấn tượng tốt về nhau trước khi chấp nhận sẽ cùng trải qua một chuyến du lịch dài ngày. Hãy thảo luận và thống nhất ý kiến trước khi quyết định. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Tôi từng ước rằng mình sẽ có dịp được nghỉ ngơi và thư giãn tại một khách sạn hạng sang, nhưng mọi thứ thật đắt đỏ. Vì vậy, tôi thường chọn một căn phòng giá trung bình nhưng sạch sẽ và ở những vị trí thuận tiện nhất. Còn anh/chị thì sao? Anh/chị thích loại phòng nào khi đi du lịch?”

“Mỗi lần đi du lịch, tôi thích thức dậy thật sớm để khám phá thế giới xung quanh. Còn anh/chị thì sao?”

“Khi đi du lịch, tôi thích dành thời gian đủ lâu để tận hưởng phong cảnh của những vùng đất mới hơn là chạy ngược chạy xuôi để đi được nhiều điểm khác nhau. Còn anh/chị thì như thế nào?”

Bước 4: Thắt chặt mối thâm tình bằng cách chia sẻ những chuyện riêng tư và những trải nghiệm ý nghĩa

Tình bạn thật sự cho phép mọi người cùng chia sẻ và thấu hiểu nhau, mọi sự sẻ chia đều dựa vào niềm tin và sự cảm thông chân thành. Một khi cả hai đã tin tưởng nhau thì việc trao đổi những vấn đề riêng tư không còn là điều phải đắn đo suy nghĩ nữa. Cùng với thời gian, tình bạn sẽ được vun đắp bằng những xúc cảm và sự cảm thông chân thành. Khi lắng nghe những lời tâm sự từ người bạn của mình, bạn không nên đưa ra những nhận xét mang tính chỉ trích hay phê bình.

Tuy nhiên, bạn đừng đặt nặng những vấn đề của mình vào họ và đòi hỏi ở họ sự cảm thông hay giúp đỡ. Những người tìm và kết bạn theo cách này thường không giữ được tình bạn lâu dài.

15 cách phá vỡ tình bạn

Dù tình bạn của bạn phát triển một cách nhanh chóng hay được vun đắp dần theo thời gian thì bạn cũng đừng bao giờ ỷ lại vào người bạn của mình, nếu không họ sẽ mệt mỏi và ra đi. Sau đây là 15 cách nhanh nhất để phá vỡ một tình bạn:

1. Thất tín.
2. Chỉ biết bản thân mình.
3. Bàn tán và nói xấu sau lưng bạn.
4. Tiết lộ bí mật của bạn.
5. Chê bai cân nặng, vẻ bề ngoài và các mối quan hệ khác của bạn.
6. Luôn đòi hỏi sự giúp đỡ, nhưng không bao giờ giúp lại bạn.
7. Không có mặt bên cạnh người bạn ấy khi cần thiết.
8. Gán ghép bạn mình với những người khác.
9. Không xin lỗi khi có lỗi với bạn.
10. Làm kẻ thứ ba trong chuyện yêu đương hay những cuộc hẹn hò của bạn.
11. Tính khí thất thường.
12. Không tôn trọng ý kiến của bạn.
13. Thô lỗ và đưa ra những lời nhận xét ác ý.
14. Thường xuyên trễ hẹn.
15. Vắng mặt trong những buổi hẹn mà không báo trước, và cả sau đó.

Sẽ có rất nhiều cơ hội để bạn gặp và làm quen với những người bạn mới, điều quan trọng là mối quan hệ này cần dựa trên những nét tương đồng về sở thích, những trải nghiệm trong cuộc sống và sự tôn trọng lẫn nhau.

Nối liên lạc với những người bạn cũ

“Chỉ có những người bạn thực sự bạn mới dám gọi điện cho họ vào lúc 4 giờ sáng.”

- Marlene Dietrich (1901 - 1992), nữ ca sĩ, diễn viên người Đức

Khi tiếng nhạc du dương của Glen Miller và ban nhạc Count Basie cất lên tại buổi họp mặt cựu sinh viên Trường Trung học Washington, cả sàn nhảy bỗng náo nhiệt hẳn bởi sự tham gia nhiệt tình của mọi người. Một người đàn ông cùng vợ - cả hai bây giờ đều đã đứng tuổi và chậm chạp hơn - góp vui bằng điệu nhảy gợi nhớ đôi vũ công nổi tiếng Ginger Rodgers và Fred Astaire trong vũ khúc “Waltz in Swing Time”.

Ngắm đôi vợ chồng dìu nhau thướt tha trong điệu nhảy say nồng, một phụ nữ ngồi ở hàng ghế đầu thì thầm với bạn mình: “Jack, nếu tôi biết trước ông ấy là một vũ công điêu luyện thế này thì hồi học trung học tôi đã không từ chối khi ông ấy mời tôi đến tham dự buổi khiêu vũ của trường rồi”.

Cố gắng tham gia các buổi họp mặt bạn bè cũ

Dù bạn đã tốt nghiệp 10, 15, thậm chí là 50 năm thì những buổi họp mặt bạn học cũ luôn là một dịp tốt để giữ liên lạc với bạn bè và để làm quen thêm nhiều bạn mới. Một số trường học có tổ chức những cuộc họp mặt, những bữa tiệc hoặc các chuyến du lịch hàng năm cho cựu sinh viên của trường. Có rất nhiều lý do để bạn gặp lại

bạn bè hơn là chỉ cùng nhau ôn lại những kỷ niệm về một thời đã qua. Chẳng hạn, bạn muốn:

- Liên lạc với một người bạn cũ thân thiết trước đây.
- Gặp lại và trò chuyện với một người bạn đã lâu không gặp.
- Liên lạc với những người bạn đã mất liên lạc.
- Thân thiện với những người bạn chưa biết rõ.
- Tìm gặp những người bạn cũ sống gần nhà.
- Thiết lập các mối quan hệ cá nhân hay công việc mới.
- Tìm gặp những giáo viên cũ và bày tỏ lòng kính trọng với họ.
- Tìm thông tin về họ trên internet, trong thành phố hay tại nơi bạn đã lớn lên và gặp họ.
- Đến thăm những người hàng xóm cũ. Biết đâu bạn sẽ ngạc nhiên vì nhận ra rằng nhiều người bạn cũ vẫn đang sống gần đó.
- Trò chuyện với những người bạn khác để tìm hiểu thông tin về những người bạn đã mất liên lạc.

Nói gì trước những câu hỏi liên quan đến tình trạng hôn nhân và bệnh tật?

Trong các buổi họp mặt, bạn sẽ thường xuyên nhận được những câu hỏi liên quan đến chồng/vợ mình. Do vậy, những thông tin sai lệch về tình trạng hôn nhân của người đối diện có thể khiến cả hai rơi vào tình trạng khó xử.

Nếu bạn đã ly hôn, mọi người thường có xu hướng khai thác thông tin cá nhân từ bạn quanh vấn đề này, tuy nhiên bạn không nên trả lời tất cả, ít nhất là trong thời điểm đó. Thay vì vậy, hãy chuẩn bị những câu trả lời trực tiếp, ngắn gọn nhưng thú vị. Không nên trả lời những câu hỏi soi mói của họ. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Chúng tôi ly hôn vào năm ngoái và cảm thấy điều đó tốt hơn cho cả hai.”

“Lisa và tôi đã quyết định sống riêng. Bọn trẻ ở với tôi sáu tháng, sáu tháng còn lại ở với mẹ chúng.”

Khi ai đó nói với bạn rằng họ đã ly hôn, bạn không nên chúc mừng hoặc tra hỏi thông tin về chuyện này. Tốt nhất, bạn hãy chuyển sang một đề tài khác thú vị hơn. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“À mà con gái cậu đang làm gì? Cô bé vẫn tinh nghịch như hồi nhỏ chứ?”

“Tôi hiểu rồi. Cậu còn gặp phải vấn đề gì nữa không?”

Nếu bạn bè nói rằng một thành viên trong gia đình họ đã qua đời, tốt nhất bạn hãy nói: “Tôi rất tiếc khi nghe tin này”. Nếu bạn biết người quá cố, hãy nói vài điều tốt đẹp về họ và tránh những câu hỏi mang tính tìm hiểu chi tiết về cái chết.

Nối lại sợi dây tình bạn

Những người bạn tốt đôi khi cũng bất đồng ý kiến dẫn đến sự rạn nứt trong tình bạn. Nếu điều đó xảy ra, bạn cần thời gian để đôi bên cùng bình tâm trở lại. Tuy nhiên, nếu tìm cách giảng hòa sớm, bạn sẽ có nhiều cơ hội nối lại sợi dây tình bạn hơn. Hãy thẳng thắn nói với người bạn của mình rằng bạn xem trọng tình bạn của cả hai và mong muốn mọi việc sớm trở lại như cũ.

Bạn có thể viết thư, gửi e-mail hoặc gọi điện thoại. Hãy nhớ rằng bạn cần phải biết nói lời xin lỗi nếu bạn là người gây ra mối bất hòa. Thậm chí nếu bạn cho rằng người ấy nợ bạn một lời xin lỗi thì bạn cũng nên là người hạ mình và giảng hòa trước. Sau đây là một vài gợi ý:

“Mình thật sự rất tiếc vì cuộc cãi vã của chúng ta hôm qua. Cậu biết là đôi khi mình khá nóng tính. Những điều mình nói khiến cậu bị tổn thương và mình thật sự xin lỗi vì điều đó. Mình đã mất kiểm soát, và mình biết mình đã sai khi có thái độ như thế với cậu. Mình muốn cậu hiểu rằng mình rất trân trọng tình bạn của chúng ta và mình hy vọng cậu sẽ tha thứ cho mình.”

“Mình biết giữa chúng ta có những sự khác biệt, nhưng hãy để những khác biệt đó lại phía sau và tiếp tục nuôi dưỡng tình bạn giữa chúng ta. Mình chắc cả hai đều cảm thấy hối hận vì những điều đã nói, nhưng mình rất sẵn lòng cho qua mọi chuyện, mong cậu cũng có ý định như thế.”

Không giống như việc gửi thư hay e-mail, hình thức liên lạc qua điện thoại diễn ra khá nhanh chóng, do vậy bạn cần chuẩn bị tâm lý sẵn sàng trò chuyện khi người bạn cũ nhắc máy. Đừng quên tự giới thiệu bản thân với người ở đầu dây bên kia. Chẳng hạn:

“Xin chào, tôi tên... Tôi đang tìm một người bạn học cũ/người bạn cùng phòng/bạn trong quân đội... Anh/chị có phải là...(tên của người bạn muốn tìm)?”

Nếu người đó trả lời “phải”, hãy nói tiếp:

“Hay quá! Chúng ta có thể nói chuyện vài phút được không? Nếu không, tôi sẽ gọi lại vào lúc khác nhé?”

Bạn cũng cần nhắc để người bạn cũ của mình nhớ lại bạn là ai bởi những ký ức đã qua có thể khá mờ nhạt, và cũng khó để họ hình dung gương mặt bạn chỉ qua một cái tên. Chẳng hạn, bạn có thể nói:

“Tôi là anh chàng có dáng khá gầy ngồi cạnh bạn trong lớp Anh Văn trước đây và vẫn thường hay trêu chọc bạn đấy mà. Dù sao tôi

cũng muốn xin lỗi về chuyện đó.”

“Chúng ta đã cùng chơi cho đội bóng của trường, tôi là người bắt bóng.”

“Chúng ta ngồi kế nhau trong ban nhạc. Tôi chơi kèn saxophone – và đến giờ vẫn vậy. Cậu vẫn còn chơi kèn clarinet chứ?”

Bạn cần tập trung vào những câu chuyện tích cực hơn là đề cập đến những vấn đề tế nhị như sức khỏe hoặc những chuyện riêng tư của đối phương. Đừng mong rằng cuộc trò chuyện đầu tiên sau bao nhiêu năm đứt liên lạc này sẽ kéo dài. Nếu hai bạn cảm thấy hứng thú, hãy trao đổi số điện thoại và địa chỉ e-mail.

Nổi lại quan hệ bạn bè với những người bạn cũ cũng giống như bạn xem đi xem lại một bộ phim ưa thích mà không bao giờ chán - mọi thứ đều khiến bạn hiếu kỳ, muốn đón nhận nhiều điều mới thú vị hơn. Tuy nhiên, nếu đây là một tình bạn mới thì bạn cần biết cách giao tiếp để trở thành một người bạn tinh tế và thú vị.

8 tình huống bạn cần có cách cư xử khéo léo

“Một người bạn tốt luôn tha thứ cho những lỗi lầm nhỏ của bạn mình.”

- David Storey, nhà biên kịch, tiểu thuyết gia người Anh

Khi một người không xem trọng tình bạn giữa đôi bên hoặc có những lời nói, thái độ khinh suất đối với chúng ta, chúng ta thường đáp trả bằng một thái độ cứng rắn. Cách này có thể giúp chúng ta cảm thấy không bị thua thiệt. Tuy nhiên, nó rất dễ dẫn đến một cuộc tranh cãi giữa hai bên.

Trong trường hợp này, tốt hơn hết bạn nên bình tĩnh và cẩn trọng xem xét mọi việc thay vì ăn miếng trả miếng với họ và đặt tình bạn của cả hai vào nguy cơ rạn nứt.

- Đối với người bạn đang phàn nàn, hãy nói:

“Cậu có thể làm gì để thay đổi chuyện này?”

“Cậu định thế nào?”

“Tôi có thể giúp gì cho cậu không?”

- Đối với một người bạn hay đến trễ, hãy nói:

“Hãy cố gắng đi sớm, và thế là cậu đúng giờ.”

“Nếu cậu đến trễ, hãy báo cho tôi nhé. Đây là số điện thoại của tôi, hãy lưu vào nếu cậu vẫn chưa có.”

- Đối với người chỉ thích phán xét người khác, hãy nói:

“Có lẽ nó không thật sự hoàn hảo, nhưng dù sao tôi vẫn thích nó như thế”.

- Đối với người hay nói xấu, hãy nói:

“Tôi nghĩ cậu có lý do để nói như vậy, nhưng tôi thật sự không muốn nghe những điều đó.”

- Đối với người làm bạn tổn thương, hãy nói:

“Tôi ước gì cậu chưa từng nói như thế.”

- Đối với người không trả lời điện thoại của bạn nhanh chóng, hãy nói một cách hài hước như sau:

“Tôi sẽ rất cảm kích nếu cậu gọi lại cho tôi đấy!”

Đôi lúc, bạn cần tạo cảm hứng để đối phương nhanh chóng hồi âm cuộc điện thoại cho bạn. Chẳng hạn:

“Này, cậu gọi lại cho tôi sớm nhé. Tôi vừa có hai vé đi xem hòa nhạc miễn phí...”

- Đối với người hay nhờ vả, hãy cảm thông nhưng cần cứng rắn với họ. Hãy nói:

“Xin lỗi, nhưng tôi không thể nào giúp cậu hơn được nữa.”

- Đối với người thích “dạy đời” người khác, bạn hãy nói:

“Cảm ơn. Tôi sẽ suy nghĩ thêm về chuyện này.”

“Tôi biết cậu muốn giúp đỡ, nhưng hãy để tôi tự giải quyết việc này.”

7 nguyên tắc vàng trong tình bạn

Đôi lúc, nuôi dưỡng tình bạn không phải là một việc dễ dàng, nó đòi hỏi ở bạn sự kiên nhẫn và biết cách cư xử sao cho thật tinh tế, khéo léo. Tuy nhiên, nếu thành công, một tình bạn bền vững sẽ mang lại cho bạn nhiều hồi ức đẹp và thú vị. Sau đây là 7 nguyên tắc vàng giúp bạn kết thân và lưu giữ tình bạn đến trọn đời:

Nguyên tắc 1: Những người bạn đúng nghĩa luôn có mặt khi chúng ta cần.

Nguyên tắc 2: Những người bạn đúng nghĩa chấp nhận con người thật của nhau.

Nguyên tắc 3: Những người bạn đúng nghĩa quan tâm đặc biệt đến cuộc sống của bạn mình.

Nguyên tắc 4: Những người bạn đúng nghĩa không bao giờ toan tính thiệt hơn.

Nguyên tắc 5: Những người bạn đúng nghĩa luôn trung thành.

Nguyên tắc 6: Những người bạn đúng nghĩa không từ bỏ bạn mình để chạy theo người khác.

Nguyên tắc 7: Những người bạn đúng nghĩa biết rằng: “Để có một người bạn đúng nghĩa, trước hết họ phải là một người bạn đúng nghĩa”.

Gìn giữ một tình bạn đẹp trong suốt cuộc đời là điều hoàn toàn có thể nếu bạn biết nỗ lực nuôi dưỡng và vun đắp cho mối quan hệ ấy. Hãy dành thời gian và tận dụng cơ hội để có thêm những người bạn mới, nhưng cũng đừng quên tìm lại và thắt chặt tình bạn với

những người bạn cũ. Một thái độ ích kỷ, thù hằn, toan tính hoặc phán xét có thể khiến bạn đánh mất một tình bạn đẹp. Sẽ có lúc, sự có mặt của bạn thực sự cần thiết cho một ai đó. Vì vậy, đừng bao giờ bỏ rơi bạn bè và khiến họ phải thất vọng trong những lúc họ cần đến bạn nhất.

Chương 17

NGÔN TỪ TRONG TÌNH YÊU VÀ BÍ QUYẾT HẸN HÒ

“Có một từ có thể cất đi mọi gánh nặng và đau khổ trong cuộc đời ta: Tình Yêu.”

- Sophocles

Hẹn hò có thể rất thú vị, lãng mạn, đầy ấn tượng hoặc cũng có thể buồn chán, tẻ nhạt – nhất là khi bạn không có nhiều kinh nghiệm. Vậy, làm thế nào để bạn luôn tự tin khi hẹn hò, đặc biệt ở lần hẹn đầu tiên với “người ấy”? Quan trọng hơn nữa, làm thế nào bạn xác định được người phù hợp cho một mối quan hệ nghiêm túc và lâu dài?

Bạn có thể tìm “người ấy” ở đâu?

Có nhiều cách để bạn tìm ra “nửa kia” của mình. Người thân hoặc bạn bè của bạn có thể giới thiệu: “Tôi biết người này có vẻ hợp với bạn đấy! Hai người thử gặp và tìm hiểu nhau xem?”. Những cuộc hẹn như thế thường khiến đôi bên lúng túng bởi cả hai chưa từng biết mặt nhau, tuy nhiên đôi khi nó cũng đưa đến những điều thú vị. Bạn có thể tham khảo một số gợi ý dưới đây:

- Hẹn hò với người bạn vừa gặp gỡ

Thuận lợi của hình thức này là bạn và người mới gặp đã nói chuyện vì vậy biết được đôi chút về nhau và có ấn tượng ban đầu khá tốt.

- Hẹn hò với người bạn từng gặp nhưng chưa bao giờ tìm hiểu nhau chính thức.

Hình thức này có hai thuận lợi: một là bạn đã biết những sở thích chung giữa hai người, hai là bạn và người ấy đã có sẵn mối quan hệ để chuẩn bị cho một mối quan hệ lâu dài hơn.

- Hẹn hò qua mục tìm bạn bốn phương trên các tờ báo, đài, hoặc tại các trung tâm môi giới tình yêu hôn nhân gia đình.

Những người này đang có nhu cầu kết bạn. Hơn nữa, bạn có thể căn cứ vào những thông tin họ cung cấp về tuổi tác, tôn giáo hoặc sở thích để lựa chọn người phù hợp với mình.

- Hẹn hò với người bạn tình cờ gặp trong các hoạt động hay sự kiện cộng đồng.

Nhiều tổ chức xã hội hay tôn giáo thường đứng ra tài trợ các sự kiện cộng đồng nhằm tạo sân chơi cho các thành viên trong hội đoàn, từ đó giúp mọi người hào hứng hơn khi bắt đầu một quan hệ lâu dài với người có cùng mục tiêu hoạt động.

5 cách thu hút người khác phái

Nhiều năm trước đây, tôi cùng Susan Rabin (tác giả quyển 101 Bí quyết Tán tỉnh - 101 Ways to Flirt) tổ chức một buổi nói chuyện chuyên đề với tên gọi “10 cách thu hút người khác phái”. Trong buổi trò chuyện, tôi và Susan đã đặt câu hỏi: “Điều gì khiến một người trở nên thu hút và quyến rũ?”. Thật ngạc nhiên khi câu trả lời chúng tôi nhận được nhiều nhất không phải là sự giàu có, vẻ đẹp hay vóc dáng bên ngoài. Không thể phủ nhận rằng những yếu tố này đóng một vai trò quan trọng, tuy nhiên mọi người vẫn mong chờ nhiều hơn từ “người ấy”. Sau đây là những yếu tố quan trọng mà các

thành viên tham gia vào buổi nói chuyện của chúng tôi đã cân nhắc và đề xuất. Để trở thành một người thu hút và quyến rũ, bạn cần:

1. Có thái độ thân thiện, gần gũi và hòa đồng

Bạn hãy chủ động và tự tin tiếp cận với “người ấy”, chào hỏi và giới thiệu về mình. Đừng quên nở nụ cười và bắt tay họ nhé.

2. Dí dỏm, hài hước

Hãy cười hường ứng một cách tự nhiên trước những câu chuyện dí dỏm của họ và chia sẻ với họ một trải nghiệm vui của bạn.

3. Là người dễ bắt chuyện và có thiện ý đối thoại

Hãy để mọi người thấy rằng bạn là người gần gũi, thân thiện và có thiện ý nói chuyện với họ. Không nên tỏ ra khách sáo hoặc mất tự nhiên. Hãy đề cập và trao đổi những chủ đề vui nhộn và tránh các thông tin mang tính tiêu cực.

4. Tự tin, đáng tin cậy và là người sống có mục đích

Hãy tự hào về những thành tích mà bạn đã đạt được và chia sẻ những mục tiêu bạn đang theo đuổi. Thể hiện cho “người ấy” biết đâu là động lực khiến bạn có sự quyết tâm này. Chẳng hạn, đề cập đến những dự án bạn vừa hoàn thành, quá trình học, những mục tiêu trong công việc hoặc một môn thể thao nào đó. Tuy nhiên, bạn không nên phóng đại các thành tích hoặc nói quá nhiều về bản thân mình.

5. Chấp nhận con người thật của họ – Đừng phán xét

Hãy chấp nhận con người thật của “người ấy” và không phán xét, ít nhất là trong lúc cả hai đang trò chuyện.

Bí quyết hẹn hò lần đầu tiên

Buổi hẹn đầu tiên có thể diễn ra đơn giản, nhanh chóng bằng một cuộc trò chuyện thân mật trong lúc uống cà phê hoặc trang

trọng và kéo dài hơn khi bạn cùng “người ấy” đi ăn tối, xem ca nhạc hoặc đến tham dự một buổi tiệc. Dù cuộc hẹn kéo dài trong bao lâu thì đây cũng là dịp để cả hai khẳng định lại cảm xúc của mình và quyết định xem những cảm xúc đó có đủ để hai bên tiếp tục gặp nhau hay không. Buổi hẹn đầu tiên thành công sẽ tạo tiền đề cho buổi hẹn thứ hai diễn ra trong thời gian lâu hơn.

Lựa chọn 1: Một buổi hẹn diễn ra trong thời gian ngắn

Nhiều người thích cuộc hẹn đầu tiên diễn ra nhanh chóng và đơn giản với người họ đã gặp hoặc được giới thiệu sơ qua. Địa điểm họ chọn thường là những nơi công cộng như quán cà phê hoặc một công viên đông người qua lại. Trong suốt buổi hẹn, đôi bên sẽ tìm hiểu và quyết định liệu cả hai có gặp nhau nữa hay không. Điểm thuận lợi của những cuộc hẹn hò nhanh chóng chính là cả hai đều cảm thấy an toàn và có sự đầu tư chừng mực về tiền bạc cũng như thời gian vào cuộc hẹn.

Nếu bạn hứng thú với lựa chọn này, bạn hãy mời “người ấy” cùng đi uống nước, uống cà phê hoặc dùng một bữa ăn nhẹ và đi dạo với nhau sau đó.

“Chúng ta đi uống cà phê sau giờ làm việc nhé?”

“Anh biết một nơi ăn trưa vừa nhanh chóng vừa tiện lợi, anh mời em cùng ăn trưa ngày mai nhé?”

Lựa chọn 2: Một buổi hẹn trang trọng

Một buổi xem kịch, nghe hòa nhạc hoặc tham quan bảo tàng là một dịp tốt để hai bên tìm hiểu nhau. Muốn có một buổi hẹn như thế, bạn hãy cân nhắc xem địa điểm nào khiến cả hai đều hứng thú và có điều kiện trò chuyện nhiều với nhau. Đừng ngần ngại và hãy nói như sau:

“Anh biết em rất thích nhạc jazz. Có một buổi trình diễn tại câu lạc bộ yêu thích của anh vào tối thứ Sáu này, chúng ta cùng đi nhé?”

“Em có hai vé xem kịch vào trưa thứ Bảy. Anh có muốn đi cùng em không?”

Hẹn hò qua điện thoại

Nếu bạn không có cơ hội (hoặc e ngại) hẹn hò trực tiếp với “người ấy”, bạn hãy sử dụng điện thoại. Đừng quên giới thiệu bản thân hoặc nói rõ bạn biết họ trong hoàn cảnh nào. Trước khi chính thức ngỏ lời hẹn hò, bạn hãy hỏi: “Tôi có làm phiền... không?”. Nếu lúc ấy họ không tiện trò chuyện, câu nói này sẽ giúp hai bạn có một buổi gặp nhau sau đó. Bạn cũng cần chuẩn bị một số đề tài trong trường hợp họ đang sẵn sàng. Chẳng hạn:

“Chào Diane, tôi là Jack Woods. Chúng ta đã gặp nhau tại cuộc họp của Phòng Thương mại vào tuần trước. Cô không bận gì chứ? Nghe nói cô rất thích môn bóng rổ, thế cô có muốn đi xem trận đấu giữa hai đội... vào cuối tuần với tôi không? Tôi đã có vé rồi đây.”

“Chào Sam, tôi là Gina ở tầng dưới. Tôi vừa đọc báo và nghe tin tối mai rạp... sẽ chiếu lại bộ phim mà anh yêu thích. Anh có muốn đi cùng tôi không?”

Nói thế nào để dời cuộc hẹn

Nếu bạn thấy hứng thú với cuộc hẹn nhưng lại không sắp xếp được thời gian, bạn có thể nói:

“Em rất thích đi cùng anh, nhưng tối nay em có việc bận. Chúng ta dời lại vào hôm khác nhé?”

Cách nói lời từ chối

Nếu người ấy hẹn gặp bạn nhưng bạn không muốn, hãy thành thật từ chối một cách lịch sự và mềm mỏng, chẳng hạn:

“Em không đi được. Rất cảm ơn vì lời mời của anh.”

“Cảm ơn nhưng hiện tại tôi chưa muốn hẹn hò.”

“Cảm ơn vì lời mời nhưng tôi có hẹn với người khác rồi.”

Cách ứng xử khi bị từ chối lời mời

“Em khiến con tim tôi rung động, tôi phải lòng em mất rồi!”

- Lời một bản nhạc đồng quê của Mason Williams

Rất nhiều người khi được mời sẽ nói lời từ chối, tuy nhiên đây chưa phải là dấu hiệu kết thúc một mối quan hệ, và bạn cũng đừng vì thế mà từ bỏ hành trình đi tìm “nửa kia” đích thực của mình. Khi nhận được lời từ chối, bạn hãy nói: “Không sao, chúng ta sẽ hẹn nhau vào lần khác nhé?”.

Nếu câu gợi ý này của bạn tiếp tục nhận được lời đáp hững hờ, hãy xem đây như một sự xác định khoảng cách giữa bạn và “người ấy”. Tuy nhiên, nếu họ tỏ ra hứng thú với lời đề nghị của bạn, hãy gợi ý một cuộc hẹn khác. Kinh nghiệm cho thấy: khi họ từ chối bạn ba lần, điều đó có nghĩa bạn không phải là người phù hợp với họ.

Suy nghĩ tích cực để tránh căng thẳng trong lần hẹn đầu tiên

Những cuộc hẹn hò đầu tiên có thể khiến bạn rất căng thẳng, vì vậy hãy tự trấn an bản thân để có thể bình tĩnh và tự nhiên hơn. Hãy tự nhủ rằng:

“Mình sẽ rất vui với cuộc hẹn này”.

“Cuộc hẹn này sẽ giúp quan hệ giữa mình và người ấy tiến xa hơn.”

“Có lẽ anh ấy/cô ấy chính là tình yêu đích thực của mình, nhưng mình sẽ không thể chắc chắn điều đó cho đến khi cả hai hiểu nhau hơn.”

Trên đây là những điều bạn cần lưu ý trong buổi hẹn đầu tiên. Vậy, làm thế nào để cuộc hẹn đầu tiên này mở đầu cho nhiều cuộc hẹn tiếp theo?

12 điều phá hủy cuộc hẹn đầu tiên

Bạn còn nhớ lần hẹn hò thất bại gần đây nhất của mình không? Bạn có nhận ra bạn hoặc “người ấy” đã phạm phải những điều khiến mối quan hệ của đôi bên không thể tiến triển? Rất có thể bạn sẽ tìm thấy câu trả lời trong những điều sau đây:

1. Thể hiện ham muốn quan hệ tình dục ngay lần đầu tiên gặp gỡ.
2. Tiết lộ những chuyện riêng tư - về những người yêu cũ, về tình trạng sức khỏe hay sự thiếu hụt về tài chính.
3. Phàn nàn về tính cách không tốt của người yêu cũ.
4. Hấp tấp hoặc tỏ ra dồn dập, sẵn đón.
5. Nói quá to hoặc quá nhỏ.
6. Tranh luận xem ai sẽ là người thanh toán hóa đơn.
7. Có thái độ xa cách hoặc tỏ vẻ bí ẩn.
8. Phán xét thái độ của người đối diện hoặc phê bình quan điểm của họ.
9. Trang điểm quá mức hoặc đeo quá nhiều nữ trang.
10. Ăn hoặc uống quá nhiều.
11. Nói không ngừng về bản thân và sở thích của mình.
12. Có thái độ thô lỗ với người phục vụ, thu ngân, người gác cổng...

4 “mách nước” dành cho bạn trong buổi hẹn đầu tiên

Khi nam diễn viên Ted Danson kể về những cuộc hẹn hò đầu tiên của chính anh trong quyển Những cuộc hẹn hò tồi tệ (Bad

Dates), anh đã đề cập đến hai chuyện: Một là, anh nói rằng do anh khá cao nên thời đi học, anh luôn có ý hẹn hò với những cô gái có chiều cao tương tự trong trường. Hai là, anh và nhóm bạn đã tình nguyện lập ra một cuộc thi tìm “Người có buổi hẹn hò tồi tệ nhất” – mỗi chàng trai bỏ ra một ít tiền làm phần thưởng và người nào có buổi hẹn hò tồi tệ nhất sẽ là người chiến thắng.

Cuối tuần, Ted và nhóm bạn cùng hẹn hò với các nữ sinh của một trường trung học nọ. Cô bạn “của Ted” là một nữ sinh cao đến hơn một mét tám. Cô ấy là vận động viên môn quần vợt, tuy nhiên, giữa họ không có một điểm chung nào cả.

Suốt bữa tối, Ted nhìn sang các bàn xung quanh để thăm dò nhóm bạn của mình, hơn nữa vì cô bạn của Ted rất cao nên anh đinh ninh rằng mình sẽ là người chiến thắng. Khi các cô gái chuẩn bị lên xe buýt trở về trường, Ted cảm thấy có lỗi vì anh đã không thể thân thiện hơn với cô bạn mới quen. Anh nói: “Tôi rất tiếc vì cuộc hẹn của chúng ta không như mong đợi”. Cô gái cười đáp: “À, không sao. Cảm ơn anh vì đã giúp tôi chiến thắng trong cuộc thi ‘Cuộc hẹn hò tồi tệ nhất’ của nhóm chúng tôi!”.

Không có gì đảm bảo rằng cuộc hẹn đầu tiên của bạn sẽ thành công. Tất nhiên, bạn sẽ không tránh khỏi cảm giác bồn chồn, lo lắng. Hàng loạt câu hỏi sẽ xuất hiện trong đầu bạn, nào là liệu cuộc hẹn này có diễn ra như mong đợi không, bạn có làm gì khiến đối phương thất vọng không, cảm giác của bạn với người ấy như thế nào, hai bạn sẽ phải lòng nhau và sống hạnh phúc đến suốt đời hay cuộc hẹn này chỉ để lại những ấn tượng không tốt về nhau?

Chúng ta không thể nói trước được điều gì, cũng không thể có một kịch bản hoàn hảo cho những buổi hẹn đầu tiên. Nhưng những

gì xảy ra trong lần hẹn này và liệu hai bạn sẽ có những lần hẹn sau nữa hay không phần lớn phụ thuộc vào cảm xúc và sự tìm hiểu của cả hai trong lần gặp nhau đầu tiên. Sau đây là một số lời khuyên dành cho bạn:

1. Không xem chuyện lên giường cùng nhau là mục tiêu hàng đầu

Nếu quan hệ tình dục là mục tiêu của bạn trong cuộc hẹn đầu tiên thì bạn là người không nghiêm túc trong chuyện tình cảm. Tuy nhiên đừng xem đây là tiêu chuẩn cho một cuộc hẹn hò thành công.

2. Hãy là chính mình và cho “người ấy” biết những điều tốt nhất ở bạn

Một vài người cho rằng họ cần tạo ấn tượng thật tốt trong lần hẹn đầu tiên. Do vậy, họ có xu hướng tăng bốc thành tích của bản thân, tiêu xài hoang phí, hoặc cư xử không đúng với bản chất con người mình. Đây là một trong những cách nghĩ sai lầm.

Hãy cư xử thật lịch thiệp, đừng giả tạo, đừng nói dối về sở thích cũng như thành tích chỉ để gây ấn tượng với “người ấy”. Thường thì chính con người thật của bạn mới khiến họ yêu mến bạn, và là lý do đưa đến cuộc hẹn thứ hai, thứ ba, thậm chí tiến đến một mối quan hệ lâu dài hơn.

3. Dành thời gian để tìm hiểu nhau

Mục tiêu cơ bản của lần hẹn đầu tiên là xác định xem liệu bạn và “người ấy” thật sự có cảm tình với nhau và muốn có nhiều thời gian bên nhau hay không. Trong lần hẹn này, bạn nên chia sẻ thông tin về bản thân cũng như về gia đình mình, chẳng hạn như:

- Quê quán
- Công việc

- Bạn học ở đâu
- Tôn giáo, tín ngưỡng
- Thông tin về gia đình

“Anh/chị làm nghề gì?”

Không nên mở đầu cuộc trò chuyện bằng câu hỏi “Anh/chị làm nghề gì?”, bởi nhiều người cho rằng hỏi như thế là vội vàng. Họ e rằng người đối diện dựa vào đó để phán xét và ước lượng mức thu nhập của họ. Vì thế, trong lần hẹn đầu tiên, bạn không nên hỏi những câu quá riêng tư. Bạn có thể hỏi về chuyện học hành, sở thích trước khi đề cập đến công việc của họ.

Hỏi về công việc của “người ấy” không hẳn là cách để phát triển quan hệ giữa hai bạn, tuy nhiên bạn hãy chuẩn bị trước một câu trả lời ngắn gọn, trực tiếp và không nên quá xem trọng vấn đề này. Đồng thời, hãy nhớ rằng nếu bạn lảng tránh câu trả lời quá lâu, họ có thể cho rằng bạn đang cố tình che giấu hoặc nghĩ rằng bạn không thích hay bạn cảm thấy xấu hổ về công việc của mình đến nỗi không muốn đề cập đến chúng.

4. Đánh giá bằng những xúc cảm giới tính

Sau một khoảng thời gian trò chuyện, bạn có thể cảm nhận xem liệu giữa bạn và “người ấy” có cảm xúc đặc biệt với nhau không. Hai bạn ngồi gần nhau đến mức nào? Hai bạn có những phút giây nhìn nhau trìu mến hoặc tặng nhau những nụ cười ấm áp hay không? Bạn có cảm xúc đặc biệt nào dành cho “người ấy” không? Hai bạn có nắm tay nhau, choàng vai nhau hay hôn nhau không? Nếu cả hai thật sự cảm thấy thu hút nhau, không có gì phải e ngại cả, hãy để cho cảm xúc làm chủ và tự tin trong những lần hẹn tới.

Cuộc hẹn đầu tiên của bạn diễn ra tốt đẹp, và sắp đến lúc hai bạn nói lời chào tạm biệt. Vậy bạn nên làm gì để kết thúc buổi hẹn hò một cách khéo léo vào thời điểm thích hợp nhất?

Kết thúc cuộc hẹn

Đây là lúc nói lời chào tạm biệt với “người ấy”. Bạn băn khoăn không biết nên chào tạm biệt bằng cách bắt tay, hôn nhẹ lên má, một cái ôm thân mật hay mời “người ấy” về nhà để uống chút gì đó? Câu trả lời phụ thuộc vào cảm xúc của bạn dành cho họ. Liệu họ có thu hút bạn đến mức bạn muốn cả hai sẽ nhanh chóng có một cuộc hẹn tiếp theo không? Hay bạn nghĩ chỉ một cuộc hẹn như hôm nay là đủ? Bạn có thể từ chối lời mời cho lần hẹn sau nếu cảm thấy cả hai nên dừng lại tại đây.

Cách nói lời từ chối với cuộc hẹn lần sau

Không phải cuộc hẹn hò đầu tiên nào cũng dẫn đến cuộc hẹn thứ hai. Khi bạn và “người ấy” đều có suy nghĩ như thế, hãy bắt tay nhau và kết thúc cuộc hẹn. Tuy nhiên, nếu họ đề nghị một lần hẹn khác nhưng bạn lại không muốn, hãy tham khảo những cách xử trí dưới đây:

- Thẳng thắn nhưng tế nhị.

Không nên nói: “Bạn không phải là người phù hợp với tôi”.

Hãy nói: “Tiếc là chúng ta không hợp nhau lắm!”.

- Tránh những lời nhận xét mang tính cá nhân.

Không nên nói: “Chúng ta chẳng có chút cảm xúc gì dành cho nhau cả”.

Hãy nói: “Quan hệ của chúng ta không thể đi xa hơn được”.

- Không nên nói dối về chuyện tình cảm của bản thân.

Không nên nói: “Tôi đang quen một người khác”.

Hãy nói: “Tôi không muốn quan hệ của chúng ta đi xa hơn”.

- Nhấn mạnh sự khác nhau về sở thích.

Không nên nói: “Bạn thật tẻ nhạt”.

Hãy nói: “Chúng ta không có điểm chung”.

- Nhấn mạnh sự khác nhau trong suy nghĩ.

Không nên nói: “Bạn là người quá lý trí”.

Hãy nói: “Chúng ta có quá nhiều điểm khác nhau”.

- Nhấn mạnh sự khác nhau về mục tiêu.

Không nên nói: “Tất cả những gì anh/em muốn chỉ là ngủ với tôi thôi”.

Hãy nói: “Tôi đang mong chờ một mối quan hệ khác”.

- Không nên cố gắng giải thích nếu bạn không muốn chấp nhận lời mời cho cuộc hẹn lần sau.

Không nên nói: “Tôi bận lắm, lúc nào tôi cũng bận”.

Hãy nói: “Cảm ơn vì lời mời, nhưng có lẽ tôi không tham dự được”.

Chuẩn bị gì cho lần hẹn thứ hai?

Nếu đó chính là “nửa kia” của bạn, bạn sẽ nhận ra ngay tín hiệu đó trong lần hẹn đầu tiên. Cả hai đều cảm thấy thoải mái, vui vẻ khi trò chuyện và cùng khám phá những sở thích chung, đặc biệt bạn và “người ấy” đều cảm thấy tự tin để chuẩn bị cho một mối quan hệ lâu dài.

Nếu bạn hài lòng với cuộc hẹn đầu tiên, đừng giữ suy nghĩ ấy cho riêng mình. Có thể đối phương cũng có cảm giác tương tự nhưng đang chờ đợi tín hiệu từ bạn. Sau đây là một vài cách nói để tỏ ý với “người ấy” rằng bạn rất có cảm tình và mong muốn được gặp lại họ:

“Tôi nay tôi thật sự rất vui. Còn bạn thế nào?”

“Tôi rất mến bạn. Tôi có thể gọi điện cho bạn chứ?”

“Bạn là một người rất thú vị. Hy vọng chúng ta sẽ sớm gặp lại vào một ngày gần nhất.”

Những cuộc hẹn đầu tiên mở đầu bằng việc bạn ngỏ lời mời với người mà bạn cảm thấy yêu mến và có điểm chung. Bạn sẽ dần tạo ấn tượng tốt với họ khi bắt đầu câu chuyện, nụ cười của bạn làm đối phương cảm thấy ấm áp, thoải mái và gần gũi. Hãy tìm hiểu nhau và cân nhắc trước khi quyết định gặp nhau một lần nữa. Nếu hai bạn cảm thấy hợp nhau, hãy tiếp tục trải qua các cuộc hẹn tiếp theo và dần phát triển quan hệ của cả hai theo hướng tích cực. Còn gì tuyệt vời hơn thế?

Chương 18

THIẾT LẬP QUAN HỆ LÂU DÀI TRONG TÌNH YÊU

William Shakespeare từng nói rằng: “Tình yêu đích thực luôn phải trải qua nhiều chông gai thử thách trước khi đến được bến bờ hạnh phúc”. Tìm được tình yêu và giữ được tình yêu ấy là cả một vấn đề. Tuy nhiên, có rất nhiều cách giúp bạn vượt qua trở ngại để tìm đúng “nửa kia” của mình để có hạnh phúc bền lâu.

Chuyển tình bạn, tình đồng nghiệp thành tình yêu

Nếu vẫn chưa tìm được một nửa đích thực của mình, biết đâu là do bạn đã bỏ qua những đối tượng phù hợp xung quanh, như bạn bè, đồng nghiệp hoặc những đối tác trong kinh doanh. Phát triển mối quan hệ lâu dài với những đối tượng này luôn đi kèm một sự đánh đổi, nhưng biết đâu, bạn sẽ tìm được tình yêu chân thành từ một người trong số họ. Trước khi bắt đầu chuyện tình cảm với một người bạn hoặc đồng nghiệp nào đó, bạn cần bày tỏ tình cảm với người ấy, hoặc cố tạo ấn tượng tốt với người ấy. Hãy cân nhắc những điều sau:

- Nếu cả hai là bạn bè, bạn có sẵn sàng đánh đổi tình bạn này không?
- Nếu cả hai là đồng nghiệp, bạn có sẵn sàng đánh đổi công việc khi mọi chuyện không như ý không?

- Nếu cả hai là bạn làm ăn, bạn có sẵn sàng đánh đổi mối quan hệ làm ăn ấy không?

Tất cả các mối quan hệ đều đi kèm với sự đánh đổi. Thực tế, một số công ty không tán thành, thậm chí là cấm chuyện yêu đương nơi công sở. Ngoài ra, đối với một số ngành nghề nhất định, nếu nhân viên và khách hàng nảy sinh tình cảm sẽ bị xem như một việc vi phạm đạo đức chuyên môn. Tuy nhiên, bạn là người có quyền quyết định rằng mình có đủ tự tin đánh đổi giữa tình yêu và công việc hay không.

Khi bị mũi tên của thần tình yêu bắn phải, như mọi người, bạn sẽ nghĩ đến chuyện kết hôn, tuy nhiên không nên quá vội vã. Hãy dành thời gian tìm hiểu và vun đắp mối quan hệ của hai bên. Sau đó, hãy suy nghĩ một cách chín chắn xem liệu bạn và người ấy đã thật sự sẵn sàng cho sự gắn kết bền chặt suốt đời chưa.

7 cách thắt chặt mối quan hệ trong tình yêu

“Bạn biết tôi đã làm gì trước khi lập gia đình không? Tôi làm tất cả mọi thứ tôi muốn.”

- Henny Youngman (1906-1998), nghệ sĩ hài người Mỹ

Hẹn hò với một người bạn thân, bạn nghĩ sao?

Chuyển tình bạn thành tình yêu chẳng có gì đáng chê trách cả. Tuy nhiên không phải ai cũng tán đồng vấn đề nhạy cảm này. Trong bốn lựa chọn sau, hãy chọn một điều khiến bạn tâm đắc nhất, sau đó đối chiếu lựa chọn ấy với kết quả khảo sát bên dưới:

- a) Không, điều đó quá liều lĩnh và bất tiện.
- b) Có thể, nhưng tôi e rằng điều đó sẽ phá hỏng tình bạn của cả hai.
- c) Đồng ý, tôi cho đây là nền tảng vững chắc của tình yêu.

d) Hoàn toàn đồng ý. Hai vợ chồng tôi từng là bạn thân trước khi chúng tôi kết hôn.

Sau đây là kết quả của cuộc khảo sát gồm 1.300 người trên trang web about.com được thực hiện vào tháng 7 năm 2001:

- 2% không tán thành.
- 31% cho rằng “có thể”.
- 48% đồng ý và cho rằng đây là ý tưởng tuyệt vời.
- 19% nói rằng họ đã kết hôn cùng người bạn thân nhất của mình.

Khi giữa bạn và đối phương cùng nảy sinh tình cảm, điều đó thật tuyệt vời. Càng tìm hiểu và dành thời gian bên nhau, mối quan hệ giữa hai bạn ngày càng khăng khít. Lúc này, bạn sẽ bắt đầu nghĩ đến những kế hoạch lâu dài cho tương lai của cả hai. Sau đây là một số cách giúp bạn thắt chặt tình cảm với người ấy:

- Trò chuyện về những dự định, mục tiêu và những vấn đề quan trọng đối với cả hai.
- Chia sẻ những chuyện riêng tư với nhau, đặc biệt là những vấn đề về gia đình và các mối quan hệ của bạn. (Tuy nhiên, bạn không nên đề cập quá nhiều đến những chuyện tình trong quá khứ).
- Chia sẻ nguyện vọng và mong muốn của đôi bên trong mối quan hệ này.
- Bạn có thể nói với cô ấy/anh ấy bạn cảm nhận thế nào về họ và về mối quan hệ giữa hai người. (Đừng mong chờ họ hiểu hết những suy nghĩ và cảm giác của bạn nếu bạn không bày tỏ chúng).
- Thẳng thắn trao đổi về những điểm khác biệt giữa hai bạn và đánh giá mức độ ảnh hưởng của chúng trong mối quan hệ hiện tại cũng như tương lai.

- Bạn có thể tiết lộ một bí mật có thể tác động đến mối quan hệ này. (Chẳng hạn: về tình hình sức khỏe, vấn đề tài chính hoặc vấn đề gia đình chưa giải quyết được).

- Cùng trò chuyện về tương lai và bày tỏ những suy nghĩ cũng như định hướng của bạn.

Tình yêu của bạn đang tiến triển theo chiều hướng tốt đẹp và hơn bao giờ hết, bạn đang được đón nhận vị ngọt ngào của tình yêu. Tuy nhiên, bạn vẫn còn phải vượt qua một rào cản quan trọng, đó chính là bố mẹ của người ấy.

Những việc nên và không nên khi ra mắt bố mẹ người yêu

Thái độ và biểu hiện của bạn trong lúc ra mắt các vị nhạc gia “tương lai” ảnh hưởng rất nhiều đến mối quan hệ giữa bạn và người ấy. Hãy lưu ý rằng rất có thể bạn và bố mẹ người ấy có những sở thích hoàn toàn khác nhau, vì vậy hãy cố gắng hiểu họ hơn.

Dưới đây là những lời khuyên giúp bạn tạo ấn tượng tốt với bố mẹ người ấy:

Nên:

- Thân thiện và nói năng khéo léo.
- Tìm hiểu trước sở thích của bố mẹ anh ấy/cô ấy để chuẩn bị những món quà thật phù hợp.
- Làm vui lòng bố mẹ người yêu bằng cách khen về ngôi nhà, về những món ăn, về khu vườn hoặc những vật dụng mà họ yêu mến.
- Thể hiện những phẩm chất tốt đẹp của bạn.
- Chuẩn bị vài chủ đề mà bạn biết bố mẹ người yêu sẽ hứng thú (nhờ người yêu tư vấn cho bạn vấn đề này).
- Chuẩn bị tinh thần trước những câu hỏi về gia cảnh hoặc chuyện cá nhân từ bố mẹ người yêu.

- Hỏi ý kiến người yêu xem bạn nên tránh đề cập đến những vấn đề gì khi gặp bố mẹ họ.

Không nên:

- Ra mắt bố mẹ người yêu khi đi nghỉ mát, trong tiệc sinh nhật, tiệc cưới hoặc các sự kiện trang trọng khác.

- Chỉ trích hay tranh cãi với bố mẹ người yêu.

- Kể về những chuyện tình cảm, hôn nhân, các mối quan hệ hôn nhân trong quá khứ.

- Bàn về vấn đề chính trị nếu bạn không chắc chắn bố mẹ người yêu có cùng quan điểm hay không.

- Khoe khoang hoặc tận dụng mọi cách để gây ấn tượng.

- Quá thân mật với người yêu khi đang ở nhà bố mẹ nàng (hoặc chàng).

- Nói quá nhiều về bản thân hoặc về công việc.

- Cho rằng bố mẹ người yêu sẽ ấn tượng với sự hài hước, dí dỏm của bạn.

- Chờ đợi mà không chủ động giúp đỡ.

- Tiết lộ những bí mật của gia đình.

Cách xác định mức độ hòa hợp giữa bạn và người yêu

Trước khi nghĩ đến chuyện hôn nhân, bạn cần cân nhắc liệu mối quan hệ giữa bạn và người yêu có vững bền hay không. Khi yêu người ta thường bỏ qua điều đó, nhưng sẽ tốt hơn nếu bạn biết dùng lý trí để phân định mọi điều đúng sai. Trước khi ngỏ lời cầu hôn hoặc chấp nhận lời cầu hôn, bạn hãy trả lời những câu hỏi sau để xác định mức độ hòa hợp giữa bạn và người vợ/chồng sắp cưới:

1. Hai bạn có thực sự yêu nhau không?

- a) Có

b) Không

c) Không chắc

2. Hai bạn có hòa hợp trong sinh hoạt tình dục với nhau hay không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

3. Hai bạn có cảm thấy thoải mái khi nói về những chuyện thầm kín không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

4. Hai bạn có cảm thấy ham muốn nhau về mặt giới tính không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

5. Hai bạn có cùng mục tiêu trong cuộc sống hôn nhân hay không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

6. Hai bạn có nhiều sở thích chung hay không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

7. Hai bạn có cùng một niềm tin tôn giáo hay không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

8. Hai bạn có cùng quan điểm chính trị hay không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

9. Những tiết lộ của bạn về sức khỏe (những căn bệnh trong quá khứ, hiện tại, nghiện hút...) có ảnh hưởng đến tình cảm của người kia dành cho bạn không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

10. Hai bạn có muốn sinh con sau khi kết hôn không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

11. Hai bạn có cùng quan điểm về vấn đề vay mượn tiền và trả nợ không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

12. Hai bạn có thích ở cạnh nhau những khi rảnh rỗi không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

13. Hai bạn có cách chi tiêu giống nhau hay không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

14. Bạn có cảm thấy đây chính là “nửa kia” đích thực của mình không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

15. Hai bạn có dành thời gian cho nhau đủ lâu, cả những lúc vui lẫn lúc buồn, chuẩn bị cho một mối quan hệ lâu dài và nghiêm túc không?

a) Có

b) Không

c) Không chắc

Cách tính điểm

Không = 0 điểm

Không chắc = 1 điểm

Có = 2 điểm

Điểm của bạn

Có: _____

Không: _____

Không chắc: _____

Tổng số điểm: _____

Đánh giá

Từ 25-30 điểm: Xin chúc mừng bạn! Bạn đã tìm được “nửa kia” của mình rồi đấy.

Cuộc sống có rất nhiều bất ngờ. Kết quả khảo sát này cho thấy bạn và người ấy có nhiều quan điểm chung về những vấn đề như

giới tính, tiền bạc, tôn giáo và chính trị. Sự hòa hợp này sẽ giúp hai bạn vững tin về một cuộc hôn nhân hạnh phúc. Tình yêu và hôn nhân không thể có một kịch bản hoàn hảo, tuy nhiên với kết quả này hai bạn hoàn toàn có thể tự tin tiến đến xây dựng hạnh phúc gia đình.

Từ 15-24 điểm: Hai bạn cần tìm hiểu thêm trước khi quyết định.

Hai bạn cảm mến và thu hút nhau, nhưng nếu cả hai không trao đổi và đối chiếu những suy nghĩ về vấn đề con cái, tiền bạc, chính trị hay nhiều vấn đề khác thì một khi nhận ra sự khác biệt, có thể cả hai sẽ cảm thấy hụt hẫng và không tránh khỏi tranh cãi. Hãy dành thời gian cùng nhau trò chuyện để hiểu nhau hơn. Sau đó, cả hai cùng làm lại bài trắc nghiệm này và nhìn nhận sự thay đổi từ chính mình.

Từ 0-14 điểm: Bạn cần suy nghĩ lại trước quyết định quan trọng này.

Có lẽ bạn say mê người ấy, tuy nhiên bạn không thể đặt cược một mối quan hệ lâu dài chỉ dựa vào một cảm xúc như thế. Kết quả này cho thấy bạn và đối phương không có nhiều điểm chung trong suy nghĩ cũng như các mục tiêu trong cuộc sống, vì vậy cuộc hôn nhân của hai người khó có thể hòa hợp. Không nên áp đặt bản thân, cũng đừng nghĩ rằng bạn có thể thay đổi người kia. Trong trường hợp này, tốt hơn hết bạn nên tìm một người khác phù hợp hơn với mình.

Nếu bạn và người ấy thật sự không hợp nhau, bạn cần làm gì? Bạn sẽ hành xử như thế nào nếu nhận ra rằng mình không thể tiếp tục mối quan hệ này?

Cách nói lời chia tay

“Tình yêu giống như một cuộc chiến tranh – dễ bắt đầu nhưng rất khó kết thúc.”

- **H. L. Mencken (1880-1956)**, nhà phê bình, biên tập viên người Mỹ

Zsa Zsa Gabor nổi tiếng là một phụ nữ đầy kinh nghiệm trong việc chấm dứt các mối quan hệ tình ái. Bà đã kết hôn chín lần và từng thực hiện một chương trình truyền hình nói về các vấn đề hôn nhân. Khi vị khách nữ đầu tiên của chương trình đã thổ lộ ngay với Zsa Zsa như sau: “Tôi muốn hủy hôn với một người đàn ông giàu có, anh ấy vừa tặng tôi một chiếc áo lông thú quý hiếm, nhẫn kim cương, lò sưởi và một chiếc xe hơi Rolls-Royce. Cô Gabor này, bây giờ tôi phải làm thế nào đây?”.

“Hãy trả lại lò sưởi.” - Zsa Zsa trả lời.

Đó chỉ là một giai thoại về Zsa Zsa Gabor. Còn bạn thì sao?

Dù tốt hay xấu thì không phải tình yêu hay những cuộc đính ước nào cũng sẽ dẫn đến hôn nhân. Bạn sẽ làm gì hoặc sẽ nói gì để chấm dứt mối quan hệ này? Làm thế nào để bạn có thể nói lên hết những suy nghĩ của mình mà không khiến đối phương bị tổn thương? Bạn nên gặp đối phương để nói chuyện trực tiếp, hay viết thư hoặc nói chuyện qua điện thoại? Sau đây là một vài lời khuyên dành cho bạn.

1 - Thẳng thắn, bình tĩnh và chuẩn bị kỹ những điều bạn sẽ nói

Việc lớn tiếng đổ lỗi cho đối phương trước sự đổ vỡ (ngay cả khi anh ta/cô ta có lỗi) chỉ khiến cả hai thêm khó xử mà thôi. Vì vậy, thay vì đổ lỗi, bạn hãy trình bày ngắn gọn lý do trên tinh thần không gây

tôn trọng cho nhau. Chẳng hạn, nếu muốn chia tay với người ấy, bạn có thể nói:

“Anh/em đã suy nghĩ rất nhiều và anh/em quyết định sẽ tốt hơn cho cả hai nếu chúng ta chia tay.”

“Anh/em muốn chúng ta chia tay. Thời gian qua đủ giúp anh/em nhận ra rằng chúng ta có quá nhiều điểm khác biệt.”

Nếu muốn hủy hôn ước, bạn có thể nói:

“Một số chuyện xảy ra khiến anh/em phải suy nghĩ lại về quyết định kết hôn của chúng ta.”

“Theo anh/em, nếu chúng ta kết hôn, đó sẽ là một sai lầm.”

“Anh/em xin lỗi, anh/em đã thay đổi quyết định, anh/em rất tiếc vì đã cầu hôn/đồng ý lấy anh/em.”

“Anh/em muốn chúng ta hủy bỏ hôn ước này.”

2 - Lựa chọn thời điểm thích hợp để nói lời chia tay

Tránh nói lời chia tay vào những dịp như khi đang đi nghỉ mát hay tiệc sinh nhật, trong lúc người kia đang đau ốm hay đang gặp rắc rối trong công việc. Chẳng có thời điểm nào là thuận lợi để nói lời chia tay, tuy nhiên bạn hãy chọn thời điểm có ít những chuyện tiêu cực nhất. Hãy nói:

“Em biết anh sẽ không vui và có thể rất thất vọng nhưng em muốn chấm dứt mối quan hệ của chúng ta.”

3 - Nói lời chia tay trong không gian riêng tư của hai người

Nhiều người thường dẫn đo không biết nên chọn không gian nào để nói lời chia tay. Một số cho rằng gặp nhau ở những nơi công cộng và trò chuyện trực diện sẽ thể hiện sự tôn trọng nhất. Một số người lại cho rằng, tốt nhất nên nói lời chia tay trong một không gian

riêng tư giữa hai người. Một vài người khác lại chọn cách viết thư hoặc nói qua điện thoại.

Những nơi công cộng như quán cà phê, công viên được cho là địa điểm tốt nếu bạn sợ người kia không tìm được cảm xúc hoặc bạn không muốn chỉ có hai người khi nói ra những lời chắc chắn gây tổn thương này. Tuy nhiên, cũng không có gì bảo đảm rằng đối phương sẽ kiềm nén được cảm xúc của họ, vì vậy bạn cần chuẩn bị tinh thần cho tình huống đó.

Với địa điểm nói lời chia tay là tại nhà của người kia, bạn có thể mạnh dạn rời khỏi sau khi đã bày tỏ hết mọi suy nghĩ trong lòng và để họ có khoảnh khắc riêng tư và tự giải tỏa cảm xúc của mình.

Hình thức gọi điện thoại, nếu hai người ở xa nhau, hoặc viết thư cho phép bạn bày tỏ một chuyện riêng tư mà không khiến đối phương phải rơi vào tình huống khó xử hay ngỡ ngàng.

Phản ứng như thế nào trước một mối quan hệ bị đổ vỡ?

Dù bạn có phải là người nói lời chia tay hay không thì việc chấm dứt một mối quan hệ đều để lại những tổn thương sâu sắc đối với cả hai người. Có thể bạn biết rằng chia tay là cách tốt nhất, nhưng bạn vẫn cảm thấy mất mát, hụt hẫng và cô đơn. Sau đây là những ý nghĩ bạn cần trấn an để nhanh chóng lấy lại sự cân bằng và tiếp tục con đường phía trước:

Hãy tự nhủ: “Mình có thể vượt qua tất cả”.

Hành động tích cực và suy nghĩ lạc quan sẽ giúp bạn lấy lại sự tự tin cần thiết để vượt qua những lúc khó khăn như thế này. Hãy tự nhủ rằng:

“Không sao, chắc chắn mình sẽ vượt qua cú sốc này.”

“Rồi mình sẽ tìm được một người phù hợp.”

“Mình biết đây là cách tốt nhất cho cả hai.”

“Đây là thời điểm thích hợp nhất để nói lời chia tay.”

“Có thể mình sẽ cảm thấy cô đơn, nhưng như thế vẫn tốt hơn so với việc phải cam chịu một mối quan hệ không hạnh phúc.”

Những điều cần tránh khi nói lời chia tay

- Nói rằng bạn đã quay lại với người yêu cũ.
- Nói rằng bạn tìm được một người khác thích hợp với bạn hơn.
- Cắt đứt quan hệ một cách đột ngột.
- Tổ thái độ im lặng, cáu gắt, ích kỷ, lừa dối hoặc tán tỉnh người khác cho đến khi “đối phương” mệt mỏi và tự rút lui.
- Nói lời chia tay rồi hàn gắn nhiều lần cho đến khi người kia chán nản và quyết định chia tay chính thức.
- Gửi e-mail hoặc gửi fax thông báo việc chia tay.

“Hãy yêu nhau dù có thể chia tay, còn hơn không được yêu lần nào.”

- Lord Tennyson (1809-1892), nhà thơ người Anh

Không thể nói trước điều gì, dù rằng bạn và người ấy có yêu và tin tưởng nhau đến mức nào chẳng nữa. Tuy nhiên, nếu cả hai hòa hợp với nhau và được sự ủng hộ của hai bên gia đình thì mối quan hệ giữa hai bạn sẽ ngày càng bền chặt. Hãy luôn nhớ rằng: Tình bạn – chất xúc tác cho tất cả các mối quan hệ – là nền tảng đầu tiên cho mọi sự hòa hợp và gắn kết.

Chương 19

NHỮNG THÔNGIỆP KỲ DIỆU TRONG HÔN NHÂN

“Bạn không kết hôn với một người mà là ba người: một người trong suy nghĩ của bạn, một người là con người thật của chính họ và một người mà họ sẽ trở thành sau khi kết hôn cùng bạn.”

- **Richard Needham (1912-1996), nhà bình luận châm biếm người Canada**

4 kiểu giao tiếp dành cho các cặp vợ chồng mới cưới

Hai người đàn ông ngồi chia sẻ với nhau về cách ứng xử giữa vợ chồng với nhau trong gia đình và việc ai là người đưa ra các quyết định quan trọng. Người thứ nhất nói:

- Trong gia đình, tôi là người ra quyết định và mọi người phải làm theo. Còn gia đình anh thì sao?

Người đàn ông thứ hai trả lời:

- Tôi và vợ đã thỏa thuận vấn đề này trong tuần trăng mật và chúng tôi đã có sự phân công rõ ràng. Tôi là người quyết định những việc quan trọng còn vợ tôi sẽ quyết định những việc ít quan trọng hơn.

- Vậy kết quả ra sao? - Người thứ nhất hỏi.

- Tình hình là dạo gần đây nhà tôi không có việc nào là quan trọng cả!

Bạn và chồng/vợ có cùng một kiểu giao tiếp không? Làm thế nào các cặp vợ chồng mới cưới có thể dung hòa cách ứng xử của họ trong đời sống hôn nhân?

Để có câu trả lời, trước hết bạn cần xác định được kiểu giao tiếp của bạn và bạn đời. Sau đây là bốn kiểu giao tiếp phổ biến đi kèm một số gợi ý có thể giúp hai bạn trở nên hòa hợp hơn.

1 - Kiểu giao tiếp thẳng thắn, bộc trực

Những người có kiểu giao tiếp này thường nói chuyện rất thẳng thắn và khá thích thú với việc tranh luận. Họ có các đặc điểm sau:

Ưu điểm:

- Nhanh chóng nắm bắt vấn đề.
- Nói chuyện hoạt bát về những vấn đề họ yêu thích.
- Có chính kiến rõ ràng.

Nhược điểm:

- Không phải là người biết lắng nghe, thường xuyên ngắt lời đối phương.
- Không tế nhị, thường đưa ra những quyết định bốc đồng.
- Thích áp đặt và tranh luận.

Cách hòa hợp

Nếu vợ/chồng của bạn thuộc mẫu người này, bạn hãy tham khảo những cách ứng xử sau đây:

- Mở đầu cuộc đối thoại bằng cách đề cập những đề tài mà họ yêu thích.
- Tránh khiêu khích hoặc quy trách nhiệm cho đối phương.
- Chú ý lắng nghe và xác nhận sự đồng tình (nếu có).
- Lái câu chuyện sang vấn đề bạn muốn đề cập. Đừng thụ động chờ đợi chồng/vợ bạn đặt câu hỏi về điều bạn muốn thảo luận.

- Đi thẳng vào vấn đề, sau đó bổ sung một vài ý kiến hỗ trợ. Không nên nói vòng vo.

- Nếu đối phương không tán đồng, bạn không nên tỏ ra chống đối. Có thể họ đang thử bạn hoặc cố đưa bạn vào cuộc tranh cãi. Thay vào đó, hãy nêu một vài ý kiến nhằm làm rõ quan điểm của bạn. Nếu vợ/chồng bạn có ý muốn tranh luận, bạn hãy nói: “Anh/em không muốn tranh cãi. Anh/em chỉ muốn cho em/anh thấy những suy nghĩ của anh/em mà thôi”.

2 - Kiểu giao tiếp linh hoạt

Những người có kiểu giao tiếp này thường thích trò chuyện sôi nổi. Họ có những đặc điểm sau:

Ưu điểm:

- Nói chuyện hoạt bát về nhiều đề tài.
- Quan tâm đến suy nghĩ và cảm xúc của nhau.
- Chọn cách đối thoại nhẹ nhàng, không xung đột.

Nhược điểm:

- Hay huyền thuyên và hay ngắt lời.
- Thường đưa ra những quyết định bốc đồng.
- Đôi khi quá phần khích.

Cách hòa hợp

Nếu vợ/chồng của bạn thuộc mẫu người này, hãy áp dụng cách giao tiếp sau:

- Thảo luận những vấn đề được cả hai yêu thích.
- Không nên để chồng/vợ bạn làm chủ hoàn toàn cuộc đối thoại.
- Bình luận hoặc đặt câu hỏi về những gì chồng/vợ bạn đang nói.
- Xác nhận sự tán đồng (nếu có).

- Chủ động đề cập đến vấn đề bạn muốn thảo luận nếu chồng/vợ bạn không hỏi bạn về điều đó.

- Đi thẳng vào vấn đề chính sau đó mới nói chi tiết.
- Nếu chồng/vợ bạn ngắt lời bạn, hãy nói: “Làm ơn để em/anh nói hết đã”.

3 - Kiểu giao tiếp dè dặt

Những người thuộc dạng này thường im lặng và khá nhạy cảm. Họ luôn tránh sự đối kháng và thường suy nghĩ kỹ lưỡng trước khi quyết định. Họ có những đặc điểm sau:

Ưu điểm:

- Hiểu được những cảm xúc đằng sau lời nói.
- Quan tâm đến quan điểm và cảm xúc của vợ/chồng họ.
- Đối thoại thân thiện, hòa hợp hướng đến giải quyết vấn đề.

Nhược điểm:

- Khá kiêu lời.
- Bị động và e dè trước những người đang làm chủ cuộc đối thoại.
- Thiếu chính kiến và thường tránh đưa ra quyết định.

Cách hòa hợp

Nếu vợ/chồng của bạn thuộc mẫu người này, hãy dùng kiểu giao tiếp sau:

- Tránh ngắt lời hoặc có ý điều khiển cuộc đối thoại.
- Nhẹ nhàng đưa ra ý kiến hoặc câu hỏi.
- Thăm dò những chủ đề khiến vợ/chồng bạn yêu thích trước khi đề cập đến chủ đề mà bạn yêu thích.
- Xác nhận sự đồng thuận (nếu có).
- Tránh lớn tiếng hoặc sử dụng ngôn ngữ hình thể quá khích.

- Đi thẳng vào vấn đề chính, sau đó nói vào chi tiết.
- Tham khảo ý kiến của họ bằng cách đặt câu hỏi: “Hãy cho anh/em biết suy nghĩ của em/anh về...”.

4 - Kiểu giao tiếp lý trí

Những người có kiểu giao tiếp này thường suy nghĩ một cách logic, trầm tĩnh và luôn nghiêm túc. Họ có những đặc điểm sau:

Ưu điểm:

- Có tầm hiểu biết sâu rộng về các vấn đề phức tạp.
- Trò chuyện nghiêm túc, chi tiết.
- Có lời diễn đạt rõ ràng, chính xác.

Nhược điểm:

- Xem trọng lý trí hơn cảm xúc khi đưa ra quyết định.
- Thích kiểm soát và điều khiển mọi người.
- Không linh hoạt trong suy nghĩ.

Cách hòa hợp

Nếu vợ/chồng của bạn thuộc mẫu người này, bạn hãy áp dụng cách giao tiếp sau:

- Thẳng thắn đề cập vấn đề của bạn đồng thời đưa ra lập luận.
- Cân bằng giữa nghe và nói bằng cách đưa ra những nhận định và câu hỏi khi cần thiết.
- Quyết đoán nhưng cần tránh xung đột.
- Tránh những lời chỉ trích, phê bình nặng về cảm tính.
- Xác nhận sự tán đồng (nếu có).
- Chủ động đề cập vấn đề bạn muốn thảo luận nếu vợ/ chồng bạn không hỏi.
- Nếu chồng/vợ bạn phủ nhận ý kiến của bạn một cách vô lý, hãy nói: “Có thể anh/em nói đúng, nhưng chúng ta không nên chỉ dựa

vào lý trí mà ra quyết định”.

Đừng quên rằng bạn và người bạn đời cần dung hòa hai kiểu giao tiếp riêng thành một kiểu giao tiếp chung, phù hợp cho cả hai. Nếu một bên nói điều gì gây khó hiểu hoặc có thể hiểu nhầm, bạn hãy yêu cầu chồng/vợ bạn giải thích rõ. Hãy nói:

“Có phải anh/em muốn nói rằng...?”

“Em/anh không chắc có hiểu đúng ý của em/anh hay không. Anh/em giải thích cụ thể hơn được không?”

“Anh/em không có ý nói như vậy, nhưng em/anh lại hiểu thế này... Có đúng thế không?”

Trên đây là những bí quyết giúp bạn và người bạn đời hòa hợp hơn trong giao tiếp từ đó có được một cuộc hôn nhân vững bền. Điều này rất quan trọng, bởi lẽ bạn sẽ cần đến những cách giao tiếp, ứng xử này khi bạn muốn đề cập đến các chủ đề nhạy cảm trong cuộc sống vợ chồng.

Cách thảo luận những vấn đề liên quan đến cuộc sống vợ chồng

Robert Mitchum (1917-1997) là một trong số ít những diễn viên Hollywood có cuộc sống gia đình hạnh phúc, bền vững. Cuộc hôn nhân của ông với vợ là bà Dorothy kéo dài hơn năm mươi năm. Khi được hỏi về bí quyết giữ gìn hạnh phúc gia đình, Robert nói: “Độ lượng với nhau. Mỗi chúng tôi luôn tin rằng người bạn đời của mình sẽ hoàn thiện hơn vào ngày hôm sau”.

Lạc quan là thái độ cần thiết và quan trọng trong cuộc sống gia đình, bên cạnh đó bạn cần biết quan tâm và trò chuyện với người bạn đời nhiều hơn về những vấn đề mang tính định hướng cho cuộc hôn nhân. Biết cách nhìn nhận và thảo luận vấn đề với chồng/vợ

trước khi sự việc xảy ra sẽ giúp cả hai tránh được những mâu thuẫn hoặc bất đồng quan điểm về sau. Sau đây là một vài lời khuyên giúp bạn gợi mở câu chuyện về những vấn đề nhạy cảm trong hôn nhân.

Vấn đề con cái

“Khi nào chúng ta nên có con?”

“Chúng ta sẽ làm gì để nuôi dạy con thật tốt?”

“Chúng ta nên đặt ra cho con cái những trách nhiệm gì?”

“Chúng ta nên dành thời gian cho con như thế nào?”

Vấn đề sức khỏe

“Bác sĩ nói về tình hình sức khỏe của anh/em thế nào?”

“Hiện tại anh/em cảm thấy như thế nào?”

“Vấn đề này gây ảnh hưởng đến anh/em ra sao?”

Vấn đề tài chính

“Mỗi tháng chúng ta sẽ chi tiêu khoảng bao nhiêu?”

“Chúng ta sẽ thanh toán các hóa đơn như thế nào?”

“Anh/em nghĩ thế nào nếu chúng ta mua hàng trả góp?”

“Chúng ta có thể xoay xở như thế nào để trang trải chi phí trong gia đình?”

“Mỗi tháng chúng ta nên tiết kiệm bao nhiêu?”

“Anh/em nghĩ chúng ta nên mua một chiếc xe mới hay một chiếc đã qua sử dụng?”

Vấn đề lập di chúc

“Chúng ta nên viết di chúc như thế nào? Ai sẽ là người giám sát việc thực hiện di chúc của chúng ta?”

“Sau này, anh/em muốn đám tang của mình diễn ra như thế nào?”

“Anh/em thực sự muốn lập di chúc chứ?”

Khi đề cập đến những vấn đề nhạy cảm, bạn sẽ có cơ hội cân nhắc và trao đổi ý kiến, quan điểm của bạn với bạn đời. Nếu vấn đề bạn đưa ra gây tranh cãi, hãy cố gắng giữ bình tĩnh, không nên tranh luận to tiếng. Thay vì vậy, hãy lắng nghe và tìm kiếm sự đồng thuận. Hãy cởi mở lòng mình và có thiện ý thỏa hiệp với bạn đời.

Trò chuyện về những việc làm và cảm xúc của bạn, chẳng hạn đề cập đến một ngày làm việc của bạn, về bọn trẻ hoặc thậm chí là những chủ đề nhạy cảm chính là cách tốt nhất giúp bạn chia sẻ mọi suy nghĩ và cảm giác đối với người bạn đời. Nhưng làm thế nào để giải quyết những tình huống mà bạn và bạn đời không tìm được tiếng nói chung?

9 quy tắc nền tảng để giải quyết mâu thuẫn trong hôn nhân

“Hôn nhân chỉ là một khái niệm, nuôi dưỡng tình yêu trong hôn nhân mới là một hành trình dài lâu.”

- Quentin Crisp (1908-1999), tác giả người Anh

Bạn và người bạn đời thường xuyên tranh cãi về những vấn đề tưởng chừng quá cũ? Cả bạn và người ấy đều ra sức tranh luận để rồi cuối cùng rơi vào sự im lặng đến ngột thở và một trong hai người phải lên tiếng rằng sẽ chấm dứt cuộc hôn nhân? Nếu đây là những vấn đề bạn đang gặp phải thì rất có thể bạn sẽ phải đối mặt với sự đổ vỡ.

Tuy nhiên, bạn hoàn toàn có cơ hội cứu vãn cuộc hôn nhân của mình. Để làm được điều đó, cả hai cần thẳng thắn trò chuyện và có thiện ý cùng nhau giải quyết mâu thuẫn. Bạn có thể nói:

“Anh/em sợ rằng nếu sự việc này cứ tiếp diễn thì cuộc hôn nhân của chúng ta sẽ đổ vỡ. Anh/em tin mọi thứ vẫn còn có thể cứu vãn.

Nếu em/anh đồng ý, chúng ta hãy cùng ngồi lại trò chuyện và tìm cách giải quyết. Em/anh sẵn lòng trò chuyện chứ?”

Nếu người bạn đòi đồng ý, hãy thống nhất với nhau về các quy tắc sau:

Quy tắc 1: Không lớn tiếng khi trò chuyện

Trò chuyện một cách điềm tĩnh cho phép bạn và bạn đòi có cơ hội lắng nghe nhau. Ngoài ra, cách đối thoại từ tốn, mạch lạc sẽ giúp bạn kiểm soát bản thân và không gây tổn thương cho vợ/chồng của bạn.

Nếu bạn phát hiện giọng nói của mình ngày càng tăng cường độ, hãy dừng lại một lát. Hãy tưởng tượng bạn đang điều chỉnh âm lượng giọng nói bằng một nút điều khiển. Bạn thậm chí có thể nói như sau:

“Anh/em đang xúc động. Anh/em cần thời gian để bình tĩnh lại.”

Nếu chồng/vợ lớn tiếng với bạn, bạn hãy nhắc nhở:

“Chúng ta đã đồng ý là sẽ không lớn tiếng trong lúc trò chuyện mà.”

Quy tắc 2: Không xưng hô thiếu tôn trọng với người bạn đòi

Hãy xưng tên khi hai bạn đang trò chuyện. Không dùng kiểu xưng hô thiếu tôn trọng như “ông/cô - tôi”, “mày-tao” hay sỉ vả nhau là “đồ ngốc”, “đồ vô trách nhiệm”, “đồ ích kỷ”... với bạn đòi. Để tránh điều này, bạn có thể nói:

“Chúng ta sẽ không xưng hô bằng những từ ngữ khó nghe khi đang trò chuyện cùng nhau, được chứ?”

Tuy nhiên, nếu bạn vô tình vi phạm, hãy nhanh chóng nói lời xin lỗi:

“Xin lỗi vì anh/em đã xưng hô với em/anh như vậy.”

Nếu người bạn đòi không giữ đúng lời hứa, bạn hãy nói:

“Chúng ta đã nhất trí là không xúc phạm nhau như thế mà.”

Quy tắc 3: Mỗi lần trò chuyện chỉ tập trung vào một vấn đề nhất định

Nếu cùng lúc, bạn đề cập đến quá nhiều vấn đề, sẽ khiến cả hai thêm rối trí và khó đi đến cách giải quyết thống nhất. Vì vậy, hãy xác định rõ ràng rằng mỗi lần chỉ nên tập trung vào một vấn đề mà thôi. Cả hai cùng thảo luận, và nếu có thể, hãy cùng đi đến một sự thỏa hiệp. Bạn có thể nói:

“Chúng ta có nhiều bất đồng, nhưng chúng ta sẽ không thể giải quyết tất cả chỉ trong một lần. Vậy chúng ta hãy chia nhỏ và tuần tự giải quyết từng vấn đề nhé. Anh/em có thể chọn trước nếu muốn.”

Nếu người bạn đòi từ chối, bạn có thể nói:

“Anh/em muốn chúng ta cùng xem xét việc...”

Nếu người bạn đòi làm trái quy tắc, bạn hãy nhắc nhở:

“Chúng ta đã thỏa thuận sẽ giải quyết từng vấn đề một rồi mà.”

Quy tắc 4: Không ngắt lời nhau

Hãy tập trung lắng nghe và không nên ngắt lời bạn đòi của mình, nhất là khi họ đang quy trách nhiệm cho bạn về một vấn đề nào đó, thậm chí dù bạn biết rằng anh ấy/cô ấy nói sai hoặc đang hành xử một cách lỗ mãng. Hãy cố gắng giữ bình tĩnh và lắng nghe vì điều này cho thấy bạn đang suy nghĩ nghiêm túc về những điều họ nói. Bạn có thể đề nghị:

“Chúng ta thỏa thuận là sẽ không ngắt lời nhau nhé?”

Nếu bạn vi phạm, hãy xin lỗi ngay:

“Anh/em xin lỗi vì đã ngắt lời em/anh. Em/anh cứ tiếp tục đi.”

Nếu người bạn đòi vi phạm, bạn hãy nói:

“Chúng ta đã thỏa thuận sẽ không ngắt lời nhau mà.”

Quy tắc 5: Không vùng vằng bỏ đi

Những lời chỉ trích, phê bình rất dễ khiến người nghe mất bình tĩnh, nhất là khi cảm xúc đang dâng trào, không thể kiểm soát. Vì vậy, bạn hãy đề nghị:

“Chúng ta hãy thỏa thuận là sẽ tuyệt đối lắng nghe nhau và không bỏ đi dù mất bình tĩnh nhé?”

Nếu bạn cảm thấy mất bình tĩnh, hãy đứng lên và đi loanh quanh nhưng vẫn chú ý lắng nghe người bạn đời nói. Sau khi họ dứt lời, nếu bạn muốn có một khoảng lặng để bình tĩnh lại hoặc để suy nghĩ về câu trả lời, hãy yêu cầu ngưng cuộc nói chuyện. Chẳng hạn:

“Anh/em đã nói xong suy nghĩ của mình, giờ thì em/anh cần thời gian để suy nghĩ về những điều anh/em vừa nói.”

Lời nói nhẹ nhàng sẽ giúp làm giảm bớt những sự chỉ trích, phê bình và khuyến khích bạn đời lắng nghe. Tuy nhiên, nếu đối phương đứng dậy bỏ đi, bạn hãy nói:

“Chúng ta đã thỏa thuận sẽ không bỏ đi trong lúc người kia đang nói. Hãy để anh/em nói hết đã. Sau đó chúng ta sẽ ngưng nói chuyện và nghỉ ngơi.”

Quy tắc 6: Không nhắc lại những cuộc tranh luận trong quá khứ

Trong lúc nói chuyện, người ta rất dễ khơi lại những cuộc tranh cãi từng xảy ra trước đó. Điều này khiến cả hai thêm bực bội và kết quả là, hai người rất khó tìm được tiếng nói chung. Vì vậy, hãy thỏa thuận:

“Chúng ta sẽ không khơi lại những chuyện quá khứ mà chỉ tập trung vào vấn đề hiện tại thôi nhé?”

Nếu người bạn đời vi phạm, bạn có thể nói:

“Chúng ta đã thỏa thuận sẽ không nhắc đến những chuyện quá khứ cơ mà.”

Quy tắc 7: Không đổ lỗi

Các cặp vợ chồng thường có thói quen quy trách nhiệm lẫn nhau về các vấn đề trong hôn nhân của họ. Tuy nhiên, bạn hoàn toàn có quyền nêu ra những lời phàn nàn chính đáng, những vấn đề cần đến sự chung tay giải quyết của cả hai. Hãy thỏa thuận:

“Chúng ta sẽ không đổ lỗi lẫn nhau mà chỉ tập trung tìm cách cải thiện tình trạng hôn nhân của chúng ta thôi nhé?”

Nếu người bạn đời vi phạm, bạn có thể nói:

“Chúng ta đã hứa là sẽ không đổ lỗi lẫn nhau, vậy chúng ta hãy tập trung vào những điều cần thảo luận.”

Quy tắc 8: Thành thật với nhau

Nếu cuộc hôn nhân của bạn đang gặp khó khăn, những lời nói dối dù vô hại cũng sẽ làm cho người bạn đời mất lòng tin ở bạn. Tốt hơn hết bạn nên thành thật và tìm cách giải quyết vấn đề. Hãy thỏa thuận:

“Chúng ta thỏa thuận sẽ trò chuyện một cách thành thật nhé?”

Nếu bạn từng nói dối thì đừng phạm phải sai lầm này một lần nữa. Bạn hãy nói:

“Anh/em đã không thành thật với em/anh về...”

Nếu người bạn đời không thành thật, bạn hãy nói:

“Chúng ta đã hứa sẽ không nói dối nhau mà.”

Quy tắc 9: Hãy tham khảo ý kiến các chuyên gia tư vấn hôn nhân, nếu cần

Sau rất nhiều nỗ lực, nếu bạn và bạn đời vẫn không tìm được tiếng nói chung, hãy nhờ đến sự hỗ trợ của các chuyên gia tư vấn. Bạn có thể đề nghị:

“Chúng ta sẽ nhờ đến chuyên viên tư vấn nếu không thể tìm ra cách giải quyết vấn đề nhé?”

Thiết lập những quy tắc nền tảng cho cuộc đối thoại giữa bạn và bạn đời về các vấn đề quan trọng trong hôn nhân sẽ tạo nên một sự khác biệt rất lớn cho mối quan hệ của hai người. Cuộc sống hôn nhân không đơn giản, nó cần đến sự nỗ lực và thiện ý hợp tác của cả hai. Thể hiện sự quan tâm và tôn trọng lẫn nhau là một trong những cách giúp cuộc hôn nhân của bạn thêm bền vững.

8 cách thể hiện sự biết ơn đối với người bạn đời

“Giai đoạn quan trọng nhất trong đời sống vợ chồng là thời gian cả hai ngồi ăn sáng với nhau.”

- A.P. Herbert (1890-1971), chính trị gia, tác giả người Anh

Hầu như cặp vợ chồng nào cũng có những hiểu lầm nhỏ nhưng thường thì họ sớm tìm được cách giải quyết. Một trong những nguyên nhân phổ biến dẫn đến xung đột giữa các cặp vợ chồng chính là vì họ không biết cách thể hiện sự trân trọng đối với nhau. Sai lầm này nếu không được sửa chữa ngay sẽ ảnh hưởng rất lớn đến đời sống hôn nhân.

Ai cũng muốn được người khác trân trọng và đánh giá cao, người bạn đời của bạn cũng vậy. Sau đây là một số cách ứng xử thể hiện sự cảm kích của bạn dành cho bạn đời khi họ làm một điều gì đó vì bạn:

1. Làm một việc mà vợ/chồng yêu cầu bạn nhiều lần, chẳng hạn: rửa chén, xếp đồ (đối với chồng), hoặc đập nắp tuýp kem đánh răng

hay cắt cỏ trong vườn (đối với vợ).

2. Dành một bữa tối thật đặc biệt cho người bạn đời. Không nhất thiết phải đến những nơi sang trọng, chỉ cần một bữa tối thật lãng mạn và một bộ phim thú vị cũng có thể khiến người ấy thực sự hạnh phúc.

3. Tặng vợ một món quà (chẳng hạn: sô-cô-la hoặc một chiếc bánh kem nho nhỏ) với lời chúc: “Đây là món quà dành cho tình yêu của anh”.

4. Hầu hết phụ nữ đều thích tặng hoa. Hãy khiến họ ngạc nhiên và phải thốt lên: “Ôi, những bông hoa này là thế nào đây?”.

Khi đó, bạn hãy nói: “Anh chỉ muốn em biết rằng anh yêu em và mong em luôn rạng rỡ như những đóa hoa này!”.

5. Dành ra một ngày đặc biệt nào đó cho bạn đời mà không trùng với ngày sinh nhật hoặc kỷ niệm ngày cưới. Hãy gửi các con cho người giữ trẻ và lên kế hoạch một buổi tối thật lãng mạn tại nhà hoặc bên ngoài. Khi đó, bạn hãy nói: “Chúng ta hãy cùng làm một điều gì đó thật đặc biệt nhé”.

6. Mời chồng/vợ đi ăn trưa. Hãy thể hiện sự trân trọng và yêu thương của bạn đối với cô ấy/anh ấy. Hãy dành những cử chỉ âu yếm để thể hiện rằng: “Anh/em thực sự trân trọng tất cả những điều em/anh đã làm”.

7. Làm bạn đời ngạc nhiên bằng cách gửi cho họ một tấm thiệp với nội dung: “Mỗi ngày anh đều thấy em thật đáng yêu!”.

8. Hãy chia sẻ niềm vui, niềm tự hào về những thành quả bạn đạt được. Hãy thể hiện sự biết ơn và trân trọng đối với người bạn đời vì những nỗ lực của họ đã giúp bạn thành công.

Hãy nói: “Cảm ơn sự giúp đỡ của anh/em. Không có anh/em, em/anh đã không có được thành công như ngày hôm nay”.

Trong cuộc sống hằng ngày, cả bạn và bạn đời đều muốn nhận được sự tôn trọng. Khi cả hai bày tỏ lòng biết ơn và sự tôn trọng lẫn nhau, mối quan hệ sẽ ngày càng bền vững.

Những cuộc hôn nhân hạnh phúc không tự nhiên mà có, nó được xây dựng trên nền tảng niềm tin, sự gắn bó và sự hòa hợp trong giao tiếp. Hãy sẵn sàng trò chuyện với người bạn đời các vấn đề quan trọng trong cuộc sống vợ chồng như chuyện con cái, công việc, tiền bạc và những định hướng tương lai. Trên cơ sở đó, cả hai cần tìm ra tiếng nói chung để dung hòa mọi sự khác biệt. Hãy nhớ, đừng bao giờ đánh giá thấp những lời khen ngợi, sự quan tâm và thái độ tôn trọng mà vợ chồng dành cho nhau bởi lẽ chúng chính là chất keo thắt chặt mối quan hệ của hai người đến trọn đời.

Chương 20

NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP TRONG GIA ĐÌNH

“Gia đình không chỉ là một mái nhà trong đó có trẻ con, đàn ông, phụ nữ, chó mèo và những cơn cảm cúm thông thường.”

- Ogden Nash (1902-1971), nhà văn người Mỹ

Trong buổi ăn tối mừng lễ Tạ ơn với các thành viên trong gia đình, ông bố thường ngày rất kiên nhẫn nhưng cuối cùng không thể giữ được bình tĩnh khi mọi người liên tục tranh cãi nhau.

- Ai cũng cho mình là đúng, vậy còn ta thì sao? Khi nào mới đến lượt ta đưa ra ý kiến đây?

Cô con gái nhỏ đang ngồi bên cạnh khẽ níu tay áo ông và thì thầm:

- Dễ thôi mà bố! Chỉ cần bố khóc ré lên là được!

Để con cái biết nghe lời

“Hãy cư xử tốt với bọn trẻ để chúng không bỏ bạn mà đi.”

- Steven Wright, nghệ sĩ hài người Mỹ

Art Linkletter - người dẫn chương trình truyền hình Kids Say the Darndest Things (Trẻ con nói điều hay) của thập niên 1950, nói rằng ông khám phá ra bí quyết giúp ông luôn được trẻ con yêu mến, đó là ông luôn lắng nghe lời chúng nói; ông làm chúng mỉm cười và cảm thấy mình là người quan trọng.

Bạn cũng sẽ có được sự yêu mến của trẻ con nếu biết cách ứng xử khéo léo với chúng. Dưới đây là một vài gợi ý dành cho bạn:

1. Mỉm cười và tỏ thái độ hứng thú với những gì bọn trẻ nói hoặc làm. Hãy hỏi:

“Các cháu đang làm gì thế (xây, vẽ, chơi...)?”

2. Tìm hiểu những suy nghĩ, cảm giác của chúng về những việc chúng quan tâm. Bọn trẻ sẽ rất thích thú nếu được bày tỏ những ý nghĩ của mình. Hãy hỏi:

“Con nghĩ thế nào về quyển Harry Potter mới ra (hoặc bộ phim, trò chơi video...). Con thích (hay không thích) nào?”

“Con thích nhất điều gì...?”

“Con thích làm gì nhất sau khi đi học về và làm xong bài tập?”

3. Thường xuyên khen ngợi những việc làm tốt của trẻ, chẳng hạn:

“Con thật giỏi khi...”

“Con thật sự là một tài năng về...”

4. Cũng giống như người lớn, trẻ con luôn vui vẻ làm theo những gì bạn nói nếu chúng cảm thấy được bạn tôn trọng và đối xử tốt. Hãy nói:

“Con giúp bố/mẹ... nhé” và “Bố/mẹ cảm ơn con nhiều vì...”

“Con rất giỏi vì đã giúp bố/mẹ. Cảm ơn con nhiều nhé!”

5. Đặt ra những quy định hợp lý và khuyến khích bọn trẻ thực hiện.

Đôi khi, bọn trẻ sẽ không đồng tình với những quy định của người lớn. Bởi vậy, người lớn nên đặt ra cho trẻ những giới hạn và quy định vừa phải, hợp lý. Hãy nói:

“Con đã hiểu rõ quy định rồi. Vậy hãy làm theo nhé!”

“Chúng ta thỏa thuận là con sẽ chỉ... sau khi...”

6. Thừa nhận sai lầm và xin lỗi nếu bạn phạm lỗi với con trẻ.

Đừng tưởng rằng trẻ nhỏ không nhận ra lỗi lầm của người lớn. Vì vậy, hãy chứng tỏ rằng bạn là người biết chấp nhận và sửa chữa sai lầm nếu bạn mắc lỗi, đặc biệt khi lỗi đó có liên quan đến bọn trẻ. Chúng sẽ tôn trọng bạn hơn và lấy bạn làm gương để noi theo. Hãy nói:

“Bố/mẹ không nên rầy la con về... Bố/mẹ đã sai, bố/mẹ xin lỗi con!”

“Bố/mẹ xin lỗi vì đã giận dữ với con.”

“Bố/mẹ đã sai khi bắt lỗi con về...”

7. Trò chuyện với bọn trẻ khi cần thiết để cân nhắc những ý kiến cũng như suy nghĩ của chúng. Hãy đặt ra những câu hỏi như:

“Vậy con dự định sẽ giải quyết chuyện này như thế nào?”

“Nếu con là giáo viên, con sẽ nói gì đối với một học sinh...?”

“Con có quyền lựa chọn, bố/mẹ sẽ ủng hộ nếu thấy điều đó là hợp lý. Con đã cân nhắc những thuận lợi và khó khăn có thể gặp phải trước lựa chọn ấy hay chưa?”

Sự tôn trọng của bạn sẽ tạo nên lòng tự trọng nơi con trẻ

Cách giao tiếp của bạn đối với con trẻ sẽ góp phần củng cố hoặc làm tổn thương lòng tự trọng của chúng. Nếu bạn tôn trọng trẻ, chúng cũng sẽ tôn trọng bạn. Việc thể hiện sự tôn trọng đối với những ý kiến của con trẻ, ngay cả khi những ý kiến đó khác với suy nghĩ của bạn sẽ khiến chúng lưu tâm, cân nhắc những điều bạn nói. Tránh rầy la hoặc đưa ra những nhận xét khiến trẻ cảm thấy bị tổn thương hoặc sụp đổ lòng tin.

- Không nên nói: “Con không nên cảm thấy như thế!”.

Hãy nói: “Bố/mẹ cũng từng có cảm giác như vậy”.

- Không nên nói: “Thật lố bịch!”.

Hãy nói: “Sao con lại có cảm giác như vậy?”.

- Không nên nói: “Đây là điều ngu ngốc nhất mà bố/mẹ từng nghe”.

Hãy nói: “Nghe thật sáng tạo (mới lạ, khác biệt) đấy”.

- Không nên nói: “Con nên tìm bạn khác tốt hơn đi”.

Hãy nói: “Không nên để bạn bè quyết định giúp con như vậy”.

- Không nên nói: “Sao con ngu ngốc thế?”.

Hãy nói: “Ai cũng mắc sai lầm. Con hãy rút kinh nghiệm cho lần sau nhé”.

- Không nên nói: “Điều gì khiến con nghĩ con sẽ thành công trong việc...?”.

Hãy nói: “Một số người không được ai nghĩ là họ sẽ giỏi trong việc... nhưng cuối cùng họ lại rất thành công trong lĩnh vực ấy đấy!”.

- Không nên nói: “Con không hề giỏi giang trong việc...”.

Hãy nói: “Hãy cố gắng và xem kết quả thế nào, sau đó con hãy quyết định có tiếp tục hay không”.

- Không nên nói: “Con không biết con đang nói gì đâu”.

Hãy nói: “Con có thể bảo vệ chính kiến của mình không, hay con chỉ đang muốn bày tỏ ý kiến chủ quan của mình?”.

- Không nên nói: “Con là kẻ thất bại”.

Hãy nói: “Nếu muốn thành công, con cần nỗ lực nhiều hơn nữa. Đừng từ bỏ, hãy tiếp tục cố gắng và con sẽ thấy con có thể làm được”.

Những lời nói của bạn luôn có sức ảnh hưởng đến trẻ nhỏ. Nếu biết trò chuyện với chúng như những người lớn với nhau, bạn sẽ tạo dựng được sự tôn trọng và niềm tin vững bền trong mối quan hệ bố mẹ - con cái.

Lời khuyên dành cho các bậc phụ huynh bảo thủ

Bố mẹ hoặc họ hàng bên phía chồng/vợ có thể là nguyên nhân đưa đến những chuyện cười ra nước mắt khi họ luôn cố tạo áp lực để vợ chồng bạn làm theo ý muốn của họ. Vấn đề nằm ở chỗ nếu bạn phản đối, họ sẽ cho rằng bạn là kẻ vô ơn, nhưng nếu bạn nhẫn nhịn làm theo mọi đề xuất của họ, họ sẽ cố gắng kiểm soát cuộc sống của bạn nhiều hơn nữa, từ chuyện nhà cửa đến việc nuôi dạy con, thậm chí ngay cả đến những loại thực phẩm gia đình bạn đang sử dụng. Vậy làm thế nào bạn có thể dung hòa tính cố chấp của bố mẹ ?

Tốt nhất, bạn không nên gây ra bất kỳ sự xung đột nào trong gia đình. Hãy hành xử tế nhị và biết khi nào thì nên lên tiếng bảo vệ chính kiến của mình. Ba bí quyết sau sẽ giúp bạn chiến thắng những bậc phụ huynh hay những người họ hàng khó tính, bảo thủ.

Bí quyết 1: Chọn lựa chiến thuật phù hợp

Nếu không biết đưa ra chính kiến rõ ràng, rất có thể bố mẹ hoặc những người họ hàng bên phía nhà chồng/nhà vợ của bạn sẽ can thiệp ngày càng sâu vào cuộc sống riêng tư của bạn. Cách tốt nhất là bạn không nên tranh cãi về tất cả những gì họ muốn bạn làm theo vì dù bạn có giành phần thắng chẳng nữa thì vấn đề cũng chẳng mấy sáng sủa hơn. (Đừng nghĩ rằng hôn nhân của bạn sẽ vẫn tốt đẹp nếu bạn không có mối quan hệ tốt với bố mẹ và những người họ hàng). Vì vậy, bạn nên nhẹ nhàng tiếp thu ý kiến của họ, dành cho họ sự tin tưởng và tôn trọng mà họ mong muốn, sau đó hãy xem xét và sắp xếp lại mọi việc theo cách của bạn.

Bí quyết 2: Không tranh cãi, hãy lắng nghe

Hầu hết cha mẹ nào cũng muốn khẳng định rằng mình là người đi trước và dĩ nhiên có kinh nghiệm hơn con cái. Họ cảm thấy mình có giá trị khi giúp con cái làm được những điều chúng mong muốn (hoặc những điều họ cho rằng con cái mong muốn). Bởi vậy, nếu bạn phản ứng gay gắt với cha mẹ, chẳng hạn nói rằng “Cha mẹ hãy tự lo chuyện của mình đi!”, họ sẽ tức giận và bị tổn thương ghê gớm.

Trong trường hợp này, cách tốt nhất là bạn hãy ngừng lại giây lát sau khi lắng nghe lời chỉ dạy của họ. Hãy hít thở thật sâu, sau đó nhìn thẳng vào mắt họ và nói:

“Con đang nghe đây, bố/mẹ cứ nói tiếp đi.”

“Ý tưởng thú vị thật! Bố/mẹ dự định sẽ triển khai như thế nào?”

“Bố/mẹ sẽ làm gì tiếp theo để giải quyết tình huống này?”

“Vậy bước tiếp theo là gì?”

“Điều đó sẽ có ảnh hưởng như thế nào đến kế hoạch... của chúng ta?”

Nếu bạn thật sự muốn ghi điểm trước mặt bố mẹ hoặc những người họ hàng phía nhà vợ/nhà chồng, hãy nói:

“Con có thể hỏi xin ý kiến của bố/mẹ không?”

Với những câu nói trên, bạn sẽ thấy nụ cười lập tức xuất hiện trên gương mặt của bố mẹ và mọi khoảng cách đều được xóa bỏ. Lắng nghe cũng là cách giúp bạn nhìn lại và quyết định xem lời đề nghị ấy có thiết thực hay không. Xét cho cùng, bố mẹ luôn là người muốn đưa lại cho bạn những lời khuyên bổ ích và giúp bạn giải quyết vấn đề. Vì vậy, sẽ không hay chút nào nếu bạn bỏ ngoài tai mọi điều họ nói. Hãy trân trọng những lời khuyên của bố mẹ, bởi điều đó khiến họ cảm thấy vui và được tôn trọng. Chỉ cần bạn không

phụ thuộc quá nhiều vào bố mẹ và không nên để bố mẹ kiểm soát cuộc sống của bạn là được rồi.

Bí quyết 3: Xem xét vấn đề và tự mình đưa ra quyết định

Để vượt qua các bậc nhạc gia muốn làm chủ cuộc sống của bạn, bạn và chồng/vợ cần thẳng thắn đưa ra quyết định cho riêng mình và sẵn sàng chấp nhận mọi hệ quả từ những quyết định đó. Không nên e ngại khi phải bày tỏ những điều bạn nghĩ, nhưng hãy cư xử một cách khéo léo và tế nhị. Bạn có thể nói với họ rằng bạn trân trọng những lời khuyên và sự giúp đỡ của họ như sau:

“Con cảm ơn vì bố mẹ đã chia sẻ suy nghĩ cùng chúng con. Khi nào chúng con quyết định, chúng con sẽ thông báo cho bố mẹ biết.”

“Cuộc trò chuyện với bố mẹ đã giúp ích cho chúng con rất nhiều, con rất cảm ơn vì điều này. Tạm thời chúng con vẫn chưa quyết định, nhưng chúng con sẽ sớm cho bố mẹ biết.”

“Chúng con rất tâm đắc ý kiến của bố mẹ về... nhưng chúng con không chắc... sẽ phù hợp với kế hoạch này. Chúng con sẽ suy nghĩ thêm về những điều gia đình ta đã bàn luận.”

Bạn cần chuẩn bị tinh thần đón nhận thêm nhiều áp lực từ phía bố mẹ và họ hàng một khi bạn tri hoãn đưa ra quyết định, tuy nhiên bạn không nên nghe theo mọi lời khuyên của họ hoặc chọn lựa một quyết định khiến họ phật ý. Bạn có thể nói:

“Chúng con rất trân trọng những lời khuyên của bố mẹ, nhưng dù sao, chúng con cũng sẽ làm những điều mà chúng con nghĩ là tốt nhất.”

Ngôn từ hàn gắn

Những rạn nứt tình cảm trong gia đình sẽ khiến các thành viên cảm thấy không thoải mái, đó là chưa kể chúng là nguyên nhân gây

ra nhiều tổn thương cho nhau. Mọi người cần nhẫn nhịn, nhịn nhường để chấp nhận lỗi lầm của mình và lên tiếng xin lỗi. Cũng như thế, chấp nhận lời xin lỗi của các thành viên trong gia đình cho thấy bạn là người biết khoan dung và tha thứ. Bạn hoàn toàn có thể là người giúp gia đình có lại bầu không khí ấm áp, vui vẻ như xưa. Hãy nói rằng:

“Tôi không nghĩ gia đình ta lại bất hòa chỉ vì chúng ta bất đồng quan điểm, phải không?”

“Tôi sẽ cho qua mọi chuyện, và tôi hy vọng anh cũng như thế.”

“Tôi thừa nhận tôi đã sai. Tôi thành thật xin lỗi.”

“Hãy quyết định mọi chuyện đúng - sai và chấm dứt ở đây.”

“Tôi hy vọng chúng ta sẽ để mọi thứ lại phía sau.”

Cư xử đối với các bậc cao tuổi

Trò chuyện với các bậc cao tuổi sẽ thử thách khả năng thuyết phục và lòng kiên nhẫn của bạn. Dưới đây là những điều bạn nên lưu ý khi giao tiếp với họ.

Nên:

- Dành thời gian bên cạnh cha mẹ già để hiểu tâm lý & cuộc sống của họ.
- Trò chuyện với một người bạn của cha mẹ, một người họ hàng hoặc bác sĩ để tìm hiểu tình hình sức khỏe, nếp sinh hoạt của cha mẹ.
- Bày tỏ những lo lắng của bạn với cha mẹ trước khi mọi chuyện trở nên quá muộn.
- Kiên nhẫn và dành thời gian để cha mẹ cân nhắc những đề xuất của bạn trước khi họ ra quyết định.

- Bình tĩnh và giữ giọng ôn hòa khi trò chuyện, đừng bao giờ tỏ ra chiều cố với họ.

- Giải thích với các thành viên trong gia đình rằng mọi người cần phải điều chỉnh sinh hoạt cá nhân đôi chút vì nếp sống của bố mẹ đã thay đổi.

Không nên:

- Phản ứng tiêu cực khi họ không đồng thuận với đề xuất của bạn.

- Lên giọng hoặc ngắt lời cha mẹ.
- Nghĩ rằng cha mẹ sẽ ghi nhớ tất cả những gì bạn nói.
- Sử dụng những ngôn từ thô lỗ hoặc thiếu tôn trọng.
- Đe dọa sử dụng những biện pháp cứng rắn để ép buộc cha mẹ làm những điều trái với mong muốn của họ.
- Mong cha mẹ bạn sẽ thay đổi thói quen.

Những điều không nên nói trong các buổi họp mặt gia đình

“Anh thấy chiếc đồng hồ này chứ? Nó là một chiếc đồng hồ bằng vàng có kiểu dáng rất thanh nhã, ông tôi đã bán nó cho tôi ngay trước lúc ông qua đời đấy!”

- **Woody Allen**, nghệ sĩ hài người Mỹ

Tại bàn tiếp tân của một đám cưới, cha của cô dâu đang bắt tay và nói lời cảm ơn những vị khách và họ hàng vì đã đến chia vui cùng con gái ông. Đột nhiên, ông nhận ra rằng mình đang trò chuyện cùng mẹ của chú rể và đây là lần thứ hai. Mẹ chú rể cười nói:

- Nhưng anh đã chúc ngủ ngon với tôi rồi mà!
- Vâng, tôi đã nói rồi, nhưng tôi luôn thấy vui mỗi khi nói lời chào tạm biệt chị. – Cha cô dâu trả lời.

Những dịp họp mặt gia đình như tiệc sinh nhật, tiệc cưới, bữa ăn cuối tuần hay lễ tang là những dịp bạn cần cân nhắc lời nói của mình. Sau đây là những điều bạn không nên đề cập đến trong một số tình huống cụ thể:

Tại tiệc sinh nhật:

“Chị đẹp quá! Chị vừa giải phẫu thẩm mỹ à?”

“Giờ thì chị đã có tuổi rồi đấy, chị có cảm thấy mình gặp khó khăn với việc...?”

“Chị lên cân phải không?”

“Thực sự là năm nay chị bao nhiêu tuổi nhỉ?”

Tại bữa ăn gia đình:

“Em yêu, em có nhiều tài năng, ngoại trừ chuyện nấu nướng.”

“Xin lỗi, chúng tôi phải về sớm. Chúng tôi muốn ghé thăm vài người bạn.”

“Tôi đã ăn món này ở đâu đó.”

“Tôi nghĩ anh biết tôi dị ứng với món...”

“Lại thịt nữa à?”

“Tôi từng có vấn đề khi ăn món... nhưng tôi nghĩ lần này có lẽ không sao.”

Tại tiệc cưới:

“Tôi hy vọng cuộc hôn nhân này sẽ kéo dài lâu hơn cuộc hôn nhân trước đó của anh/chị.”

“Cảm ơn vì đã tặng cho đôi trẻ chiếc hộp bằng bạc thật đẹp. Tiếc là hai đứa đã có đến ba chiếc hộp như vậy rồi. Anh sẽ không phiền nếu chúng tôi gửi lại anh chứ?”

“Chồng/vợ cũ của anh ấy/cô ấy trông đẹp hơn và cũng giàu có hơn nhiều.”

“Tôi tự hỏi liệu cô ấy/anh ấy có biết rằng...”

Tại lễ tang:

“Đây là thời điểm tốt nhất để ông ấy/bà ấy ra đi.”

“Rồi anh sẽ lại kết hôn (và có con,...).”

“Bệnh của chồng/vợ tôi còn nặng hơn thế này.”

“Anh nghĩ chiếc quan tài này giá bao nhiêu?”

“Tôi hy vọng ông ấy để lại cho anh một gia tài lớn.”

“Lễ tang luôn là dịp để mọi người lãng phí thời gian và những bông hoa đẹp.”

Những điều bạn nói trong các buổi họp mặt gia đình có thể gây cười, tuy nhiên nếu không cẩn thận, chúng sẽ gây xung đột, thậm chí làm rạn nứt tình cảm gia đình. Vào những dịp này, bạn cần giữ thái độ cư xử đúng mực, biết lắng nghe và biết khi nào cần nói và nói điều gì. Bằng cách chọn lọc và sử dụng những ngôn từ phù hợp, việc giao tiếp của bạn và mọi người trong gia đình sẽ trở nên dễ dàng và thú vị hơn.

“Số phận quyết định ai sẽ là họ hàng của bạn, nhưng bạn là người có quyền chọn lựa bạn bè cho mình.”

- Jacques Delille (1738-1813), nhà thơ người Pháp

Giao tiếp với những người bạn yêu thương cũng là cả một thử thách. Với con cái, bạn hãy là tấm gương sáng để bọn trẻ noi theo. Với cha mẹ hoặc họ hàng, việc lắng nghe những đề xuất của họ sẽ giúp bạn tiếp thu những điều hay, và hạn chế khả năng kiểm soát, áp đặt của họ lên cuộc sống riêng của bạn. Với những bậc cha mẹ đã luống tuổi, bạn cần dành cho họ sự chăm sóc, kiên nhẫn và thương yêu. Sau cùng, hãy nhớ rằng thái độ quyết định tất cả!

Trên đây là những phương pháp và cách thức sử dụng ngôn từ thích hợp trong từng hoàn cảnh cụ thể. Chỉ cần một chút nỗ lực và kiên trì, bạn sẽ rèn luyện được khả năng sử dụng từ ngữ uyển chuyển và sự tự tin hơn khi trò chuyện cùng mọi người. Đừng quên rằng, bất cứ người đối diện nào cũng sẽ phản ứng tích cực nếu họ nhận được sự hứng thú và thái độ tôn trọng ở bạn trước điều họ nói. Cuối cùng, bạn hãy luôn là chính mình và hãy phát huy khiếu ăn nói của bạn trong giao tiếp với mọi người.