

CATHERINE MOLLOY

Thanh Thảo dịch



the *Million Dollar*
Handshake

The Ultimate Guide To Revolutionise
How You Connect And Communicate In Business And Life

CÁI BẮT TAY
TRIỆU ĐÔ

*Cẩm nang tối thượng
để kết nối và giao tiếp hiệu quả*

MỤC LỤC

Giới thiệu

CHƯƠNG 1 CÁI BẮT TAY ĐÁNG GIÁ TRIỆU ĐÔ

CHƯƠNG 2 NGÔN NGỮ CƠ THỂ

CHƯƠNG 3 HÀNH VI

CHƯƠNG 4 TƯ DUY TRIỆU ĐÔ

CHƯƠNG 5 KẾT NỐI VÀ GIAO TIẾP XUYÊN VĂN HÓA

CHƯƠNG 6 KHUÔN KHỔ KẾT NỐI CÓ Ý THỨC

Lời cảm ơn

Original title: THE MILLION DOLLAR HANDSHAKE

Written by Catherine Molloy

First published by the Orion Publishing Group, London

Copyright © 2018 by Catherine Molloy

Vietnamese edition © 2022 by First News - Tri Viet Publishing Co., Ltd

Published by arrangement with Orion Publishing Group via The Grayhawk Agency Ltd.

All rights reserved.

Tác phẩm: CÁI BẮT TAY TRIỆU ĐÔ

Tác giả: Catherine Molloy

Công ty First News – Trí Việt giữ bản quyền xuất bản và phát hành ấn bản tiếng Việt trên toàn thế giới theo hợp đồng chuyển giao bản quyền với Orion Publishing Group thông qua The Grayhawk Agency Ltd.

Bất cứ sự sao chép nào không được sự đồng ý của First News đều là bất hợp pháp và vi phạm Luật Xuất bản Việt Nam, Luật Bản quyền Quốc tế và Công ước Bảo hộ Bản quyền Sở hữu Trí tuệ Berne.

Thực hiện: Ngọc Dung - Minh Hiếu - Phương Hạ

Quý độc giả có nhu cầu liên hệ, vui lòng gửi email về:

Bản thảo và bản quyền: rights@firstnews.com.vn

Phát hành: triviet@firstnews.com.vn

CÔNG TY VĂN HÓA SÁNG TẠO TRÍ VIỆT – FIRST NEWS

11H Nguyễn Thị Minh Khai, P. Bến Nghé, Quận 1, TP. HCM

Ngôi Nhà Hạt Giống Tâm Hồn, Đường Sách Nguyễn Văn Bình,
Quận 1, TP. HCM

Web: www.firstnews.com.vn

Tel: (84.28) 38227979 – 38227980 Fax: (84.28) 38224560

facebook.com/firstnewsbooks

facebook.com/hatgiongtamhon

Giới thiệu

Hãy nhìn đồng hồ và đếm đúng bảy giây. Bạn có thể làm gì trong khoảng thời gian đó? Không nhiều lắm đúng không? Nhưng thật ra chỉ trong bảy giây ngắn ngủi, bạn đã có thể ghi ấn tượng khó phai với người mà bạn lần đầu tiên gặp gỡ. Nếu bạn đến gặp ai đó với hy vọng là sẽ được tuyển dụng, ký kết một hợp đồng làm ăn lớn cho công ty, hợp tác vì lợi ích quốc gia, hoặc thậm chí là tìm được bạn đời, ấn tượng ban đầu là hết sức quan trọng và bạn sẽ muốn để lại dấu ấn thật tốt đẹp.

Trước cả khi bạn mở lời, cách bạn đi đứng, bắt tay, giao tiếp bằng mắt và kết nối với đối phương đã nói lên rất nhiều điều về bạn. Ngôn ngữ cơ thể của bạn sẽ cho người khác biết bạn có tự tin hay có thật lòng muốn gặp gỡ họ không, thậm chí có thể khiến bạn bị lộ tẩy rằng thật ra bạn ước gì mình đang ở một nơi khác và gặp gỡ một người khác. Ngôn ngữ cơ thể của bạn cũng sẽ tiết lộ bạn đang hồi hộp hay lo lắng, đang đánh giá cao đối phương hay coi họ là người ngang tầm với mình.

Thử tưởng tượng sẽ thế nào nếu có một phương pháp có thể giúp bạn tạo mối quan hệ với người khác và tạo điều kiện để đôi bên cùng có lợi ngay từ lần gặp đầu tiên và cả những lần gặp sau. Khi có cảm giác tự tin, sẵn sàng gặp gỡ người khác và thể hiện sự quan tâm chân thành dành cho đối phương, bạn sẽ luôn biết cách ứng biến phù hợp, bất kể đó là trong một cuộc họp, buổi thương thảo hợp đồng hay hẹn hò. Điểm mấu chốt của những lần gặp gỡ đầu tiên chính là cách bạn bắt tay, và tôi gọi đó là Cái bắt tay đáng giá triệu đô.

Trong năm đầu tiên tôi điều hành công ty đào tạo do mình sáng lập, chúng tôi đã chốt được số hợp đồng có giá trị lên tới một triệu đô-la, tất cả đều bắt nguồn từ những cuộc gặp gỡ trực tiếp đã tạo được ấn tượng tốt với các khách hàng tiềm năng, trong đó mỗi cuộc gặp đều bắt đầu bằng cái bắt tay tự tin và chủ động. Trong hơn hai mươi năm về sau này khi làm việc cho các tập đoàn lớn, điều hành công ty, quan sát con người, nghiên cứu, giảng dạy và xây dựng một doanh nghiệp thành công trên trường quốc tế, tôi đã luôn áp dụng những bài học kinh nghiệm mà mình đúc kết được từ năm đầu tiên. Và những bài học đó cũng chính là những gì tôi sắp chia sẻ với bạn trong quyển sách này. Bên cạnh đó, tôi sẽ cung cấp những công cụ giúp bạn trau chuốt màn chào hỏi của mình và tạo dựng hình ảnh vừa tích cực vừa để lại ấn tượng dài lâu cho người đối diện.

Như những gì bạn sẽ nhận thấy qua các câu chuyện có thật được đề cập trong sách, Cái bắt tay triệu đô không phải chỉ nói đến chuyện kiếm tiền. Mục đích của quyển sách này là giúp bạn cảm thấy mình đáng giá triệu đô và chỉ cho bạn cách để khiến các khách hàng của mình có cảm nhận tương tự về bản thân họ. Đây là quyển sách về việc bắt tay một triệu lần và thành công đàm phán được cả một triệu thỏa thuận, về việc khiến người khác có cảm giác tốt về bản thân họ và về quan hệ hợp tác với bạn. Khi mỉm cười và bắt tay một người, bạn đang cho người đó thấy bạn thật sự quan tâm đến họ; chính sự quan tâm này sẽ khiến họ cảm thấy mình quan trọng và được tôn trọng. Dù người này có thể chưa là khách hàng đáng giá triệu đô của bạn, nhưng sự tôn trọng bạn dành cho họ sẽ khiến họ cảm kích và biết đâu một ngày nào đó, họ thật sự sẽ trở thành đối tác quan trọng của bạn hoặc thậm chí là giới thiệu để bạn có được hợp đồng triệu đô.

Ấn tượng ban đầu không tốt do cái bắt tay thiếu khéo léo có thể lập tức tạo ra một rào cản giữa bạn và người mà bạn đang gặp gỡ. Dù vấn đề này có thể được khắc phục và về sau hai bên có thể cười xòa khi nhớ đến nó, nhưng bạn sẽ mất rất nhiều thời gian gặp gỡ đối phương để tạo thiện cảm và bù đắp cho ấn tượng không tốt ban đầu. Trong một số trường hợp, bạn thậm chí còn phải “làm quen” lại từ đầu. Vậy thì, không lý nào bạn lại chặn đường cơ hội của mình khi chưa kịp khám phá xem nó sẽ dẫn đến đâu, hoặc bạn và đối phương có thể mang đến cho nhau những điều tốt đẹp gì. Hãy tạo ấn tượng tích cực ngay từ màn chào hỏi đầu tiên, và bạn sẽ lập tức mở ra được nhiều kênh tương tác khác. Hãy tận dụng tình huống chào hỏi để có được kết quả tốt nhất vì bảy giây tương tác đầu tiên là rất quan trọng và có thể bạn sẽ không có cơ hội thử lại.

Chúng ta đang sống trong thời đại của những cái bắt tay. Khắp nơi trên thế giới, từ những khu chợ ở Bali đến các phòng họp ở New York, ai ai cũng mở đầu cuộc gặp gỡ bằng cách bắt tay. Cái bắt tay là một công cụ quan trọng trong hoạt động kinh doanh quốc tế. Trên thực tế, bắt tay là một truyền thống có từ thời xa xưa, nhưng thay vì bị mai một theo thời gian thì nó vẫn tiếp tục tồn tại và trở nên phổ biến. Bắt tay là hành động thể hiện lòng tin, nhưng đồng thời cũng có thể tiết lộ cảm giác bất an hoặc những ý định thật sự của một người. Bạn có biết giới quan sát từng quan tâm đến mức nào về những cái bắt tay của cựu Tổng thống Hoa Kỳ Donald Trump với các nhà lãnh đạo khác trên thế giới không? Những video ghi lại cảnh ông bắt tay trên YouTube và Facebook từng được lan truyền với tốc độ ánh sáng. Không ít người đã tự hỏi: Liệu họ có bắt tay không? Liệu Trump có kéo người kia về phía mình không? Lần này ông có bị ngó lơ không? Ông bắt tay như vậy có đúng cách chưa? Ông có thiện cảm với đối phương và muốn phát triển mối quan hệ hay chỉ đang cố thể hiện thể thượng phong của mình?

Cách chúng ta bắt tay cho ta biết rất nhiều điều về nhau, và đó có thể là những thông tin vô giá khi ta bắt đầu quan hệ hợp tác. Người

mà bạn gặp gỡ muốn biết rằng họ có thể tin tưởng, hợp tác và tiến xa cùng bạn; bản thân bạn cũng muốn điều tương tự. Vậy nên chúng ta sẽ cần tạo ấn tượng tích cực ngay từ đầu, vì ấn tượng đó có thể ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa hai bên.

Vậy bắt tay như thế nào là đúng cách? Đây chính là chủ đề của Chương 1, trong đó tôi sẽ giải thích rõ về cách bắt tay giúp thể hiện sự tự tin của bản thân bạn và lòng tôn trọng dành cho đối phương. Trong Chương 2, chúng ta sẽ xem xét mọi khía cạnh có liên quan đến ngôn ngữ cơ thể khi bạn lần đầu tiên gặp gỡ người khác, cũng như sức ảnh hưởng của nó đối với thành công của bạn. Chương 3 sẽ bàn về các khuôn mẫu hành vi, và tôi sẽ nêu rõ lý do vì sao mỗi người chúng ta lại có những cách hành xử nhất định. Có phải đôi khi chúng ta cần điều chỉnh cách mình hành xử không? Khi loại bỏ cả lời nói lẫn ngôn ngữ phi ngôn từ, chúng ta chỉ còn lại phương tiện giao tiếp duy nhất là phong cách hành vi vốn có của mỗi người, và đây chính là lúc sức mạnh của sự kết nối có ý thức phát huy tác dụng. Chương 4 sẽ tập trung vào Tư duy triệu đô và cách chúng ta nhìn nhận thế giới, chẳng hạn như bạn là người tự tin hay là người thường bị thái độ và quan điểm của bản thân cản trở bạn theo đuổi mục tiêu. Trong Chương 5, tôi sẽ chia sẻ kinh nghiệm của mình khi làm việc trong môi trường quốc tế và giúp bạn chuẩn bị sẵn sàng cho các cuộc gặp gỡ vì công việc với những người đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau. Ở Chương 6, chúng ta sẽ khám phá Khuôn khổ kết nối có ý thức và học cách để ý đến bản thân, con người cũng như môi trường xung quanh để phát triển các mối quan hệ lâu bền, mang lại nhiều lợi ích.

Quyển sách này được viết cho các doanh nhân, các bạn sinh viên mới ra trường đang chuẩn bị cho buổi phỏng vấn xin việc đầu tiên, cũng như các nhân viên bán hàng muốn cho khách hàng biết rằng họ thật sự quan tâm đến khách hàng chứ không phải chỉ biết đến lợi ích của bản thân. Bên cạnh đó, quyển sách này cũng được viết cho những người thường xuyên giao tiếp trong cuộc sống hằng ngày và

muốn tạo được ấn tượng tốt đẹp trong mắt người khác. Đó có thể là các nhân viên bán hàng chào hỏi khách, các doanh nhân kết nối với nhau, bác sĩ bắt tay bệnh nhân, các đồng nghiệp chào hỏi nhau lần đầu, hay các đội thể thao chào nhau trước khi trận đấu bắt đầu. Bất kể bạn là một người Việt lần đầu đến Đài Loan thương thảo chuyện làm ăn hay một doanh nhân người Singapore đến dự họp ở Úc và muốn tạo ấn tượng tốt đẹp trong bảy giây tương tác đầu tiên, bạn luôn cần biết làm thế nào để tạo được sự kết nối có ý nghĩa.

Trong Cái bắt tay triệu đô, tôi sẽ đưa bạn qua từng bước của nghi thức bắt tay. Bạn nên làm gì? Bạn cần nói gì? Bạn muốn tạo cảm giác như thế nào cho đối phương? Bạn có thể làm gì để thật sự kết nối với họ? Bạn nên bắt tay như thế nào để cho người khác thấy bạn là người đáng tin cậy và phát đi tín hiệu là bạn tin tưởng họ? Ngoài ra, tôi cũng sẽ cung cấp cho bạn những công cụ để khắc phục hậu quả của một màn chào hỏi không mấy tốt đẹp hoặc một cuộc gặp gỡ khiến bạn mất tự tin. Quan trọng hơn, tôi sẽ giúp bạn ý thức được những hành vi của bản thân, có được sự tự tin và biết cách xây dựng các mối quan hệ sâu sắc. Đã đến lúc bạn trau chuốt màn chào hỏi của mình - bước đầu tiên trong quá trình gặp gỡ, khiến người khác quý mến và tin tưởng bạn.

Chúng ta hãy cùng bắt đầu!

Câu chuyện của tôi

Các khu chợ ở Bali (Indonesia) hoàn toàn khác xa các siêu thị và trung tâm thương mại mà tôi vốn quen thuộc ở quê nhà Queensland (Úc). Đối với một cô bé mười chín tuổi được đi du lịch nước ngoài như tôi khi đó, những khu chợ ấy thật thú vị. Vào một buổi sáng,

khi đang ngồi ở một quán cà phê nhỏ trong chợ thường thức ly cà phê sữa béo ngọt, tôi quan sát các chủ tiệm bán hàng cho du khách. Tôi bắt đầu thắc mắc, không hiểu vì sao họ bán một món đồ thủ công hay một tấm vải cho người này với giá năm đô-la, nhưng lại bán cho người khác với giá chỉ bằng phân nửa hoặc bán cho một người khác nữa với giá gấp đôi. Kể từ buổi sáng đó, tôi bắt đầu để ý và tìm hiểu về những cuộc thương lượng giữa người bán và người mua.

Có vẻ như sau khi cất tiếng chào, bắt tay và hỏi tên của những du khách ghé qua gian hàng của họ, người bán sẽ định giá món hàng tùy vào cách phản ứng của từng du khách. Thỉnh thoảng tôi thấy có vài du khách vừa quay lưng bỏ đi vừa lớn tiếng la lối, và có lần tôi còn nghe một chủ tiệm hét với theo: “Làm ơn biến khỏi tiệm của tôi đi!”. Sau khi chứng kiến rất nhiều cuộc mua bán, tôi phát hiện ra rằng kết quả cuối cùng của mọi tình huống hầu như đều có liên quan đến cách người bán và người mua kết nối với nhau trong vài giây đầu tiên của cuộc gặp gỡ. Ngay khi tiếp xúc với khách hàng, chủ tiệm sẽ lập tức xác định cách họ bán hàng. Nếu du khách là người thiếu kiên nhẫn, cộc tính hay thô lỗ, họ thường sẽ cãi cọ với người bán và bỏ đi. Trong những tình huống này, tôi có thể thấy khách hàng không hề bận tâm vì đã khiến chủ tiệm giận dữ hay bực bội; hệ quả là người bán cũng không còn tôn trọng khách hàng và quyết định không bán hàng cho người đó nữa. Ngược lại, cuộc mua bán thường diễn ra thuận lợi nếu cả người bán lẫn người mua đều lịch sự và trò chuyện thân thiện với nhau, dù chỉ qua vài câu ngắn gọn.

Cụ thể hơn, tôi đã quan sát những du khách sẵn lòng đáp lại cái bắt tay của người bán hàng và cách họ bắt tay. Sau đó, tôi đi đến một quầy hàng, chủ tiệm và tôi bắt tay nhau, ông hỏi tôi tên gì và từ đâu đến. Đáp lại, tôi cũng hỏi thăm chủ tiệm và chúng tôi mỉm cười. Tuy không phải lần nào tôi cũng mua được món hàng với giá tốt

nhất, nhưng nói chung thì cũng khá hời. Và quan trọng là cả tôi lẫn chủ tiệm đều hài lòng khi mua bán xong.

Đó chính là lúc tôi bắt đầu nhận ra tầm quan trọng của những cái bắt tay, trong mọi tình huống và ở mọi nơi trên thế giới. Vốn là một người thích gặp gỡ, tìm hiểu và kết nối với người khác, tôi thật sự rất trân trọng những bài học mình đã có được tại các khu chợ ở Bali.

Về sau, tôi từng có thời gian làm việc cho bộ phận dịch vụ khách hàng của Ngân hàng Thương mại Úc. Tôi yêu công việc này vì nó cho tôi cơ hội được trò chuyện với rất nhiều người mỗi ngày. Khi ngân hàng này sáp nhập với Ngân hàng New South Wales để thành lập Tập đoàn Ngân hàng và Tài chính Westpac, nhóm của tôi cũng được sáp nhập với một nhóm khác. Trong quá trình làm việc cùng các nhân viên thuộc nhiều chi nhánh khác nhau ở bang Queensland, tôi luôn niềm nở với khách hàng, trò chuyện để nắm bắt nhu cầu của họ và hỏi xem họ có gặp khó khăn hay vấn đề gì không. Kết quả là tôi đã bán được rất nhiều sản phẩm. Một đồng nghiệp của tôi thắc mắc: “Họ là khách hàng của tôi suốt hai mươi lăm năm nay, sao họ lại không mua sản phẩm này từ tôi chứ?”. Tôi hỏi lại: “Vậy anh có giới thiệu cho họ biết về sản phẩm không? Anh có hỏi thăm họ không?”.

Tôi thường tìm hiểu mọi thông tin mà mình có thể tiếp cận về những sản phẩm mới nhất của ngân hàng, sau đó truyền đạt những thông tin đó cho khách hàng để đảm bảo họ có thể sử dụng những dịch vụ và sản phẩm tốt nhất cũng như phù hợp nhất với nhu cầu của mỗi người. Thông qua việc trò chuyện với khách hàng, tôi biết được họ đang làm gì và cần sản phẩm gì. Vấn đề còn lại chỉ là giới thiệu sản phẩm phù hợp với yêu cầu của họ.

Giả sử, một khách hàng nói: “Tôi sắp đi nghỉ mát”.

Tôi sẽ hỏi: “Ồ, hay quá. Thế anh đã đổi ngoại tệ chưa?”.

“Chưa.”

“Anh đã mua bảo hiểm du lịch chưa?”

“Chưa.”

“Anh đặt vé cho chuyến đi chưa?”

“Chưa.”

“Thế thì chúng tôi có thể làm hết những việc đó cho anh.”

Vì thật sự quan tâm đến khách hàng cũng như đến việc bán các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng nên ở tuổi hai mươi hai, tôi đã trở thành người có doanh số tháng cao nhất Westpac trong toàn bang Queensland, sau đó vươn lên dẫn đầu toàn quốc. Về sau, tôi được

chuyển sang trung tâm đào tạo để chia sẻ kinh nghiệm cho các đồng nghiệp về dịch vụ khách hàng và kiến thức sản phẩm.

Đến thời điểm đó, tôi bắt đầu tự hỏi tại sao mình có thể lập tức tạo được sự kết nối mạnh mẽ với mọi người trong khi rất nhiều người khác không thể. Tôi nhớ lại những người bán hàng trong các khu chợ ở Bali và nghĩ ngay rằng việc này hẳn phải có liên quan đến ngôn ngữ cơ thể, lối tư duy, cũng như việc bạn có sẵn lòng và có khả năng tương tác với người khác ngay khi gặp họ hay không. Chính ý nghĩ này đã đưa tôi đến với con đường nghiên cứu về ngôn ngữ cơ thể và lấy bằng thạc sĩ về Lập trình Ngôn ngữ Tư duy. Với nền tảng kiến thức này cùng những trải nghiệm của cá nhân mình, tôi bắt đầu làm việc với người khác để giúp họ điều chỉnh lối tư duy và có ý thức về ngôn ngữ cơ thể, qua đó kết nối cơ thể với tâm trí và đạt được những kết quả tuyệt vời.

Mặc dù vậy, tôi cảm thấy mình vẫn còn nhiều điều cần tìm hiểu để áp dụng vào chương trình đào tạo. Đó cũng là lúc tôi phát hiện ra công cụ quan trọng nhất để giúp mọi người giao tiếp với nhau chính là nhận ra phong cách hành vi của mỗi người, tức là cách mà mỗi người chúng ta hành xử trong bất cứ tình huống nào mỗi ngày. Bạn là người tự tin hay ít nói và suy nghĩ thận trọng? Bạn có muốn trở thành tâm điểm của sự chú ý không? Bạn thích tán gẫu hay muốn đi thẳng vào vấn đề? Không quá khó để chúng ta hiểu hay xác định phong cách hành vi của mỗi người, kiến thức thiết thực giúp chúng ta có cái nhìn rõ ràng về cách mọi người ứng xử cũng như hiểu được tác động của phong cách ứng xử trong giao tiếp.

Ngôn ngữ cơ thể của một người thường sẽ tương ứng với phong cách hành vi của người đó, trừ khi họ chủ động điều chỉnh. Nhờ hiểu được lối tư duy và phong cách hành vi, cũng như tác động cộng hưởng của hai yếu tố này lên ngôn ngữ cơ thể mà tôi đã có thể

xác định, áp dụng và hoàn thiện kỹ thuật bắt tay đáng giá triệu đô. Trong năm đầu tiên thành lập công ty riêng, chúng tôi đã ký kết được số hợp đồng có giá trị xấp xỉ một triệu đô-la thông qua những cuộc gặp mặt trực tiếp và những cái bắt tay chắc chắn. Kể từ đó, tôi đã luôn theo đuổi sứ mệnh chia sẻ kỹ năng bắt tay với mọi người.

Nhưng đây không phải là câu chuyện duy nhất tôi muốn kể với bạn. Sau khi nghỉ việc ở ngân hàng, tôi về làm cho công ty bất động sản của John chồng tôi. Mặc dù đầu tư rất nhiều tâm sức, nhưng chúng tôi đã gặp phải một vài trở ngại lớn và cuối cùng đành phải bán công ty. Tôi trở thành trụ cột chính trong gia đình và phải lo kiếm tiền trang trải cho cuộc sống của cả năm người, gồm hai vợ chồng tôi và ba đứa con xinh xắn. Vì vậy, tôi buộc phải nhanh chóng đưa công ty đào tạo của mình đi vào hoạt động. Chính vào thời điểm này, tôi nhận được cuộc gọi của một khách hàng tiềm năng ở Brisbane muốn gặp gỡ để bàn về việc ký hợp đồng... hay ít ra là tôi đã nghĩ như vậy. Để chuẩn bị cho cuộc gặp gỡ, tôi đã gom tất cả giấy tờ cũng như tài liệu quảng bá về dịch vụ đào tạo của mình và diện bộ đồ đẹp nhất. Trước khi ngồi vào xe để John đưa tôi vượt đoạn đường dài năm mươi cây số về phía nam từ nhà chúng tôi ở khu Sunshine Coast đến Thành phố Brisbane, tôi đã nghĩ: “Hôm nay sẽ là một ngày tuyệt vời”.

Tuy nhiên khi cuộc gặp gỡ vừa diễn ra được vài phút, tôi lập tức nhận ra đối phương hẹn gặp mình chỉ để tìm hiểu thông tin về lĩnh vực đào tạo kỹ năng, vì anh ta muốn trở thành một nhà đào tạo và muốn làm việc cho tôi. Khi kết thúc buổi hẹn, tôi có cảm giác là mình đã lãng phí một ngày và mất rất nhiều năng lượng.

Khi John đến đón tôi, chúng tôi ghé qua một trung tâm thương mại uống cà phê trước khi về nhà. Tôi không rõ có điều gì đặc biệt giữa

tôi với các quán cà phê, nhưng giống như lúc ngồi trong quán cà phê ở Bali, lần này tôi cũng nhìn quanh các gian hàng trong trung tâm thương mại và quan sát các nhân viên làm việc. Tương tự các chủ sạp ở Bali, những nhân viên ở đây cũng đang tương tác với khách hàng. Tôi bảo John ngồi chờ, rồi một mình cầm tập hồ sơ đi thẳng đến một công ty lữ hành nằm cạnh quán cà phê mà tôi đã đề ý từ trước. Tôi chìa tay ra, mỉm cười, tự tin bắt tay với vị quản lý ở đó và hỏi xem bà có cần thuê đơn vị tập huấn cho nhân viên không.

Với gương mặt lộ rõ vẻ ngạc nhiên, bà nói với tôi rằng sáng hôm đó bà cũng đang xem xét hồ sơ giới thiệu của một vài công ty đào tạo. Bà mời tôi tham gia đấu thầu để trở thành đơn vị đào tạo cho nhân viên của bà. Chúng tôi đã có được sự kết nối mạnh mẽ trong vòng bảy giây đầu tiên của cuộc gặp gỡ không được lên kế hoạch từ trước, và chi nhánh của bà cũng như các chi nhánh khác của công ty lữ hành đó đã trở thành những khách hàng đầu tiên của tôi.

Ngày hôm đó, tôi đã hiểu được sức mạnh của khả năng kết nối và giao tiếp hiệu quả, đồng thời tôi cũng bắt đầu nảy ra ý tưởng về Cái bắt tay đáng giá triệu đô. Tôi đã kết hợp tất cả kỹ năng mình có từ mười lăm năm trước với kiến thức mới học được để tạo nên sự kết nối sâu sắc và chỉ mất vài giây để hiểu người đang tương tác với mình. Thời thế thay đổi, công nghệ thay đổi, nhưng những nhu cầu và hành vi cơ bản của con người thì không. Đây hóa ra lại là điều may mắn đối với tôi, vì nhờ hiểu được cách con người giao tiếp và kết nối với nhau mà tôi đã gây dựng được một doanh nghiệp thành công, chuyên hỗ trợ khách hàng thuộc mọi nền văn hóa khác nhau đạt được những kết quả cũng như sự tăng trưởng đáng kinh ngạc. Và đây cũng là tin vui cho bạn, như bạn sẽ thấy khi đọc đến hết quyển sách này. Các công cụ trong sách sẽ giúp bạn đạt được những kết quả tích cực trong việc giao tiếp, bán hàng, cung cấp dịch vụ, và đưa bạn đến sự thành công rực rỡ trong tương lai. Hôm nay bạn sẽ đem lại cho ai cảm giác đáng giá triệu đô?

CHƯƠNG 1

Cái Bắt Tay Đáng Giá Triệu Đô

Bí quyết tạo nên sự kết nối mạnh mẽ

Cái bắt tay tuyệt vời là khởi điểm của những hành động tuyệt vời.

Liệu bảy giây tương tác đầu tiên có thật sự quyết định kết quả cuộc gặp gỡ? Bạn có cảm thấy mình đáng giá triệu đô khi gặp gỡ người khác không? Bạn có khiến người đối diện cảm thấy họ đáng giá triệu đô khi bạn bắt tay họ hay không? Dù bắt tay với người khác hầu như mỗi ngày, nhưng chúng ta lại thường không quan tâm hoặc không để tâm nhiều đến hành động này. Bạn có nhận ra sự kết nối đầu tiên ấy quan trọng đến mức nào không?

Cách bạn bắt tay có thể quyết định liệu khách hàng có hợp tác với bạn hay không, khiến cuộc thương lượng hoặc thỏa thuận của bạn xuôi chèo mát mái hoặc đi vào ngõ cụt. Trong chương này, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu về các yếu tố giúp cải thiện màn chào hỏi và giúp bạn rèn luyện cách bắt tay đáng giá triệu đô.

Bạn sẽ bị người khác đánh giá qua cách bạn bắt tay, và bản thân bạn cũng sẽ đánh giá về người khác như thế, vì đó là cơ chế bẩm sinh mà tất cả chúng ta đều có để xác định đối tượng là bạn hay thù. Bạn có cảm nghĩ gì khi bắt tay ai đó mà không cảm nhận chút lực nắm nào, hoặc khi tay bạn bị đối phương siết quá chặt? Người

đó có ý thức được cảm giác của bạn hay không? Bạn có thể biết gì về họ qua tương tác ban đầu này? Họ đang cho bạn biết gì qua cách họ bắt tay?

Trong thế giới hối hả ngày nay, chúng ta đã quen đưa ra quyết định nhanh chóng, gồm cả việc nhận xét về người khác chỉ sau vài giây đầu gặp gỡ. Ngay khi bước tới chào hỏi một người, bạn đã lập tức có một cái nhìn nhất định về người đó, có thể là dựa vào cách họ đi đứng hoặc năng lượng họ tỏa ra từ tác phong, nét mặt, cách họ nhìn bạn và giao tiếp với bạn bằng ánh mắt, giọng nói cũng như ngôn ngữ cơ thể. Ngược lại, hiển nhiên là đối phương cũng ngay lập tức đánh giá về bạn, dù việc đó có thể chỉ diễn ra trong tiềm thức của họ.

Khi chúng ta gặp nhau lần đầu tiên, những thông điệp phi ngôn ngữ có thể quan trọng hơn nhiều so với những gì ta nói. Dáng đứng, động tác tay, giọng nói, cách đi lại, biểu cảm trên gương mặt, đặc biệt là đôi mắt, có thể củng cố nhưng cũng có thể mâu thuẫn với lời nói của ta. Ấn tượng đầu tích cực sẽ tạo tiền đề cho các buổi gặp gỡ hoặc phỏng vấn khả quan, cũng như các cuộc thương lượng hay mua bán thành công. Trái lại, khi không chú ý đến các tín hiệu phi ngôn ngữ, chúng ta thường truyền đi những thông điệp không rõ ràng, khiến bản thân không đạt được mục đích giao tiếp và về sau phải tìm nhiều cách khác để xây dựng sự kết nối với đối tượng giao tiếp. Hãy kiểm soát các thông điệp mà bạn chuyển tải đến người khác bằng cách luôn để ý đến ngôn ngữ không lời của mình. Trước tiên, bạn có thể bắt đầu từ động tác bắt tay.

Cách bạn bắt tay có thể tạo ra tác động mạnh mẽ và tiết lộ nhiều điều về bạn. Hãy nhớ trong những tình huống giao tiếp vì công việc, chúng ta thường chỉ chạm vào người đối diện trong một khoảnh khắc duy nhất, đó là lúc bắt tay. Cái bắt tay có thể truyền tải

lòng tin, sự ấm áp, cảm giác hứng thú hoặc sự quan tâm chân thành bạn dành cho đối phương, khiến họ cảm nhận được thái độ cứng rắn hoặc hòa nhã từ bạn. Cái bắt tay cũng có thể truyền tải sự phấn khích, hồi hộp, ngạo mạn, dửng dưng hay yếu kém. Bắt tay như thế nào để thể hiện sự chuyên nghiệp là một trong những kỹ năng giao tiếp tối cần thiết mà bạn có thể bồi dưỡng. Những cái bắt tay quan trọng tới mức trong thời gian vận động tranh cử, cố Tổng thống Mỹ John F. Kennedy đã tổ chức một cuộc nghiên cứu để xác định đâu là cách bắt tay hiệu quả nhất.

Khi bắt tay, bạn sẽ muốn thể hiện điều gì đó về bản thân mà không tiết lộ quá nhiều. Cái bắt tay của bạn nên khiến người đối diện cảm thấy thoải mái và có thiện cảm với bạn, cho họ thấy bạn thật sự quan tâm đến họ và họ có thể đặt lòng tin vào bạn. Có thể bạn đang cho rằng tất cả những điều này không thể nào được đáp ứng trong một động tác bắt tay đơn giản. Nhưng hãy thử nghĩ xem bạn sẽ có ấn tượng thế nào khi một người bắt tay bạn hơi hợt đến mức tay bạn chỉ kịp chạm mấy đầu ngón tay của họ, hoặc khi họ bắt mạnh tới nỗi gần như lôi bạn về phía họ và khiến bạn bị mất thăng bằng. Hãy quan sát các chính khách trên khắp thế giới bắt tay nhau và để ý mức độ hòa nhã hoặc lấn lướt trong cách bắt tay của mỗi người. Điều đó khiến bạn có cảm nhận thế nào về họ? Bạn ngưỡng mộ sức mạnh của họ, hay bạn thấy họ có vẻ ngạo mạn và muốn thể hiện uy quyền? Nếu vị chính khách đó có cái bắt tay nồng nhiệt và ánh mắt nhìn thẳng vào đối phương, bạn có nghĩ là họ sẵn lòng hợp tác để đạt được kết quả tốt nhất không?

Vào thời Hy Lạp cổ đại, người vợ thường bắt tay chồng để tiễn chồng ra trận. Người La Mã xưa thì thường nắm lấy cẳng tay của người đối diện để thay cho lời chào hỏi, đồng thời để kiểm tra xem đối phương có giấu vũ khí hay không. Tay phải luôn được dùng để bắt tay vì tay trái thường phục vụ cho mục đích vệ sinh cá nhân. Ngày nay, bắt tay được xem là một nghi thức xã giao hoặc một cách để chúc mừng, chúc may mắn hay chào tạm biệt. Ngoài ra, bắt

tay còn là một hành động thể hiện sự cam kết, đó là lý do vì sao chúng ta thường vừa bắt tay nhau vừa nói: “Thỏa thuận vậy nhé”. Nhưng vấn đề là ta nên bắt tay như thế nào đây?

Kỹ Thuật Bắt Tay Đáng Giá Triệu Đô

Nếu có thể, hãy bắt đầu bằng cách bước đến trước mặt người đối diện với đầu ngẩng cao và vai thả lỏng, sao cho đầu, vai và hông của bạn thẳng hàng với nhau. Hãy nhìn vào mắt đối phương một cách thân thiện và mỉm cười, nhưng nhớ là đừng nhìn họ trừng trừng. Hãy hoàn toàn tập trung vào họ, dù chỉ là trong vài giây. Khi bạn duy trì giao tiếp bằng mắt, đối phương sẽ thấy bạn đang dành cho họ toàn bộ sự chú ý của mình, tin tưởng và quan tâm đến họ. Đừng nhìn ra phía sau họ để xem có ai khác ở trong phòng không, cũng đừng liếc ngang liếc dọc để xem người tiếp theo bạn cần bắt tay là ai. Nếu bạn nhìn đi nơi khác, đối phương có thể nghĩ là bạn đang ngại ngùng, hay tệ hơn là thiếu tôn trọng, không thành thật hoặc không quan tâm đến họ. Trong nghiên cứu về cái bắt tay theo yêu cầu của cố Tổng thống John F. Kennedy, các chuyên gia đã phát hiện giao tiếp bằng mắt cũng quan trọng không kém gì cái bắt tay. Vì vậy, hãy nhìn vào mắt người đối diện và kết nối với họ. Tất nhiên, nếu bạn đang làm ăn với một đối tác đến từ nền văn hóa không khuyến khích giao tiếp bằng mắt thì hãy tùy cơ ứng biến. Chúng ta sẽ bàn chi tiết hơn về việc giao tiếp xuyên văn hóa trong Chương 5.

Mỉm cười

Khi bạn sắp bắt tay ai đó, một nụ cười sẽ có thể thu hẹp khoảng cách, giúp bạn thư giãn và tạo thiện cảm với người đối diện. Trong

những tình huống và nền văn hóa phù hợp, bạn có thể mỉm cười khi chìa tay ra, nhưng đừng cố gượng cười hay để cho nụ cười của bạn có vẻ giả tạo. Khi gượng cười, chúng ta có khuynh hướng cười lâu hơn và chỉ cử động phần cơ ở nửa dưới khuôn mặt, hay nói đơn giản là miệng cười mà mắt không cười. Kiểu cười giả tạo như thế sẽ khiến chúng ta có vẻ thiếu chân thành hoặc không nhiệt tình, đồng thời nó cũng không thể giúp cho đối phương cảm thấy thoải mái.

Đây là lý do vì sao chúng ta nên soi gương mỗi ngày và quan sát từng chi tiết trên khuôn mặt của mình. Mỗi sáng, hãy đứng trước gương, mỉm cười và nhìn hình ảnh phản chiếu trong gương để xem vẻ mặt của mình đang truyền tải những thông điệp gì đến những người xung quanh. Một lợi ích khác của việc tự mỉm cười với bản thân là bạn sẽ thấy hứng khởi hơn và sẵn sàng bắt đầu ngày mới.

Đứng thẳng lưng

Khi đã sẵn sàng bắt tay, hãy giữ cho lưng thẳng, bước về phía đối phương, đứng đối diện với họ sao cho mũi bàn chân, hông, vai, đầu và mắt của bạn đều hướng về phía họ. Để thể hiện sự chú tâm trọn vẹn dành cho đối phương, hãy đảm bảo là vai của bạn song song với vai của họ. Hãy luôn đứng thẳng chân, vì nếu khụy chân thì bạn có thể sẽ truyền tải sự lạnh nhạt hoặc thờ ơ. Sau cùng, bạn sẽ có một thế đứng trung tính, không thể hiện thái độ tiêu cực hay hào hứng thái quá, và vẫn có thể cho đối phương thấy bạn đang tập trung vào họ. Nhưng muốn được như thế thì bạn sẽ cần tập luyện nhiều. Vì vậy, hãy dành thời gian để luyện tập trước một chiếc gương soi toàn thân. Khi bước đến trước gương, hãy để ý xem bạn hướng mặt về phía gương hay hơi nghiêng về phía khác. Bạn đứng thẳng với vẻ tự tin nhưng không khiêu khích, hay bạn đứng chân trước chân sau và trông có vẻ thiếu chắc chắn? Bạn có bị ngả người

về phía sau hay cúi người về phía trước không? Bạn đang đứng ngay trước gương hay hơi lệch sang một bên?

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra trong những tình huống bắt tay để chụp ảnh, vị trí thể hiện quyền lực là đứng ở phía bên phải của đối phương, vì khi người khác nhìn vào bức ảnh, họ sẽ thấy cả cánh tay bạn đang vươn ra để bắt tay người đối diện. Mặc dù vậy, tôi tin rằng vị trí này dễ khiến bạn bị gò bó và khó xoay trở, trong khi người kia vẫn duy trì được tư thế mở và thoải mái ở phần mặt và thân. Vậy nên, không phải lúc nào vị trí lý tưởng cũng là “phía bên phải của đối phương”. Dù đứng ở bên nào đi nữa, bạn luôn có thể tận dụng thế đứng của mình và có được một bức ảnh đẹp. Hãy mỉm cười và khiến đối phương cảm thấy thoải mái, bạn sẽ thể hiện được là mình thật sự muốn phát triển mối quan hệ giữa đôi bên và sẵn sàng lắng nghe suy nghĩ của họ.

Điều chỉnh lực tay

Hãy luôn chú ý đến cường độ và trường độ của cái bắt tay. Không nên buông tay quá nhanh hoặc nắm quá lâu. Mỗi lần bắt tay nên kéo dài từ hai đến ba giây, với khoảng một hoặc hai lần lắc tay lên xuống. Nếu bạn bắt tay lâu hơn, đối phương sẽ không biết khi nào nên thả tay ra và họ có thể bắt đầu thấy không thoải mái. Một số người cứ nắm lấy tay của người đối diện, rồi vừa liên tục lắc tay lên xuống vừa hỏi: “Anh khỏe không? ...”, khiến người kia không biết khi nào cái bắt tay này mới kết thúc hay thậm chí là bắt đầu cảm nhận lực lắc tay tác động lên cả cánh tay. Hành động lắc tay liên tục này cũng kỳ quặc như khi bạn cố cười quá lâu. Ngoài việc không lắc tay đối phương quá ba lần, bạn cũng cần lưu ý rằng lắc mạnh một lần cũng gây ấn tượng không tốt y như lắc nhẹ nhiều lần. Việc kéo mạnh cả cánh tay của người đối diện cũng có thể khiến bạn có vẻ lún lút hoặc lộ bịch. Hãy nhớ rằng chẳng ai muốn tay mình bị

kéo lìa khỏi vai! Nói tóm lại, cái bắt tay hoàn hảo chỉ kéo dài tới đa ba giây, với một hoặc hai cái lắc nhẹ nhưng dứt khoát. Nếu rút tay lại sớm hơn, bạn có thể khiến đối phương có cảm giác là bạn không quan tâm đến họ, còn nếu bắt tay quá lâu thì bạn sẽ làm cho họ thấy không thoải mái và bối rối. Hãy chủ động rút tay lại sau ba giây, ngay cả khi bạn và đối phương vẫn đang nói dở một câu gì đó. Đừng trở thành kẻ gây khó chịu.

Cái bắt tay cần đơn giản, thân thiện và vừa đủ chặt. Bạn không cần siết tay người kia quá mạnh mà chỉ cần thể hiện rằng bạn rất vinh hạnh khi được có mặt ở đó và được gặp họ. Nếu xét theo thang độ từ một tới mười thì lực bắt tay của hai người đàn ông khỏe mạnh thường dao động ở mức tám hoặc chín. Bắt tay quá nhẹ sẽ khiến bạn có vẻ không đáng tin cậy và vì vậy mà không thể khiến đối phương tin tưởng. Ngược lại, nếu bắt tay quá mạnh thì bạn có thể gây cảm giác mình là một kẻ ngạo mạn, thích lấn lướt, hoặc đơn giản là không quan tâm đến người mình đang gặp gỡ. Hãy xác định mức độ tác động lực vừa phải và sẵn sàng điều chỉnh cho phù hợp với đối phương. Bạn thường chỉ mất một giây để điều chỉnh lực tay của mình cho tương đồng với người đối diện để họ không cảm thấy bạn đang áp đảo họ (hay họ đang áp đảo bạn).

Nếu đối phương là người có cái bắt tay chặt và chắc, bạn có thể ngay lập tức điều chỉnh lực tay của mình để tương xứng với của họ, từ đó tạo được ấn tượng tốt đẹp và mang tới cảm giác dễ chịu cho cả đôi bên trong lần gặp gỡ đầu tiên. Tương tự, nếu gặp người có kiểu bắt tay nhẹ nhàng, bạn cũng nên điều chỉnh theo để đối phương cảm thấy thoải mái sau màn chào hỏi và có thiện cảm với bạn. Khi điều chỉnh, bạn hãy đảm bảo là mình nắm chặt hơn đối phương một chút chứ không phải nhẹ hơn. Hãy đặc biệt cẩn trọng khi bắt tay người đang bị thương, người đeo nhiều nhẫn, người già, người có vẻ yếu ớt, hoặc người đang làm nhiệm vụ tiếp đón vì họ còn phải bắt tay nhiều người nữa.

Tạo dựng lòng tin



Cái bắt tay hoàn hảo là khi hai lòng bàn tay chạm vào nhau. Đồng thời, hãy đảm bảo là phần da giữa ngón cái và ngón trỏ của bạn chạm vào phần da giữa ngón cái và ngón trỏ của đối phương. Đây là điều kiện cần thiết để hai bên có cảm giác tin tưởng lẫn nhau - nền tảng cần thiết để phát triển mối quan hệ. Những người mới gặp bạn lần đầu tiên cần biết rằng họ có thể tin tưởng bạn, hợp tác và tiến xa cùng bạn. Bản thân bạn cũng muốn có cảm giác tương tự về họ.

Nếu phần da giữa ngón cái và ngón trỏ của hai người không chạm nhau thì cái bắt tay giữa đôi bên sẽ gây cảm giác xa cách, khiến một hoặc cả hai người cảm thấy mình chưa thật sự kết nối được với người đối diện. Khi đó, bạn sẽ phải tìm cách khác để tạo dựng lòng tin cũng như thiện cảm với đối phương. Lãng phí bảy giây gặp gỡ đầu tiên sẽ khiến bạn mất thêm rất nhiều thời gian về sau. Khi bắt tay một người lần đầu tiên, tôi cũng không thể nào có được cảm giác mình đã thật sự “gặp gỡ” người đó nếu phần da ở má trong ngón tay cái của chúng tôi không chạm nhau. Vị trí này chính là nơi tạo ra sự kết nối thật sự. Vì vậy, nếu là người hay đề phòng và thường chỉ nắm hờ phần ngón tay của đối phương, bạn nên chủ động thay đổi cách bắt tay của mình để xây dựng mối quan hệ đáng tin cậy ngay từ lần chào hỏi đầu tiên.



Khi bạn đưa tay ra để bắt, hãy để bàn tay thẳng đứng, ngón cái hướng lên trên, ngón út hơi nghiêng xuống. Nếu bạn ngửa lòng bàn tay của mình, đối phương có thể hiểu đó là dấu hiệu của sự phục tùng hoặc là bạn đang áp dụng một mẹo giao tiếp để họ thấy bản thân họ quan trọng và chiếm ưu thế. Không chỉ chuyển tải những thông điệp không rõ ràng, hành động ngửa lòng bàn tay còn có thể khiến đối phương không thoải mái. Theo tôi thấy, bạn không nên làm xáo trộn bảy giây quan trọng đầu tiên của cuộc gặp gỡ, mà hãy thể hiện sự cởi mở và chuyên nghiệp qua cái bắt tay.

Chào hỏi

Hãy nói gì đó trong lúc bắt tay. Bạn không nhất định phải thốt ra một câu đùa dí dỏm mà luôn có thể dùng lời chào thông thường như: “Rất vui được gặp anh/chị”. Hãy nói thật rõ ràng và tự tin, sau đó giới thiệu tên của mình. Đây chính là thời điểm thích hợp để bạn gọi tên đối phương, và có thể cũng là lần đầu tiên. Hãy đảm bảo là bạn phát âm đúng tên của họ. Nếu cần, hãy dành thời gian để tập phát âm trước buổi gặp gỡ. Nếu không chắc chắn về cách phát âm, bạn có thể gọi điện trước cho công ty của họ và hỏi nhân viên lễ tân về cách đọc sao cho chính xác. Nếu cách này không khả thi, bạn có thể hỏi trực tiếp người mình đang gặp gỡ xem bạn đã phát âm đúng tên của họ hay chưa. Chắc hẳn họ sẽ cảm thấy vui vẻ hơn khi giúp bạn sửa cách đọc ngay từ đầu, thay vì phải nghe bạn phát âm sai suốt buổi gặp mặt. Vài lời thăm hỏi trong lúc bắt tay cùng mấy câu

tán gẫu ngay sau đó sẽ tạo điều kiện thuận lợi để khi đi vào vấn đề chính, bạn có thể có buổi trò chuyện hiệu quả và có tính xây dựng. Trong lúc thăm hỏi, bạn có thể nói về bất kỳ chủ đề nào mà bạn thấy phù hợp. Đừng cố tỏ vẻ hài hước, vì việc này có thể sẽ gây phản tác dụng.

Những Điều Không Nên Làm

Bắt tay kiểu quyền lực



Kiểu bắt tay lẩn át của những năm 1980, hay Cái bắt tay quyền lực theo cách gọi của tôi, đến nay vẫn được sử dụng rộng rãi.

Khi bắt tay theo kiểu này, bạn đưa tay ra với lòng bàn tay úp xuống. Bạn giữ vai trò dẫn dắt, khiến đối phương phải thuận theo và ngửa lòng bàn tay của họ lên để bắt tay bạn. Có thể bạn cho rằng kiểu bắt tay này sẽ cho thấy bạn là người mạnh mẽ, nhưng thật ra nó sẽ khiến mọi người có cảm giác là bạn không tôn trọng đối phương. Ngoài ra, cái bắt tay quyền lực còn có thể bị xem là biểu hiện của tính háo thắng. Trên thực tế, khi bắt tay theo kiểu quyền lực, bạn đã chuyển giao quyền lực sang cho đối phương, vì hành động của bạn đã tiết lộ cho họ biết bạn muốn được đối xử như thế nào. Lúc này, người ở thế bị lẩn át đã trở thành người sở hữu quyền lực, họ biết bản thân nên làm thế nào để bán được hàng, tạo sức ảnh hưởng, thương lượng hay chủ động kiểm soát tình hình.

Bạn có thể lợi dụng thực tế này để xoay chuyển tình thế theo hướng có lợi nhất cho mình. Nếu bạn gặp phải người có kiểu bắt tay quyền lực thì thay vì cố giành thế áp đảo với họ, hãy giữ thái độ trung dung và chuyên nghiệp, đồng thời nắm bắt tất cả tín hiệu họ truyền tải mà không để họ nhận ra bản thân đã chuyển giao ưu thế trong cuộc gặp gỡ sang cho bạn. Bạn có thể tiến hành thương lượng để đi đến một thỏa thuận có lợi cho cả hai bên. Quyền lực lúc này đã nằm trong tay bạn rồi.

Bắt tay kiểu công chúa



Bắt tay kiểu công chúa là khi bạn chìa bàn tay ra theo chiều ngang, lòng bàn tay úp xuống, các ngón tay khép lại và hơi cong. Hành động này sẽ khiến đối phương tự hỏi liệu họ nên bắt tay, hôn tay hay cúi chào bạn. Bắt tay kiểu công chúa cũng có thể gây ấn tượng rằng bạn đang mặc định là đối phương có địa vị thấp hơn mình. Nếu bạn gặp phải một người có kiểu bắt tay thế này, đừng đưa tay nắm lấy phần ngón tay hay đầu ngón tay của họ, vì đó có thể bị xem là dấu hiệu của sự phục tùng. Ngược lại, nếu ai đó túm lấy những đầu ngón tay của bạn trong lúc bắt tay thì bạn cần hiểu rằng bản thân sẽ phải nỗ lực rất nhiều để tạo điều kiện thuận lợi và phát triển mối quan hệ giữa đôi bên. Thật không may là vẫn có rất nhiều đàn ông bắt tay phụ nữ theo cách này, và ngay cả phụ nữ cũng bắt tay người cùng phái như vậy. Bạn có thể sống như một công chúa, nhưng đừng bắt tay theo kiểu công chúa. Nếu bạn là một nữ doanh nhân và muốn được mọi người tôn trọng, hãy đưa tay ra theo chiều

thẳng đứng và bắt tay một cách chuyên nghiệp, tự tin. Bạn có thể xem thêm những lưu ý dành cho phụ nữ khi bắt tay ở trang 47.

Ấn tượng về những cái bắt tay tôi tệ thường lưu lại rất lâu trong tâm trí của mỗi người chúng ta. Một giám đốc sự kiện mà tôi gặp gần đây kể rằng cô đã rất hào hứng khi được gặp một trong những ca sĩ biểu diễn tại một chương trình do cô tổ chức, nhưng khi họ bắt tay nhau, cô có cảm giác như mình vừa bị đuổi khéo. Sau lần đó, cô không còn hứng thú với ca sĩ này nữa. Tương tự, giám đốc của một nhà xuất bản cũng từng nói với tôi rằng cô hết sức phấn khởi khi được gặp một nhà văn nổi tiếng mà cô ngưỡng mộ, nhưng vào khoảnh khắc nhận được cái bắt tay đã theo kiểu công chúa lại còn mướt mồ hôi, cô cảm thấy vô cùng hụt hẫng.

Bắt bằng cả hai tay



Đó là khi bạn dùng một tay để bắt, rồi đặt tay còn lại lên mu bàn tay của đối phương và ôm gọn tay họ trong hai bàn tay mình. Tuy đây có thể là tín hiệu cho thấy sự nhiệt tình, chân thành và gần gũi, nhưng bạn cũng có thể bị coi là trịch thượng hay suông sã nếu bắt tay người khác theo kiểu này trong lần gặp đầu tiên. Đối phương sẽ phải làm gì tiếp theo? Họ có nên đặt tay còn lại của họ lên mu bàn tay bạn không? Nếu họ thật sự làm vậy, cả hai sẽ lâm vào tình thế khó xử, thậm chí là kỳ quặc. Bạn chỉ nên áp dụng kiểu bắt tay này

khi chào hỏi những người mà mình đã quen được một thời gian. Nếu một người nào đó dùng cả hai tay để bắt tay bạn trong lần đầu gặp gỡ thì rất có thể họ muốn nắm quyền kiểm soát. Như những gì tôi đã chia sẻ khi nói về cái bắt tay quyền lực, nếu ai đó muốn nắm quyền kiểm soát thì bạn hãy cứ thân thiện và chấp nhận rằng họ đã cho biết họ muốn được đối xử như vậy, rồi dựa vào đó để tạo không khí thoải mái cho đôi bên.

Trong một số môn võ thuật, nếu nắm được cổ tay của đối thủ ở một vị trí nhất định thì bạn sẽ có thể tác động lực vào đó và quật họ ngã xuống đất. Vậy nên khi bắt tay, đừng để các ngón tay của bạn chạm đến cổ tay của đối phương, cũng đừng nắm lấy cổ tay họ. Hành động này có thể thể hiện sự lấn lướt và khiến người kia cảm thấy bạn đang xâm phạm không gian của họ.

Vỗ nhẹ lên mu bàn tay



Tương tự kiểu bắt bằng hai tay, kiểu vỗ nhẹ lên mu bàn tay có thể cũng xuất phát từ nỗ lực muốn thể hiện lòng nhiệt tình, nhưng hiệu ứng mà nó tạo ra thì hoàn toàn trái ngược. Trong kiểu bắt tay này, một người cũng ngửa lòng bàn tay trong khi người còn lại úp lòng bàn tay giống kiểu bắt tay quyền lực. Nhưng sau đó, người đang để tay ở dưới sẽ dùng tay còn lại vỗ nhẹ lên mu bàn tay của đối phương theo kiểu “trấn an”, hay đại loại là vậy. Cách bắt tay này có thể khiến đối phương có cảm giác ban đầu là bạn đang đặt họ ở vai

trên, nhưng sau đó họ lại thấy mình không được tôn trọng khi bạn vỗ nhẹ lên tay họ.

Trước đây, đoạn video quay cảnh cựu Tổng thống Mỹ Donald Trump bắt và vỗ nhẹ lên tay của Thủ tướng Nhật Shinzo Abe từng được lan truyền rất rộng rãi. Nếu bạn không muốn bị người khác đề ý thì hãy tránh sử dụng kiểu bắt tay này.

Có lần sau khi tôi hoàn thành bài diễn thuyết của mình ở một hội thảo, người quay phim đã đến gặp tôi và nói: “Tôi luôn bắt tay kiểu này để khiến đối phương cảm thấy họ quan trọng”. Tôi đáp: “Vâng, hầu như ai áp dụng cách bắt tay này cũng đều nghĩ làm vậy là tốt”. Sau khi gợi ý là hãy để tôi bắt tay anh theo kiểu đó, tôi chìa tay phải ra với lòng bàn tay ngửa lên và khi anh đặt tay lên thì tôi dùng tay trái vỗ nhẹ lên mu bàn tay anh. Anh thừa nhận anh có cảm giác rất khó chịu và thẳng thốt nhận ra mình đã làm thế với rất nhiều người suốt thời gian qua.

Hãy nhớ suy nghĩ của chúng ta không phải lúc nào cũng đúng. Vì thế, hãy giữ cho cái bắt tay của bạn thật đơn giản và chuyên nghiệp.

Vừa bắt tay vừa kéo



Một vài người có thói quen kéo tay người khác về phía mình trong lúc bắt tay, và đôi khi lực kéo có thể mạnh đến nỗi làm đối phương mất thăng bằng. Hành động này sẽ khiến bạn mất kết nối với đối phương, vì khi đó bạn đã kéo họ theo góc chéo về phía vai mình và hai người không còn đứng đối diện nhau nữa. Khi cảm thấy hơi hộp hoặc không thoải mái trong lúc bắt tay, chúng ta có thể sẽ thu cánh tay của mình về sát hông. Nếu bạn cũng thường hành động như thế, hãy nhớ rằng động tác thu tay về sẽ làm cho người đối diện bị kéo theo, khiến bầu không khí trở nên căng thẳng và gượng gạo.

Đừng bao giờ vừa bắt tay vừa kéo. Hãy bước đến trước mặt đối phương với phong thái tự tin, thả lỏng các cơ trên cánh tay, đưa tay xa khỏi hông của bạn và bắt tay người kia. Nếu họ bất thành lĩnh kéo tay bạn, hãy cứ bình tĩnh và thả lỏng. Sau khi bắt tay xong, hãy chủ động chỉnh lại tư thế của mình và nghĩ xem bạn vừa biết được điều gì về đối phương. Có lẽ họ thấy không thoải mái khi bắt tay, hoặc họ đang căng thẳng hay hơi hộp. Vậy bạn có thể làm gì để giúp họ cảm thấy thoải mái hơn và tạo dựng mối quan hệ? Đối phương thường sẽ rất cảm kích những điều bạn làm vì họ.

Để tay dãn mở hơi



Tất cả chúng ta đều muốn người mình bắt tay có một bàn tay khô ráo, nhưng thực tế là một số người thường tiết nhiều mồ hôi hơn người khác. Phản ứng của hệ thần kinh, tác động của nhiệt độ hay một số loại thuốc đều là những nguyên nhân có thể gây đổ mồ hôi tay. Nếu bạn là người hay đổ mồ hôi tay, hãy thử sẵn khăn giấy hoặc khăn mùi xoa trong túi để lau tay trước khi bắt tay người khác. Tất nhiên, hãy làm điều đó một cách kín đáo. Việc để người khác thấy bạn dùng khăn lau sạch tay ngay trước khi bắt tay họ chỉ có thể được chấp nhận nếu bạn đang dự một buổi tiệc và vừa ăn một món dùng tay hoặc đang cầm một ly nước lạnh. Nếu bị đổ mồ hôi tay quá nhiều hoặc cảm thấy quá ngượng ngùng vì điều này, bạn có thể tham khảo ý kiến bác sĩ về phương pháp tiêm Botox để hạn chế mồ hôi.



Bạn không cần tiết lộ bất cứ điều gì về mình qua cái bắt tay, trừ khi bạn muốn. Nếu ý thức được hành vi của bản thân và luyện tập nhuần nhuyễn Cái bắt tay đáng giá triệu đô, bạn sẽ có thể che giấu sự thật là mình đang hồi hộp, lo lắng, phấn khích quá mức, khó lòng tin tưởng người khác ngay lập tức hay không nghĩ cho đối phương. Khi đã tự tin với cái bắt tay của mình, bạn sẽ điều khiển được cảm xúc của bản thân và hiểu rằng điều quan trọng nhất không phải là cảm giác của bản thân bạn mà là cảm giác bạn mang đến cho người đang tiếp xúc với bạn.

Trong một đợt tập huấn dành cho các giám đốc ngân hàng, một trong những vị giám đốc tài chính hàng đầu đã nói rằng ông cảm thấy mình có vẻ oai hơn khi vừa bắt tay vừa rút tay còn lại vào túi quần. Tôi đã mời ông thực hiện kiểu bắt tay đó và hỏi bảy mươi người khác trong buổi tập huấn: “Các bạn thấy ông ấy có vẻ quyền lực hơn khi nào, khi rút tay vào túi quần hay khi để tay ở ngoài?”.

Bạn có đoán được câu trả lời không?

“Để tay ở ngoài!”, mọi người đồng thanh đáp.

Đây là một ví dụ điển hình về nhận thức thiên lệch. Chính vì từng thấy một doanh nhân giàu có đứng bắt tay như thế, nên vị giám đốc tài chính nói trên cho rằng đó là dấu hiệu của sự thành đạt và đã hiểu sai về thông điệp mà mình truyền tải qua cách bắt tay đó.

Khi bạn chào hỏi người khác để bắt đầu một cuộc gặp gỡ nhằm bàn chuyện làm ăn hoặc phát triển các mối quan hệ, hãy chủ động bắt tay họ. Nếu cái bắt tay của bạn quá nhẹ hoặc quá mạnh, bạn vẫn có thể ngay lập tức điều chỉnh lực tay của mình. Nếu đối phương có cái bắt tay chặt và chắc thì bạn cũng nên làm điều tương tự để họ biết được bạn đang dành toàn bộ sự chú ý của mình cho khoảnh khắc đó. Hãy mỉm cười, nhìn vào mắt họ và chủ động kết nối. Bạn sẽ không bao giờ biết được ấn tượng đầu tiên mà bạn để lại trong mắt người đối diện có thể đưa bạn đến đâu, hay thậm chí là họ sẽ giới thiệu bạn với ai trong số những người họ biết.

Thực hành

Trong tuần tới, hãy bắt tay với tất cả những người mà bạn có thể bắt tay. Hãy để ý xem phần da ở giữa ngón trỏ và ngón cái của bạn và của người kia có chạm nhau không. Họ có kiểu bắt tay như thế nào so với bạn: quá chặt hay quá lỏng, cánh tay của họ duỗi ra hay thu lại và khiến bạn bị kéo về phía họ? Chẳng mấy chốc, bạn sẽ bắt đầu phát hiện những manh mối cho thấy bạn nên cư xử với người khác thế nào sau khi bắt tay với họ. Về phần bạn, hãy thể hiện sự chuyên nghiệp, tự tin và cho đối phương thấy bạn quan tâm đến họ cũng như những gì hai bên có thể đạt được cùng nhau. Nếu có ấn tượng xấu với cách bắt tay của ai đó, hãy chắc chắn là bạn không phạm phải những sai lầm giống họ. Nếu cái bắt tay của người khác khiến bạn thấy dễ chịu và có cảm giác được quan tâm, hãy tìm hiểu xem họ đã làm gì và bạn có thể vận dụng kỹ thuật của họ như thế nào. Ngoài ra, bạn cũng nên quan sát cách mọi người bắt tay nhau trên chương trình thời sự và phân tích xem hành động nào có vẻ hiệu quả, những người đó đang truyền tải thông điệp gì qua cái bắt tay của họ, điều gì tạo nên ấn tượng tốt và những yếu tố nào sẽ gây ấn tượng xấu.

Biết cách bắt tay tự tin và chiếm được cảm tình của mọi người là một kỹ năng thiết yếu đối với tất cả chúng ta, từ nhân viên bán hàng đến nhà thương thuyết, chính trị gia, người đang tìm việc... Khi có thể tạo thiện cảm trong lần đầu tiên gặp mặt, bạn sẽ có được kết quả tích cực lâu dài và tối đa hóa cơ hội thành công.

Tin vui dành cho bạn là ngay cả khi chưa có cái bắt tay hoàn hảo, bạn vẫn có thể khiến đối phương có cảm giác triệu đô nếu biết cách giao tiếp bằng mắt và nở nụ cười chân thành. Điều bạn cần làm chỉ là tiếp tục cố gắng và dùng những cách khác để chứng minh cho họ thấy sự tự tin cũng như năng lực của mình. Nếu thấy đối phương

quá vô vậ hoặc ngược ngừng, bạn cũng có thể “cứu vãn” cái bắt tay đó bằng thể đứng và ánh nhìn của mình.

Bạn không thể thay đổi cách bắt tay của người khác. Có thể họ sẽ không để phần da giữa ngón trỏ và ngón cái của họ chạm vào phần da đó của bạn, hoặc họ chỉ nắm hờ các ngón tay của bạn. Đây chính là những dấu hiệu mà họ đang tiết lộ về bản thân: ngập ngừng, không chắc chắn. Nhưng cũng có thể họ đang hồi hộp, và đây chính là cơ hội để bạn giúp họ cảm thấy thoải mái hơn thông qua ngôn ngữ cơ thể, nụ cười hay ánh mắt của bạn. Cái bắt tay gượng gạo và căng thẳng của họ cho bạn biết rằng bạn cần dành nhiều thời gian hơn để xây dựng một mối quan hệ tốt đẹp. Khi đọc đến những chương sau, bạn sẽ khám phá thêm nhiều giải pháp và có thể dựa vào đó để phát triển cho mình một bộ kỹ năng hữu dụng.

Những Điều Nên Làm

Giả sử bạn sắp có một cuộc hẹn và bạn mong là mình sẽ ký kết được một hợp đồng lớn. Bạn đã nghiên cứu kỹ càng và chuẩn bị đầy đủ thông tin cho phần trình bày của mình.

Sau đây là một số việc làm thiết thực theo từng thời điểm của cuộc hẹn mà bạn có thể áp dụng.

Đêm trước cuộc hẹn

Hãy chọn và treo riêng bộ trang phục bạn sẽ mặc vào ngày hôm sau, nhớ đảm bảo là nó đã được giặt sạch sẽ và ủi thẳng thớm. Điều này nghe có vẻ thừa, nhưng chắc chắn là bạn không muốn bị muộn giờ hẹn chỉ vì phải ủi chiếc áo ưa thích vào phút chót. Hãy xem lại địa chỉ nơi bạn cần đến và phương tiện bạn sẽ dùng để đến đó. Hãy chắc chắn là bạn đã lưu đầy đủ tên và số điện thoại của người mà mình sắp gặp. Đừng quên bỏ tất cả giấy tờ và vật dụng cần thiết vào túi xách hoặc cặp đựng hồ sơ của bạn.

Cuối cùng, hãy yên tâm ngủ một giấc thật ngon vì bạn đã chuẩn bị sẵn sàng. Về mặt mệt mỏi có thể gây ấn tượng không tốt.

Trước khi đến điểm hẹn

Hãy đặt đồng hồ báo thức và dậy sớm hơn một chút để không bị chậm trễ.

Hãy đứng trước gương, mỉm cười với chính mình và nói thành tiếng rằng bạn sẽ tạo ra những cơ hội có lợi cho cả đôi bên và rằng bạn chính là người thích hợp để đến cuộc hẹn ngay lúc này, ký kết hợp đồng và cung cấp dịch vụ tuyệt vời cho đối tác.

Khi đến điểm hẹn, đừng vội vào ngay mà hãy dành chút thời gian để tự nhủ thêm lần nữa rằng bạn chính là người thích hợp nhất để tiếp chuyện người đang ngồi trong kia. Hãy thư giãn, vì đây là cuộc gặp gỡ của bạn.

Nếu bạn cảm thấy hồi hộp và bắt đầu thở gấp, hãy đứng lại để hít thở sâu. Bạn nên thả lỏng hai vai và cố đi chậm chứ đừng hốt hải chạy vào phòng rồi nói thao thao bất tuyệt đến nỗi chẳng ai nghe kịp. Nếu bạn vốn quen nói chậm, hãy soạn trước nội dung trình bày để khi cần thiết bạn có thể nói nhanh hơn mà không cần ngừng lại và suy nghĩ xem nên nói gì tiếp theo.

Trong lúc bước vào điểm hẹn, bạn có thể vừa đi vừa nghĩ: “Mình sẽ làm được. Mọi chuyện sẽ diễn ra suôn sẻ”.

Hãy chủ động dành vài giây để nghĩ đến những điều tích cực. Cách hữu hiệu nhất để tự lên dây cót tinh thần cho bản thân là dùng những câu khẳng định ngắn bắt đầu với từ “tôi”, chẳng hạn như: Tôi điềm tĩnh. Tôi giỏi. Tôi tuyệt vời. Tôi sẵn sàng. Tôi chuyên nghiệp.

Trong cuộc hẹn

Ngay khi bạn bước vào phòng, hãy lập tức giao tiếp bằng mắt với một người trong đó, mỉm cười trong lúc đưa tay ra, và làm cho đối phương cảm thấy bạn đang chủ động kết nối với họ. Sau đó, hãy vận dụng kỹ năng chào hỏi triệu đô để kết nối với những người còn lại trong phòng.

Hãy tập trung vào người mà bạn đã hẹn gặp để họ thấy rằng bạn thật sự quan tâm đến họ và để bạn có thể nhanh chóng có được những nhận định sơ bộ trong từng tình huống cụ thể. Chẳng hạn, khi đối phương nói nhanh còn bạn nói chậm, hãy cố gắng nói

nhANH BẰNG HỌ NẾU BẠN THẤY ĐIỀU ĐÓ LÀ HỢP LÝ VÀ KHÔNG KHIẾN BẠN THẤY KHÓ CHỊU; NẾU HỌ BẮT TAY MẠNH, HÃY TỰ ĐIỀU CHỈNH ĐỂ LỰC TAY CỦA BẠN CŨNG MẠNH TƯƠNG ĐƯƠNG. HÃY NHỚ LÀ BẠN SẼ MẤT KHÔNG QUÁ MỘT GIẤY ĐỂ THAY ĐỔI CƯỜNG ĐỘ CỦA CÁI BẮT TAY.

NẾU DIỄN BIẾN CUỘC HẸN KHÔNG NHƯ BẠN MONG ĐỢI, ĐỪNG THỂ HIỆN THÁI ĐỘ GÌ CẢ. HÃY LẬP TỨC LOẠI BỎ MỌI LO LẮNG RA KHỎI ĐẦU VÀ TIẾP TỤC TẬP TRUNG VÀO NHỮNG VIỆC BẠN CẦN LÀM TRONG CUỘC HẸN ĐÓ. SAU NÀY BẠN SẼ CÓ THỜI GIAN ĐỂ PHÂN TÍCH NHỮNG GÌ ĐÃ DIỄN RA VÀ TẠI SAO LÚC ĐÓ BẠN LẠI CẢM THẤY LO LẮNG HAY KHÔNG THOẢI MÁI. BẠN CŨNG CÓ THỂ KỂ CHO CÁC ĐỒNG NGHIỆP NGHE VỀ CUỘC HẸN VÀ CÙNG HỌ TÌM HIỂU LÝ DO VÌ SAO BẠN KHÔNG ĐẠT ĐƯỢC NHỮNG KẾT QUẢ KHẢ QUAN. CÓ THỂ CÒN THÔNG TIN GÌ ĐÓ MÀ ĐỐI PHƯƠNG CHƯA NÓI CHO BẠN BIẾT, HOẶC BẠN ĐÃ KHÔNG ĐÁNH GIÁ CHÍNH XÁC TÌNH HÌNH VÀ KHÔNG ĐẶT RA NHỮNG CÂU CẦN HỎI PHÙ HỢP TỪ TRƯỚC. HÃY DÀNH THỜI GIAN ĐỂ XÁC ĐỊNH XEM BẠN NÊN LÀM GÌ TRONG NHỮNG LẦN TIẾP XÚC TIẾP THEO VỚI NGƯỜI NÀY.

ĐỪNG QUÁ LO LẮNG TRONG QUÁ TRÌNH TRAO ĐỔI VỚI ĐỐI TÁC MÀ HÃY TẬP TRUNG VÀO KẾT QUẢ. NÓI CÁCH KHÁC, TÔI NGHĨ BẠN NÊN TỰ NHƯ: “TÔI ĐANG Ở ĐÂY. TÔI CÓ THỂ THÀNH CÔNG”. HÃY LUÔN GIỮ CHO Ý NGHĨ NÀY HIỆN HỮU TRONG TÂM TRÍ BẠN. NGAY KHI BẠN BẮT ĐẦU SUY NGHĨ TIÊU CỰC, THÁI ĐỘ VÀ NGÔN NGỮ CƠ THỂ CỦA BẠN SẼ THAY ĐỔI, BẠN SẼ BỊ PHÂN TÂM, VÀ MỌI NGƯỜI SẼ LẬP TỨC NHẬN RA. HÃY LOẠI BỎ MỌI Ý NGHĨ BI QUAN, TẬP TRUNG VÀO NHỮNG VIỆC MÀ BẠN VÀ MỌI NGƯỜI ĐANG LÀM Ở THỜI ĐIỂM HIỆN TẠI.

Sau cuộc hẹn

HÃY LUÔN LÀM CHỦ HÀNH ĐỘNG CỦA BẢN THÂN CŨNG NHƯ TÌNH HUỐNG MÀ BẠN ĐANG ĐỐI MẶT. NÓI CÁCH KHÁC, MƯU SỰ TẠI NHÂN, THÀNH SỰ CŨNG

tại nhân.

Nếu cuộc gặp gỡ diễn ra tốt đẹp, hãy ngẫm lại xem đâu là những việc bạn đã làm tốt và có thể tiếp tục áp dụng trong các lần sau. Nếu cuộc hẹn không diễn ra như dự định nhưng vẫn có kết quả tốt đẹp thì có lẽ bạn càng nên cảm thấy tự hào về bản thân mình.

Nếu mọi chuyện không suôn sẻ như bạn mong muốn, hãy ngẫm xem bạn có thể cải thiện ở điểm nào. Bạn đã xác nhận đúng người mình cần gặp chưa? Trước đó bạn có giải thích rõ lý do gặp gỡ và kết quả bạn mong muốn không? Bạn có hỏi đối phương là họ kỳ vọng điều gì khi gặp mình không? Nếu cuộc gặp gỡ nào bạn cũng gặp phải cùng một trở ngại, đã đến lúc bạn làm một điều gì đó khác biệt.

Phụ Nữ Và Việc Bắt Tay

Tại sao có quá nhiều phụ nữ thấy ngại khi bắt tay? Tôi từng nghe nhiều người phụ nữ thuộc mọi tầng lớp xã hội kể về trải nghiệm bắt tay tồi tệ, và tôi từng gặp nhiều người đàn ông thừa nhận rằng họ không biết phải làm gì khi bắt tay với phụ nữ. Tôi đã nhận được những câu hỏi giống nhau về vấn đề phổ biến này từ khắp nơi trên thế giới, dù phong tục và tập quán của mỗi nước đều khác nhau. Tôi đã nói về chuyện này với phụ nữ đến từ Ả Rập Xê Út cũng như phụ nữ ở Úc.

Tôi biết rất nhiều người đã tìm được việc làm nhờ sở hữu những kỹ năng chào hỏi tuyệt vời. Họ có phong thái tự tin và có khả năng

truyền tải những thông điệp tích cực qua cái bắt tay, lời nói và hành động.

Có lần, một cô gái trẻ đã đến văn phòng của chúng tôi, bắt tay với tất cả mọi người, nộp đơn xin việc, rồi lại bắt tay với chúng tôi lần nữa khi cô ra về. Sau đó, có ba nhân viên đến nói với tôi: “Chị phải tuyển cô gái đó đi”.

Khi tôi hỏi lý do, cả ba người đều cho rằng nữ ứng viên đó rất tự tin và có thể trở thành một thành viên đáng giá của công ty.

“Vậy điều gì khiến cô ấy có vẻ tự tin đến vậy?”, tôi hỏi thêm.

Họ nhìn tôi, mỉm cười và nói cô ấy có cách bắt tay tuyệt vời.

Nam giới ngày nay vẫn thường không xác định được là họ có nên bắt tay nữ giới hay không. Thông lệ trước đây là đàn ông cần chờ phụ nữ đưa tay ra trước, nhưng bây giờ thì không còn như vậy nữa. Quy tắc ứng xử hiện nay là bạn nên dành vài giây để chờ người có địa vị cao hơn đưa tay ra, nhưng nếu họ không làm thế thì bạn nên chủ động. Điểm mấu chốt chính là chúng ta cần bắt tay nhau khi chào hỏi. Theo kinh nghiệm cá nhân, tôi biết là nếu chưa bắt tay người đối diện, bất kể là vì lý do gì, tôi sẽ phải nỗ lực gấp đôi để xây dựng mối quan hệ công việc tốt đẹp về sau.

Phụ nữ cũng nhận ra sức mạnh của Cái bắt tay đáng giá triệu đô, nhưng nhiều người dường như vẫn chưa rõ nên đưa tay ra thế nào và làm sao để có thể tự tin chào hỏi người khác. Cái bắt tay của phụ nữ thường quá mạnh và chặt, hoặc quá nhẹ và lỏng lẻo; đôi khi, họ còn thu cùi chỏ về sát hông mình và khiến cả bàn tay lẫn cánh tay của đối phương bị kéo căng. Nhiều phụ nữ vốn không quen bắt tay nên khi cần làm vậy, họ thường hay ngập ngừng, do dự. Nguyên nhân không phải vì họ được dặn là đừng bắt tay, mà vì họ không cần phải làm vậy cho đến khi bước vào lĩnh vực kinh doanh. Tôi từng bắt tay với phụ nữ ở nhiều quốc gia và họ cho rằng mình bắt tay khá chặt, nhưng theo thang độ từ một đến mười thì lực nắm của họ chỉ ở mức năm. Khi bắt tay nam giới, những người phụ nữ này thường cho rằng đối phương đang áp đảo họ, nhưng thực tế là họ bắt tay không mạnh bằng người đàn ông đối diện. Tôi đã bắt tay với những người này để giúp họ điều chỉnh cường độ cái bắt tay lên mức tám - mức độ lực mà họ cho là phù hợp. Khi áp dụng cường độ này trong lần tiếp theo họ bắt tay với một người đàn ông, những người phụ nữ này đã không còn cảm giác khó chịu nữa. Bạn cũng hãy tập tăng và giảm lực của cái bắt tay, việc điều chỉnh lực tay sẽ không khiến bạn mất quá một giây.

Ngày nay, cả nam giới lẫn nữ giới đều đang kết nối với nhau và nắm giữ những vai trò tương tự nhau, vì vậy tất cả chúng ta đều phải biết cách bắt tay. Giới tính, chiều cao hay sức mạnh của bạn đều không liên quan đến cách bạn bắt tay. Tuy nhiên, một số quốc gia xem việc nam và nữ bắt tay nhau ở nơi công cộng là không phù hợp và có thể bị xử phạt. Thực tế này hẳn đã khiến nhiều người cảm thấy lúng túng. Chúng ta sẽ bàn kỹ về cái bắt tay và ngôn ngữ cơ thể trong những nền văn hóa khác nhau ở Chương 5. Nhưng ngoại trừ một vài trường hợp đặc biệt thì ở mọi nơi trên thế giới, tất cả chúng ta đều đang gặp gỡ nhau vì những mục đích cụ thể và cử chỉ của chúng ta đóng vai trò rất quan trọng trong cuộc gặp gỡ. Bí quyết để có Cái bắt tay đáng giá triệu đô là ngừng lo lắng về bản thân và bắt đầu chú ý đến người mà bạn đang gặp gỡ. Hãy luôn đưa bàn tay của bạn ra theo chiều dọc với lòng bàn tay xoay ngang và

bắt tay đối phương sao cho lực bắt của cả hai bên tương đương nhau.

Sau khi tham dự các buổi hội thảo hoặc xem các bài diễn thuyết của tôi, nhiều người phụ nữ đã đến gặp tôi hoặc gửi email cho tôi để chia sẻ rằng họ từng không nhận ra họ có sức mạnh lớn đến thế nào trong màn chào hỏi, và giờ đây khi biết cách tận dụng sức mạnh đó, họ đã có thể ký kết nhiều thỏa thuận mà trước đây họ chưa đạt được.

Theo một nghiên cứu được trích dẫn trong quyển *The Definitive Book of Body Language* (Cuốn sách hoàn hảo về ngôn ngữ cơ thể), chúng ta có thể truyền đạt đến 80% cảm giác của mình mà không cần đến lời nói. Điều này sẽ được bàn luận sâu hơn trong chương tiếp theo.

Có lần khi tôi sắp bắt đầu bài diễn thuyết của mình ở Hồng Kông, vài người đàn ông trong nhóm khán giả đã nói với tôi: “Chỉ là bắt tay thôi mà”. Ngay sau đó, tôi lập tức bắt tay với từng người trong số họ và chỉ trong vài giây, tôi đã nêu được cụ thể là họ làm ăn ra sao và cái bắt tay của mỗi người cho tôi biết nhiều điều về họ thế nào. Họ cũng sờ nhận ra mình đã để lộ quá nhiều thông tin cá nhân qua cái bắt tay. Họ nghĩ mình là những người đàn ông mạnh mẽ và tự tin, nhưng có đúng là vậy không?

Bắt tay với phong thái tự tin là một cách tuyệt vời để chúng ta tạo sức ảnh hưởng và thuyết phục người khác nhằm đạt được kết quả ta mong muốn. Đã đến lúc phụ nữ thuộc mọi lứa tuổi cũng như mọi tầng lớp xã hội cảm nhận sức mạnh của cái bắt tay và vận dụng sức mạnh đó để chủ động kết nối với người khác.

Bí quyết bắt tay

Một điều quan trọng bạn cần ghi nhớ là nếu có thể, hãy bắt tay khi bạn đang đứng. Đây là bước mở đầu để bạn thực hiện cái bắt tay chủ động kết nối. Trong các buổi hội thảo và đào tạo kỹ năng của tôi, 90% đàn ông sẽ đứng dậy để bắt tay, còn phụ nữ lại thường giữ nguyên tư thế ngồi. Liệu đó có phải là hành vi thể hiện sự yếu đuối/thiếu tự tin/do dự hay không? Dù là gì đi nữa thì đến cuối buổi, tất cả người tham gia đều đứng bắt tay và thực hiện những điều chỉnh nho nhỏ để tạo nên sự kết nối vững chắc, mạnh mẽ và có ý nghĩa.

Hãy cười cả bằng miệng lẫn bằng mắt, ngẩng cao đầu, thả lỏng hai vai, giữ cho hông và vai của bạn song song với hông và vai của người đối diện.

Hãy giữ cho tay phải của bạn luôn rảnh rang. Bản thân tôi luôn đeo túi xách ở vai trái để nó không đu đưa khi tôi đưa tay phải ra và bắt tay ai đó. Nếu đem theo cặp tài liệu đến cuộc hẹn, tôi cũng luôn xách cặp bằng tay trái.

Hãy đảm bảo tay bạn luôn sạch sẽ. Tôi luôn cố hoàn tất việc chào hỏi trước khi bắt đầu ăn uống, đồng thời cũng luôn mang theo một chai nước rửa tay khô.

Hãy để danh thiếp ở ngăn ngoài cùng của túi xách hoặc trong túi quần bên trái của mình để bạn có thể dễ dàng lấy nó ra sau khi bắt tay, nhận và cất danh thiếp của đối phương. Một mẹo nữa là khi đang dự tiệc chiêu đãi hay sự kiện giao lưu, bạn hãy thủ sẵn danh thiếp trong tay trái, ngay dưới ly nước bạn đang cầm để tiện trao đổi danh thiếp ngay khi cần.

Để cảm thấy thoải mái khi bắt tay, đừng đeo nhẫn ở tay phải, hoặc nếu đeo thì nên chọn một chiếc thật đơn giản. Việc đeo nhẫn có thể ảnh hưởng đến cái bắt tay cũng như cảm giác của bạn khi bắt tay.

Nếu là nam giới thì bạn cũng không cần phải khom người hay khuyu gối khi chào hỏi một phụ nữ nhỏ người, vì ngay cả khi đứng thẳng, bạn vẫn sẽ bắt được tay của đối phương.

Đừng bao giờ vừa bắt tay vừa rút tay còn lại vào túi. Không ai biết trong túi bạn có gì, và hành động cho tay vào túi sẽ khiến người đối diện hiểu rằng có thể bạn đang có cảm giác bất an hoặc không muốn gặp gỡ ai ngay tại thời điểm đó. Đừng truyền tải một thông điệp không rõ ràng như thế, dù có thể hành động của bạn chỉ có nghĩa là bạn đang cảm thấy thoải mái.

Không phải ai cũng muốn ôm hôn khi chào hỏi. Những người có phong cách thận trọng (xem Chương 3) sẽ chỉ muốn giao tiếp bằng lời nói chứ không muốn có tiếp xúc thân thể. Tuy vậy, bắt tay là kiểu tiếp xúc mà mọi người đều có thể sử dụng và dần trở nên thoải mái với nó. Hầu hết mọi người thường không cảm thấy họ đã thật

sự gặp gỡ bạn cho đến khi bắt tay bạn. Dù có cảm nhận thế nào về việc bắt tay thì bạn cũng cần hiểu rằng trên thương trường, mọi người sẽ luôn mong chờ và chấp nhận cái bắt tay từ bạn. Nếu muốn nhanh chóng tạo dựng mối quan hệ, bạn cần học kỹ năng bắt tay. Vì cách người khác nhìn nhận về bạn hoàn toàn phụ thuộc vào trực giác của họ, nên bạn hãy tận dụng cái bắt tay của mình. Cách bạn bắt tay sẽ cho đối phương biết bạn thấy sao về họ, và đã đến lúc bạn khiến mọi người thấy vui lòng.

CHƯƠNG 2

Ngôn Ngữ Cơ Thể

Hành động thật sự có ý nghĩa hơn lời nói

Ngôn ngữ cơ thể tích cực giúp bạn toát lên vẻ tự tin và cuốn hút.

Vì sao khi mặc quần áo mới - như diện một bộ âu phục hay mang một đôi giày mà ta tin chắc là sẽ khiến mình trông bảnh bao hay xinh đẹp hơn - ta sẽ có một phong thái khác, cười tươi hơn, ngực ưỡn ra và đi đứng hiên ngang hơn? Tuy chiếc áo không làm nên thầy tu, nhưng nó có thể thay đổi ngôn ngữ cơ thể của chúng ta và giúp ta thêm phần tự tin. Đó là một sự chuyển đổi tư duy được thể hiện qua thái độ và phong thái của chúng ta. Hãy nghĩ về những ngôi sao thể thao thường mang những đôi vớ hay mặc chiếc quần đùi may mắn của họ khi thi đấu. Tôi cũng có một bộ đầm dự tiệc yêu thích vì khi mặc nó, tôi luôn có những kỷ niệm đáng nhớ, những đêm khiêu vũ tuyệt vời. Ngoài ra, tôi còn có một bộ vét may mắn mà tôi luôn mặc khi đi ký kết thỏa thuận.

Có bao giờ sau khi đến một nơi nào đó, bạn ước gì mình đã chọn một bộ trang phục khác? Thế là bạn có thu mình lại, thậm chí muốn trở nên vô hình cho đến khi có thể rời khỏi nơi đó. Trái lại, khi bạn ăn mặc chín chu và tự tin về vẻ ngoài của mình, bạn sẽ đứng thẳng hơn, nét mặt rạng rỡ hơn và nói chuyện hóm hỉnh hơn. Vậy bạn có thể làm gì để luôn có được cảm giác này?

Mỗi khi ra ngoài, hãy hình dung dáng vẻ cũng như tâm trạng mà bạn có khi diện bộ quần áo đẹp nhất dành riêng cho những sự kiện đặc biệt. Nếu bạn thể hiện được điều này, mọi người sẽ muốn ở gần bạn, bất kể bạn đang ăn mặc thế nào. Điều tôi đang nói đến chính là sự tự tin, và sự tự tin có sức hấp dẫn rất lớn. Bạn không cần phải tiêu tốn quá nhiều tiền để mua quần áo hay giày dép đắt đỏ mà chỉ cần nắm được bí quyết để chủ động toát lên sự tự tin.

Ngôn ngữ cơ thể tích cực là một yếu tố thiết yếu làm nên sự tự tin và là một thành phần chủ chốt của Cái bắt tay đáng giá triệu đô. Sờ dĩ như vậy là vì những thông điệp phi ngôn từ mà bạn truyền đi có thể tạo ấn tượng mạnh, thường là mạnh hơn cả lời nói của bạn. Trong chương này, chúng ta sẽ bàn về một số phương pháp kiểm soát hình ảnh bản thân thông qua việc cải thiện ngôn ngữ cơ thể.

Ngôn ngữ cơ thể có thể ảnh hưởng đến rất nhiều khía cạnh trong cuộc sống của chúng ta, chẳng hạn như cảm nhận của chúng ta về bản thân, thu nhập của chúng ta, số lượng hợp đồng ta ký kết được, lòng tin mọi người dành cho chúng ta, chất lượng dịch vụ ta cung cấp, hay cảm giác của người khác khi tương tác với ta. Xét trên nhiều phương diện, tìm hiểu về ngôn ngữ cơ thể cũng giống như học một ngôn ngữ mới: bạn cần đầu tư thời gian để thực hành và bồi dưỡng các kỹ năng mỗi ngày. Chúng ta không ngừng trao đổi thông tin với nhau, kể cả khi không nói chuyện. Theo nhiều nghiên cứu, những hành vi trao đổi không bằng lời chiếm từ 55% đến 80% nội dung truyền đạt giữa ta và những người khác. Ngôn ngữ cơ thể tác động đến cả công việc lẫn các mối quan hệ cá nhân của ta. Khi diễn giải được chính xác loại ngôn ngữ này cùng những tín hiệu quan trọng, bạn sẽ có thể cải thiện kỹ năng quản trị và đàm phán, đồng thời xây dựng các mối quan hệ ý nghĩa.

Vì đây không phải là hình thức giao tiếp có chủ ý, nên nhiều người thường bị ngôn ngữ cơ thể của mình “phản bội” và để lộ những thông tin họ muốn che giấu. Điều này có nghĩa là chỉ cần quan sát mọi người xung quanh thì bạn đã có thể nắm bắt ý nghĩ cũng như cảm xúc thầm kín của họ.

Ngôn ngữ cơ thể có sức ảnh hưởng trên nhiều phương diện:

Ngôn ngữ cơ thể tiết lộ cho ta thấy những sự thật chưa được nói ra bằng lời.

Việc thấu hiểu ngôn ngữ phi ngôn từ sẽ tạo tiền đề cho khả năng tự nhận thức.

Khi hiểu ngôn ngữ cơ thể, ta sẽ có thể nhận biết hành động của chính mình và tạo nên thành công.

Ngôn ngữ cơ thể giúp ta hiểu rõ hơn cảm giác của bản thân và của những người xung quanh.

Ngôn ngữ cơ thể giúp ta cải thiện kỹ năng lắng nghe và khả năng giao tiếp có chủ ý khi “nghe” được những điều đối phương không nói.

Cơ thể con người có thể thực hiện tới bảy trăm ngàn sự cử động khác nhau. Đó là một năng lực phi thường mà không phải lúc nào chúng ta cũng sử dụng hiệu quả. Thỉnh thoảng chúng ta lại truyền cho chính mình cũng như cho người khác những tín hiệu tiêu cực bằng dáng điệu, động tác và cử chỉ của bản thân. Chỉ trong một khoảnh khắc ngắn ngủi, chúng ta có thể thay đổi ngôn ngữ cơ thể để gửi đến bản thân và mọi người những thông điệp tốt đẹp, hoặc khiến cho tất cả cảm thấy khó chịu. Cách bạn sử dụng cơ thể có thể chứng minh, củng cố hoặc gây mâu thuẫn với những điều bạn nói. Khi không chú ý đến các tín hiệu phi ngôn từ của mình, bạn có thể truyền đi những thông điệp lộn xộn hoặc khó hiểu. Ngược lại, nếu bạn chủ động vận dụng ngôn ngữ cơ thể theo hướng tích cực, nó có thể giúp bạn dễ trò chuyện với người khác hơn, chứng tỏ bạn là người có năng lực và đáng tin cậy, đồng thời thể hiện thiện chí của bạn trong lần gặp gỡ đầu tiên với ai đó.

Một số yếu tố đặc trưng của ngôn ngữ cơ thể:

Ánh mắt và nét mặt: ánh mắt là quan trọng hơn cả, vì chúng thật sự là cửa sổ tâm hồn.

Cử chỉ: cử chỉ có thể biểu đạt tâm trạng của bạn trước cả khi bạn nhận ra tâm trạng của mình.

Giọng nói và hơi thở: cao độ của giọng nói và nhịp độ của hơi thở là tín hiệu thể hiện cảm xúc.

Dáng điệu và cách đi đứng: việc bạn ngồi hay đi lại như thế nào đều có thể ảnh hưởng đến tâm trạng của bạn cũng như cảm nhận của mọi người về bạn.

Tư thế: tư thế cơ thể bạn sẽ cho đối phương thấy bạn có đang tập trung hay không.

Khoảng cách: khoảng cách giữa hai người cho thấy mức độ thân thiết giữa họ.

Sự đụng chạm: những thứ bạn chạm vào trong lúc trò chuyện là rất quan trọng, từ đồ vật, người khác, đến cả chính bạn.

Không phải lúc nào người ta cũng nói cho bạn biết cảm nhận của họ về bạn, nhưng cứ mười người thì sẽ có chín người thể hiện điều đó trong vòng bảy giây đầu tiên họ gặp bạn.

Ngày nay, công nghệ chụp ảnh não bộ đã cho chúng ta biết rằng:

Chúng ta thể hiện cử chỉ trước cả khi kịp ý thức về cử chỉ của mình.

Chúng ta có những tế bào sẽ thần kinh phát ra xung điện khi ta chứng kiến người khác bộc lộ cảm xúc và khiến ta có cảm xúc giống họ.

Chúng ta có khả năng điều chỉnh tông giọng, và thường thì ta sẽ điều chỉnh cho giống với giọng của người có thể lực nhất trong những người xung quanh mình.

Trong một cuộc thương lượng, so với chất lượng công việc thì các tín hiệu phi ngôn ngữ có liên quan đến mức độ tự tin sẽ tác động nhiều hơn đến khả năng thành công hay thất bại của chúng ta.

Khi chúng ta giao tiếp với ai đó, não bộ của ta sẽ điều chỉnh cho phù hợp với người đó, ngay cả khi ta không đồng tình với họ.

Ngôn Ngữ Cơ Thể Thay Đổi Kết Quả

Nghiên cứu cho thấy trong hoạt động giao tiếp của chúng ta, có đến 55% là diễn ra trong vô thức. Chúng ta cũng biết rằng mỗi giây, phần não bộ có ý thức chỉ có thể xử lý khoảng bốn mươi thông tin, trong khi phần tiềm thức có thể xử lý tới mười một triệu thông tin. Hãy thử hình dung những điều bạn có thể làm được nếu nhận thức rõ hơn về hoạt động tư duy trong tiềm thức này. Hãy tưởng tượng bạn có thể kiểm soát kết quả của cuộc gặp gỡ để tạo điều kiện thuận lợi cho việc cùng đối phương xây dựng mối quan hệ tốt đẹp, gia tăng doanh số và cung cấp những dịch vụ hàng đầu. Đây chính là bước đầu của quá trình làm chủ hoạt động giao tiếp, và ngôn ngữ cơ thể là một phần rất quan trọng trong hoạt động đó.

Ngôn ngữ cơ thể có thể ảnh hưởng đến kết quả giao tiếp theo hướng tích cực hoặc tiêu cực. Một số người thường vận dụng ngôn ngữ cơ thể để truyền đi những tín hiệu tích cực khi cần thiết, nhưng khi đã đạt được kết quả mong muốn, họ lại không quan tâm đến nó nữa. Đây là một hình thức thao túng hành vi có chủ đích. Trái lại, những người khác chủ động đưa ra những lựa chọn để kết nối và giao tiếp hiệu quả, vì họ hiểu được tầm quan trọng của loại ngôn ngữ này đối với bản thân họ cũng như mọi người xung quanh.

Khi tham dự một sự kiện cách đây vài năm, tôi ngồi cùng bàn ăn với một diễn giả chủ chốt và được trả thù lao hậu hĩnh nhưng lại có nét mặt cau có, khó chịu. Lẽ ra bài diễn thuyết của ông đã có thể bắt đầu sau khi bữa trưa kết thúc, nhưng nó đã bị hoãn lại vì trục trặc kỹ thuật và điều này khiến ông có vẻ không hài lòng. Ngôn ngữ cơ thể của vị diễn giả đó đã truyền tải toàn những thông điệp tiêu cực kể từ lúc bữa trưa bắt đầu nhưng đến khi bước lên sân khấu, ông lại nói về việc “Làm thế nào để hạnh phúc...”. Chà, có vẻ như nội dung ông trình bày chẳng ăn nhập gì với cách hành xử và ngôn ngữ cơ thể của ông.

Trong một buổi lễ khác vài tuần sau đó, có một nữ diễn giả đã thể hiện cực kỳ tốt trên sân khấu nhưng khi ở lại để gặp gỡ khán giả, cô cứ ngáp ngáp dài và nhìn băng quơ chứ không nhìn thẳng vào những người đang nói chuyện với mình. Một lần nữa, hành vi của vị diễn giả này cũng không tương đồng với thông điệp trong bài diễn thuyết của cô. Phải, chúng ta đều là con người và có lẽ người phụ nữ này đang mệt mỏi hoặc chưa quen với nhịp sinh học mới do bị lệch múi giờ, nhưng một khi đã chọn đứng trước công chúng thì bạn phải giữ phong độ ổn định cả trên sân khấu lẫn khi đã bước xuống. Nếu không, làm sao khán giả có thể tin lời bạn?

Tôi sẽ chia sẻ những bí quyết giúp bạn làm chủ ngôn ngữ cơ thể của mình, và việc của bạn là vận dụng những bí quyết đó. Quan trọng là bạn sẽ phải tập luyện nhiều và sẽ cần ý thức về cơ thể mình để vận dụng thành thục những kỹ thuật kiểm soát ngôn ngữ cơ thể. Tôi có thể đảm bảo rằng một khi bạn đã hiểu và biết cách vận dụng hình thức giao tiếp phi ngôn từ này, bạn sẽ trở nên may mắn hơn, cả trong công việc lẫn trong chuyện tình cảm. Hãy chuẩn bị sẵn sàng để đón nhận những thay đổi lớn. Càng nỗ lực bao nhiêu, bạn sẽ càng may mắn bấy nhiêu, bởi “may mắn” chính là “LUCK”, và “LUCK” chính là chữ viết tắt của “Labour Under Correct Knowledge” (nỗ lực dựa trên sự hiểu biết đúng đắn).

Ngôn ngữ cơ thể có thể được nhìn nhận như một hệ thống cảnh báo sớm về ý định, cảm xúc và tâm trạng. Chúng ta có một cử chỉ nhất định khi tiềm thức của ta muốn thể hiện một cảm xúc, ý định hoặc mong muốn mà ý thức còn chưa kịp nhận ra. Cơ thể biết ta muốn gì trước cả tâm trí ta. Khi có các bài diễn thuyết quan trọng, tôi thường vạch ra những động tác mà bản thân sẽ thực hiện như một cơ chế gợi nhắc, để mỗi cử chỉ đều có thể khơi gợi tâm trí tôi nhớ đến phần nội dung cần được trình bày. Nghiên cứu về việc ra quyết định chứng minh chúng ta thường quyết định trong vô thức và hành động trước khi ý thức được mình đang làm gì. Độ trễ giữa hành động và ý thức thường là từ bảy đến chín giây.

Mỗi người chúng ta đều có thể là “chuyên gia đọc vị”, dù chính bản thân ta cũng không hề hay biết. Một vài người thật sự sẽ “nóng lên” khi họ nổi giận, và bạn có thể cảm nhận thân nhiệt của họ khi đến gần. Bạn thường sẽ nhận ra nếu có ai đó đang đi sau lưng bạn hoặc đang nhìn bạn. Trước cả khi kịp hiểu chuyện gì đang xảy ra, chúng ta đã có thể phản xạ cực nhanh để chụp một cái ly đang rơi, bắt một quả bóng đang bay về phía mình hoặc nhảy sang bên để tránh một vật thể lớn đang lao tới.

Khi quan sát một con vật, ta có thể phần nào xác định liệu nó hiền lành hay hung hăng và sẽ cắn ta. Thế nhưng khi tham gia một cuộc họp, chúng ta lại không thể vận dụng thành thạo khả năng này để nhận định những thành viên khác thật sự nghĩ gì, hay đơn giản là đánh giá kết quả cuộc họp. Tôi vẫn thường nghe những người vừa bước ra từ phòng họp nói: “Cuộc họp thành công tốt đẹp”, nhưng rồi lại không thấy có bất kỳ tiến triển gì. Nguyên nhân chủ yếu là vì mỗi người chúng ta đều có những ý định riêng, và ý định của ta có thể không giống với mong muốn của người mà ta gặp gỡ. Đây là một trường hợp điển hình của việc không chủ động đầu tư tâm trí cho thời điểm hiện tại. Để tránh lâm vào tình huống này, hãy thường xuyên “tự kiểm chứng” để đảm bảo bạn và đối phương đều quan tâm cùng một vấn đề.

Bạn có thể tập quan sát ngôn ngữ cơ thể của người khác để xác định họ đang nghĩ gì và có cảm giác thế nào, sau đó xác nhận với họ xem bạn đoán có đúng hay không.

Bạn cũng có thể làm điều tương tự với người thân của mình. Khi chủ động dành thời gian để quan sát, đọc ngôn ngữ cơ thể của họ và biết được chúng ta đang mang đến cho họ cảm giác thế nào (đặc biệt là những lúc xảy ra tranh cãi), có lẽ chúng ta sẽ giải quyết vấn đề được nhanh hơn và đạt kết quả tốt đẹp hơn nhiều.

Thực hành

Mim cười và ngấm nhìn gương mặt mình trong gương mỗi sáng. Bạn đang thấy những gì người khác sẽ nhìn thấy ở bạn.

Tập kiểm soát ngôn ngữ cơ thể mỗi ngày để tạo cảm xúc tích cực cho bản thân. Khi đang trò chuyện mà lại muốn gãi mũi, bạn hãy thử nghĩ xem tại sao mình lại muốn làm vậy. Liệu mũi bạn bị ngứa thật hay do bạn bị phân tâm? Bạn cũng có thể thay đổi chủ đề để thử xem mình có còn ngứa mũi nữa không.

Quan sát xem ngôn ngữ cơ thể của bạn ảnh hưởng thế nào đến người khác. Bạn có thể thử sờ tay lên mặt hoặc rung chân khi nói chuyện và quan sát phản ứng của người đối diện.

Cảm nhận xem cảm xúc của người khác tác động đến bạn ra sao. Nếu bạn có cảm giác tiêu cực, hãy lập tức thay đổi ngôn ngữ cơ thể để đưa tâm trí bạn trở về trạng thái tích cực.

Luôn duy trì phong thái tự tin.

Khi hiểu được những bí ẩn của ngôn ngữ không lời, bạn sẽ có thể giao tiếp và kết nối với mọi người nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho cả đôi bên.

NGÔN NGỮ CƠ THỂ VÀ CÁI BẮT TAY ĐÁNG GIÁ TRIỆU ĐÔ

Trong hai trường hợp dưới đây, bạn thấy mình giống với trường hợp nào hơn?

Bạn có tay nghề và năng lực chuyên môn cao, nhưng mỗi khi gặp gỡ đối tác để bàn bạc công việc, thay vì để lại ấn tượng tốt đẹp thì bạn chỉ khiến đối phương nhận ra bạn đang rất hồi hộp, không chắc chắn và không kiểm soát được tình hình.

Bạn đến buổi phỏng vấn ứng tuyển và cố thể hiện lòng đam mê dành cho công việc cũng như tinh thần sẵn sàng học hỏi, nhưng bạn lại gây ấn tượng rằng mình quá tự tin, thậm chí là kiêu ngạo và khó làm việc cùng đồng đội.

Ngôn ngữ cơ thể của bạn đã truyền tải điều gì đến người đối diện? Liệu nó có khiến hình ảnh của bạn xấu đi trong mắt người khác hay thậm chí là che giấu con người thật của bạn không?

Sau đây là bảy phương pháp phi ngôn từ có thể nhanh chóng giúp bạn tạo ấn tượng tốt đẹp trong vòng bảy giây đầu tiên khi gặp gỡ người khác:

Mỉm cười.

Điều chỉnh thái độ.

Đứng thẳng người: dáng đứng này giúp bạn trông cao hơn, đồng thời cho thấy bạn là người tự tin và có năng lực.

Giao tiếp bằng mắt.

Vận dụng những tư thế mở. Đừng khoanh tay trước ngực hoặc đứng chéo chân.

Thư giãn và thở đều.

Thực hiện Cái bắt tay đáng giá triệu đô.

Bây giờ, chúng ta sẽ phân tích sâu hơn về từng loại ngôn ngữ cơ thể, những điều nó tiết lộ về chúng ta và cách làm chủ ngôn ngữ cơ thể để đảm bảo ta luôn tạo được ấn tượng tích cực trong mắt người khác.

CẢM XÚC VÀ ẢN TƯỢNG

Trong bài 7 Surprising Truths about Body Language (tạm dịch: 7 Sự thật bất ngờ về ngôn ngữ cơ thể) được đăng trên tạp chí Forbes, nhà nghiên cứu về giao tiếp Nick Morgan đã cho biết ngôn ngữ cơ thể thường tiết lộ cảm giác của chúng ta vài giây trước khi ý thức của ta kịp ghi nhận cảm giác đó. Điều này nghĩa là nếu một người nào đó chú tâm quan sát bạn, họ có thể biết được cảm nhận của bạn trước cả khi bạn nhận ra. Dù bạn không muốn, nhưng cơ thể của bạn có thể đã phát ra một tín hiệu nào đó mà bạn không thể nào thu hồi.

Ví dụ, bạn bước vào phòng với khuôn mặt rầu rĩ đang cúi gằm, sau đó bạn ngẩng cao đầu và tự nhủ: “Mọi việc sẽ ổn thôi”.

Nhưng bộ dạng của bạn lúc này đã nói lên tất cả. Một đồng nghiệp chú ý quan sát bạn từ đầu có thể sẽ hỏi: “Em có sao không?”.

Bạn vội trả lời: “Dạ không. Không có gì ạ”.

Cả bạn lẫn người quan sát bạn đều biết rõ sự thật không như bạn nói. Nhưng thường thì chúng ta sẽ chọn phớt lờ thông điệp của cơ thể, vì ta muốn coi như không có chuyện gì, ta muốn tiếp tục công việc và muốn tin rằng mọi thứ đều ổn. Nick Morgan từng nói: “Mục đích cốt lõi của việc giải mã ngôn ngữ cơ thể là để hiểu được ý muốn của người khác, chứ không phải để xác định những ý nghĩ cụ thể của họ”.

ÁNH MẮT

Gương mặt, và nhất là đôi mắt, chính là những phương tiện giao tiếp phi ngôn từ hữu hiệu nhất. Mắt của chúng ta sẽ phản ứng trước nhiều loại tác nhân khác nhau, và một số phản ứng là hoàn toàn tự động. Hãy nhớ lại hồi còn nhỏ, khi chúng ta bị bố mẹ phát hiện là đang nói dối. Có thể đó là vì khi nhìn vào mắt chúng ta, họ thấy đồng tử của ta đang giãn nở. Tất nhiên, đồng tử không chỉ giãn nở khi ta nói dối, mà còn cả khi ta cảm thấy sợ hãi, tức giận hay thích thú. Một cái nheo mắt chớp nhoáng của bạn cũng có thể ảnh hưởng đến cảm nhận của người đối diện về bạn. Bạn nheo mắt để nhìn rõ hơn hay đó là vì bạn đang nói dối? Bất kể là có chủ ý hay không, chúng ta vẫn luôn truyền đi rất nhiều thông điệp qua đôi mắt của mình.

Dù việc nhìn vào mắt người đối diện có thể mang nhiều ý nghĩa khác nhau, nhưng hãy thử nghĩ xem bản thân bạn có cảm giác gì khi tránh né ánh mắt của người khác, hoặc bạn cảm thấy thế nào và có ấn tượng ra sao về người thường tránh nhìn vào mắt bạn. Trong nhiều nền văn hóa, người tránh giao tiếp bằng mắt thường bị cho là thiếu trung thực và không tự tin.

Ứng viên “gần như” hoàn hảo

Một khách hàng của chúng tôi cần tuyển trợ lý điều hành mới. Anh cần một người làm việc có kế hoạch và trong buổi phỏng vấn, Michelle có vẻ là một ứng viên hoàn hảo. Vì trả lời được tất cả các câu hỏi, có bằng cấp phù hợp và kinh nghiệm cần thiết, nên Michelle đã được chọn.

Trong thời gian Michelle thử việc, một số đồng nghiệp đã phàn nàn về cách hành xử của cô. Họ cho rằng Michelle thô lỗ và thích lấn lướt người khác. Thật ra, cô chưa bao giờ nói bất cứ điều gì tiêu cực, nhưng chính giọng điệu và ngôn ngữ cơ thể của cô đã khiến mọi người đánh giá như vậy. Cụ thể là Michelle hay đảo mắt khi nói chuyện và thường vội vã giành đường để vượt lên trước người khác.

Sau một thời gian, Michelle tìm đến tôi để học cách giao tiếp phi ngôn từ vì cô muốn tránh làm cho đồng nghiệp và khách hàng cảm thấy khó chịu.

Câu chuyện của Michelle đã minh chứng hành động có ý nghĩa hơn lời nói, và ấn tượng của chúng ta về người khác thường được tạo nên bởi nhiều yếu tố chứ không chỉ là những lời ta nói ra.

NÉT MẶT

Gương mặt có sáu loại biểu cảm với những ý nghĩa như nhau trên toàn thế giới: vui, buồn, sợ hãi, ghê tởm, ngạc nhiên và giận dữ. Hãy lưu ý đến những cảm xúc đang được biểu lộ trên gương mặt bạn cũng như cách bạn vận dụng những nét biểu cảm mà bạn thường thể hiện trong vô thức.

Đừng bước vào phòng với vẻ mặt cau kính hay nhăn nhó, vì vẻ mặt đó sẽ lập tức khiến bầu không khí chuyển từ tích cực sang tiêu cực. Bạn có thể sẽ truyền đi thông điệp rằng bạn đang không vui, lo lắng, bất đồng quan điểm với người khác hoặc không bằng lòng về một việc nào đó. Trên thực tế, lý do bạn chau mày có thể đơn giản là bạn có thói quen làm vậy khi tập trung. Tương tự những trường hợp khác, có lẽ bạn không cố tình phát tín hiệu tiêu cực qua ngôn ngữ cơ thể và thậm chí còn không biết mình đang bị người khác hiểu lầm. Hãy đặt mình vào vị trí của người đối diện để tự quan sát bản thân và thực hiện bất cứ điều chỉnh nào có thể để cải thiện ngôn ngữ cơ thể. Bạn có thể làm được điều này bằng cách đứng trước gương và quan sát toàn bộ gương mặt của mình để xem bạn trông thế nào trong mắt người khác.

Câu chuyện của Sarah

Sarah - một tác giả được nhiều người mến mộ - đang trao đổi ý tưởng về quyển sách mới nhất của mình với biên tập viên Brad. Họ ngồi đối diện nhau bên chiếc bàn. Sarah cảm thấy rất hào hứng và đang giải thích cặn kẽ cho Brad nghe ngay cả những chi tiết nhỏ nhất. Thế nhưng, cảm hứng và sự tự tin của Sarah dần tan biến khi Brad không biểu lộ chút cảm xúc nào, dù anh vẫn đang nhìn cô với đôi mắt có vẻ chăm chú. Anh không mỉm cười, không gật đầu khích lệ, không nghiêng người về phía trước và cũng chẳng nói lời nào. Sarah càng lúc càng nhỏ giọng và cuối cùng nói: “Có lẽ hôm nay không phải là ngày thích hợp để gặp nhau nhỉ. Chị có thể thấy là em không thích ý tưởng của chị”.

“Ý chị là sao ạ? Ý tưởng của chị hay lắm.”

“Nhưng em chẳng nói chẳng rằng và còn có vẻ rất chán nữa.”

“Không phải đâu ạ, em chỉ tập trung nghe chị nói và không muốn ngắt lời chị thôi.”

Ngày hôm đó, cả Sarah và Brad đều học được một bài học về các tín hiệu vô tình được cơ thể truyền đi và việc người khác có thể hiểu lầm ý nghĩa của các tín hiệu đó như thế nào. Vậy nên, ta cần kiểm tra lại với người đối diện, vì cách họ nhìn nhận ngôn ngữ cơ thể có thể hoàn toàn khác với của ta.

Ngôn ngữ cơ thể mang tính chủ quan, và bạn sẽ phải tìm kiếm nhiều tín hiệu để hiểu được đối phương. Trong quá trình giao tiếp, hãy thường xuyên kiểm tra, đặt những câu hỏi mở và điều chỉnh lời nói cho phù hợp với ngôn ngữ không lời của bản thân để đạt được kết quả giao tiếp tốt nhất.

Biểu cảm trên gương mặt bạn đang tiết lộ điều gì?

Khi đọc tiếp danh sách dưới đây, bạn sẽ thấy biểu cảm và cử chỉ của mình có thể xuất phát từ những hành động có chủ đích (chẳng hạn như dụi mắt vì mắt bị ngứa), nhưng cũng có thể là dấu hiệu biểu lộ thái độ của bạn. Hãy để ý những biểu hiện trên gương mặt bạn cũng như cách người khác hiểu về chúng. Bạn sẽ không muốn truyền đi những tín hiệu sai lệch hoặc hiểu sai về ngôn ngữ cơ thể của người khác đâu.

Dụi mắt

Đây có thể là dấu hiệu cho thấy đối phương đang muốn làm bạn phân tâm khỏi một điều nào đó (như lời nói dối của chính họ chẳng hạn), hoặc đơn giản là mắt họ bị ngứa. Nếu người dụi mắt là bạn, có thể mắt bạn bị khô, nhức, mỏi, hoặc bạn vừa ở trong phòng máy lạnh hay bị bụi rơi vào mắt. Hành động dụi mắt còn có thể mang ý nghĩa là bạn không muốn nhìn thấy hoặc biết đến một chuyện gì đó ngay thời điểm hiện tại. Nếu có người đặt ra cho bạn một vấn đề, có thể bạn sẽ dụi mắt để tránh đối diện với nó. Lúc này, thông điệp bạn gửi đi sẽ khiến đối phương không yên tâm, đồng thời bạn cũng tự tạo cảm xúc tiêu cực cho bản thân: “Trời ơi, lại có vấn đề nữa rồi. Mình phải làm sao đây?”.

Che mắt

Chúng ta thường đưa tay che mắt để tránh nhìn thấy một thứ gì đó có thật, do ta tưởng tượng ra hoặc mới được nghe kể. Hành động này trông “hoi ló” và không hề có tính xây dựng. Tôi thường bịt mắt khi xem phim kinh dị, và các con của tôi cứ chọc quê tôi. Bạn sẽ không thể thoát khỏi một chuyện gì đó chỉ bằng cách bịt mắt.

Sờ hoặc gãi mũi

Đây có thể là dấu hiệu cho thấy bạn không thoải mái hoặc không thích chủ đề đang bàn luận và muốn đổi sang chuyện khác. Cũng có thể bạn đang ngứa mũi, bị sổ mũi hoặc không thích mùi nào đó trong phòng. Khi đưa tay lên sờ mũi thì hầu như bạn sẽ che luôn cả miệng. Hành động che miệng có thể khiến người khác nghĩ rằng bạn bị hôi miệng, không tự tin về răng của mình, muốn che giấu một điều gì đó, hoặc thậm chí là đang nói dối. Lời khuyên tốt nhất tôi có thể đưa ra là đừng đưa tay sờ mặt hay che mặt, mọi người không biết tại sao bạn làm vậy và họ có thể sẽ thấy bối rối hoặc không tin tưởng bạn.

Đảo mắt

Đây là cử chỉ tỏ ý khinh thường đối phương và có phần trịch thượng. Người hay đảo mắt sẽ khiến đối phương nghĩ rằng họ thấy cuộc trò chuyện quá phiền phức, ngớ ngẩn hoặc sai lệch. Cử chỉ này làm cho người đối diện cảm thấy họ bị xem thường và không được lắng nghe. Bạn sẽ không tôn trọng một người hay đảo mắt và về sau sẽ không muốn chia sẻ ý tưởng với người đó nữa. Đó là lý do vì sao những người ưa đảo mắt vì cho rằng họ có lợi thế sẽ mất hết quyền lực trong cuộc giao tiếp. Nếu bạn là người hay đảo mắt, hãy bỏ hẳn thói quen đó. Thử nghĩ xem khi người trò chuyện với bạn cứ đảo mắt liên tục thì bạn sẽ cảm thấy thế nào - đây chính là cảm giác mà bạn tạo ra cho người khác.

Đá lông nheo

Đừng bao giờ thực hiện hành động này, bất kể là ở nơi công sở hay trong cuộc gặp gỡ.

Nhìn đối phương qua cặp kính trễ

Cử chỉ này có thể khiến bạn trông như đang phán xét hay ra vẻ kẻ cả với ai đó, dù có thể bạn làm vậy chỉ vì mắt bạn mắc hai tật khúc xạ khác nhau và bạn đang mang kính hai tròng.

Mỉm cười

Nụ cười có thể truyền tải thông điệp về thái độ tích cực và sự cởi mở. Nhưng hãy để ý đến cảm xúc của người khác và đừng bao giờ nở một nụ cười hờ hững khi đứng cạnh một người đang khóc hoặc có chuyện phiền lòng. Nụ cười gượng gạo rất dễ bị nhận ra nếu kéo dài quá lâu và không đi kèm với ánh mắt thoải mái. Vì vậy, bạn nên lưu ý khi kết nối bằng nụ cười.

CỬ CHỈ

Diễn giả kiêm chuyên gia về lĩnh vực giao tiếp Mark Bowden từng xác định khi bạn đang đứng, tư thế giúp bạn thể hiện được sự chân thành là để hai bàn tay ở khu vực giữa bụng, ngay trên rốn. Khi để tay như vậy, bạn vừa có vẻ đáng tin cậy vừa có thể giữ cho khuỷu tay của mình sát hông và thoải mái cử động hai bàn tay. Bạn có thể đan hai bàn tay vào nhau hoặc chỉ cần để các đầu ngón tay chạm nhau. Tư thế này hiện được nhiều chính khách sử dụng để tạo phong thái điềm đạm và khôn ngoan, nhưng nếu giữ như vậy quá lâu thì bạn sẽ trông như thể đang cảm thấy bất an rằng người khác có thể nhìn thấy rốn của bạn. Việc đặt tay trước bụng cũng có thể tạo ra rào cản trước mặt bạn, vì vậy hãy cẩn thận khi sử dụng tư thế này.

Nếu thường hươ tay trong lúc trò chuyện thì bạn cần cân nhắc một số điểm sau đây:

Cử động hai tay theo cùng một kiểu sẽ giúp bạn có vẻ đáng tin cậy hơn là mỗi tay làm một động tác khác nhau.

Nếu đưa tay lên quá cao và che khuất gương mặt, bạn sẽ có vẻ như đang che giấu điều gì đó hoặc không thành thật.

Việc với tay quá xa có thể là tín hiệu cho thấy bạn đang tha thiết muốn thuyết phục được đối phương hoặc đạt được thỏa thuận.

Nếu bạn liên tục “nói” bằng tay, một số người sẽ cho rằng bạn đang cố thể hiện hoặc nhiệt tình quá mức. Hãy luôn lưu tâm đến việc bạn đang để lại ấn tượng gì trong mắt người khác.

Bạn cần ý thức được rằng nếu sử dụng quá nhiều động tác tay, bạn có thể sẽ khiến người nghe bị xao nhãng và không còn tập trung vào nội dung cuộc trò chuyện.

Khi đứng nói chuyện trước đám đông, bạn nên có những cử chỉ thể hiện sự tự tin thay vì những động tác nhỏ nhẹ, khép nép.

Sân khấu càng lớn, khán giả càng đông thì cử động tay của bạn càng phải mạnh mẽ và có biên độ rộng hơn.

Mọi người sẽ quan sát đôi tay bạn, vì vậy bạn hãy nắm rõ những động tác tay của mình đang truyền đạt thông điệp gì.

Một số cử chỉ phổ biến

Cử chỉ	Ý nghĩa
Đặt cả bàn tay hoặc các ngón tay lên miệng hoặc một bên miệng	Cử chỉ này cho thấy bạn chưa muốn chia sẻ đ
Dùng tay gãi cằm	Động tác này có thể cho thấy bạn đang ra quy
Đặt ngón trỏ hoặc cả bàn tay lên một bên mặt	Bộ dạng này có thể cho thấy bạn đang mệt nê
Đặt bàn tay dưới cằm, hoặc dùng ngón tay sờ cằm	Cử chỉ này khiến bạn có vẻ như đang có nhữ
Dùng tay che miệng	Hành động này có thể cho thấy bạn muốn kiề

TƯ THẾ

Ngay từ thời xa xưa, chúng ta đã được lập trình khả năng “đọc” ngôn ngữ cơ thể để có thể nhanh chóng nhận định xem kẻ lạ mặt đang từ xa tiến về phía mình là bạn hay thù. Sự sống còn của ta phụ thuộc vào việc ta có đọc được trạng thái cảm xúc của đối phương hay không, và cái đầu tiên ta sẽ đọc khi họ đến gần chính là tư thế của họ.

Nếu bạn sắp bước vào một cuộc họp mà không cảm thấy tự tin, hãy thẳng lưng lên, ngẩng cao đầu, ưỡn ngực, hít thở sâu và mỉm cười. Khi đó, trông bạn sẽ cao và hiên ngang hơn. Mọi người sẽ đối xử với bạn như với một người tự tin, và thái độ của bạn đối với bản thân cũng sẽ thay đổi. Việc điều chỉnh tư thế có thể giúp bạn đạt được sự thay đổi lớn đó trong vòng vài giây.

Một tư thế lồm khồm có thể khiến người khác nghĩ rằng bạn thiếu tự tin, không thấy tự hào về bản thân hoặc đang cạn kiệt năng lượng. Việc bạn khòm lưng không những cho người khác thấy là bạn đang chán nản, không biết hoặc không quan tâm đến những người khác nghĩ về bạn, mà còn có thể làm cho đồng đội của bạn bị xuống tinh thần.

Vì vậy, bạn cần đặc biệt chú ý đến ngôn ngữ cơ thể, tác động của nó đối với bạn và người khác, cũng như những thông điệp mà nó chuyển tải khi bạn không hề hay biết. Hãy thử nghĩ xem dáng đi hay thế đứng của người khác có thể tạo cho bạn những cảm giác ra sao. Nói một cách cụ thể hơn, tư thế vai và lưng của bạn có thể tác động đến cảm nhận của người khác về bạn, làm thay đổi bầu không khí, cảm giác của chính bạn và của những người xung quanh.

Nếu bạn bước vào văn phòng và thấy một người đang khòm lưng, chùng vai, chẳng buồn nhìn lên khi nghe tiếng bạn chào và trông như sắp kiệt sức tới nơi, tâm trạng của bạn sẽ lập tức xấu đi. Bạn bắt đầu có cảm giác nặng nề, như thể mình sẽ phải kéo theo một sợi dây xích gắn quả cầu sắt nặng trĩu suốt cả ngày. Ngược lại, nếu một người có dáng ngồi thẳng thớm ngẩng lên nhìn bạn và mỉm cười khi bạn bước vào, bạn sẽ có tinh thần và động lực để cùng họ bắt tay vào việc ngay.

Tư thế có thể mang đến cho ta cảm giác nhẹ nhõm hoặc nặng nề. Bạn có quyền lựa chọn cũng như thay đổi cảm nhận của bản thân và của những người xung quanh mà không cần phải nói một lời. Đúng là bạn không thể dạy hay học về thái độ, nhưng bạn có thể điều chỉnh cách thể hiện thái độ của chính mình. Hãy chú ý xem cơ thể đang tiết lộ điều gì về trạng thái cảm xúc của bạn.

Thực hành

Khi bạn ngồi ở bàn làm việc hoặc đi lại trong văn phòng, hãy dành một ít thời gian để xem lại tư thế của mình.

Bạn có đang khòm lưng không?

Vai bạn có thông xuống hay cổ bạn có rụt vào giữa hai vai không?

Bạn có đang khoanh tay hay bắt chéo chân không?

Bạn có đang cúi gằm mặt không?

Tư thế đó khiến bạn cảm thấy thế nào? Bạn nghĩ người khác sẽ có cảm giác gì khi họ nhìn bạn? Hãy thử thay đổi đôi chút: thả lỏng vai, ưỡn ngực, ngẩng cao đầu, giữ thẳng lưng và cổ.

Bây giờ bạn cảm thấy thế nào? Bạn cho rằng cảm giác của người khác về bạn sẽ thay đổi ra sao? Hãy giữ nguyên tư thế mới và cảm nhận xem tâm trạng của bạn có tích cực hơn, tràn đầy năng lượng hơn, tự tin và chắc hơn hay không nhé.

GIỌNG NÓI

Giống như ngôn ngữ cơ thể, giọng nói cũng thể hiện thái độ và tâm trạng. Khi trò chuyện với khách hàng, giọng điệu của bạn nên nhằm truyền đạt thông điệp: “Tôi đang cố hết sức để giúp bạn”.

Ngay cả khi không hiểu những lời bạn nói, đối tượng giao tiếp vẫn có thể hiểu giọng điệu của bạn. Chẳng hạn, nếu bạn la rầy một con chó, nó sẽ ngưng ngay hành động đang làm; còn nếu bạn khen nó giỏi bằng giọng điệu thân thiện và vui vẻ thì nó sẽ vẫy đuôi. Tương tự, khi trò chuyện với mọi người, chúng ta thường có thể hiểu thêm một tầng ý nghĩa nào đó dựa trên giọng nói của họ.

Bạn có thể thay đổi tâm trạng của người nghe chỉ bằng giọng nói của mình. Nếu bạn phản ứng với một người đang giận dữ bằng cách nói lớn tiếng, tỏ vẻ bức bối, mất kiên nhẫn và trịch thượng, rất có thể bạn sẽ khiến họ càng tức giận hơn và chẳng giải quyết được vấn đề gì. Thay vì vậy, hãy đối thoại bằng giọng kiên quyết nhưng từ tốn, vừa quan tâm vừa xoa dịu. Đừng bao giờ để giọng điệu của bạn nghe có vẻ như bạn đang xem thường đối phương hay muốn bác bỏ ý kiến của họ, mà hãy xây dựng sự tôn trọng lẫn nhau để việc giao tiếp trở nên thoải mái, dễ chịu và mọi người cũng thấu hiểu nhau hơn.

Hãy tự lắng nghe xem bản thân bạn và những người xung quanh đang nói chuyện với âm lượng thế nào. Bạn có nói quá to hay quá nhỏ so với bầu không khí chung không? Nếu có thì hãy điều chỉnh ngay.

Tốc độ và ngữ điệu của giọng nói cũng rất quan trọng. Nếu đối phương nói nhanh hoặc chậm hơn bạn, hãy cân nhắc xem bạn có cần điều chỉnh tốc độ nói cho tương đương với họ không. Liệu bạn có đang nói quá chậm và làm họ mất kiên nhẫn hay đang liến thoắng đến mức họ không kịp hiểu bạn nói gì? Hãy nhớ rằng nhiều người thường cảm thấy căng thẳng khi trò chuyện với ai đó nói nhanh hơn họ.

Bạn có thể tự điều chỉnh tông giọng của mình để phù hợp với tốc độ và âm lượng nói của người khác, nhưng đừng bao giờ cố bắt chước giọng nói hay ngữ điệu của họ. Điều này có thể sẽ diễn ra trong vô thức nhưng ngay khi bạn nhận ra, hãy lập tức dừng lại. Nhại giọng hầu như luôn được xem là một hành vi xúc phạm.

Các yếu tố làm nên giọng nói hay:

Rõ ràng, dứt khoát, thể hiện sự quan tâm

Vui tươi, hứng khởi như ẩn chứa nụ cười

Có âm điệu và tốc độ vừa phải, dễ nghe

Có ngữ điệu uyển chuyển, nhịp nhàng

KHÔNG GIAN RIÊNG

Ngôn ngữ cơ thể luôn đi đôi với không gian riêng của mỗi người. Vì vậy, bên cạnh ngôn ngữ cơ thể, bạn cũng nên ý thức về không gian riêng của mình và của những người khác. Bạn có thể vô tình hoặc cố ý gửi đi các thông điệp khác nhau qua khoảng cách mà bạn dành ra giữa bạn với đối phương. Chẳng hạn, khi bạn đứng thẳng, bạn sẽ thấy mình cao hơn, to hơn và chiếm nhiều không gian hơn theo hướng tích cực.

Theo nguyên tắc thông thường, không gian riêng của mỗi người có thể có bán kính lên đến nửa mét, và nếu bạn bước vào khu vực đó thì họ có thể cảm thấy bạn đang xâm phạm không gian của họ. Khi trò chuyện, bạn có thể đứng cách người đối diện khoảng một mét để cả hai đều cảm thấy thoải mái. Khoảng cách dưới một mét sẽ khiến đôi bên bắt đầu thấy ngại ngùng, khó xử. Bên ngoài khoảng không gian đó là không gian công cộng. Tất nhiên, nguyên tắc này có thể thay đổi tùy theo văn hóa cũng như quốc gia mà bạn đang sinh sống và làm việc.

Cá nhân tôi cảm thấy rất khó chịu khi người khác xâm phạm không gian riêng của mình, đặc biệt nếu họ chồm người tới hoặc đứng quá gần và cúi xuống nhìn tôi. Khi đó, năng lượng của họ như đang “ập vào” mặt tôi, và cảm giác này thật không thoải mái chút nào. Khoảng cách này chỉ thích hợp với những người đang có quan hệ tình cảm, nhất là ở giai đoạn tán tỉnh khi hai người muốn lại gần và chạm vào nhau. Trong các trường hợp khác, đây là một nước đi thể hiện quyền lực và có thể khiến đối phương cảm thấy khó chịu, bồn chồn.

Khi nói chuyện với một người đang ngồi (làm việc trước máy tính chẳng hạn), tôi sẽ kéo ghế ngồi cạnh người đó để cả hai ngang tầm với nhau theo đúng nghĩa đen, nhờ vậy chúng tôi có thể cùng tập trung vào công việc mà không ai cảm thấy bất tiện hay thấy mình có vị trí thấp hơn. Nếu cần sử dụng máy tính, tôi sẽ xin phép người đó cho tôi sử dụng máy của họ và đề nghị đổi chỗ để tôi có thể ngồi ngay trước màn hình, thay vì ngồi ở ngoài và chồm qua người họ để thao tác. Việc đứng hay ngồi gần đồng nghiệp với khoảng cách chưa đầy nửa mét, hoặc tự ý sử dụng tài sản và không gian văn phòng của họ là những hành động cho thấy bạn thiếu tôn trọng đồng nghiệp và không hiểu các giới hạn nơi công sở.

Ngược lại, nếu giữ khoảng cách quá xa với người đối diện, xoay người ra hướng khác hoặc không nghiêng người về phía họ một chút để tập trung lắng nghe, bạn có thể truyền tải thông điệp là bạn đang không thoải mái, thiếu lòng tin, hoặc không quan tâm đến cuộc trò chuyện hay gặp gỡ đó. Hành động xoay người đi hướng khác có thể được đối phương hiểu là “tôi không muốn tham gia chuyện này”.

Khi có ai đó không tập trung vào những gì bạn đang nói trong một cuộc họp, hãy giơ cao tờ giấy liệt kê những điều cần lưu ý hoặc mẫu quảng cáo và dùng một cây viết để chỉ cho họ thấy một điều gì đó quan trọng, buộc họ phải xoay người về phía bạn và chú ý đến cuộc thảo luận. Sau khi đã khiến họ chú tâm trở lại, bạn có thể tiếp tục cuộc họp. Bên cạnh đó, bạn cũng cần tìm hiểu xem vì sao người ta lại quay đi. Có phải bạn đã khiến họ phật lòng, chán nản hoặc không tin tưởng bạn? Có phải bạn có mùi cơ thể hoặc đã xịt quá nhiều nước hoa? Có phải bạn vừa uống cà phê hay hút thuốc? Hãy luôn giữ cho cơ thể của mình sạch sẽ và thơm tho. Mùi cơ thể hoặc hơi thở có thể là một rào cản lớn khiến người khác không muốn tiếp xúc nhiều với bạn.

Ngôn ngữ cơ thể của người đối diện có thể cho bạn biết nhiều điều về họ, nhưng đồng thời cũng có thể chuyển tải những thông điệp về bản thân bạn. Hãy để ý những thông điệp này, cân nhắc ý nghĩa của chúng và có những hành động phù hợp để làm cho người khác cảm thấy thoải mái cũng như hứng thú khi trò chuyện với bạn.

Câu chuyện của tôi

Hồi tôi khoảng hai mươi hai tuổi và đang làm việc cho ngân hàng, tôi bắt đầu quan sát ngôn ngữ cơ thể của khách hàng và để tâm đến những cử chỉ cũng như hình ảnh của bản thân. Tôi nhanh chóng nhận ra mọi người có cách phản ứng khác khi tôi điều chỉnh ngôn ngữ cơ thể của mình. Khi chủ động mỉm cười trong lúc giữ cho lưng thẳng, ngực ưỡn, đầu ngẩng cao, tôi cảm thấy tâm trạng mình tốt lên, và những người xung quanh tôi cũng bắt đầu thấy thoải mái, vui vẻ hơn.

Khi tiếp xúc với khách hàng, tôi thể hiện sự quan tâm qua từng cử chỉ của mình và quan sát các dấu hiệu phi ngôn từ của họ. Nếu thấy khách hàng đang vội, tôi sẽ không làm mất thời gian mà chỉ nói ngắn gọn: “Thưa bà Jones, ngân hàng chúng tôi vừa ra mắt một sản phẩm tiết kiệm mới. Tôi biết bà đang bận, vậy nên tôi xin phép gửi bà một số thông tin để bà mang về đọc”. Lúc này, bà Jones có thể đáp: “À không, cô nói luôn bây giờ cũng được”, hoặc: “Cảm ơn, chúng ta sẽ trao đổi sau nhé”.

Nhờ hiểu ngôn ngữ cơ thể của khách hàng mà tôi có thể xác định liệu họ có thời gian không, có quan tâm đến sản phẩm tôi giới thiệu không, hay thậm chí là họ đang cảm thấy thế nào. Nếu khách hàng trông có vẻ không vui thì dù họ không nói gì, tôi vẫn hỏi: “Em có thể giúp được gì khác không ạ?”, hoặc “Mọi việc vẫn ổn cả chứ ạ?”. Một khi bạn đã chủ động mở lời, đối phương thường sẽ chia sẻ với bạn. Đây chính là cách để bạn giúp đỡ khách hàng và khởi đầu một mối quan hệ tốt đẹp.

Nếu có một người bước vào ngân hàng với vẻ bức bối, tự nhiên tôi cũng thấy khó chịu theo. Vì giống như hầu hết mọi người, tôi đã lập tức sao chép hành vi và thái độ của vị khách hàng đó. Sau này khi nghiên cứu về ngôn ngữ cơ thể, tôi mới hiểu chúng ta có phản ứng như vậy vì sở hữu một loại tế bào não được gọi là tế bào thần kinh gương. Các tế bào thần kinh này được kích hoạt khi chúng ta thể hiện một cảm xúc hay thực hiện một hành động, hoặc khi ta chứng kiến người khác trải qua trạng thái cảm xúc đó hay thực hiện hành động đó. Đây cũng là lý do vì sao chúng ta có thể đồng cảm với người khác.

Tôi dần nhận ra cảm xúc tôi đang có không hẳn là của tôi, mà là của khách hàng hoặc những người mình đang tiếp xúc. Tôi không cần phải buồn bã hay bối rối như họ để giúp được họ. Thay vì vậy, tôi chỉ cần lắng nghe và suy nghĩ xem mình có thể làm gì cho họ. Tôi nhận ra sẽ không hiệu quả chút nào nếu tôi khuyên một người đang trong cơn bức bối nên làm gì. Đó là lý do vì sao trước khi giúp khách hàng giải quyết vấn đề, tôi luôn cố gắng làm cho họ cảm thấy thoải mái hơn. Chỉ khi tìm được thời điểm thích hợp, tôi mới bắt đầu đưa ra lời khuyên hoặc chia sẻ những thông tin mình có với họ.

Tôi thường hỏi thăm khách hàng xem họ có đang gặp vấn đề gì không và chú ý lắng nghe câu trả lời. Vì ý thức được ngôn ngữ cơ thể mình, nên tôi ngồi với tư thế cho thấy thái độ sẵn lòng hỗ trợ nhưng không áp đảo và chăm chú nhìn khách hàng. Tôi sẽ dành cho họ toàn bộ sự chú ý của mình, sau đó nhẹ nhàng nói những câu như: “Tôi rất tiếc vì ông đã gặp phải vấn đề này, thưa ông Jones. Theo ông thấy thì vấn đề này nên được giải quyết như thế nào ạ”.

Có thể Jones cảm thấy bức bối vì chưa hiểu về thủ tục ngân hàng, cũng có thể ông hiểu nhưng cứ khẳng định rằng mình không hiểu. Ngay cả khi đã tự mình trình bày hoặc đã nghe người khác phổ biến quy định cho Jones biết, tôi cũng không bao giờ nói sự thật này ra để phản bác lời nói của Jones. Trái lại, tôi vẫn sẽ lắng nghe Jones và thể hiện sự tôn trọng dành cho ông qua lời lẽ và cử chỉ của mình để không ai bị mất mặt. Sau khi vấn đề được giải quyết, tôi sẽ dùng lời lẽ thích hợp và phải phép để phổ biến lại thông tin cho ông.

Đừng đổ thêm dầu vào lửa. Điều quan trọng không phải là bạn đúng hay sai, giận dữ hay khó chịu, mà là giúp đỡ đối phương và khiến họ hiểu rằng có người đang nghiêm túc lắng nghe họ. Hãy hơi ngả người và nghiêng đầu về phía họ, đồng thời nhìn vào mắt họ để chứng tỏ bạn thật sự đang lắng nghe và quan tâm đến họ. Sau đó hãy hỗ trợ họ bằng tất cả khả năng của mình.

VẬN DỤNG NGÔN NGỮ CƠ THỂ ĐỂ XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ

Một cách hiệu quả để xây dựng mối quan hệ là khéo léo điều chỉnh ngôn ngữ cơ thể của bạn cho “khớp” với ngôn ngữ cơ thể của đối phương như tư thế, nhịp thở và cử chỉ. Ví dụ, nếu họ ngả người ra sau thì lát sau bạn có thể kín đáo làm y như vậy.

Hoặc bạn cũng có thể “phản chiếu” hành động của họ, ví dụ như họ nghiêng đầu sang trái thì bạn nghiêng đầu sang phải. Chẳng mấy chốc, họ sẽ cảm thấy bạn có điểm gì đó rất đáng mến và dễ nói chuyện. Hãy nhớ là bạn chỉ nên phản chiếu những cử chỉ mà bạn thấy tự nhiên chứ đừng cố gắng bắt chước, hay nói cách khác là chỉ cần hòa cùng một nhịp với họ. Đồng thời, đừng quên giữ cho ngôn ngữ cơ thể nhất quán với lời nói của bạn.

Quan trọng hơn cả, bạn cần lưu ý rằng điểm mấu chốt của hai phương pháp trên chính là sự tinh tế.

BA SỰ THẬT VỀ NGÔN NGỮ CƠ THỂ VÀ GIAO TIẾP PHI NGÔN TỪ

Ngôn ngữ cơ thể là một phần không thể thiếu trong mọi hoạt động giao tiếp hằng ngày. Ngay cả khi nói chuyện điện thoại, bạn cũng có thể gửi đi một thông điệp nào đó qua giọng điệu của mình.

Càng ý thức về ngôn ngữ cơ thể của mình, bạn sẽ càng biết cách vận dụng nó để kết nối với người khác và càng hiểu rõ những thông điệp từ ngôn ngữ cơ thể của họ.

Vì ngôn ngữ cơ thể mang tính chủ quan nên trong đa số trường hợp, bạn phải xem xét nhiều tín hiệu mới có thể đánh giá xem người kia có thật sự hứng thú với cuộc trò chuyện hay không.

Ngôn ngữ cơ thể có nhiều ý nghĩa khác nhau đối với những người khác nhau. Hành động khoanh tay trước ngực có thể ngụ ý rằng bạn muốn tạo khoảng cách với đối phương, không thích những gì họ nói hoặc không cảm thấy thuyết phục. Ngay cả việc ôm một tập hồ sơ trước ngực cũng có thể mang một ý nghĩa mà bạn không hề ngờ tới, đó là tạo sự ngăn cách giữa bạn với người đối diện. Tư thế khoanh tay có thể được hiểu là bạn đang thu mình và không muốn tham gia trò chuyện, nhưng thực tế đôi khi lại đơn giản là bạn thấy lạnh, mệt mỏi hoặc không thoải mái. Thậm chí, có thể bạn chỉ khoanh tay để có cảm giác dễ chịu như khi được ôm. Dù sao đi nữa, nếu bạn đang trình bày một điều gì đó và tất cả người ngồi trong phòng đều khoanh tay lại, hãy thử kiểm tra xem nhiệt độ phòng có quá thấp hay bạn có làm họ chán ngấy không.

Hãy duy trì trạng thái “mở” cả về tư thế lẫn tư duy để đón nhận những thông tin và cơ hội mới. Nếu tham dự một sự kiện xã giao, chắc hẳn bạn sẽ không muốn bắt chuyện với một người đang khoanh tay. Bản thân người đó có thể cảm thấy thoải mái khi khoanh tay, nhưng cử chỉ đó lại khiến họ có vẻ khó gần và làm cho người khác e dè. Nếu bạn có thói quen này, hãy lập tức điều chỉnh.

Bạn thấy đấy, một cử chỉ có thể được diễn giải thành rất nhiều thông điệp. Đây là lý do vì sao bạn luôn phải ý thức được ngôn ngữ cơ thể của mình và những ý nghĩa mà người khác có thể suy ra từ đó. Trong từng tình huống giao tiếp cụ thể, bạn phải liên tục tự đánh giá về ngôn ngữ cơ thể của bản thân để điều chỉnh hoặc thay đổi cho phù hợp với hoàn cảnh cũng như thông điệp mà bạn muốn truyền tải.

Mỗi cử chỉ có thể được hiểu theo nhiều cách, vì vậy bạn cần lưu ý về một số việc nên và không nên làm như sau:

Chỉ chạm vào người mà bạn quen thân, nếu không thì bạn chỉ được bắt tay hoặc chạm vào khuỷu tay họ. Khuỷu tay là “khu vực tin tưởng” - bạn có thể chạm vào khuỷu tay người khác để dẫn đường cho họ hoặc kết nối với họ, nhưng chỉ khi được người đó đồng ý và trong hoàn cảnh văn hóa phù hợp.

Nếu bạn muốn chỉ cho người khác thấy một điều gì đó hấp dẫn thì khi đưa tay ra để chỉ, hãy duỗi thẳng cánh tay và để ngửa mặt trong của cẳng tay cũng như lòng bàn tay. Đây là một động tác đơn giản, lịch sự, thường được sử dụng trong các trò chơi truyền hình để chỉ cho người chơi thấy phần thưởng hoặc vị trí mà họ cần di chuyển đến. Ngược lại, dùng ngón tay để chỉ với lòng bàn tay và mặt trong của cẳng tay úp xuống sẽ tạo cảm giác như bạn đang ra lệnh hay chỉ đạo người khác, khiến họ cảm thấy bị ép buộc và có thể sẽ không muốn nghe theo.

Hãy kiểm soát phong thái mà bạn thể hiện qua các động tác. Nếu cứ cúi gằm mặt trong lúc nói chuyện với người khác thì bạn sẽ khiến bản thân bị yếu thế, vì lúc đó trông bạn có vẻ không chắc chắn, không biết mình đang nói gì hoặc vẫn đang tìm kiếm câu trả lời. Việc bạn cúi đầu xuống còn có thể làm cho tóc phủ loa xòa trước mặt, buộc bạn phải vuốt hoặc hất tóc ra phía sau. Động tác này có thể gây hệ quả là khiến đối phương mất tập trung và không còn chú ý lắng nghe bạn nữa.

Gãi gáy là dấu hiệu cho thấy bạn đang lúng túng trước một câu hỏi khó, hoặc đang bị đối phương làm cho bối rối đến mức ngứa ngáy chân tay.

Hành động vuốt tóc sẽ khiến bạn trông như đang tán tỉnh đối phương, nhưng cũng có thể biểu lộ là bạn đang lo lắng và khiến người đối diện cảm thấy bồn chồn theo.

Nếu không nhìn người đang đối thoại với mình mà nhìn vào khoảng không gian phía sau lưng họ, bạn sẽ bị cho là không tập trung, coi thường đối phương hoặc muốn chuyển sang chủ đề khác.

Động thái liếc nhìn đồng hồ trong buổi họp hoặc trong cuộc trò chuyện sẽ làm cho mọi người cảm thấy khó chịu. Nhiều người sẽ mặc định hành động này có nghĩa là bạn muốn rời đi và không muốn lắng nghe

họ nữa, dù bạn không hề có ý đó. Không những thế, khi có ai đó nhìn đồng hồ, một số người còn có cảm giác bị hối thúc vì sắp hết giờ.

Việc bạn liên tục thay đổi tư thế có thể được hiểu là bạn đang hồi hộp, lo lắng, không thoải mái, buồn chán. Đó cũng có thể là biểu hiện của sự lúng túng, khó xử, chẳng hạn như khi bạn bị hỏi những câu hỏi khó, khi bạn cho rằng mình không thể kiểm soát tình hình hay vừa lỡ lời.

Tất cả chúng ta đều sử dụng những cử chỉ kể trên, thường là trước cả khi ta mở lời. Như bạn đã thấy, mỗi cử chỉ của chúng ta có thể mang nhiều thông điệp khác nhau, bất kể ta có ý định truyền tải những thông điệp này hay không.

Hãy cân nhắc xem mọi người xung quanh đang hiểu thế nào về ngôn ngữ cơ thể và cử chỉ của bạn. Đôi khi, ta làm một điều gì đó để bản thân cảm thấy thoải mái nhưng lại vô tình khiến người khác khó chịu. Khi tình trạng này xảy ra, chúng ta sẽ không thể xây dựng được mối quan hệ bình đẳng với người khác và cũng không thể tạo điều kiện thuận lợi cho đôi bên. Hãy ý thức rõ về bản thân bạn trước khi kết nối với người khác. Hãy tự hỏi: “Tại sao mình lại khoanh tay? Hành động này sẽ khiến người khác nghĩ gì? Tại sao mình lại làm việc này hay việc kia?”. Theo thời gian, bạn sẽ có thói quen cân nhắc kỹ càng hành động của bản thân, nhưng trước hết bạn cần ý thức được những cử chỉ của mình.

Một số bí quyết hữu ích

Yếu tố then chốt để giúp bạn có được ngôn ngữ cơ thể tích cực chính là khả năng tự nhận thức. Bạn cần nắm rõ những tín hiệu mà bạn đang truyền đi cũng như các loại mùi mà người khác có thể ngửi thấy khi đứng gần bạn (chẳng hạn như mùi nước hoa quá nồng, mùi thuốc lá, hơi thở có mùi cà phê), đồng thời bạn cũng cần học cách vận dụng ngôn ngữ không lời để đạt được hiệu quả giao tiếp cao nhất.

Hãy đánh giá ngôn ngữ cơ thể của bản thân bạn. Bạn có thể nhờ một người bạn xác định những thói quen mà bạn không để ý đến nhưng có thể làm người khác khó chịu như cắn móng tay, gãi đầu hay chau mày. Những cử chỉ này có thể sẽ khiến bạn trông có vẻ căng thẳng hoặc không đáng tin cậy, gây bất lợi cho bạn trong cuộc họp hoặc buổi phỏng vấn.

Hãy nỗ lực từ bỏ những thói quen xấu. Ví dụ, nếu bỏ được tư thế khòm lưng khi ngồi ở bàn làm việc, bạn tự nhiên sẽ có thể ngồi thẳng lưng khi vào phòng họp mà không còn phải cố gắng nữa.

CHƯƠNG 3

Hành Vi

Bạn thường hành xử như thế nào?

Không phải niềm tin mà chính cách hành xử mới giúp bạn cải thiện bản thân.

Việc hiểu được bản thân là ai và thường hành xử như thế nào trong các tình huống khác nhau sẽ thay đổi cách chúng ta giao tiếp, trao đổi và bắt tay với người khác, giúp tất cả các bên đều đạt được điều mình mong muốn. Có bao giờ bạn có cảm giác như mọi người không hiểu mình, bạn không thích làm việc với ai đó, hoặc trạng thái cảm xúc của họ khiến tâm trạng của bạn bị chùng xuống không? Bạn lúc nào cũng vui vẻ, hay bạn thường thấy chán nản, bức bối và ước gì mình biết được nguyên nhân đằng sau những cảm xúc tiêu cực đó? Trong chương này, chúng ta sẽ tìm hiểu xem bạn có thể hiểu thế nào về phong cách hành vi của chính mình cũng như của những người xung quanh.

Tuy mỗi người là một cá thể độc nhất - điều này không có gì phải bàn cãi - nhưng đồng thời, chúng ta cũng có những đặc điểm hành vi giống nhau. Một số người có thể thích trở thành tâm điểm của sự chú ý trong khi những người khác thích làm việc một mình. Bên cạnh phong cách hành vi của riêng mình, chúng ta cũng dần học hỏi và thích ứng với phong cách hành vi của những người khác trong quá trình giao tiếp.

Khi đã hiểu rõ hơn về bản thân mình, chúng ta sẽ có thể khơi niềm đam mê và phát huy thế mạnh, đồng thời nhìn nhận và tìm cách khắc phục các điểm yếu. Hầu hết những cách hành xử tiêu cực đều bắt nguồn từ việc ta không ý thức được mình đang gây ảnh hưởng đến cả bản thân lẫn những người xung quanh. Khi biết trau dồi và phát huy ưu điểm của mình, chúng ta sẽ có thể làm cho cuộc sống bớt căng thẳng và trở nên thú vị hơn, vui vẻ hơn, cả về mặt cá nhân lẫn công việc. Nhờ vậy, ta có thể kết nối với mọi người và đạt được những kết quả mỹ mãn, khiến đôi bên đều cảm thấy hài lòng. Biết về phong cách hành vi của bản thân là chìa khóa để bạn hiểu được cách mình phản ứng và giúp bạn đáp ứng nhu cầu của chính mình cũng như của người khác.

Sự hiểu biết về phong cách hành vi cũng đóng một vai trò rất quan trọng trong lĩnh vực bán hàng và dịch vụ, khi mục tiêu của chúng ta là cung cấp cho khách hàng những dịch vụ tốt nhất. Và chúng ta có thể đạt mục tiêu này nếu hiểu được phong cách hành vi của khách hàng và dựa vào đó để cung cấp dịch vụ phù hợp. Ví dụ, chúng ta thấy người mua có thể thuộc tuýp người muốn dành thời gian tìm hiểu và sẽ đặt nhiều câu hỏi trước khi quyết định mua sản phẩm, hoặc là đã biết chính xác mình cần gì và không muốn mất thời gian trao đổi. Một khi đã hiểu được những hành động này xuất phát từ phong cách hành vi của khách hàng, ta sẽ biết cách làm họ hài lòng.

ĐIỀU GÌ KHIẾN BẠN KHÁC BIỆT?

Để trả lời câu hỏi trên, ta sẽ bắt đầu với việc xem xét khuynh hướng hành xử của bản thân trong các loại tình huống khác nhau. Bảng phân loại hành vi DISC sẽ giúp chúng ta thực hiện việc này.

Nói đến bảng phân loại DISC, chúng ta cần quay ngược thời gian về năm 1928, khi nhà tâm lý học William Moulton Marston phát triển một học thuyết tập trung vào bốn đặc điểm hành vi: Dominance (Thống trị), Inducement (Xui khiến), Submission (Phục tùng), Compliance (Tuân thủ). Ông đã viết về nghiên cứu này trong quyển Emotions of Normal People (tạm dịch: Cảm xúc người thường). Đến năm 1956, Walter V. Clarke - nhà tâm lý học người Mỹ chuyên về mảng nghề nghiệp - đã sử dụng học thuyết của Marston để phát triển bảng đánh giá tính cách DISC. Kể từ đó, rất nhiều tổ chức đã điều chỉnh và ứng dụng hệ thống đánh giá này cho phù hợp với thời đại cũng như tình huống cụ thể. Bản thân tôi cũng sử dụng một phiên bản điều chỉnh dựa trên mô hình của Clarke để phù hợp với khách hàng của mình cũng như bối cảnh hiện tại.

VÌ SAO VIỆC XÁC ĐỊNH PHONG CÁCH HÀNH VI LẠI QUAN TRỌNG?

Khi hiểu được chúng ta thường hành xử với những người khác nhau trong những tình huống cụ thể như thế nào và vì lý do gì, ta sẽ có thể kiểm soát hành động của mình và xây dựng các mối quan hệ bền vững hơn, tốt đẹp hơn. Bên cạnh đó, khi xác định được phong cách hành vi của người khác, bạn sẽ biết cách làm cho họ cảm thấy thoải mái và giúp họ đạt được những kết quả như ý trong quá trình hợp tác. Đồng thời, bảng phân loại hành vi DISC cũng giúp ta hiểu rõ hơn về bản thân mình.

Sau khi hoàn thành bảng phân loại hành vi trong chương này, bạn sẽ có cái nhìn rõ ràng hơn về cách bản thân thường phản ứng trong nhiều tình huống khác nhau. Dựa vào khuynh hướng hành vi của mình, bạn sẽ có thể giữ thế chủ động để đạt được kết quả có lợi cho bạn và mọi người.

Việc bạn thuộc nhóm hành vi nào không quan trọng, vì không có phong cách hành vi nào là tốt hay xấu, đúng hay sai. Bất kể kết quả phân loại của bạn là gì, đó vẫn là phong cách phù hợp nhất với bạn.

MỐI LIÊN HỆ GIỮA NGHỀ NGHIỆP VÀ PHONG CÁCH HÀNH VI

Càng hiểu rõ bản thân là ai và có những thế mạnh gì, bạn càng dễ chọn cho mình một công việc đúng sở trường và khiến bạn hạnh phúc. Chúng tôi từng hợp tác với nhiều đơn vị tuyển dụng và đã sử dụng phương pháp phân loại hành vi DISC để giúp họ tuyển được ứng viên phù hợp cho từng vị trí. Chúng tôi cũng hỗ trợ nhiều người tìm việc xác định đúng lĩnh vực mà họ có thể phát huy, phù hợp với khả năng và tính cách của họ. Điều chúng tôi đã phát hiện ra chính là nếu có thể tuyển đúng người đúng việc thì doanh nghiệp sẽ tiết kiệm được rất nhiều tiền bạc, công sức, cũng như thời gian tư vấn và đào tạo về sau.

Bảng phân loại phong cách hành vi

Bảng trắc nghiệm sau đây có hai mươi ba mục, mỗi mục có bốn câu. Hãy chọn câu miêu tả đúng nhất về bản thân bạn và khoanh tròn con số ứng với câu đó ở cột bên phải.

Bạn chỉ mất từ năm đến bảy phút để hoàn thành bảng trắc nghiệm này, do đó hãy bắt tay làm ngay nhé!

A	Tôi thường hơi rụt rè	1
	Tôi thường khá quyết đoán và táo bạo	2
	Tôi ăn to nói lớn và có cá tính mạnh mẽ	3
	Mọi người thường thấy tôi đáng tin cậy	4
B	Tôi không thích bị chỉ trích	1
	Tôi không dễ đầu hàng	2
	Tôi thích những trò vui	3
	Tôi rất hay giúp đỡ người khác	4
C	Tôi thường rất cẩn trọng	1
	Tôi là người có quyết tâm cao	2
	Tôi có tài thuyết phục người khác	3
	Tôi thường thân thiện với mọi người	4
D	Tôi tuân thủ luật lệ	1
	Tôi luôn sẵn lòng thử cái mới	2
	Tôi là người có duyên và thu hút người khác	3
	Lòng trung thành là một trong những điểm mạnh của tôi	4
E	Tôi không thích tranh cãi	1
	Tôi luôn tập trung thực hiện mục tiêu	2
	Mọi người nói tôi đầy sức sống	3
	Tôi luôn sẵn lòng có mặt khi người khác cần	4
F	Tôi là người cầu toàn	1
	Tôi thường đưa ra các ý tưởng sáng tạo	2
	Tôi rất giỏi thuyết phục	3
	Tôi tự thấy mình là người lịch thiệp	4
G	Tôi nhìn nhận cuộc sống bằng thái độ cởi mở	1
	Tôi có chủ kiến khá vững vàng	2
	Tôi tự tin vào bản thân	3
	Nhiều người nói tôi là kiểu người biết thông cảm	4
H	Tôi thích mọi thứ phải rõ ràng và chính xác	1

	Tôi có thể thiếu kiên nhẫn	2
	Tôi thích cười đùa	3
	Tôi không tự tin cho lắm	4
I	Tôi tôn trọng người già và các nhà chức trách	1
	Tôi luôn sẵn sàng mạo hiểm và thử cái mới	2
	Tôi tin mọi việc rồi sẽ tốt đẹp	3
	Tôi luôn sẵn lòng giúp đỡ người khác	4
J	Tôi là người chu đáo	1
	Tôi là người chú trọng kết quả	2
	Tôi luôn vui vẻ	3
	Tôi lắng nghe những gì người khác nói	4
K	Tôi kiên trì theo đuổi điều mình muốn	1
	Tôi có ý chí mạnh mẽ	2
	Tôi là người hoạt ngôn và thích ở cạnh người khác	3
	Tôi là người biết lắng nghe	4
L	Tôi là người lý trí	1
	Tôi thích sự cạnh tranh	2
	Tôi không nghiêm trọng hóa cuộc sống	3
	Tôi luôn nghĩ cho người khác	4
M	Mọi người tôn trọng tôi	1
	Nhiều người nói tôi có cá tính mạnh	2
	Tôi có trí tưởng tượng phong phú	3
	Tôi thường đối xử tốt với mọi người	4
N	Tôi là người biết vâng lời	1
	Người khác không thể hạ nhục tôi	2
	Tôi thích vui chơi	3
	Tôi thích gọn gàng sạch sẽ	4
O	Tôi luôn sẵn sàng làm theo mệnh lệnh	1
	Tôi không dễ khiếp sợ	2
	Mọi người cho rằng ở bên tôi thật thú vị	3
	Tôi là người khá bình tĩnh	4
P	Tôi là người hay chỉ trích	1
	Tôi thích tranh luận với người có lý lẽ	2
	Tôi luôn lạc quan về cuộc sống	3
	Tôi sẵn sàng thay đổi quan điểm của mình	4

Q	Tôi thích sự thanh bình và yên tĩnh	1
	Tôi thích sự thay đổi	2
	Tôi có một thái độ hết sức tích cực	3
	Tôi thường dễ tin tưởng người khác	4
R	Tôi là người có óc xét đoán chứ không cực đoan	1
	Tôi thường đưa ra quyết định nhanh chóng	2
	Tôi dễ tiếp nhận ý kiến của người khác	3
	Tôi nghĩ biết cách cư xử là rất quan trọng	4
S	Tôi thích làm việc một mình	1
	Tôi thường nói đúng sự thật	2
	Tôi là người dễ hòa đồng	3
	Tôi khá nhạy cảm	4
T	Tôi là người bảo thủ	1
	Tôi thích chỉ đạo và chịu trách nhiệm trong mọi chuyện	2
	Tôi thích tán gẫu với mọi người	3
	Tôi thích làm việc riêng với từng người	4
U	Tôi thích xử lý mọi việc một cách thận trọng	1
	Tôi rất liêu lĩnh	2
	Tôi khá bốc đồng	3
	Tôi sẵn sàng làm hài lòng người khác	4
V	Tôi thích cư xử đúng đắn	1
	Tôi thấy khó thư giãn	2
	Tôi có quan hệ rộng	3
	Tôi thích giúp đỡ người khác	4
W	Tôi ít khi lớn tiếng	1
	Tôi là kiểu người tự lập, luôn tự lo mọi việc	2
	Tôi là người quảng giao	3
	Tôi rất kiên nhẫn	4

Tính điểm

Bạn đã khoanh tròn bao nhiêu số 1?		=	C
Bạn đã khoanh tròn bao nhiêu số 2?		=	D
Bạn đã khoanh tròn bao nhiêu số 3?		=	I
Bạn đã khoanh tròn bao nhiêu số 4?		=	S
Hãy đảm bảo tổng điểm = 23 Tổng ^a			

Các thuật ngữ Marston sử dụng là Dominance (Thống trị), Inducement (Xui khiến), Submission (Phục tùng), Compliance (Tuân thủ).

Các thuật ngữ tôi sử dụng là Directing (Chỉ đạo), Influencing (Ảnh hưởng), Stabilising (Kiên định), Complying (Nguyên tắc)

Bạn ghi điểm cao nhất ở chữ cái nào? (Chọn một)

D = Directing (Chỉ đạo)

I = Influencing (Ảnh hưởng)

S = Stabilising (Kiên định)

C = Complying (Nguyên tắc)

Bạn có phong cách hành vi _____.

Chắc hẳn bạn đang rất thắc mắc việc mình vừa làm có tác dụng gì. Hãy đọc hết chương này và bạn sẽ hiểu cũng như có thể vận dụng những kiến thức này để mài giũa kỹ năng giao tiếp của mình.

Nếu điểm số của bạn trong mỗi nhóm phân loại đều thấp hơn 10 nghĩa là bạn có rất nhiều điểm mạnh nhưng cũng không ít điểm yếu. Điều này có ý nghĩa rất quan trọng: bạn cần chọn cách hành xử phù hợp trong từng tình huống để đạt kết quả như ý.

Nếu bạn đạt điểm cao hơn 10 ở bất cứ nhóm nào, hãy đọc kỹ thông tin tương ứng với nhóm đó ở phần tiếp theo, vì đó chính là nhóm tính cách của bạn. Nhưng nếu kết quả cho thấy bạn thuộc hai nhóm tính cách đối lập (ví dụ như D và S, hoặc C và I) thì chỉ có một nhóm là phong cách hành vi của bạn. Để xác định đâu mới là phong cách vốn có của mình, bạn hãy nhớ lại xem vào thời thơ ấu, bạn là một đứa trẻ hoạt bát, quyết đoán, thích đặt câu hỏi hay rụt rè?

Tất cả chúng ta đều có những tính cách “phái sinh”. Ví dụ như khi còn nhỏ, lúc nào tôi cũng chạy nhảy, cười đùa và tìm mọi cách để có thể vui chơi thỏa thích. Đến giờ tôi vẫn muốn được như thế, nhưng tính cách “D” (Chỉ đạo) đã xuất hiện để tôi có thể quán xuyến công ty và không trì hoãn hoặc do dự quá nhiều. Trong thời gian làm việc ở ngân hàng, tôi đã có thêm tính cách “I” (Ảnh hưởng) khi trở thành nhân viên kinh doanh hàng đầu nước Úc, nhưng đồng thời tôi cũng thể hiện phong cách hành vi “C” (Nguyên tắc)

khi thực hiện các thủ tục pháp lý. Hãy thường xuyên suy ngẫm để xác định xem bạn cần những kỹ năng gì trong xã hội ngày nay và cần thực hiện những hành động cụ thể gì để phát triển các kỹ năng đó.

Sơ đồ tính cách

Bây giờ là lúc chúng ta xác định xem bạn thuộc ô nào trong bốn ô vuông dưới đây và điều đó có ý nghĩa gì.





Động vật cũng có thể được phân loại theo phong cách hành vi. Như trong hình trên, bạn có thể thấy mỗi góc phần tư đều có một loài chim ứng với phong cách hành vi đó.

Khi nắm bắt được những thông tin sau đây về các phong cách hành vi, bạn sẽ có thể giao tiếp, bán hàng, mang đến sự hài lòng cho khách hàng, thậm chí là trở thành bậc thầy về giao tiếp. Bạn có muốn mang lại lợi ích cho hai bên và gặt hái thành quả rõ ràng sau mỗi cuộc thảo luận không? Cụ thể hơn, bạn có muốn bản thân không còn nôi giận, lớn tiếng, muốn cắt đứt liên lạc với đối phương, khiến người khác thấy bạn là người khó gần hoặc có thành kiến tương tự về họ?

Hãy nhớ rằng bạn chỉ có thể thỏa mãn mong muốn của bản thân và đối phương khi xác định được mỗi bên mong muốn những gì và có thể nhượng bộ đến mức nào.

Nếu bạn thuộc nhóm D, hãy đọc trang 113

Nếu bạn thuộc nhóm I, hãy đọc trang 122

Nếu bạn thuộc nhóm S, hãy đọc trang 130

Nếu bạn thuộc nhóm C, hãy đọc trang 138

Bạn nên tìm hiểu về nhóm tính cách của mình trước, sau đó hãy đọc thêm về những nhóm tính cách khác cũng như làm thế nào để giao tiếp hiệu quả hơn với những người thuộc các nhóm đó. Việc hiểu về đối phương sẽ giúp bạn tạo được sự thoải mái cho cả hai, chứ không chỉ cho bản thân bạn. Hãy rèn luyện những kỹ năng giao tiếp được đề cập trong chương này như thể tương lai của bạn hoàn toàn phụ thuộc vào khả năng giao tiếp của chính bạn, vì thật tình mà nói thì sự thật đúng là như vậy.



Nhóm tính cách D - Chỉ đạo

Người chỉ đạo

Người chỉ đạo thích được tranh tài với người khác, giải quyết vấn đề hoặc xử lý những tình huống khó. Họ lấy thành công làm động lực và thích đối mặt với thử thách. Họ có tinh thần trách nhiệm cao và thường phát huy bản lĩnh trong những tình huống ngặt nghèo. Họ tôn trọng những người có quyền hành và sẵn sàng nỗ lực cho đến khi cả vấn đề nan giải nhất cũng được giải quyết triệt để.

Khi làm việc với người khác, Người chỉ đạo thường trao đổi ngắn gọn, súc tích, đi thẳng vào vấn đề và chỉ tập trung vào công việc và kết quả. Đôi khi họ bị xem là người kiêu căng, độc đoán. Dù không hề hay biết, nhưng Người chỉ đạo có thể vô tình có những cách ứng xử khiến người khác bị tổn thương. Dù không hay để bụng nhưng đôi khi, vì bản tính bộc trực của mình mà họ lại thường gây hiềm khích với những người xung quanh. Người chỉ đạo thấy bản thân được mọi người tôn trọng; họ thích làm lãnh đạo, muốn trở thành trung tâm của sự chú ý và ưa những lời khen ngợi, tặng bốc. Thậm chí, họ còn có thể xem mình là cái rốn của vũ trụ.

Vì muốn là người chịu trách nhiệm và giải quyết vấn đề, nên đôi khi Người chỉ đạo sẽ có vẻ lấn lướt, phớt lờ hoặc gạt bỏ quan điểm của người khác để đạt được mục tiêu của mình. Vì chú trọng công việc, nên họ

thường có những lời chỉ trích gay gắt hoặc cổ “vạch lá tìm sâu” khi tiêu chuẩn của họ không được đáp ứng.

Tuýp người này thích một môi trường luôn thay đổi. Nếu một dự án không còn tính thử thách nữa thì họ sẽ hết hứng thú với nó. Họ có nhiều sở thích, ưa mạo hiểm và thậm chí là liều lĩnh. Người chỉ đạo rất hiểu kỳ, thích phiêu lưu và sẵn sàng thử mọi thứ. Họ thường có vẻ hào hứng và phấn khích đối mặt với những thử thách của quá trình phát triển sự nghiệp. Nhưng cũng có lúc, vì không đủ kiên nhẫn mà họ có thể hành động vượt quá thẩm quyền để đạt được mục tiêu.

Người chỉ đạo thường phân tán năng lượng của bản thân để có thể đóng vai trò chủ động trong càng nhiều khía cạnh của một dự án càng tốt. Vì vốn là người không thích ở yên một chỗ, nên họ sẽ luôn tìm kiếm những chân trời mới. Họ có thể làm những việc tỉ mỉ khi cần thiết để chinh phục mục tiêu, miễn là những việc đó đừng có tính lặp đi lặp lại hoặc duy trì bất biến.

Ở giai đoạn đầu của sự nghiệp, có thể họ sẽ thường xuyên nhảy việc do thiếu kiên nhẫn và hiếu thắng. Họ có thể hành động vượt quá quyền hạn khi muốn hoàn thành công việc hoặc nâng cao vị thế của bản thân. Họ luôn muốn thấy một mục tiêu rõ ràng và muốn nỗ lực của mình được công nhận.

Xét về mặt tích cực, phong cách hành vi này có thể tạo động lực để bạn nỗ lực chinh phục mục tiêu, chịu trách nhiệm ra quyết định và giúp người khác đạt được kết quả như ý. Người chỉ đạo thích nắm vai trò dẫn dắt trong các cuộc thảo luận. Họ là những người rất độc lập và nghiêm khắc. Họ thích những điều khác thường và có tính mạo hiểm. Họ hiểu kỳ, có nhiều sở thích khác nhau, sẵn sàng thử nghiệm những điều mới mẻ hoặc tự mình khởi tạo cái mới.

Nhìn chung, Người chỉ đạo có tài xoay xở và có thể thích ứng với mọi tình huống.

Nếu tận dụng được mặt tích cực trong tính cách của mình để quyết tâm theo đuổi mục tiêu và hỗ trợ người khác, Người chỉ đạo có thể vượt qua hầu như mọi trở ngại.

Chim đại bàng (D): Đại bàng không phải là loài chim nhút nhát. Chúng tập trung vào mục tiêu và ra quyết định nhanh chóng để theo đuổi mục tiêu và đạt được kết quả như mong muốn. Chúng ghi nhận cũng như truyền tải thông tin nhanh gọn, mau lẹ, và thường có khuynh hướng lấn át, áp đảo đối phương. Bạn có phải là đại bàng không?

Làm chủ kỹ năng giao tiếp

Đôi khi Người chỉ đạo cần kiên nhẫn hơn và học cách kiềm chế để không cướp lời người khác. Có thể bạn nghĩ mình biết đối phương sắp nói gì, nhưng không phải lúc nào suy đoán của bạn cũng đúng. Thay vì hấp tấp ra quyết định, hãy bình tĩnh cân nhắc xem hành động của bạn sẽ dẫn đến những tác động như thế nào.

Ngay cả khi bạn là một quản lý dự án xuất sắc và thường quyết định dựa vào trực giác của mình, hãy dành thời gian để giải thích cho đội ngũ của bạn hiểu về vai trò của từng thành viên trong dự án.

Nếu được từ 10 điểm trở lên ở nhóm D, bạn được xem là người có phong cách hành vi Chỉ đạo và thường có những đặc điểm như sau:

D	
Điểm mạnh	Điểm yếu
Tự tin	Ngạo mạn
Quyết tâm	Độc đoán
Có tinh thần thi đua	Khắt khe và áp đặt
Độc lập	Khó gần
Chú trọng kết quả	Thiếu nhạy cảm
Làm việc nhanh chóng	Thiếu kiên nhẫn
Quyết đoán, táo bạo	Hay công kích
Khao khát sự thay đổi	Không biết lắng nghe
Có ý chí mạnh mẽ	Hồng hách
Có óc tổ chức	Hay nói mía
Giỏi giải quyết vấn đề	Vị kỷ
Ưu mạo hiểm	Hay chỉ trích
Kỷ luật	Lỗ mẫn
Ăn to nói lớn	Hay ngắt lời người khác
Tháo vát	Khinh suất
Thích phiêu lưu	Dễ bắt mẫn
Có khả năng lãnh đạo dự án	Đòi hỏi
Thích đổi mới	Độc tài
Có tố chất lãnh đạo	Lắm lời

Cải thiện hiệu quả giao tiếp



Cách giao tiếp với Người chỉ đạo

Tạo điều kiện thuận lợi cho cả hai bên bằng cách hướng đến việc tìm ra giải pháp

Đi thẳng vào vấn đề chính, trao đổi ngắn gọn và thẳng thắn

Tập trung vào công việc

Chú trọng mục tiêu

Nói chuyện có logic, bám sát dữ kiện và số liệu

Đừng làm việc theo cảm tính

Đừng cố giành ưu thế

Người chỉ đạo thường ra quyết định rất nhanh nên khi bạn đến gặp họ, hãy chuẩn bị sẵn những giải pháp hữu hiệu.

Nghề nghiệp phù hợp

Nhóm người có phong cách hành vi Chỉ đạo thường tập trung vào hành động để đạt được kết quả mong muốn. Người chỉ đạo có khuynh hướng nhắm đến những vị trí quyền lực và nghề nghiệp mang lại cho họ quyền tự kiểm soát hoặc lãnh đạo người khác. Một số nghề nghiệp có thể phù hợp với Người chỉ đạo là:

Chính trị gia	Chủ doanh nghiệp
Cảnh sát	Nhà thầu dự án
Sĩ quan quân đội	Giám đốc hành chính
Nhà điều hành	Nhà phát triển
Quản lý cấp cao	Luật sư
Chủ tịch hoặc Giám đốc điều hành	Người làm trong cơ quan hành pháp

Khi khai thác được những ưu điểm của mình, Người chỉ đạo có thể trở thành những nhà cải cách hoặc lãnh đạo. Nhưng trái lại, họ cũng có nguy cơ trở thành những kẻ thích hô hào hay thậm chí là độc tài.

Làm việc với Người chỉ đạo

Bất luận bạn thuộc nhóm nào theo bảng phân loại hành vi DISC thì khi làm việc với Người chỉ đạo, hãy luôn thẳng thắn khi tương tác với họ và họ sẽ rất trân trọng điều đó. Thông thường, Người chỉ đạo tìm đến bạn vì họ đang có một nhu cầu và họ muốn nó được đáp ứng càng sớm càng tốt.

Tóm tắt phong cách hành vi của Người chỉ đạo

Nhanh nhẹn, bộc trực, thẳng thắn, có chủ kiến, tự tin, táo bạo, thậm chí có thể trở nên lỗ mãng trong một số tình huống

Hay hoài nghi và luôn muốn có được câu trả lời xác đáng mỗi khi đặt câu hỏi

Hành động nhanh chóng và quyết đoán với mong muốn có được kết quả tức thì

Dễ mất kiên nhẫn khi phải xử lý quá nhiều chi tiết

Khó lòng chấp nhận quan điểm của người khác ngay lập tức

Không ngại bày tỏ quan điểm và luôn thẳng thắn nói ra ý kiến trái chiều

Muốn biết chính xác lợi ích mà họ nhận được từ một sản phẩm nào đó

Không có hứng thú với những bài thuyết trình hoặc các cuộc thảo luận dài dòng và chi tiết

Thường biết chính xác bản thân muốn gì và ra quyết định rất nhanh

Sẵn sàng mạo hiểm

Bản tính thích chịu trách nhiệm có thể khiến họ có phần lấn lướt trong cuộc trò chuyện



Người tạo ảnh hưởng

Người tạo ảnh hưởng thường thân thiện, dễ gần và có tài thuyết phục. Họ hòa đồng, có thái độ tích cực, tự tin và chắc chắn. Họ có tinh thần lạc quan và thường nhìn nhận mọi việc theo hướng tốt đẹp. Họ sẵn sàng giúp người khác quảng bá dự án như thể đó là dự án của chính họ. Vì vốn thích giúp đỡ mọi người nên đôi khi, Người tạo ảnh hưởng có thể quên mất mục tiêu của bản thân. Người tạo ảnh hưởng thường dễ có được sự hưởng ứng của mọi người, và vì thế họ thường tham gia các tổ chức hoạt động xã hội.

Người tạo ảnh hưởng rất chú trọng yếu tố con người. Họ quan tâm đến vấn đề, sở thích và hoạt động của người khác. Họ có thể khá thoải mái trong cách xưng hô và cư xử thân tình như thể đã quen biết bạn từ lâu. Họ thường tự tin rằng mình là người quen biết rộng và đôi khi trong lúc trò chuyện với bạn, họ còn nêu tên của vài người mà họ nghĩ là người quen chung của cả hai.

Với bản tính muốn dĩ hòa vi quý, Người tạo ảnh hưởng dễ bị người khác đánh giá là giả tạo hoặc hời hợt vì trong cuộc tranh luận, họ dễ thay đổi lập trường mà không hề nhận ra bản thân thiếu sự kiên định.

Người tạo ảnh hưởng thường vội vàng đi đến kết luận. Họ dễ hành động theo cảm tính hoặc quyết định dựa trên những phân tích sơ bộ. Họ vốn dễ tin người và có thể đánh giá sai về khả năng của người khác. Họ nghĩ mình có thể thuyết phục và khuyến khích đối phương cư xử theo cách họ mong muốn.

Truyền thông, quan hệ công chúng và quảng cáo là những lĩnh vực phù hợp với Người tạo ảnh hưởng. Đôi khi, vì không muốn làm hỏng mối quan hệ tốt đẹp hiện có mà họ sẽ cảm thấy khó khăn trong việc kỷ luật cấp dưới và sẽ chọn cách động viên hoặc khuyến khích nhân viên thay đổi.

Chim công (I): Chim công rất dễ được nhận ra bởi chúng thích trở thành tâm điểm của sự chú ý. Chim công tạo nên sự bất ngờ, huyền ảo và mất trật tự. Chúng thích tự ý làm những điều mình muốn, đồng thời cũng là những con vật hiếu kỳ không ngại đương đầu với thử thách. Chúng rất vui khi được trình diễn trước mặt mọi người và được chụp ảnh. Bạn có giống như vậy không?

Làm chủ kỹ năng giao tiếp

Đôi khi Người tạo ảnh hưởng cần phải chậm lại một chút, lắng nghe nhiều hơn và ngừng bận tâm về điều tiếp theo mình muốn nói. Họ cần nhận ra không phải lúc nào họ cũng là nhân vật chính của câu chuyện. Dù sao đi nữa, Người tạo ảnh hưởng có ưu điểm là yêu quý mọi người, hết lòng giúp đỡ người khác và cảm thấy hạnh phúc khi làm điều đó.

Nếu được từ 10 điểm trở lên ở nhóm I thì bạn có thể được xem là có phong cách hành vi Ảnh hưởng và có những đặc điểm tính cách như trong bảng sau:

I	
Điểm mạnh	Điểm yếu
Thân thiện	Thiển cận
Dễ gần	Hời hợt
Có suy nghĩ tích cực	Không kiên định
Tự tin	Vội đưa ra kết luận
Tin người	Bốc đồng
Hay nói lời động viên	Lắm lời
Có tố chất lãnh đạo	Hấp tấp
Chú trọng con người	Ngại tiểu tiết
Quảng giao	Không biết lắng nghe
Truyền cảm hứng	Hay cường điệu
Nhiệt tình	Thiếu quyết tâm
Lạc quan	Phi thực tế
Có tài thuyết phục	Thao túng người khác
Sôi nổi	Thiếu tổ chức
Nhiệt huyết	Dễ tự đắc

Vui vẻ	Hay cột nhà
Hoạt ngôn	Lòng vòng, ba hoa
Trí tưởng tượng phong phú	Thiếu kỷ luật
Giàu tình cảm	Quá cảm tính
Có tài thương lượng	Làm việc vì động cơ cụ thể
Độc lập	Ích kỷ
Có cách giải quyết vấn đề sáng tạo	Ồn ào

Cải thiện hiệu quả giao tiếp



Cách giao tiếp với Người tạo ảnh hưởng:

Dành thời gian để chào hỏi, làm quen

Tò thái độ hào hứng, vui vẻ

Hỏi về cảm giác và ý kiến của họ

Chạm vào cánh tay hoặc lưng họ

Tạo không khí cởi mở, gần gũi

Bày tỏ sự thân thiện và ảm áp, đừng phớt lờ họ

Tán gẫu với họ

Đề họ nói

Ghi nhận ý kiến của họ

Trò chuyện với họ về con người và cảm xúc

Nghề nghiệp phù hợp

Người tạo ảnh hưởng thường chú trọng quá trình giao tiếp và con người. Họ có năng khiếu cũng như khuynh hướng đàm nhận những vị trí có thể giúp họ tối đa hóa tầm ảnh hưởng của mình, hoặc những công việc mang đến cho họ cơ hội giao lưu, hòa nhập và nhận được những phản hồi tích cực. Sau đây là một số ví dụ:

Quan hệ công chúng	Giám đốc khu giải trí
Nghệ sĩ	Nhân viên bán hàng
Người chủ trì	Chuyên gia thẩm mỹ
Phóng viên	Huấn luyện viên/có vấn
Phát ngôn viên	Nhà truyền giáo/mục sư
Người dẫn chương trình tọa đàm	Người phụ trách phiên đấu giá

Theo hướng tích cực, Người tạo ảnh hưởng có thể trở thành những nhà cải cách, người có tầm nhìn xa trông rộng hoặc truyền cảm hứng cho người khác. Ngược lại, nếu không vận dụng tốt phong cách hành vi của mình thì họ có thể biến thành kẻ ba hoa, ngông lênh đênh mách.

Làm việc với Người tạo ảnh hưởng

Bất kể bạn có phong cách hành vi nào theo bảng mô tả DISC thì khi làm việc với Người tạo ảnh hưởng, hãy thường xuyên mỉm cười và giữ thái độ vui vẻ. Bạn sẽ rất dễ hợp tác cũng như nói chuyện với tuýp người này. Đây cũng là nhóm khách hàng ưa thích của tôi, vì họ sẽ cho tôi biết họ muốn sử dụng những sản phẩm nào và với mục đích gì. Thêm vào đó, họ luôn chú ý đến những điều tôi nói và rất cởi mở trước những ý tưởng mới.

Tóm tắt phong cách hành vi của Người tạo ảnh hưởng

Nhanh nhẹn, bộc trực, ầm áp, chịu ghi nhận ý kiến của người khác và thường giữ thế chủ động trong cuộc thảo luận

Hướng ngoại, lạc quan, năng động

Có thể bày tỏ cảm xúc và quan điểm mà không cần ai thúc giục

Có thể chia sẻ thoải mái về nhu cầu của bản thân

Không có hứng thú với quá nhiều chi tiết

Thường đặt câu hỏi về tác động của sản phẩm hoặc dịch vụ

Cực kỳ nhiệt tình, quảng giao, thích tương tác với mọi người và xem mỗi lần tương tác như cơ hội để xây dựng mối quan hệ mật thiết với người khác

Thích tán gẫu và nói về những chuyện không liên quan đến công việc

Luôn muốn tạo bầu không khí thân thiện, thoải mái

Thường nghĩ tốt cho mọi người và quan tâm đến cảm xúc của người khác

Tin vào trực giác của bản thân

Sẵn sàng thử các ý tưởng mới



**Người có xu hướng khép kín
Trầm lặng và phản ứng chậm**

Nhóm tính cách S - Kiên định

Người kiên định

Người kiên định thường tốt bụng, tử tế và dễ tính. Họ biết lắng nghe và làm việc đến nơi đến chốn. Với tính khí ổn định và bình tĩnh, họ ít khi nào nổi nóng hoặc trở nên kích động, nhưng lại thường che giấu sự bất bình và hay để bụng.

Người kiên định thường có vẻ thư thái, kiên nhẫn và hài lòng với cuộc sống. Họ đáng tin cậy và sẵn lòng giúp đỡ những người họ xem là bạn.

Họ thích mọi thứ giữ nguyên hiện trạng, không thích những thay đổi bất ngờ và đột ngột. Khi đã bắt đầu một quy trình làm việc được xác lập từ trước theo từng bước cố định, họ có thể theo đuổi quy trình đó đến

cùng với sự kiên nhẫn gần như vô tận.

Họ muốn xây dựng mối quan hệ mật thiết với khách hàng cũng như cộng sự. Họ có tính chiếm hữu và thường gắn bó sâu sắc với đồng ngũ ở nơi làm việc, với câu lạc bộ họ tham gia và đặc biệt là với gia đình. Bên cạnh đó, vì cực kỳ gắn kết với gia đình, nên họ sẽ cảm thấy bất an khi không ở gần người thân trong một thời gian dài.

Người kiên định thường lên kế hoạch và sắp xếp cuộc sống của bản thân, cũng như đặt ra quy trình làm việc và điều phối các thành viên trong nhóm.

Với tính cách chu đáo và đáng tin cậy, Người kiên định là một đồng đội tốt và có thể phối hợp ăn ý với các thành viên khác trong nhóm.

Khi quản lý nhân sự, Người kiên định thường áp dụng những phương pháp quen thuộc như vun đắp sự tin nhiệm và vận dụng phong cách lãnh đạo có hệ thống, tuân thủ quy trình, sẵn sàng hỗ trợ và tích cực tham gia cùng cấp dưới. Họ không chủ động nắm bắt cơ hội trong những tình huống thuận lợi và thường từng bước hoàn thành nhiệm vụ trong các lĩnh vực quen thuộc để duy trì trạng thái hiện có.

Chim bồ câu (S): Bồ câu là loài chim dễ đoán, điềm đạm và đều đặn. Bồ câu có thể chung thủy cả đời. Chúng không thích sự thay đổi và xáo trộn. Chúng chỉ thay đổi khi tình thế bắt buộc (và có thể còn rất đau khổ nếu rơi vào tình huống đó). Mức năng lượng của chúng thấp hơn và ổn định hơn so với đại bàng và chim công. Chúng hay giúp đỡ người khác, giỏi chăm sóc gia đình cũng như bầy đàn của mình. Bạn có làm việc với người có tính cách giống chim bồ câu không?

Làm chủ kỹ năng giao tiếp

Người kiên định có khuynh hướng làm việc theo cảm xúc nên đối với họ, điều quan trọng là họ phải kiểm soát được cảm xúc, cũng như thẳng thắn chia sẻ và nói về cảm giác của bản thân. Cuộc sống vốn liên tục biến động và đôi khi điều đó sẽ khiến bạn căng thẳng, tuy nhiên bạn hãy nhớ rằng sự thay đổi luôn mở ra nhiều cơ hội phát triển mới. Những Người kiên định dễ mèn tuy trầm lặng và điềm tĩnh nhưng đôi khi cũng rất cố chấp và cứng đầu.

Nếu bạn được 10 điểm trở lên ở nhóm S thì những đặc điểm sau đây có thể đúng với bạn và bạn có thể được xem là người có phong cách hành vi Kiên định.

S	
Điểm mạnh	Điểm yếu

Ổn định	Thù dai
Tốt bụng	Cứng đầu
Tử tế	Hay che giấu sự bất bình
Dễ tính	Đa cảm
Có hệ thống	Thiếu trách nhiệm
Vững vàng	Tập trung vào vấn đề
Sẵn sàng hỗ trợ người khác	Thường không chủ động liên lạc lại
Quy củ	Bi quan
Trầm lặng	Ít khi chủ động khởi xướng
Kiên nhẫn	Đôi khi quá trầm lặng
Tinh thần đồng đội cao	Né tránh mâu thuẫn
Hay giúp đỡ và thân thiện	Thiếu tự tin
Chân thành	Hay lãng phí thời gian
Biết lắng nghe	Không thích thay đổi
Đáng tin cậy	Không có chủ kiến
Dễ gần	Thuận theo số đông
Điềm tĩnh	Thiếu chủ động
Trung thành	Có tính chiếm hữu
Có tinh thần hợp tác	Hay chiều lòng người khác

Cải thiện hiệu quả giao tiếp



Cách giao tiếp với Người kiên định

Kiên nhẫn và gây dựng lòng tin

Khuyến khích họ nêu quan điểm

Trình bày vấn đề chậm lại và theo trình tự logic

Giữ tâm trạng thoải mái và dành nhiều thời gian cho việc thảo luận

Chỉ cho họ thấy các giải pháp có thể giúp ích cho họ như thế nào

Xác định rõ tất cả các khía cạnh, phương diện có liên quan

Đề họ tham gia quá trình lập kế hoạch

Cung cấp những thông tin họ cần

Từng bước đạt được cam kết

Nghề nghiệp phù hợp

Những người có tính cách kiên định thường tập trung vào các mối quan hệ và quy trình. Họ có khuynh hướng nhắm đến những vị trí cho phép họ tập trung vào một lĩnh vực chuyên môn nhất định, cũng như những nghề nghiệp mà họ có thể làm việc theo nhóm, chẳng hạn:

Tư vấn tài chính Nhân viên công tác xã hội Bác sĩ gia đình Y tá Trợ lý Giáo viên Người hỗ trợ dịch vụ cộng đồng

Khi phát huy được thế mạnh của mình, Người kiên định có thể trở thành người hòa giải và hoạt động vì hòa bình. Nhưng nếu đề điểm yếu lẫn át thì họ có nguy cơ trở thành kẻ tử vì đạo hoặc người thích đóng vai nạn nhân.

Làm việc với Người kiên định

Bất kể bạn thuộc nhóm tính cách nào trong bảng phân loại DISC, hãy ưu tiên gây dựng lòng tin và phát triển mối quan hệ khi làm việc với Người kiên định. Một khách hàng thuộc nhóm kiên định thường sẽ không ra quyết định ngay tại cửa hàng mà sẽ ra về, dành thời gian suy nghĩ hoặc tham khảo ý kiến người khác trước khi quyết định mua hàng.

Tóm tắt phong cách hành vi của Người kiên định

Dễ chấp nhận, ăm áp, cẩn trọng và hay suy ngẫm

Hay giúp đỡ người khác, ăn nói nhỏ nhẹ, lịch sự, khiêm nhường, thân thiện, dễ đồng tình với người khác và có thái độ từ tốn

Tránh va chạm hoặc có những khác biệt lớn về quan điểm

Có tính kiên nhẫn và biết lắng nghe (hãy cẩn trọng khi giao tiếp với người kiên định, vì họ thường quan tâm đến những gì người khác nói hơn là nói về nhu cầu của bản thân họ, nên những thông tin quan trọng có thể không được họ đề cập đến)

Cần biết chắc quyết định bản thân sắp đưa ra là đúng trước khi tiến hành cam kết bằng một hình thức nào đó

Cẩn thận, thận trọng, hay suy ngẫm và có phần do dự khi ra quyết định

Ngại thay đổi và thường lưỡng lự trước những cách làm mới (hãy hạn chế thay đổi khi giao tiếp với Người kiên định)

Thường đặt câu hỏi để làm rõ thông tin



Nhóm tính cách C - Nguyên tắc

Người nguyên tắc

Người nguyên tắc rất kỹ tính, logic và chính xác. Với mục đích là tìm kiếm sự chính xác, họ thường thích nghi với mọi hoàn cảnh để tránh gây mâu thuẫn, phiền hà và rắc rối. Họ là những người cầu toàn luôn nhất mực tuân thủ các hệ thống cũng như luật lệ. Trong trường hợp không có quy trình nào để làm theo, họ sẽ tự thiết kế và áp đặt nguyên tắc bất cứ khi nào có thể.

Mặc dù không thể hiện ra nhưng Người nguyên tắc khá nhạy cảm, muốn tìm kiếm sự công nhận và dễ bị người khác làm cho tổn thương. Họ thường cố gắng hết sức để đáp ứng kỳ vọng của người khác.

Với bản tính cẩn trọng và quy củ, Người nguyên tắc thường không vội ra quyết định mà phải kiểm tra hết các thông tin sẵn có, và hành vi này có thể khiến những cộng sự hành động nhanh hơn họ cảm thấy bức mình. Dù vậy, Người nguyên tắc cũng biết nắm bắt thời cơ và có thể đưa ra những quyết định đúng đắn vào những thời điểm thích hợp.

Người nguyên tắc có khả năng “gò” bản thân theo hình tượng mà họ tin rằng mọi người đang mong đợi ở họ. Họ hiếm khi làm mất lòng người khác và luôn nỗ lực hết sức để tránh xảy ra xung đột. Họ muốn có nhiều thông tin và sẽ áp dụng những hiểu biết của mình vào việc quản lý nhân viên.

Người nguyên tắc muốn có một cuộc sống đơn giản; họ thường áp dụng một cách tiếp cận nhất định trong cả đời sống cá nhân lẫn công việc. Họ là những nhà tư tưởng và những người làm việc có hệ thống, luôn

tiến hành công việc theo một quy trình định sẵn. Họ chú trọng chi tiết và thường sẽ tiếp tục áp dụng những phương pháp từng mang đến thành công cho họ trong quá khứ.

Ngoài ra, Người nguyên tắc cũng có khuynh hướng né tránh tình huống bất lợi, nhất là khi phải đối chọi với người khác.

Chim cú (C): Cú thích làm việc theo quy trình và thường muốn ngồi yên quan sát. Vì tập trung vào nhiệm vụ, nên chúng cũng lên kế hoạch trước khi hành động. Chim cú không chỉ muốn biết ai là người thực hiện nhiệm vụ, mà nó còn muốn biết tại sao lại thực hiện nhiệm vụ đó và những tình huống có thể xảy ra là gì. Chim cú thích làm việc ở hậu trường chứ không thích được chú ý như chim công. Chỉ có khoảng 15% dân số thế giới thuộc nhóm nguyên tắc. Bạn có phải là chim cú không?

Làm chủ kỹ năng giao tiếp

Đôi lúc Người nguyên tắc cần chấp nhận một mức độ sai sót nhất định chứ đừng cố phân tích quá tỉ mỉ.

Tất cả những người thuộc nhóm C mà tôi từng tư vấn đều băn khoăn không biết họ đã điền bảng phân loại DISC đúng cách hay chưa. Họ hoài nghi rằng có khi mình thật ra là thuộc nhóm S hoặc nhóm D. Đừng phân tích quá chi li, bạn đang tự làm khó mình đấy.

Nếu bạn được 10 điểm trở lên ở nhóm C, những đặc điểm sau đây có thể đúng với bạn và bạn được xem là người có tính Nguyên tắc.

C	
Điểm mạnh	Điểm yếu
Kỹ tính	Sợ sai
Tuân thủ quy tắc	Quá khắt khe
Tập trung vào chi tiết	Không nhìn được toàn cục
Làm việc có hệ thống	Thích giao tiếp bằng văn bản, tin nhắn
Có óc phân tích	Không hòa đồng
Bình tĩnh	Đa nghi
Tận tâm	Không thích nói chuyện phiếm
Thận trọng	Dè dặt
Đáng tin cậy	Suy tính thái quá
Có tư duy logic	Cổ hủ
Đề cao sự chính xác	Sợ bị chỉ trích

Cầu toàn	Soi mói
Sâu sắc	Bì quan
Nghiêm túc	Hay hoài nghi, có vẻ xa cách
Quy củ	Tề nhạt
Kiên nhẫn	Hay trì hoãn
Chu đáo	Cứng nhắc
Bền bỉ	Cố chấp

Cải thiện hiệu quả giao tiếp



Cách giao tiếp với Người nguyên tắc

Dùng số liệu và dữ kiện

Xem xét mọi khía cạnh của cuộc tranh luận

Đi thẳng vào công việc; không nói chuyện xã giao

Phản đối quan điểm, chứ không phải người đưa ra quan điểm

Tập trung vào chất lượng

Áp dụng những ý tưởng từng mang lại hiệu quả; tránh đưa ra giải pháp mới

Không đụng chạm thân thể

Kiên nhẫn và có thái độ từ tốn

Đừng nói chuyện cá nhân

Giải thích tường tận, tỉ mỉ

Nghề nghiệp phù hợp

Những người có tính nguyên tắc thường tập trung vào chất lượng và sự chính xác. Do đó, họ có khuynh hướng lựa chọn những vị trí mà họ có thể đạt được sự hoàn hảo và hợp lý, hoặc được phát huy tính tỉ mỉ và óc sáng tạo của mình. Sau đây là một số công việc có thể phù hợp với Người nguyên tắc:

Nhà phê bình điện ảnh hoặc văn học	Chuyên viên phân tích dữ liệu
Kỹ sư/nhà thiết kế	Nhà sáng chế
Nhà nghiên cứu	Kiến trúc sư
Lập trình viên máy tính	Kế toán/kiểm toán
Họa sĩ/nhà điêu khắc/thợ thủ công Nhà ngoại giao	Chuyên gia dự báo về tình hình chính trị hoặc thời tiết

Người nguyên tắc có khả năng trở thành nhà ngoại giao giỏi, những người có trình độ chuyên môn cao hoặc chuyên gia phân tích; nhưng đồng thời, họ cũng có nguy cơ biến thành người hay chỉ trích và không bao giờ biết hài lòng.

Làm việc với Người nguyên tắc

Khi làm việc với Người nguyên tắc, bạn cần đưa ra những dữ liệu và con số chính xác, hoặc cung cấp tài liệu để họ mang về nghiên cứu. Khi một khách hàng thuộc nhóm người có tính nguyên tắc tìm đến bạn, nhiều khả năng là họ đã có đủ thông tin cần thiết về một sản phẩm họ muốn mua. Nếu bạn có bán một sản phẩm tốt hơn và có đủ dữ liệu cũng như thông số để chứng minh điều đó, hãy lập tức chia sẻ những thông tin đó với họ.

Tóm tắt phong cách hành vi của Người nguyên tắc

Đa nghi, hay đặt câu hỏi, thận trọng, suy nghĩ nhiều, dè dặt, có óc phân tích và làm việc có hệ thống

Hiếm khi để cảm xúc cá nhân ảnh hưởng đến quyết định mua hàng

Thường tự tìm hiểu về sản phẩm thay vì tin lời bạn bè giới thiệu

Dựa vào logic và lý lẽ để ra quyết định

Muốn có những dữ liệu đã được nghiên cứu kỹ lưỡng, dữ kiện chính xác, nhiều ví dụ cụ thể và tất cả thông tin với cách trình bày chặt chẽ

Đặt rất nhiều câu hỏi về sản phẩm

Dành nhiều thời gian để xem xét thông tin từ mọi góc độ trước khi ra quyết định

Hầu như không bao giờ thể hiện sự nhiệt tình hoặc hào hứng

Người đối diện cần kiên nhẫn và bình tĩnh để thuyết phục họ đi đến cam kết

Không thoải mái với việc nói chuyện phiếm hoặc trả lời các câu hỏi mang tính cá nhân

Dễ có cảm giác bị chiêu dụ nếu nhân viên bán hàng tỏ ra quá thân thiết

Thường ra quyết định mua hàng dựa trên thông tin khách quan thay vì cảm xúc hay trực giác

Tóm tắt các đặc điểm nổi bật của bốn nhóm tính cách

Điểm mạnh



Tính cách



Tìm hiểu về phong cách hành vi của bản thân và của người khác sẽ giúp chúng ta hiểu rõ hơn về điểm mạnh, điểm yếu, cũng như những yếu tố mà ta có thể cải thiện trong cách giao tiếp của mình.

Khi một nhóm có đủ bốn tuýp người, Người chỉ đạo sẽ muốn thực hiện công việc ngay lập tức, Người tạo ảnh hưởng muốn các thành viên cùng hợp tác, Người kiên định muốn mọi người đối xử tử tế với nhau, và Người nguyên tắc muốn đảm bảo cả nhóm đều làm đúng quy định. Tương tự, phong cách lãnh đạo của mỗi kiểu người lần lượt sẽ là: làm ngay, làm cùng nhau, tử tế với nhau và đảm bảo phải làm đúng.

Khi ý thức được nhóm tính cách của bản thân cũng như của người mà mình đang tiếp xúc, bạn sẽ có thể tạo điều kiện thuận lợi cho cả hai bên và không còn bị ảnh hưởng bởi tư tưởng “phải thắng bằng mọi giá”.

CÁCH HÀNH XỬ VÀ VIỆC BẮT TAY

Phong cách hành vi của chúng ta cũng tác động đến cách chúng ta bắt tay, và điều này được thể hiện ngay từ lúc chúng ta gặp gỡ và chào hỏi người khác. Chúng ta luôn mang theo cảm nhận, suy nghĩ cùng các vấn đề của cá nhân mình vào quá trình tương tác. Hãy thử nghĩ xem phong cách hành vi của bạn và của người mà bạn hẹn gặp có thể tác động thế nào đến bảy giây đầu tiên của cuộc gặp gỡ. Liệu bạn có thể khiến đối phương cảm thấy thoải mái và hài lòng khi ra về hay không?

Chúng ta thường lập tức có cảm tình với những người giống mình, bất kể là trong tình huống nào. Nhưng bạn sẽ xử lý thế nào khi gặp gỡ và làm việc với những người khác mình? Đây chính là lúc bạn cần làm chủ quá trình giao tiếp và tạo ấn tượng tốt đẹp trong mắt người đối diện.

Kinh nghiệm tôi có được khi làm việc và tìm hiểu về những người có phong cách hành vi khác nhau đã cho thấy nếu tôi càng phát huy được điểm mạnh của mình thì mọi việc sẽ càng trôi chảy và dễ dàng hơn. Nhưng nếu không nhìn ra những điểm yếu (điểm mù) để cải thiện, tôi sẽ thường xuyên gặp phải tình huống bất lợi. Ví dụ, tôi đạt điểm khá cao ở nhóm tạo ảnh hưởng (I), và điều này có nghĩa là tôi thích gặp gỡ mọi người, tham dự sự kiện, trình bày những bài diễn thuyết quan trọng hay tổ chức hội thảo. Tuy nhiên, điểm yếu đặc trưng của người thuộc nhóm I là không thể quản lý thời gian và theo dõi công việc. Nếu không nỗ lực khắc phục những nhược điểm này, tôi sẽ thường xuyên bị trễ trong các buổi họp hoặc thuyết trình và khiến người khác cảm thấy khó chịu, hoặc thậm chí là không thể kết nối với cấp trên hoặc nhân viên của mình. Nếu không phát triển khả năng theo dõi công việc chặt chẽ, tôi sẽ khó mà điều hành doanh nghiệp hay tìm được khách hàng. Đáng mừng thay, nhiều người từng tiếp xúc với tôi đều nói rằng tôi thực hiện rất tốt khoản duy trì kết nối và theo dõi công việc. Nhờ tập trung cải thiện điểm yếu, tôi đã biến nó thành điểm mạnh và từ đó mới có thể đào tạo người khác về kỹ năng giao tiếp cũng như quản lý. Chính việc phát huy ưu điểm và khắc phục nhược điểm đã giúp tôi đạt được doanh số hàng đầu ở tất cả những công ty mà tôi từng làm.

Tôi tin rằng tất cả chúng ta đều có những thế mạnh và phong cách hành vi bẩm sinh. Nhưng trong quá trình trưởng thành, chúng ta bắt đầu phát triển các ưu điểm cũng như phong cách hành vi khác tùy thuộc vào hoàn cảnh và môi trường xung quanh. Khi bạn gặp phải khó khăn, hãy nhìn nhận những nhược điểm của bản thân, tìm cách khắc phục và biến chúng thành những ưu điểm mà trước nay bạn chưa từng có. Hãy yêu quý bản thân và chấp nhận con người bạn ngay tại thời điểm này - một người tuyệt vời đang nỗ lực cải thiện và tạo dựng cuộc sống theo cách mình mong muốn.

Một khi đã nhận ra phong cách hành vi của bản thân, bạn sẽ bắt đầu hiểu được mình thường mua hàng như thế nào, cư xử với người khác ra sao trong lúc khủng hoảng và phản ứng thế nào khi đối mặt với những tình huống căng thẳng. Chẳng mấy chốc, bạn sẽ có thể làm chủ quá trình giao tiếp. Bạn sẽ tìm được công việc phù hợp với phong cách hành vi của bản thân, biết cách bán hàng cho mọi kiểu người và đưa ra những lời đề nghị hấp dẫn nhất cho khách hàng cũng như đồng nghiệp.

Quan trọng nhất, bạn cần biết rằng bất kể có phong cách hành vi gì thì bạn cũng có thể:

Gặt hái thành công

Học hỏi bất cứ điều gì mình thích

Chơi thể thao hoặc theo đuổi sở thích

Sống hạnh phúc (đây đồng thời cũng là một lối tư duy)

Yêu thương lẫn nhau

Sống tử tế

Sống có ích

Biết nghĩ cho người khác

Tạo ra những tình huống đôi bên cùng có lợi

Ý thức được những hệ quả xuất phát từ hành vi của mình

Từ cải thiện hành vi đến thành công trong cuộc sống

Tất cả những việc ta làm hoặc không làm đều tác động đến cuộc sống của ta. Khi một người đã hiểu được bản thân mình, những thay đổi tích cực sẽ bắt đầu diễn ra trong cuộc sống của họ. Và đây chính xác là điều mà Paige đã trải qua.

Paige là một trong hàng ngàn học viên đã hoàn thành khóa học Làm chủ kỹ năng giao tiếp (Mastering Communication) của chúng tôi. Thật ra, Paige không chọn tham gia khóa học mà em buộc phải làm thế để tiếp tục được nhận trợ cấp của chính phủ. Khi gặp Paige lần đầu tiên, chúng tôi cứ tưởng em đã mười chín hay hai mươi tuổi, nhưng hóa ra em chỉ mới mười bảy. Sau khi tìm hiểu, chúng tôi phát hiện Paige hiện có một cuộc sống không mấy sáng sủa.

Trong khóa học, các học viên cũng thực hiện bài trắc nghiệm như tôi đã giới thiệu trong chương này để xác định phong cách hành vi của mỗi người. Theo lời của Paige thì bài trắc nghiệm đó đã “thay đổi cuộc đời em”. Suốt mười bảy năm tuổi đời, lần đầu tiên em mới nhận ra mình cũng có nhiều khả năng và phẩm chất tốt đẹp. Trước đó, em chưa bao giờ nghĩ là mình có thể làm những việc hữu ích. Em nhận ra dù tốt hay xấu thì mọi việc cũng đều bắt nguồn từ chính hành vi của bản thân em.

Vào thời điểm chúng tôi gặp Paige, em đang ở chung nhà với năm người khác, tất cả đều thất nghiệp, thậm chí còn có vài người nghiện ma túy. Em đã không còn liên lạc với cha mẹ, và em nghĩ cuộc sống chẳng còn điều gì tốt đẹp.

Sau khi tìm hiểu kỹ về phong cách hành vi và biết được những điểm mạnh cũng như điểm yếu của mình, Paige bắt đầu ý thức về bản thân: em nhận ra em cần chịu trách nhiệm cho cuộc đời mình, và việc có quyết định thay đổi hay không hoàn toàn tùy thuộc vào em. Người phải chịu trách nhiệm cho những việc đã và đang xảy ra là Paige, chứ không phải gia đình em hay những người đang sống cùng nhà với em. Em dần hiểu ra: “Mình chính là kiểu người này và có những tính cách này. Mình phải nắm quyền kiểm soát, mình phải điều khiển được suy nghĩ của bản thân và viết nên câu chuyện đời mình”.

Khi vừa tham gia khóa học của chúng tôi, Paige không nghĩ em cần thay đổi lối sống; nhưng sau khi biết về phong cách hành vi của bản thân, em đã ý thức được em có thể làm gì và nên làm gì. Trước thời điểm đó, Paige chỉ nhìn thấy những nhược điểm, chứ không hề biết đến ưu điểm của mình. Vì thế, em có khuynh hướng tự hủy hoại để không phải thay đổi, không phải cải thiện vì một cuộc sống tốt đẹp hơn. Suy nghĩ được thể hiện qua lời nói, lời nói trở thành câu chuyện, câu chuyện dẫn đến hành động và hành vi ứng xử, từ đó tạo nên tính cách của Paige. Chính tính cách ấy đã khiến em lâm đường lạc lối và đánh mất cả gia đình lẫn bạn bè.

Sau khi tiếp thu tất cả kỹ năng cần thiết để có được Cái bắt tay đáng giá triệu đô, cũng như khả năng kết nối và giao tiếp - bao gồm cả cách tư duy và kiến thức về phong cách hành vi - Paige đã quyết định đi tìm việc làm. Một tuần sau đó, em tìm được hai công việc. Paige dọn khỏi căn nhà chung, tránh xa sự ảnh hưởng của năm người cùng nhà và thuê được căn hộ nhỏ - một thành quả rất đáng để em tự hào. Em đã làm lành với mẹ, và theo lời chia sẻ của em trong lần cuối cùng chúng tôi nói chuyện với nhau thì em cũng đã kết nối lại với cha của mình. Paige không còn liên lạc với những người chung nhà ngày trước mà đã có một vài người bạn thân. Hiện tại, em đang sống rất tích cực và có mục tiêu rõ ràng. Em ăn uống điều độ, biết tự chăm sóc sức khỏe, và đã tham gia thêm bốn khóa học vì em thật sự muốn học chứ không phải vì bị ép buộc như lần đầu em đến với chúng tôi.

Paige cho rằng sở dĩ em có thể tạo ra sự thay đổi toàn diện trong cuộc sống là nhờ em ý thức được hành vi của bản thân, tập trung phát triển điểm mạnh chứ không còn chăm chăm vào điểm yếu, đồng thời nỗ lực làm chủ đời mình. Em không còn viện cớ hay đổ lỗi cho người khác mà đã dám chịu trách nhiệm về bản thân. Em đã trở thành người có tư duy cầu tiến. Em nhận ra những điều em nghĩ mình không thể làm được thật ra hoàn toàn khả thi. Thêm vào đó, em còn hạ quyết tâm là sẽ luôn có trách nhiệm với bản thân.

Nói tóm lại, câu chuyện của Paige đã chứng minh nếu tìm hiểu về phong cách hành vi và ứng dụng kiến thức đó vào thực tế, bạn sẽ có thể cải thiện mọi khía cạnh trong cuộc sống của mình, cũng như các mối quan hệ với gia đình, bạn bè và đồng nghiệp.

NGỪNG VIỆN CỐ

Nhiều người trong chúng ta thường quen thói biện minh và đổ lỗi. Chỉ khi chúng ta học được cách làm chủ cuộc đời mình và chịu trách nhiệm với bản thân thì cuộc sống của ta mới thay đổi. Nói vậy có nghĩa là dù tình huống bạn đang đối mặt là tốt hay xấu, bạn vẫn có thể chọn cách phản ứng tích cực. Ngay từ lúc bắt đầu nghiên cứu về những phong cách ứng xử cơ bản, tôi đã có thể hợp tác, kết nối và bán hàng cho mọi người thuộc mọi nhóm hành vi khác nhau.

Thời khắc tôi thành thật nhìn nhận và ý thức được sức ảnh hưởng của tôi đối với bản thân mình và với người khác cũng chính là lúc tôi nhận ra rằng những thay đổi đột phá thật sự có thể xảy ra. Thật tuyệt vời khi chúng ta có thể hiểu rõ điểm mạnh cũng như điểm yếu của mình, nhưng điều quan trọng hơn cả là ta cần quyết định xem mình sẽ sử dụng thông tin đó như thế nào để tạo nên sự khác biệt rõ rệt cho chính ta và cho mọi người. Hãy trở thành sự thay đổi mà bạn muốn mang đến cho cuộc sống của mình và cho thế giới.

Chương này đã cung cấp cho bạn những thông tin cần thiết để bạn tự điều chỉnh ngôn ngữ, hành vi, và tạo nên sự khác biệt đáng kể trong các mối quan hệ. Giờ đây bạn đã biết mình thường giao tiếp theo phong cách hành vi nào, vậy bạn có sẵn sàng vận dụng hiểu biết đó khi gặp gỡ người khác để tạo ra những cái kết đáng thỏa mãn hơn trong công việc và đời sống cá nhân hay chưa?

Bí quyết tạo ấn tượng trong lần gặp đầu tiên

Hãy chú ý đến cảm xúc và cách hành xử của mình. Khi bắt tay người bạn hẹn gặp, đừng bao giờ thể hiện sự phân khích, lo lắng hay đề phòng.

Hãy tận dụng những gì bạn biết về ưu điểm và phong cách hành vi của bản thân để tạo ấn tượng tốt trong lần gặp đầu tiên và giúp hai bên cảm thấy thoải mái.

Khi bạn đến dự một cuộc họp hay sự kiện giao lưu, đừng quá tập trung vào bản thân hoặc đề cao cái tôi của mình; điều bạn cần quan tâm là kết nối với người khác và tìm hiểu nhu cầu của họ.

Hãy linh động và thích ứng với từng tình huống để luôn có thể làm chủ quá trình giao tiếp.

CHƯƠNG 4

Tư Duy Triệu Đô

Kích hoạt tư duy tích cực trong bạn

Tư duy tích cực + Hành động tích cực = Thành công

Chỉ trong một giây ngắn ngủi, chúng ta có thể cải thiện cảm nhận của mình bằng cách điều chỉnh ngôn ngữ cơ thể. Nếu bạn thấy căng thẳng khi chuẩn bị bắt tay người khác, hãy đứng thẳng, ngẩng mặt lên, mỉm cười và nhìn vào mắt đối phương. Ngay lập tức, bạn sẽ cảm thấy mình đang làm chủ tình thế, còn người kia cũng thấy được sự tự tin toát ra từ bạn và trở nên thoải mái hơn. Chỉ bằng những thay đổi đơn giản về tư thế và biểu cảm gương mặt, bạn đã giải tỏa được cảm giác căng thẳng. Nhưng bạn phải thật sự tin rằng mình tự tin thì mới có thể duy trì phong thái tự tin đó. Nếu chỉ tự tin bằng ngôn ngữ cơ thể, bạn sẽ nhanh chóng rơi vào trạng thái căng thẳng hoặc lo lắng như ban đầu. Đó là lý do vì sao chúng ta cần tiến thêm một bước nữa để tạo nên sự thay đổi bền vững trong ý thức và kích hoạt tư duy triệu đô. Nói cách khác, chúng ta cần thay đổi những điều chúng ta tin và cách chúng ta nhìn nhận về bản thân mình, về người khác hay về một tình huống bất kỳ theo hướng tích cực. Chúng ta cần phát triển lối tư duy của mình để nó tương thích với ngôn ngữ cơ thể của chúng ta, tạo nên sự hòa hợp giữa tâm trí với cơ thể và cảm xúc, từ đó gặt hái những kết quả tích cực.

TƯ DUY THAY ĐỔI HÀNH ĐỘNG

Trong thời gian làm việc ở ngân hàng, tôi phụ trách đào tạo đội ngũ bán hàng về ngôn ngữ cơ thể, dịch vụ khách hàng và thông tin sản phẩm. Tôi không khỏi băn khoăn vì sao một số người có thể tiếp thu rất nhanh và ngay lập tức áp dụng những kỹ năng mới, trong khi có những nhân viên lại tốn khá nhiều thời gian để hiểu được rằng họ cần quan tâm đến khách hàng chứ không phải bản thân họ. Sau khi tìm hiểu và quan sát kỹ hơn, tôi nhận ra vấn đề của những nhân viên này nằm ở tư duy của họ, chẳng hạn như họ khởi đầu ngày mới với thái độ tích cực hay tiêu cực, hoặc họ nhìn nhận thế nào về mọi việc.

Nếu bạn chỉ đứng thẳng lưng theo yêu cầu của người khác chứ không cảm thấy thoải mái và cũng không muốn tham gia quá trình giao tiếp thì tư thế thẳng lưng ấy cũng không thể nhanh chóng mang đến cho bạn kết quả khả quan. Cách bạn nhìn nhận sự việc không hề thay đổi. Cấp trên nói sao thì bạn làm vậy. Thế là chỉ sau vài phút, lưng bạn lại khòm xuống và đầu bạn lại cúi gằm. Hệ quả là ngay cả khi đã hiểu về ngôn ngữ cơ thể và đã biết mình nên làm gì, bạn vẫn nghĩ: “Mấy phương pháp này thật vớ vẩn. Dù mình đã miến cưỡng làm theo rồi, nhưng mình có thấy thoải mái hơn chút nào đâu”.

Thực tế là ngôn ngữ cơ thể không thể giúp bạn duy trì cảm xúc tích cực nếu bạn vẫn tiếp tục suy nghĩ hoặc nói những điều tiêu cực. Khi đó, bạn sẽ thôi nở nụ cười rồi lại cúi gằm mặt, hai vai xệ lơ và dần mất hết năng lượng. Những người xung quanh bạn sẽ nhận ra những thay đổi này và biết rằng bạn có gì đó không ổn.

Đối với một số người, mức năng lượng họ tỏa ra vốn yếu, nhưng điều đó không có nghĩa là họ phải nhảy chân sáo khắp phòng để có tư duy tích cực. Nếu thật sự sở hữu tư duy tích cực, một người trầm tính vẫn có thể tự tin nói với bản thân họ: “Được rồi, mình thừa khả năng đối phó với chuyện này. Mình chỉ cần là chính mình và thực hiện một vài điều chỉnh nhỏ”. Một số người khác bẩm sinh lại có năng lượng rất mạnh. Nếu bạn là một người như thế, hãy thận trọng trong cách bạn giao tiếp với những người xung quanh bởi vì hành vi của bạn có thể khiến họ bị “ngợp” và khiến họ không muốn tiếp xúc với bạn. Điều bạn cần làm chỉ là ý thức rõ phong cách hành vi của bản thân và xác định xem mình có thể làm gì để khiến người tiếp xúc với bạn cảm thấy thoải mái. Hãy luôn tinh tế và chú ý đến mọi thứ xung quanh. Đừng bao giờ mặc định là người khác cũng thấy hào hứng giống như bạn.

Khi tổ chức hội thảo về Cái bắt tay đáng giá triệu đô cho một tập đoàn lớn ở Ấn Độ, tôi đã gặp Nikkil, một người đàn ông ngoài bốn mươi. Dù là một người khá dễ chịu và vui vẻ, nhưng trông anh lại có vẻ ủ rũ và khép kín. Khi tiến hành thảo luận nhóm, chúng tôi đã bàn về ngôn ngữ cơ thể, cũng như đề cập đến việc mọi người thường muốn bắt chuyện với chúng ta hơn nếu ta có thái độ cởi mở và thân thiện. Nikkil chia sẻ rằng anh không thể nào kết nối với những người anh vừa mới gặp, và anh cảm thấy rất căng thẳng vì sắp phải thực hành tình huống làm quen với các học viên khác. Sau khi quan sát cách anh tương tác trong bài thực hành, tôi đưa anh đến đứng trước một bức tường gắn đầy gương trong hội trường.

Tôi chia sẻ với anh rằng bất cứ điều gì chúng ta nói hay suy nghĩ về bản thân đều sẽ trở thành sự thật. Nếu tôi nói tôi đang buồn bã hay mệt mỏi thì những cảm giác đó sẽ thành hiện thực và trở thành cảm xúc cũng như tư duy của tôi. Để minh họa, tôi khom vai, cúi đầu, rồi giải thích với Nikkil rằng nếu cứ giữ nguyên tư thế đó thì tôi sẽ thật sự cảm thấy mệt mỏi. Tôi bị mất năng lượng, mất tinh thần; và cuối cùng tôi sẽ trở nên uể oải, buồn bã.

Tôi nhìn Nikkil và nói: “Nếu có thể giữ thẳng lưng, ưỡn ngực, ngẩng mặt lên và mỉm cười thì anh sẽ lập tức nhận thấy sự khác biệt”.

Tôi có thể nhận ra người đàn ông này vốn không quen mỉm cười, và điều đó khiến gương mặt của anh luôn có vẻ không vui. Nikkil ngập ngừng: “Cô biết đấy, có một số người không hẳn là ưa nhìn khi họ cười”. Ngay sau đó, anh nở nụ cười và khiến ai nấy đều bất ngờ. Nụ cười của anh thật đẹp với khuôn miệng mở rộng để lộ hàm răng trắng khỏe và đôi mắt nheo lại tạo thành đuôi mắt dài. Trông Nikkil thật đáng mến làm sao. Một học viên cùng nhóm với Nikkil đã vô tình nhìn thấy anh và thốt lên: “Ôi trời ơi, anh có nụ cười đẹp nhất trên đời”. Chẳng mấy chốc, mọi thành viên trong nhóm đều mỉm cười, và tiếp đến là cả hội trường. Tôi nói với Nikkil: “Anh hãy nhìn xem. Có ai mà lại không có vẻ ‘ưa nhìn’ khi họ cười kia chứ? Tất cả đều rất có sức hút. Dù anh bị sún răng hay có cả ngàn nếp nhăn đi chăng nữa thì cũng không có gì quan trọng. Chỉ cần mỉm cười với lòng chân thành thì anh sẽ tạo được thiện cảm với người khác”.

Nikkil nói: “Thành thật cảm ơn cô vì đã giúp tôi nở nụ cười”. Anh giải thích rằng cho đến thời điểm đó, anh vẫn không nghĩ là mình nên mỉm cười, đồng thời anh cũng luôn cảm thấy căng thẳng và ngượng ngùng khi gặp gỡ mọi người. Nhưng giờ đây, anh lại có những cảm giác khác hẳn: anh cảm thấy tự tin, anh biết mình có thể cười, và anh đã thấy mọi người phản ứng ra sao khi anh cười. Sự thay đổi trong hành động đã trực tiếp dẫn đến sự thay đổi trong tư duy và cách nhìn nhận của Nikkil về bản thân anh. Một cách dễ chúng ta thấy rõ mối liên hệ giữa ngôn ngữ cơ thể và tư duy chính là quan sát những thay đổi tương tự trường hợp của Nikkil trong cuộc sống quanh ta.

Hãy khởi đầu ngày mới bằng cách tặng cho bản thân một nụ cười ngốc nghếch khiến bạn phải phá lên cười, rồi giữ nguyên gương mặt vui vẻ đó cả ngày. Có như vậy thì khi đưa tay ra để thực hiện Cái bắt tay đáng giá triệu đô, bạn sẽ cảm thấy tự tin và có một nụ cười rạng rỡ. Hãy vừa mỉm cười vừa ngắm nhìn bản thân trong gương và quan sát xem gương mặt bạn thay đổi ra sao, cảm xúc của bạn cũng theo đó mà thay đổi như thế nào. Và như tôi đã đề cập ở các chương trước, bạn hãy chú tâm đến mọi chi tiết trên khuôn mặt của mình.

Tôi từng tiếp xúc với người dân trong một ngôi làng ở Uganda, một quốc gia thuộc Liên bang Đông Phi. Hầu hết đàn ông đều đã rời bỏ làng, nhiều phụ nữ đang mắc những căn bệnh hiểm nghèo như AIDS hay ung thư cổ tử cung, và tất cả đều phải sinh hoạt trong điều kiện thiếu thốn, mất vệ sinh. Mặc dù vậy, họ vẫn luôn mỉm cười mỗi khi nhìn thấy bạn, và đó là những nụ cười rất tươi tắn, chân thành. Nếu những người sống trong hoàn cảnh khó khăn như thế vẫn có thể cười thì bạn và tôi cũng có thể. Hãy cười lên mỗi khi bạn cảm thấy mình chưa thể kết nối với người khác.

Một số người có thể thoải mái mỉm cười, nhưng một số khác lại cảm thấy ngượng ngùng. Có những người nhìn ra cửa sổ sẽ thấy trời xanh, mây trắng và nắng vàng; trong khi những người khác lại chỉ thấy con đường mòn bụi bặm, nứt nẻ và hoa cỏ héo khô. Tất cả đều bắt nguồn từ lối tư duy của chúng ta. Khi đã biết về bốn phong cách hành vi chính, ta sẽ hiểu rằng nhiều người bẩm sinh luôn nhìn nhận mọi chuyện theo hướng tiêu cực. Những người này sẽ phải nỗ lực rất nhiều để thay đổi tư duy theo hướng tích cực hơn.

Nếu bạn có tư duy tiêu cực, đừng để nó ảnh hưởng đến những người mà bạn gặp gỡ hoặc làm việc cùng. Khi ý thức được hành động và suy nghĩ của bản thân, bạn sẽ có thể thoát khỏi tư duy tiêu cực để kiểm soát hành vi của mình và tạo ra kết nối tích cực với người khác chỉ trong vòng bảy giây.

Nếu cuộc sống của bạn giống như một ly nước đang voi một nửa, bạn sẽ làm gì để thấy nó đã đầy một nửa? Bạn có thể bắt đầu với những điều chỉnh nhỏ, chẳng hạn như nói: “Ly nước này đang đầy một nửa”. Nghe thì có vẻ đơn giản, nhưng đây là cách vô cùng hiệu quả, theo đó bạn chuyển tất cả từ ngữ tiêu cực thành tích cực. Bất cứ khi nào bạn đang nói hay suy nghĩ về một điều tiêu cực, hãy tự hỏi: “Trái ngược với suy nghĩ này là gì? Mặt tích cực của vấn đề là gì?”. Đồng thời, bạn nên cân nhắc và sử dụng những từ ngữ khiến bạn suy nghĩ tích cực hơn. Tiếp đến, hãy để ý đến ngôn ngữ cơ thể mình và tự đánh giá: “Cơ thể đang nói gì với mình? Mình nên thay đổi tư thế và biểu cảm như thế nào để cảm thấy tích cực và tự tin?”. Một khi đã hiểu được lối tư duy của mình và biết cách cải thiện tư duy, chúng ta sẽ dễ dàng kết nối với người khác và hiểu được lý do đằng sau hành động của họ.

Vậy nếu bạn có tư duy tích cực nhưng lại gặp người luôn suy nghĩ tiêu cực thì sao? Nếu người khác có thể khiến suy nghĩ của chúng ta bị cuốn theo cảm xúc của họ gần như ngay lập tức, thì ta cũng làm được điều tương tự với họ. Chúng ta có những tế bào thần kinh có thể giúp ta hiểu được cảm nhận của người khác, cũng như truyền tải cảm giác của chúng ta đến đối phương. Chính vì vậy, để làm chủ tư duy của mình, ta cần chú ý đến phản ứng của bản thân trước hành động, cảm xúc và thái độ của người đối diện. Ta không nhất thiết phải đồng cảm với người khác nếu điều đó có tác động không tốt đến ta.

Khi bạn bước vào phòng họp để gặp gỡ ai đó, hãy dành vài giây để đánh giá tình hình. Hãy quan sát thái độ của mọi người trong phòng, xác định phong cách hành vi của họ và nhận định sơ bộ về bầu không khí trong phòng. Hãy luôn thể hiện sự chuyên nghiệp và sẵn sàng điều chỉnh hành vi của mình; bạn sẽ không

muốn trở thành người bất thành linh xen ngang khi cả phòng đều đang vô cùng nghiêm túc và tập trung. Bạn cần nắm bắt tình hình và đảm bảo rằng hành vi của mình là phù hợp. Bạn vẫn có thể cho người khác thấy những cái riêng và độc đáo của bản thân bạn, nhưng phải đảm bảo là mình cư xử đúng mực. Nếu bạn vốn là người sôi nổi và hoạt ngôn, hãy kiềm chế một chút. Nếu bạn bẩm sinh là người trầm lặng và ít lời, hãy cố cởi mở hơn. Có như vậy thì bạn mới có thể tạo điều kiện để người khác dễ kết nối với mình và để mọi người sẵn sàng bắt đầu một buổi trao đổi hiệu quả.

Khi cuộc hẹn không diễn ra như bạn mong đợi, hãy nghĩ xem bạn có thể làm gì để cải thiện tình hình hoặc kết thúc buổi gặp mặt. Nếu đối phương vẫn không đồng tình với bạn, bất kể là họ thể hiện điều đó qua ngôn từ hay ngôn ngữ cơ thể, bạn nên ngừng lại và hỏi: “Tôi có thể làm gì để giúp anh/chị?”. Bạn phải tìm hiểu thật cẩn thận để xác định họ thật sự cần gì và bạn có thể làm gì cho họ. Đừng chỉ chăm chăm vào những điều mình muốn đạt được từ cuộc gặp gỡ, mà hãy quan tâm đến nhu cầu của đối phương. Hãy cố gắng lý giải vì sao họ lại có suy nghĩ tiêu cực và bạn có thể làm gì để thay đổi những suy nghĩ đó.

Như tôi đã đề cập trong Chương 2, một phương pháp đơn giản mà bạn có thể áp dụng để thay đổi thái độ của người đối diện là thực hiện một loạt những động tác bao gồm: lấy ra một mẫu quảng cáo (hoặc bảng liệt kê chương trình hợp hay mẫu giấy ghi chú), nghiêng người về phía đối phương và dùng một cây viết chỉ vào nội dung mà bạn muốn thảo luận cùng họ. Tình huống này buộc đối phương phải nghiêng người về phía bạn, và khi tư thế thay đổi thì tâm thế của họ về cuộc họp cũng sẽ thay đổi theo. Hãy khiến họ tập trung vào cuộc thảo luận và cải thiện bầu không khí.

Chúng ta luôn có những mục đích nhất định khi tham gia một buổi gặp gỡ, và bạn nên nhớ rằng đối phương cũng có mục đích của riêng họ. Nếu bạn không đáp ứng được nhu cầu của họ thì đôi bên sẽ khó lòng đạt được thỏa thuận. Nếu bạn không dừng lại để xác định vấn đề thì sẽ không bên nào đạt được kết quả mình mong muốn. Và không đặt câu hỏi có thể là dấu hiệu cho thấy bạn đã phớt lờ hoặc xem nhẹ suy nghĩ của những người khác trong cuộc trao đổi.

Lưu ý quan trọng

Bạn cần hiểu rõ về bản thân và cách tư duy của mình trước khi tìm hiểu về cách tư duy của người khác.

Kể đến, hãy tìm hiểu về người mà mình đang trò chuyện: điều gì đang tác động đến tư duy của họ và họ mong muốn những gì? Khi dành sự quan tâm cho đối phương, bạn sẽ có thể đạt được kết quả mang lại sự hài lòng cho cả hai.

Lối tư duy của bạn có liên quan đến tinh thần dám chịu trách nhiệm với bản thân và hành động của mình. Nếu bạn thấy cuộc gặp gỡ diễn ra không thuận lợi, hãy nghĩ xem: “Có phải mình đang để cho bản thân suy nghĩ tiêu cực không?”. Và ngược lại, nếu cuộc trao đổi thuận buồm xuôi gió thì bạn hãy tự hỏi: “Tư duy tích cực đã giúp mình đạt được mục tiêu như thế nào?”.

Bạn là người quyết định thái độ của mình và chọn hạnh phúc cho bản thân bạn. Bạn có quyền nắm lấy hạnh phúc hoặc để nó vượt khỏi tay mình.

Bạn phải chịu trách nhiệm cho tương lai của mình và không thể mãi đổ lỗi cho người khác vì những sai lầm trong quá khứ.

Hãy thận trọng những khi bạn tự cho là mình đúng, vì không phải lúc nào bạn cũng thật sự đúng.

Tất cả chúng ta đều cần chậm lại để cân nhắc về cách tư duy của mình cũng như của người khác trong quá trình giao tiếp.

Đừng cố chấp

Bạn của tôi có một nữ đồng nghiệp trẻ, và người này đã đọc rất nhiều tài liệu về tư duy cũng như thực hành thay đổi tích cực. Dù vậy, cô vẫn gặp không ít khó khăn trong quá trình thay đổi, một phần cũng bởi vì đổi mới tư duy là một thử thách không hề dễ dàng. Thêm vào đó, quá trình này còn bao gồm cả việc thừa nhận rằng cô có thể từng có nhìn nhận thiếu chính xác về nhiều chuyện trong quá khứ. Viễn cảnh này thật không dễ chấp nhận chút nào. Cô băn khoăn: “Làm sao mình có thể vững bước trên cuộc đời này khi mà trước giờ mình luôn tin tưởng quan điểm của bản thân nhưng đến lúc hoàn toàn thành thật với bản thân thì mình lại nhìn thấy một khía cạnh khác của vấn đề?”. Nói tóm lại, niềm tin của cô đang bị lung lay, vì nếu trước đây cô từng đánh giá sai thì không có gì chắc chắn rằng lăng kính hiện tại của cô là đúng đắn. Cô thấy những vấn đề này phức tạp đến nỗi cô không thể nào hình dung ngày mình có thể cởi mở đón nhận góc nhìn mới hoặc thay đổi tư duy.

Nếu chủ động tách bản thân ra khỏi tình huống, duy trì tâm thế cởi mở và ghi nhận phản hồi, bạn sẽ có thể nhìn nhận mọi chuyện theo những góc độ hoàn toàn khác. Chẳng hạn, nếu bạn biết mà không hành động thì có nghĩa là bạn không thật sự biết. Người đồng nghiệp trẻ của bạn tôi không nhìn thấy những tổn hại mà cô tự gây ra cho bản thân khi cố chấp không thay đổi. Nếu cô có thể gạt bỏ cả cái tôi lẫn mong muốn luôn là người đúng của mình, chắc hẳn cô sẽ phát triển được một lối tư duy tích cực hơn và có thể đạt được những mục tiêu cô đặt ra. Chúng ta cần ủng hộ, truyền cảm hứng, khích lệ và giúp cho cô gái trẻ này cũng như những người giống như cô hiểu về cách tư duy để biến những suy nghĩ tiêu cực thành tích cực.

VAI TRÒ CỦA TƯ DUY TRONG ĐỜI SỐNG VÀ CÔNG VIỆC

Tư duy ảnh hưởng đến mọi khía cạnh trong cuộc sống của chúng ta - từ việc chúng ta cảm nhận thế nào, tương tác và làm quen với người khác ra sao, cho đến cách ta làm việc.

Nếu bạn bắt đầu có những suy nghĩ bi quan về công việc, hãy dành thời gian để xem xét lối tư duy của mình. Có phải bạn đang nghĩ công việc này quá khó khăn hay quá nặng nề với bạn không? Hay bạn không biết mình đang làm gì hoặc cho rằng mình chưa có những kỹ năng cần thiết? Nếu cứ nghĩ như thế thì bạn sẽ không thể hoàn thành tốt nhiệm vụ. Vì bạn tư duy thế nào, thực tế sẽ diễn ra y như vậy. Bạn sẽ bắt đầu thể hiện sự chán nản qua ngôn ngữ cơ thể cũng như hành vi. Bạn sẽ dần mất tự tin, trở nên lo lắng, hay thậm chí là đổ bệnh. Và tất cả những hệ quả này đều bắt nguồn từ tư duy của bạn, niềm tin của bạn.

Khi bạn có những cảm giác tiêu cực, hãy bình tâm lại và thận trọng nhìn nhận từng khía cạnh trong cuộc sống của mình. Bạn ăn uống có điều độ không? Bạn tập thể dục đủ chưa? Bạn có dậy sớm để đi bộ hay chạy bộ không? Thông thường, nếu chúng ta bị xuống tinh thần thì việc đơn giản nhất ta có thể làm là tập thể dục. Khi đó, tâm trạng của chúng ta sẽ được cải thiện và tâm trí ta cũng trở nên sáng suốt hơn. Tình trạng ăn uống không điều độ hoặc thiếu ngủ cũng ảnh hưởng đến tư duy của bạn. Bạn sẽ không thể duy trì tinh thần lạc quan nếu không cung cấp đầy đủ dinh dưỡng cho cơ thể mình. Vậy nên, những khi bạn cảm thấy hồi hộp hay lo lắng, hãy tập trung chăm sóc cơ thể mình và thư giãn đầu óc.

Nếu công việc của bạn đang gặp khó khăn, hãy xác định chính xác vấn đề cũng như nguyên nhân gây ra vấn đề đó. Trong trường hợp bạn không tìm được câu trả lời, hãy trao đổi với một người có khả năng giúp bạn, như cấp trên hoặc đồng nghiệp của bạn chẳng hạn. Có thể vấn đề chính là bạn cần được đào tạo thêm nhưng lại sợ rằng nếu bạn đề nghị như vậy thì sẽ bị mọi người cho là thiếu năng lực. Nếu đây thật sự là điều bạn đang lo sợ, hãy nhớ rằng chỉ khi chịu khó học hỏi và nâng cao năng lực thì bạn mới có thể cải thiện tình huống mà đồng nghiệp, khách hàng và chính bản thân bạn đang gặp phải.

Nói tóm lại, nếu một chuyện nào đó không diễn ra như bạn mong đợi, bạn cần thành thật với bản thân và với cả người khác để nhìn nhận chính xác vấn đề. Khi đó, sự thay đổi mà bạn mong muốn chắc chắn sẽ diễn ra.

Nếu bạn có tư duy tiêu cực, hãy nghiêm túc xem xét và tìm hiểu để xác định vì sao bạn lại mắc kẹt trong lối tư duy đó.

Hãy tự hỏi:

Tại sao mình lại có cảm giác này?

Mình có thể làm gì để cải thiện tình hình?

Dù yêu thích công việc hiện tại nhưng mình đang bắt đầu cảm thấy chán nản. Mình nên làm gì đây?

Liệu cuộc sống của mình có khía cạnh nào khác đang gặp trục trặc mà mình có thể cải thiện hay không?

Mình có thể tự thay đổi tư duy bằng cách nào để thấy bản thân có năng lực và thích đi làm trở lại?

Mình có thể tìm đến ai để nhờ giúp đỡ? (Trước tiên, hãy thử trao đổi với cấp trên, đồng nghiệp hoặc bạn bè của bạn.)

Đâu là những điều mình muốn thay đổi, và đâu là những điều mình có thể thay đổi trong thực tế? (Hãy nhìn nhận đời sống thường nhật của bạn bằng góc nhìn của một người ngoài cuộc.)

Mình có đang đáp ứng được những nhu cầu của bản thân không?

- Mình có tập thể dục thường xuyên không?

- Mình ăn uống có đầy đủ dinh dưỡng và lành mạnh không?

- Mình có nghỉ ngơi và thư giãn đủ không?

Tất cả những yếu tố được đề cập trong những câu hỏi trên đây đều có tác động đến tư duy của bạn.

CÔNG TẮC CHUYỂN ĐỔI NHANH

Thể chất và tinh thần luôn kết nối chặt chẽ với nhau. Vì vậy, khi tâm trí bạn xuất hiện những suy nghĩ tiêu cực, hãy lập tức nhìn lại cơ thể mình. Chỉ với những hành động đơn giản như giữ thẳng lưng, nâng cao đầu và mỉm cười, bạn đã có thể nhanh chóng kéo bản thân ra khỏi trạng thái chán chường.

Bạn cũng nên để ý đến cảm nhận của mình. Nếu bạn cảm thấy bị quan, hãy tìm cách để trở nên lạc quan. Nếu bạn thấy chán nản mà không biết lý do vì sao, hãy tự hỏi: “Mình cần làm gì để vui lên?”. Nhưng làm gì đó để vui lên không có nghĩa là đi mua sắm để cải thiện tâm trạng. Một chiếc xe mới có thể khiến bạn thấy thỏa mãn trong vài ngày hoặc vài tháng, nhưng đến khi động cơ bắt đầu giờ chứng hay bạn vô ý làm xước xe thì bạn sẽ càng rầu rĩ hơn nữa. Bạn không thể tìm kiếm hạnh phúc từ vật chất bên ngoài, mà phải bắt đầu từ bên trong và phải hiểu được làm thế nào để đổi mới tư duy. Đây là sự thay đổi mà bạn cần hết sức nỗ lực và quyết tâm mới có thể thực hiện được.

MỘT SỐ PHƯƠNG PHÁP HỮU ÍCH

Vào những lúc bạn cực kỳ căng thẳng, ví dụ như khi đi phỏng vấn cho một công việc mà bạn tha thiết muốn được nhận, có thể bạn sẽ tự nhủ là không có gì phải lo lắng. Nhưng lời tự nhủ đó hoàn toàn không có tác dụng, và tim bạn vẫn như muốn nhảy ra ngoài. Lý do là vì khi bạn tự trấn an bản thân đừng căng thẳng, bạn đang liên hệ cảm giác của mình với trạng thái căng thẳng.

Có một nghịch lý là điều mà ta không muốn xảy ra thường sẽ trở thành sự thật ngay khi ta đề cập đến nó. Giả sử, nếu bạn nói: “Tôi ghét nhện”, bạn sẽ lập tức nhìn thấy nhện. Hoặc nếu bạn nói: “Chắc mình không được tuyển vào vị trí này đâu”, kết quả sẽ đúng như thể thật.

Điều tôi muốn nói ở đây là chỉ cần bạn thay đổi ngôn từ mình sử dụng thì bạn sẽ có cơ hội thay đổi kết quả. Hãy vận dụng loại ngôn ngữ mà tôi gọi là “ngôn ngữ lãnh đạo”, theo đó bạn hình dung những mục đích bạn muốn đạt được rồi nói với chính mình những câu như:

“Mình sẽ thể hiện thật tốt trong buổi phỏng vấn hôm nay.”

“Mình đã sẵn sàng cho buổi phỏng vấn hôm nay.”

Những lời này sẽ giúp bạn kích hoạt tư duy tích cực, bắt kể là bạn chỉ nghĩ trong đầu hay nói ra thành tiếng. Bên cạnh ngôn từ, bạn cũng nên dùng hành động để củng cố lối tư duy của mình. Ví dụ, nếu bạn nói: “Mình đã sẵn sàng cho buổi phỏng vấn”, có nghĩa là bạn đã ủi sẵn quần áo và chuẩn bị hồ sơ cẩn thận từ đêm hôm trước rồi. Bạn không bỏ sót bất kỳ điều gì, từ chọn phụ kiện cho đến vệ sinh đôi giày bạn sẽ mang. Sau đó, bạn yên tâm đi ngủ vì biết chắc là mình đã sắp xếp chu đáo mọi chuyện. Sáng ra, bạn thật sự đã sẵn sàng. Bạn ăn vận chỉnh chu và mang theo cặp hồ sơ đến buổi phỏng vấn. Bạn đã làm mọi việc có thể để tạo điều kiện cho một cái kết tốt đẹp.

Cách bạn tư duy được thể hiện qua cách bạn chuẩn bị, cách bạn lên kế hoạch ngay từ đầu.

Khi đã chuẩn bị kỹ lưỡng cả về thể chất lẫn tinh thần, bạn có thể thật sự tin rằng mình đã sẵn sàng để tham dự phỏng vấn. Bạn hoàn toàn nghiêm túc và không cần phải tự đánh lừa bản thân. Mọi người vẫn hay nói: “Hãy giả vờ là bạn có khả năng, cho đến khi bạn thực hiện được điều mình muốn”, nhưng tôi nghĩ cách nói phù hợp hơn nên là: “Hãy tin là bạn có khả năng, chắc chắn bạn sẽ thực hiện được điều mình muốn”. Tương tự, hãy tin là bạn sẵn sàng và hãy chuẩn bị mọi thứ thật chu đáo, hiển nhiên là bạn sẽ thật sự sẵn sàng.

Quay lại buổi phỏng vấn quan trọng nói trên: ngay trước khi bạn bước vào nơi diễn ra cuộc phỏng vấn, hãy tập trung vào những người mà bạn sắp gặp và đừng nghĩ đến bất kỳ chuyện gì khác. Hãy bước vào với

Tư duy triệu đô và niềm tin vững chắc rằng bạn đã tìm hiểu kỹ càng và chuẩn bị chu đáo cho cơ hội này, rằng bạn biết rõ về những người mình sẽ gặp, về những gì họ mong đợi, cũng như về kết quả bạn mong muốn. Bạn chính là ứng viên sáng giá nhất cho vị trí đó.

BIẾN TIÊU CỰC THÀNH TÍCH CỰC

Nhiều người cảm thấy rất khó khăn trong việc nghĩ về mặt tích cực của tình huống mà họ đang đối mặt. Có lẽ tất cả chúng ta đều từng trải qua cảm giác đó. Khi khách hàng của tôi gặp phải trường hợp này, tôi thường khuyến khích họ lấy ra một tờ giấy và viết tất cả những yếu tố tiêu cực cũng như vấn đề họ đang gặp phải vào cột bên trái, sau đó liệt kê những điều trái ngược và có thể tạo ra kết quả tích cực vào cột bên phải. Nếu trước đó họ chỉ chăm chăm nhìn vào vấn đề thì khi áp dụng phương pháp này, họ đã dễ dàng tìm ra cách giải quyết khó khăn, cũng như biến những suy nghĩ tiêu cực thành tích cực.

Mỗi người chúng ta đều có câu trả lời cho những vấn đề của mình, điều chúng ta cần làm chỉ là đào sâu hơn một chút và trung thực với bản thân trong việc nhìn nhận tình hình. Bạn hãy thử nhé.

Suy nghĩ TIÊU CỰC	Ý tưởng TÍCH CỰC
Hôm nay tôi quá mệt, không thể tập thể dục nổi	Hôm nay tôi sẽ tập thể dục để có năng lượng và duy trì sức kh

Một hoạt động hữu ích khác là viết thư cho chính mình vào dịp cuối năm. Hãy liệt kê tất cả những việc bạn muốn hoàn thành trong năm tiếp theo, sau đó viết thư kể lại ít nhất ba việc trong số đó như thể chúng đã xảy ra rồi.

Ví dụ, vào ngày 22 tháng 12, tôi có thể viết:

Tôi yêu ngôi nhà mà chúng tôi vừa xây. Tôi thích làm việc với mười khách hàng mới ở ba quốc gia mới. Chương trình đào tạo chúng tôi thiết kế cho ngôi làng ở Uganda quả là một thành công lớn; sức khỏe, hệ giá trị và việc buôn bán nhỏ của dân làng đã được cải thiện đáng kể.

Hoặc bạn có thể viết:

Cái bắt tay đáng giá triệu đô đã giúp tôi ký kết được những hợp đồng có tổng giá trị lên đến hơn một triệu đô. Mỗi ngày tôi đều nói những lời khẳng định tích cực. Hồi tháng Sáu, tôi đã có mười ngày nghỉ vô cùng tuyệt vời ở Hawaii cùng với gia đình.

Hãy cất lá thư đó đi và xem mười hai tháng tiếp theo sẽ diễn ra như thế nào. Liệu tiềm thức của bạn có giúp bạn đi đúng hướng không? Bạn có liệt kê hết những điều mình thật lòng mong muốn trong thư chưa?

TƯ DUY CỦA BẠN TÁC ĐỘNG THẾ NÀO ĐẾN NGƯỜI KHÁC

Hãy thử nghĩ xem bạn có thể làm gì để ý thức hơn về tác động mà hành vi và tư duy của bạn tạo ra cho những người xung quanh. Khi tâm trạng của chúng ta thay đổi, những người xung quanh ta cũng có thể bị ảnh hưởng. Vậy bạn muốn họ cảm thấy thế nào? Dù thế nào đi nữa, đừng quên rằng bạn sẽ tạo ra một chuỗi hiệu ứng dây chuyền và lan tỏa sự tích cực hoặc tiêu cực. Nếu bạn vui, những người tiếp xúc với bạn sẽ được hưởng lây niềm vui đó.

Chẳng hạn, bạn đến công ty với tâm trạng phấn khởi nhưng bất chợt gặp chuyện khó chịu, thế là cơ thể bạn ngay lập tức thể hiện điều đó và tư duy của bạn cũng thay đổi theo. Đồng nghiệp của bạn cũng nhanh chóng cảm nhận được sự chuyển biến đó. Và mặc dù có vẻ lo lắng, nhưng bạn vẫn cố tỏ ra vui vẻ khi lên tiếng chào hỏi: “Hôm nay mọi người thế nào? Mình đang hào hứng lắm đây”. Biểu hiện này của bạn khiến cho mọi người cảm thấy khó hiểu; họ không biết chuyện gì đang xảy ra và đó là chuyện tốt hay xấu. Hệ quả là quá trình giao tiếp không thể diễn ra thuận lợi.

Có lẽ bạn cũng từng gặp phải tình huống mà bầu không khí trong phòng đang yên tĩnh và thoải mái bỗng trở nên hết sức ngột ngạt chỉ vì có ai đó bước vào. Hoặc thỉnh thoảng, sự xuất hiện của người quản lý khiến tất cả nhân viên ngừng trò chuyện và cảm thấy vô cùng căng thẳng. Trong một công ty tôi từng làm việc, có một nhân viên hành chính hể ngòi vào bàn làm việc là lại lên tiếng phàn nàn. Những lúc như vậy, tôi gần như có thể thấy đầu của các nhân viên khác dần cúi xuống và cổ của họ rút lại. Thậm chí tôi còn

hình dung được cả suy nghĩ của họ: “Ước gì anh ta thôi ngay cái trò lái nhái đó đi!”. Nếu bạn rơi vào tình huống tương tự, tuyệt đối đừng để tư duy của người ưa phản nản kia tác động đến mình. Thay vào đó, hãy tự nhủ: “Đó là lựa chọn của anh ta”. Nhân viên hành chính đó đã lựa chọn phản nản chứ không chủ động cải thiện tình hình. Anh ta chọn không tìm hiểu về hành vi của chính mình hay tác động của hành vi đó đối với người khác. Mọi vấn đề đều nằm ở bản thân anh ta. Vậy nên khi làm việc với người này, tôi chỉ cần ghi nhớ một điều, đó là không để ý đến những lời cảm râm. Trên thực tế, tôi có thể coi như người đó đang tự nói cho chính anh ta nghe, còn tôi thì vẫn tập trung vào chuyện của mình. Tôi sẽ không để anh ta ảnh hưởng đến tôi hay thay đổi tư duy của tôi.

Nếu một khách hàng tìm đến cửa hàng hoặc văn phòng của bạn với vẻ mặt khó khăn, bạn cũng không cần phải căng thẳng và lo lắng giữa hai người sắp xảy ra một cuộc cãi vã. Bạn có thể đơn giản là hơi nghiêng đầu, mỉm cười và hỏi: “Em giúp được gì cho anh/chị?”, hoặc “Em có thể làm gì để khắc phục sai sót ạ?”. Chuyện bạn cần quan tâm lúc này không phải là bị khách hàng phản nản, mà là bạn có thể làm gì để khiến họ cảm thấy hài lòng. Nhưng cũng đừng nghĩ tất cả đều là lỗi của mình, vì thực tế thì vấn đề có thể nằm ở vị khách hàng kia. Đừng để cơn thịnh nộ hay cảm xúc của họ khiến bạn chán nản hay bực bội, mà hãy nỗ lực đáp ứng yêu cầu của họ. Có như vậy thì bạn mới có thể tạo điều kiện để đôi bên cùng được hưởng lợi. Hãy thường xuyên luyện tập lối tư duy này, bạn sẽ thấy nó ngày càng dễ áp dụng.

Sức mạnh của nụ cười và tư duy tích cực

Khi sang Ấn Độ lần thứ ba, suốt hai tuần liền tôi đã đi cùng một cô bạn người Punjab rất xinh đẹp và thẳng thắn. Mỗi khi yêu cầu hoặc nhờ vả người khác làm điều gì đó, cô luôn dùng những câu rất ngắn gọn. Tôi để ý thấy nhiều người có phản ứng tiêu cực trước những yêu cầu của cô.

Vào ngày thứ ba chúng tôi đi cùng nhau, tôi đã gợi ý là cô hãy thử mỉm cười khi đưa ra yêu cầu, đồng thời nhắc nhở cô về sức mạnh kỳ diệu của hai từ “vui lòng” và “cảm ơn”. Bạn tôi lấy làm thích thú và đồng ý thay đổi hành vi để xem điều đó có mang lại kết quả tích cực hơn không.

Một ngày khi chúng tôi đang dùng điểm tâm, cô nghiêng người về phía tôi và hỏi: “Sao mọi người cứ mỉm cười với mình thế?”. Tôi đáp: “Vì cậu cũng đang cười, và ngôn ngữ cơ thể tích cực sẽ thu hút mọi người về phía cậu. Giờ cậu đã trở thành một người đáng mến mà ai cũng muốn ở gần và cảm thấy vui vẻ khi phục vụ cậu”.

Cuối tuần đó, chúng tôi đến dự một sự kiện giao lưu lớn, nơi có sự góp mặt của nhiều người giàu có và nổi tiếng. Tôi cảm nhận được là cô bạn của mình bắt đầu trở nên căng thẳng và không biết nên hành xử như thế nào. Trước khi bước vào trong, tôi tranh thủ chia sẻ với cô về Cái bắt tay đáng giá triệu đô và tầm quan trọng của tư duy tích cực. Năm phút sau, bạn tôi đã thay đổi hoàn toàn, trông cô tràn đầy năng lượng, rạng rỡ và chủ động. Trong buổi giao lưu, cô đã gặp gỡ, làm quen với những người lạ và trao đổi thông tin với họ. Tôi chưa bao giờ thấy cô tự tin đến vậy. Buổi tối hôm đó thật sự là một thành công lớn đối với cô, giúp cô kết nối được với nhiều khách hàng mới.

Về sau, cô còn áp dụng những kỹ năng giao tiếp có ý thức này vào quan hệ tình cảm của mình. Chúng giúp cô giao tiếp hiệu quả hơn, có cái nhìn đúng đắn hơn về bạn đời của mình và không còn khăng khăng

bản thân là người đúng.

PHƯƠNG PHÁP BLAST

Trong công việc chúng ta thường phải tiếp xúc với nhiều loại tính cách, nhiều phong cách hành vi và lối tư duy khác nhau. Vì vậy, khi tiếp nhận những lời phàn nàn hoặc làm việc với khách hàng khó tính, tôi thường áp dụng phương pháp BLAST:

Believe – Tin tưởng (tin rằng khách hàng/nhân viên đang nói những gì họ tin là đúng)

Listen – Lắng nghe (chủ động lắng nghe và đặt câu hỏi)

Action – Hành động (chủ động khắc phục sự cố hoặc điểm sai sót)

Satisfy – Làm hài lòng (kiểm tra lại xem khách hàng đã hài lòng chưa)

Thank – Cảm ơn

Thông tin phản hồi đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình giao tiếp. Nếu khách hàng đã hài lòng với dịch vụ hiện tại, bạn cần phản hồi cho họ biết bạn còn có thể cung cấp những dịch vụ nào tốt hơn. Nếu khách hàng không hài lòng vì hiểu sai về quy trình hoạt động của công ty bạn, bạn cần phản hồi và tìm cách giải thích để họ hiểu cho đúng, khi đó có thể họ sẽ nhận lỗi về mình. Giờ thì bạn đã thực hiện được như lời cam kết của mình là cung cấp cho họ dịch vụ tuyệt vời, đồng thời còn có được một khách hàng sẵn sàng khen ngợi bạn hết lời.

Nếu bạn gặp khó khăn trong việc giao tiếp với các thành viên trong đội ngũ của mình, hãy tổ chức một buổi đào tạo kỹ năng để mọi người đều có cơ hội tìm hiểu về phong cách hành vi của nhau. Nếu cách này không khả thi thì tốt nhất bạn nên duy trì thái độ tích cực khi mà cả nhóm cứ chín người mười ý. Đừng để thái độ tiêu cực của bất kỳ ai ảnh hưởng đến mình.

Nếu bạn cảm thấy không thoải mái hoặc khó chịu về thái độ của người đang làm việc chung với mình, hãy bình tâm lại và tự điều chỉnh suy nghĩ của mình. Giây phút bạn bắt đầu đổ lỗi cho đối phương cũng là lúc bản thân bạn bị ảnh hưởng bởi tư duy tiêu cực. Lối tư duy này chẳng những không giúp ích được gì mà còn khiến bạn khó lòng hợp tác với người đó. Hãy nhớ rằng đối phương có thể chọn có thái độ tiêu cực, nhưng bạn thì không. Bạn có thể là chính mình, nhưng đồng thời vẫn phải giữ phong cách làm việc chuyên nghiệp. Nói như vậy không có nghĩa là bạn không có quyền phàn nàn khi đối phương không làm tròn trách nhiệm, mà là bạn nên hiểu rõ về người đứng trước mặt mình. Phong cách hành vi của họ là gì?

Bạn nên xử lý tình huống này như thế nào để có được kết quả khả quan nhất? Hãy gạt bỏ cảm xúc cá nhân ra và chỉ tập trung vào giải pháp.

CÂU CHUYỆN CỦA BẠN, TƯ DUY CỦA BẠN

Bất kể bạn là người tốt hay kẻ xấu, không ai có thể nói trước bạn sẽ gặp chuyện may hay chuyện rủi. Cuộc sống vốn là thế. Hãy tận dụng những hoàn cảnh thử thách để trui rèn sức mạnh của bản thân bạn. Tuy không phải lúc nào bạn cũng nhận ra nhưng đôi khi, những điều bạn không mong muốn lại mang đến cho bạn nhiều cơ hội, như giúp bạn trở thành một người giàu lòng thấu cảm hơn hoặc kiên nhẫn hơn chẳng hạn. Cũng có thể vì từng có một trải nghiệm nào đó mà bạn sẽ biết cách giúp đỡ người khác tốt hơn. Tất nhiên, bạn sẽ có cảm giác đau khổ khi trải qua một biến cố, nhưng bạn không nhất thiết biến biến cố đó thành câu chuyện đời mình mà hoàn toàn có thể thay đổi cách nhìn nhận của bản thân.

Thường thì chúng ta vẫn có thể sống vui vẻ với những chuyện buồn đã xảy ra trong quá khứ. Thậm chí nhiều người còn xem đó như một lối thoát, kiểu như: Vì chuyện đó mà tôi không thể làm công việc này. Vì chuyện đó nên tôi không cần phải tử tế với ai hết. Vì chuyện đó nên anh phải chăm lo cho tôi. Nhưng mọi chuyện không nhất thiết cứ xoay quanh bạn. Bạn càng bớt nhìn nhận câu chuyện theo hướng tập trung vào mình, cuộc sống của bạn sẽ càng dễ chịu hơn.

Tất cả đều tùy thuộc ở bạn, bất kể bạn muốn mãi mắc kẹt trong một câu chuyện không mấy đẹp đẽ, hay muốn tự viết nên cái kết có hậu cho bản thân. Khi hiểu được điều này, bạn sẽ có thể phát triển tư duy cầu tiến, lối tư duy giúp bạn tiến bộ và sống với thái độ tích cực. Hãy phát huy những điểm mạnh của mình để rèn luyện các kỹ năng tự lãnh đạo bản thân.

VÌ SAO CHÚNG TA THƯỜNG TỰ CẢN TRỞ BẢN THÂN

Trái ngược với tự lãnh đạo là tự cản trở. Đó là khi bạn tin rằng bạn không thể kiểm soát hành động cũng như tư duy của chính mình, và thế là bạn quyết định không làm gì cả. Bạn nghĩ: “Chuyện này có xảy ra hay không đều do lỗi của người khác. Nó hoàn toàn nằm ngoài tầm kiểm soát của mình”. Tự cản trở cũng là khi bạn nghĩ bản thân không đủ giỏi hoặc kém cỏi hơn những người xung quanh. Nếu bạn có những cảm xúc như vậy, hãy lập tức thay đổi. Trong phần tiếp theo, chúng ta sẽ tìm hiểu những nguyên nhân chính khiến ta có tâm lý tự cản trở, đồng thời xác định xem ta nên làm gì để loại bỏ tâm lý này.

Hãy triệt tiêu mọi yếu tố tiêu cực trong cuộc sống của bạn. Mỗi sáng thức dậy, bạn hãy nhìn vào gương, cười thật tươi và tự nhủ: “Mình là người tài giỏi. Mình là độc nhất vô nhị, không ai có thể thay thế được mình. Mình có giá hơn cả nàng Mona Lisa và mình có mặt trên cõi đời này nhất định là có lý do”.

Thiếu lòng tin

Mình biết điều gì là tốt nhất cho bản thân

Chúng ta sẽ không làm một việc gì đó nếu không hoàn toàn tin tưởng vào nó. Bạn sẽ không hành động nếu không có lòng tin, và bạn sẽ không bắt tay vào thực hiện điều mình muốn làm nếu không có động lực. Chẳng hạn, mọi người có thể khuyên rằng tôi nên lập một trang web cho công ty của mình, nhưng nếu tôi không thật sự tin là mình cần có trang web thì tôi sẽ không làm. Ngược lại, nếu tôi tin rằng trang web có thể mang đến nhiều lợi ích cho việc kinh doanh thì tôi sẽ lập tức nghe theo lời khuyên của mọi người. Có phải tôi đã tự cản trở sự phát triển của công ty mình khi từ chối xây dựng trang web không? Dĩ nhiên tôi không hề nghĩ vậy, nhưng những người khác có thể sẽ không đồng tình với tôi. Rõ ràng tôi biết lập trang web là một trong những việc hữu ích mà chúng ta có thể làm để kết nối với nhiều khách hàng tiềm năng, nhưng vì không nhìn ra lợi ích của việc này đối với chính doanh nghiệp của mình nên tôi vẫn quyết định không dành thời gian cho nó.

Cảm thấy lo sợ

Mình muốn ở yên trong vùng an toàn

Khi cảm thấy lo sợ, chúng ta sẽ không dám hành động. Một số người sợ thất bại và sợ cả thành công. Chúng ta thường tự ngăn mình lại khi nghĩ rằng bản thân sắp bước ra khỏi vùng an toàn. Điều ta cần làm là thay đổi tư duy và ngừng sợ hãi. Hãy tự tin và can đảm tiến về phía trước.

FEAR (Nỗi sợ) chính là:

Face Đối mặt

Everything với mọi chuyện

And và

Rise vươn lên

Trì hoãn

Mình định làm việc này ngay hôm nay, nhưng trước tiên mình sẽ...

Chắc hẳn bạn cũng từng có những suy nghĩ kiểu như: “Ngày mai mình sẽ làm việc này. Giờ thì mình phải ngồi nghỉ cái đã vì hôm nay mình đã quá vất vả rồi. Sau đó mình phải dọn dẹp bàn làm việc trước rồi mới gọi điện thoại xúc tiến công việc được...”. Điều tôi muốn nói với bạn là: “Hãy thôi trì hoãn đi!”. Bạn có thể gọi điện xúc tiến công việc trước rồi mới dọn dẹp bàn. Bạn cũng hoàn toàn có thể dọn sạch bàn làm việc từ tối hôm trước, vậy nên đừng cố tìm lời biện minh nữa. Một cách để chấm dứt sự trì hoãn là lên kế hoạch. Bạn có thể lên kế hoạch vào buổi sáng sớm để xác định những việc mình cần làm trong ngày, và trong quá trình đó, đừng cố tìm lý do để không làm một việc gì đó. Bạn cũng có thể vạch kế hoạch từ tối hôm trước để nhanh chóng tiến hành vào ngày hôm sau.

Sợ thất bại

Điều gì sẽ xảy ra nếu mình thất bại?

Nếu bạn thất bại, hãy đứng lên và bắt đầu lại. Có câu: “Điều quan trọng không phải là bạn vấp ngã bao nhiêu lần mà là bạn đứng dậy bao nhiêu lần”, hoặc “Thất bại là mẹ thành công”. Vậy nên, hãy tự động viên bản thân: “Được rồi, mình sẽ hành động. Mình tin đây là việc nên làm và mình sẽ làm được”. Tất nhiên bạn vẫn phải tìm hiểu, kiểm tra, đánh giá tình hình kỹ lưỡng. Chẳng hạn, nếu có hai mươi quán cà phê trên cùng một con đường thì hẳn bạn sẽ không thể ăn nên làm ra nếu mở quán thứ hai mươi một ở đó. Đừng tự đẩy bản thân vào chỗ thất bại. Đừng cố đâm ăn xôi. Nếu không thật sự cố gắng thì bạn sẽ chẳng dễ tâm đến chuyện thành bại, nhưng tại sao lại đâm đầu vào ngõ cụt kia chứ? Thay vì làm một chuyện mà bản thân biết chắc là sẽ thất bại, bạn nên chuẩn bị kỹ càng, vào cuộc với đầy đủ hành trang và nỗ lực hết sức. Hãy cháy hết mình với mục tiêu, đồng thời thay đổi lối tư duy của mình. Khi bạn khao khát và thật sự cố gắng để đạt được một điều gì đó, nếu bạn càng tập trung theo đuổi thì càng sớm đạt được mục tiêu.

Phân tích chi ly

Như vậy đã đủ tốt chưa?

Một số người (đặc biệt là những người có tính nguyên tắc) thường dành quá nhiều thời gian để phân tích mọi thứ và nói với bản thân những câu đại loại như: “Sơ yếu lý lịch của mình đã ổn chưa?”, “Mình cần thay đổi điểm này trong báo cáo”, “Mình không nghĩ mình có thể gửi cái này vì...”. Ở một khía cạnh nào đó, phân tích thái quá cũng giống như trì hoãn, theo đó bạn dành quá nhiều thời gian để trì hoãn một việc bằng cách tự hỏi bản thân: “Việc này đã xong chưa?”, hoặc “Thế này đã ổn chưa?”.

Nếu muốn theo đuổi một điều gì đó, hãy dốc hết công sức để hoàn thành nhiệm vụ. Nếu muốn làm ra một sản phẩm nào đó, hãy vận dụng hết khả năng của mình để sản phẩm có chất lượng tốt nhất có thể. Đừng phân tích quá nhiều nữa.

Làm nhiều việc cùng lúc

Mình quá bận rộn.

Làm nhiều việc cùng lúc không phải lúc nào cũng hiệu quả, vì vậy bạn không nên cố gắng hoàn thành mọi việc trong cùng một khoảng thời gian. Khả năng đa nhiệm không phải là mục tiêu chúng ta nên nhắm đến, dù trước đây nó từng được nhiều người đánh giá cao. Nói một cách đơn giản, đa nhiệm không khác gì một hình thức tự cản trở bản thân, vì chúng ta không thể nào hoàn thành tốt mọi việc khi ôm đồm quá nhiều. Thay vì vậy, bạn nên lên kế hoạch theo từng bước và tập trung toàn tâm toàn ý vào từng việc trong từng thời điểm nhất định.

TƯ DUY VÀ CẢM NHẬN

Tư duy và cảm nhận luôn song hành với nhau. Cảm nhận của chúng ta về một người hoặc một sự việc có thể tác động lên tư duy cũng như ảnh hưởng đến hành động của ta. Chính vì vậy mà trong mọi tình huống, chúng ta cần phân biệt đâu là cảm nhận chủ quan, đâu là thực tế khách quan.

Có câu chuyện kể về một cặp vợ chồng đã kết hôn được năm mươi năm. Mỗi năm vào dịp kỷ niệm ngày cưới, người vợ sẽ nướng một ổ bánh mì đặc biệt. Khi ổ bánh nóng hổi vừa ra lò, bà sẽ cắt đôi nó ra: nửa trên có vỏ giòn, ruột xốp và mềm; còn nửa dưới thì đặc ruột, vỏ giòn nhưng hơi cứng. Người vợ trét bơ lên hai nửa, để phần nửa dưới cho mình và luôn đưa nửa ổ bánh xốp mềm, giòn tan phía trên cho người chồng vì nghĩ rằng ông sẽ thích phần bánh ấy. Vào ngày kỷ niệm lần thứ năm mươi, bà thầm nghĩ: “Tuy không muốn làm người ích kỷ, nhưng mình thật sự rất muốn được một lần ăn thử lát bánh xốp mềm, giòn tan phía trên. Mình xứng đáng được ăn và mình muốn ăn miếng bánh ngon lành này”. Thế là dù có hơi áy náy, bà vẫn phết bơ vào hai miếng bánh và đưa phần bánh phía dưới cho chồng. Không ngờ người chồng mừng rỡ thốt lên: “Ôi em yêu, em đã đưa cho anh miếng bánh giòn rụm này. Đây là phần anh thích nhất trong ổ bánh, và anh cảm thấy thật hạnh phúc khi em nhường nó cho anh vào dịp kỷ niệm ngày cưới lần thứ năm mươi của chúng ta. Thật đặc biệt làm sao. Anh có cảm tưởng như anh đã làm việc gì đó tử tế lắm nên mới được nhận phần thưởng này”.

Từ câu chuyện trên, chúng ta có thể rút ra một bài học: đôi khi chúng ta vẫn cho rằng mình hiểu rõ người khác muốn gì mà không cần phải hỏi họ, nhưng suy nghĩ của ta không phải lúc nào cũng đúng với thực tế. Chẳng hạn, người vợ trong câu chuyện trên đã hết lòng hy sinh vì người chồng, nhưng đó lại là sự hy sinh không cần thiết. Giao tiếp chính là mấu chốt vấn đề.

(Nếu là tôi thì tôi sẽ hỏi chồng mình xem anh ấy thích ăn phần bánh nào hơn. Nếu hai chúng tôi đều có sở thích như nhau, tôi sẽ cắt ổ bánh sao cho mỗi người đều nhận được cả nửa trên và nửa dưới).

Có lẽ bạn từng nghe ai đó than vãn: “Lúc nào tôi cũng phải làm việc này cho họ. Tôi chán lắm rồi, nhưng vẫn cứ phải làm”. Có thể người này nghĩ rằng họ sẽ được xem là người tốt khi giúp đỡ người khác, mặc dù thật lòng họ không muốn giúp chút nào, hay thậm chí là không biết đối phương có cần đến sự hỗ trợ của họ hay không. Cũng có thể là đối phương muốn họ hãy ngừng giúp đỡ, thay vì cứ miến cưỡng rồi lại mặt nặng mày nhẹ hoặc tệ hơn là giúp với tâm thế: “Tôi đã làm quá nhiều cho họ. Họ mắc nợ tôi”.

Bạn giúp đỡ người khác không có nghĩa là họ đang nợ bạn. Vì vậy, tốt hơn là bạn nên hành động với tư duy đúng đắn và chỉ làm những việc thật sự cần thiết cho bản thân bạn cũng như cho người khác. Hãy làm vì bạn thật lòng muốn làm, chứ không phải để ban ơn cho ai đó.

Ý của tôi không phải là khuyên bạn đừng làm những việc mà mình không thích, mà là hành động của bạn phải đi kèm với tư duy đúng đắn. Hãy chân thành khi hỗ trợ người khác, chứ đừng khiến họ phải cảm thấy áy náy. Quyết định cuối cùng luôn tùy thuộc ở bạn, bất kể là từ chối hay nhận lời giúp đỡ. (Tất nhiên, sẽ không hay lắm nếu bạn từ chối việc sếp giao, trừ phi bạn có lý do thật sự chính đáng.)

Không ai trong chúng ta muốn làm kẻ suốt ngày than thở: “Ôi, lúc nào tôi cũng là người cuối cùng rời khỏi chỗ làm”. Thực tế mà nói, không ai cấm bạn ra về trước mọi người cả. Điều bạn cần làm lúc này là xem lại cũng như điều chỉnh cách làm việc của mình để có thể hoàn tất công việc đúng giờ thay vì phải ở lại sau giờ làm và than vãn về việc đó. Hãy dành thời gian để nhìn nhận bản thân cũng như cảm nhận, hành động và tư duy của mình. Có như vậy thì bạn mới thay đổi được chính mình và những điều mà bạn có thể kiểm soát trong cuộc sống.

Trong thời gian ở Ấn Độ, tôi được biết có một nhà hiền triết từng nói rằng những suy nghĩ điên rồ vẫn có thể xuất hiện ngay cả khi tâm trí chúng ta đang ở trong trạng thái tĩnh táo nhất. Hiểu được điều này, tôi càng thấy rõ tầm quan trọng của việc giao tiếp tốt, bởi ngay cả một người lý trí nhất cũng có thể nhìn nhận thiện chí của chúng ta theo hướng tiêu cực hoặc hiểu sai ý của ta.

Một câu chuyện, hai góc nhìn

Tại một sự kiện giao lưu trong giới kinh doanh, tôi đã gặp một người phụ nữ rất xông xáo, năng nổ và có vẻ như không bao giờ bị chùn bước trước bất kỳ điều gì. Cô kể tôi nghe về việc cô được cha mẹ ủng hộ thế nào và thường được cha khuyến bảo ra sao. Ông thật sự đã giúp cô bước ra đời, thử nghiệm những điều mới mẻ và đặt lòng tin vào bản thân cô.

Khoảng bốn tháng sau đó, tôi gặp một người phụ nữ khác tại một buổi họp mặt, và cô tâm sự với tôi về tuổi thơ khó khăn của mình. Cha cô luôn thúc ép con cái, và cô chưa bao giờ cảm thấy mình đủ giỏi trong bất cứ việc gì.

Hai tháng sau buổi họp mặt, tôi phát hiện hai người phụ nữ ấy thật ra là chị em ruột của nhau. Họ có cùng cha mẹ và cùng trải qua thời thơ ấu cũng như thời niên thiếu trong điều kiện nuôi dạy như nhau, nhưng cảm nhận của mỗi người về tuổi thơ và về cha mình lại khác nhau một trời một vực. Người này xem những hành động của ông là mang tính khích lệ, người kia lại cho rằng ông quá đòi hỏi. Lỗi tư duy và phong cách hành vi của hai chị em họ cũng rất khác nhau. Một người thì năng nổ và thích cách dạy bảo mà cô cho là đã khích lệ mình. Người còn lại thì e dè, ít nói và luôn cho rằng hai chị em cô bị thúc ép vì họ chưa đủ giỏi.

Có rất nhiều điều góp phần tạo nên tư duy của chúng ta, trong đó bao gồm cả cảm nhận lẫn phong cách hành vi. Tôi tin rằng để tạo ra những kết nối tích cực với chính mình và với người khác, mỗi chúng ta cần hiểu thật đầy đủ về bản thân cũng như tư duy của mình.

Tư duy cầu tiến

Một trong những nguyên nhân khiến chúng ta hiểu lầm nhau khi giao tiếp chính là mỗi người đều có cách nhìn nhận khác nhau. Đó là những suy nghĩ cũng như niềm tin mà chúng ta đã có từ trước khi ta gặp gỡ người khác, theo đuổi cơ hội giúp ta kiếm được một triệu đô-la hay chuẩn bị bắt tay một đối tác. Khi ta thực hành tư duy cầu tiến để có những ý nghĩ và hành động tích cực chính là lúc ta bắt đầu tạo nên những thay đổi lớn lao, có sức ảnh hưởng. Hãy can đảm đón nhận thử thách để bản thân được khơi nguồn cảm hứng, và khi thấy người khác thành công thì hãy mừng cho họ. Hãy học hỏi từ phản hồi của mọi người cũng như từ thất bại của chính bạn. Đây chính là cách để chúng ta bắt đầu rèn luyện tư duy của mình.

Nếu để bản thân mắc kẹt trong tư duy cố định, cố tránh né thử thách, dễ dàng đầu hàng, phớt lờ phản hồi và luôn cảm thấy bị người khác đe dọa, bạn sẽ tự làm hại mình và sẽ mãi nhỏ bé trong thế giới toàn cầu hóa hiện nay. Đã đến lúc bạn cần nghĩ lớn và làm việc lớn. Tôi không tin rằng chúng ta có mặt trên hành tinh này chỉ để suy nghĩ tụn mუნ và làm những việc lật vật. Bạn cần hiểu rằng bạn là độc nhất vô nhị và không ai có thể thay thế. Điều này cũng đúng với người đang ở ngay bên cạnh bạn lúc này, những người bạn gặp trên đường, bạn bè hoặc người thân của bạn. Khi bắt đầu đối xử với bản thân và những người xung quanh như những cá thể độc đáo mà không ai có thể thay thế, chúng ta sẽ thật sự chú tâm và ý thức rõ về hành động, suy nghĩ cũng như lời nói của mình. Đó cũng chính là lúc sự thay đổi đích thực diễn ra. Nếu muốn cảm nhận mình là người đáng giá triệu đô, bạn cần hiểu rằng bạn vốn đã có giá trị hơn thế và giờ là lúc bạn hành động để thể hiện giá trị của mình. Nếu bạn nghĩ mình làm được thì bạn sẽ làm được, còn nếu bạn cho rằng mình không có khả năng thì tất nhiên bạn sẽ không thể nào đạt được mục tiêu. Chính bạn đã đánh bại bản thân mình.

Một người có tư duy cầu tiến sẽ chủ động tìm hiểu nhược điểm của mình khi kết nối và giao tiếp với người khác, đồng thời tìm kiếm những cơ hội cũng như bài học giúp họ cải thiện bản thân.

Người có tư duy cầu tiến sẽ nghĩ
1. Tôi đang tạo ra sự khác biệt
2. Tôi biết ơn hiện tại
3. Tôi có thể
4. Tôi đang hành động mỗi ngày để theo đuổi mục tiêu
5. Ngay lúc này tôi đã có mọi thứ mình cần
6. Cả suy nghĩ lẫn hành động của tôi đều hướng đến kết quả tích cực
7. Tôi chọn hạnh phúc
8. Tôi chủ động giao tiếp với mọi người
9. Tôi không ngừng học hỏi
10. Tôi chịu trách nhiệm cho hành động của chính mình

Việc phát triển Tư duy triệu đô để hỗ trợ cho Cái bắt tay đáng giá triệu đô có thể thay đổi cách bạn kết nối, giao tiếp trong công việc lẫn trong cuộc sống. Nếu mỗi ngày bạn đều ý thức và kích hoạt lối tư duy tích cực, bạn sẽ thay đổi được cảm nhận của mình về bản thân cũng như cách nhìn nhận của người khác về bạn. Tâm trí là một trong những công cụ mạnh mẽ nhất có thể giúp bạn hoàn thành mục tiêu. Hãy sử dụng nó hiệu quả, nuôi dưỡng nó đầy đủ và kích hoạt nó ngay từ hôm nay.

Mười bước để tự lãnh đạo bản thân mỗi ngày

Chấm dứt hành vi tự cản trở.

Mỉm cười trước gương mỗi ngày và biết thế nào là đủ. Trên thực tế, cuộc đời của nhiều người đã hoàn toàn thay đổi khi họ thực hiện hành động này.

Vận dụng ngôn ngữ cơ thể để thay đổi tư duy.

Xác định những ưu điểm nổi bật của mọi người. Đừng phán xét động cơ của họ. Đừng suy diễn quan điểm của họ mà hãy tinh tế nhìn nhận. Chẳng hạn như trên Facebook, đôi khi bạn có thể sẽ nghĩ: “Mình đã Thích các bài đăng của người đó nhưng họ lại không Thích những bài đăng của mình”. Có thể họ đơn giản là không có thời gian xem bài đăng của bạn, hoặc họ đã vô tình lướt qua mà không hay biết rằng hành động đó của họ có thể khiến bạn cảm thấy khó chịu. Chúng ta phải ngừng tưởng tượng ra những câu chuyện không đúng sự thật. Đừng mặc định bất cứ điều gì, và hãy nhớ rằng nhận thức của bạn về một tình huống nào đó không phải lúc nào cũng đúng.

Nói với bản thân những điều tích cực và nuôi dưỡng lòng biết ơn; đừng chăm chăm nhìn vào những điều tiêu cực.

Đánh giá lại tình trạng hiện tại của bản thân bằng cách dành thời gian để suy ngẫm về những câu hỏi như: “Tại sao mình lại cảm thấy như vậy?”, “Điều gì đang khiến mình bất an?”, “Vì sao mình lại thấy lo lắng hay bức bối?”. Hãy đào sâu để tìm hiểu gốc rễ của vấn đề và nỗ lực giải quyết chúng.

Tự nhắc nhở bản thân là mình rất mạnh mẽ. Chỉ bạn mới có quyền kiểm soát suy nghĩ của mình. Không ai có thể thay đổi suy nghĩ hay cảm nhận của bạn.

Cải thiện khả năng giao tiếp. Hãy ý thức những điều mà bạn đang truyền đạt. Hãy củng cố tư duy tích cực bằng cách xem những đoạn video cũng như đọc những quyển sách truyền cảm hứng. Hãy tự tạo động lực cho bản thân, mạnh dạn hành động để làm chủ mọi việc và rèn luyện kỹ năng giao tiếp. Ví dụ, nếu cảm nhận được sự gượng gạo trong cuộc trò chuyện, bạn có thể chủ động chuyển chủ đề. Hãy luôn tinh táo khi giao tiếp và củng cố khả năng tư duy để đạt được thành công.

Sống hạnh phúc. Nghiên cứu đã chỉ ra cảm giác hạnh phúc có thể mang đến cho chúng ta những lợi ích to lớn đối với sức khỏe, thúc đẩy lối sống lành mạnh, đẩy lùi căng thẳng, tăng cường hệ miễn dịch, duy trì sức khỏe tim mạch, giảm đau, và tuyệt vời hơn cả là kéo dài tuổi thọ. Muốn sống hạnh phúc thì bạn cần phải hành động. Tất cả chúng ta đều sẽ trải qua những thời khắc hết sức đau buồn trong cuộc đời, nhưng điều quan trọng là chúng ta cần chọn làm những việc có thể khiến ta lạc quan mỉm cười.

Hãy viết mục đích của bạn ra giấy và dán lên tường.

CHƯƠNG 5

Kết Nối Và Giao Tiếp Xuyên Văn Hóa

Hãy bắt đầu tìm hiểu về văn hóa

Khi mỉm cười, tất cả chúng ta đang nói cùng một ngôn ngữ toàn cầu.

Cái bắt tay triệu đô sẽ giúp ích cho bạn ở bất kỳ nơi nào trên thế giới, nếu trước tiên bạn chịu khó tìm hiểu về sự khác biệt văn hóa ở từng nơi. Khi chuẩn bị gặp gỡ một người đến từ một quốc gia khác và thuộc một nền văn hóa khác, bạn nên tìm hiểu, quan sát và học hỏi để đảm bảo cách bắt tay và chào hỏi của mình là phù hợp, thể hiện được sự tôn trọng dành cho đối phương. Như vậy bạn mới có thể mở ra cơ hội đạt được kết quả như ý.

Các nền văn hóa có thể có những phong tục và tập quán rất khác nhau. Một trong những điều thú vị khi chúng ta đi nước ngoài hoặc làm việc với người ngoại quốc là phát hiện ra những điểm khác biệt về văn hóa. Nhưng thật không may, sự khác biệt này đôi khi lại dẫn đến mâu thuẫn và hiểu lầm. Cách chúng ta giao tiếp bằng lời nói và ngôn ngữ cơ thể có thể gây khó hiểu, nhầm lẫn, thậm chí là vô tình xúc phạm đối phương. Nếu muốn kết nối xuyên văn hóa, chúng ta cần giảm thiểu cũng như loại bỏ những sự hiểu lầm này. Phát triển nhận thức về văn hóa và trí thông minh cảm xúc là một trong những cách ta có thể thực hiện để đạt được mục tiêu ấy.

Quá trình kết nối và giao tiếp xuyên văn hóa đã giúp tôi trở thành một người khoan dung hơn, tử tế hơn, đồng thời khiến cho nhận thức cũng như mô hình kinh doanh của tôi được cải thiện. Cá nhân tôi rất thích tìm hiểu về các nền văn hóa trên thế giới, từ thái độ, tục lệ, món ăn, cho đến nụ cười và trang phục của người dân bản địa. Tôi có hoạt động kinh doanh ở bảy quốc gia. Công ty tôi đã giành được nhiều giải thưởng quốc tế ở Mỹ về dịch vụ khách hàng, nghiệp vụ bán hàng và kỹ năng lãnh đạo. Bên cạnh đó, nghiên cứu về Khuôn khổ kết nối có ý thức (Conscious Connection Framework) cũng mang về cho chúng tôi một giải thưởng ở khu vực Châu Á-Thái Bình Dương. Tôi là người đại diện cho sản phẩm của nhiều khách hàng đến từ nhiều quốc gia khác nhau; nhiệm vụ của tôi là tìm kiếm khách hàng quốc tế, tiến hành nghiên cứu sản phẩm để xác định thị trường mục tiêu và tạo ra doanh thu. Ngoài ra, tôi còn tổ chức nhiều hội thảo trên khắp thế giới về chủ đề phát triển sự nghiệp. Vì vậy, tôi tự tin rằng mình đã có nhiều kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực giao tiếp xuyên văn hóa. Tôi cũng phát hiện ra mình từng phạm phải nhiều sai lầm, dù không phải lúc nào tôi cũng ý thức được cái sai của mình ngay tại thời điểm nó diễn ra. Tuy nhiên, nếu bạn có thái độ chân thành, biết tiếp thu và nỗ lực “nhập gia tùy tục” thì sự cố gắng của bạn sẽ được đối phương ghi nhận. Tôi thường xin ý kiến người tiếp đón mình để đảm bảo cách hành xử của mình phù hợp với văn hóa của họ, đồng thời xác định xem có điều gì tôi cần lưu ý hay không, chẳng hạn như nên cúi đầu chào thấp đến mức nào, cần cúi đầu khi chào ai, nên bắt tay với ai trước tiên...

Khi mới đi vào hoạt động, công ty chúng tôi từng nhận thiết kế và cung cấp các chương trình đào tạo cho chính quyền khu Sunshine Coast, nơi tôi đang sinh sống. Lúc bấy giờ, hội đồng địa phương đang tìm cách phát triển quan hệ kết nghĩa với Thành phố Hạ Môn ở Trung Quốc. Dù quan hệ kết nghĩa này đã được xác lập từ nhiều năm trước, nhưng giữa hai địa phương vẫn chưa có bất kỳ thỏa thuận kinh doanh nào. Để thúc đẩy quan hệ hợp tác trên lĩnh vực giáo dục và du lịch với Thành phố Hạ Môn, chính quyền Sunshine Coast đã mời mười hai doanh nhân trong khu vực tham gia một chuyến công du đến Trung Quốc, và tôi là một trong những khách mời. Khi ngồi trên xe đi chuyển đến điểm tiếp đón ở Hạ Môn và gặp gỡ các quan chức địa phương, chúng tôi được báo là mỗi người sẽ có mười phút để trình bày về doanh nghiệp của

mình. Việc này hoàn toàn không nằm trong kế hoạch của chúng tôi. Thế là mỗi người chúng tôi đã phải nhanh chóng soạn ý chính cho bài phát biểu, hít thở sâu và lấy lại bình tĩnh trong lúc chờ lên sân khấu.

Thật may mắn vì tôi đã tìm hiểu thông tin trước khi rời Úc: tôi ăn mặc phù hợp và biết mình nên làm gì, nói gì để thể hiện sự tôn trọng dành cho các đại biểu Trung Quốc. Bài phát biểu của tôi chỉ kéo dài khoảng mười phút, bao gồm cả những khoảng nghỉ để phiên dịch. Trong mỗi khoảng nghỉ như thế, tôi đều tranh thủ cảm nhận bầu không khí trong hội trường, quan sát những viên chức chủ chốt ngồi ở hàng ghế đầu cũng như những người ngồi phía sau để xác định xem ngôn ngữ cơ thể của họ đang thể hiện điều gì. Trong mười phút ngắn ngủi đó, tôi đã biết được rất nhiều điều về họ và có thể dựa vào đó để ứng phó cho phù hợp. Ngay khi tôi kết thúc bài phát biểu, người đứng đầu Bộ Ngoại giao và Hiệp hội Dịch thuật bước đến và ngỏ ý muốn nói chuyện với tôi. Sau khi chúng tôi bắt tay nhau, vị lãnh đạo này mời tôi đến phát biểu tại một hội nghị có sự góp mặt của khoảng bốn trăm người. Tôi đáp rằng mình rất vinh hạnh được tham dự.

Tôi tìm hiểu thêm thông tin về Hiệp hội Dịch thuật, và trong hội nghị hôm ấy tôi đã chia sẻ về nghệ thuật giao tiếp dành cho người làm biên-phiên dịch. Bài chia sẻ của tôi khiến cả khán phòng đứng dậy và vỗ tay tán thưởng. Tôi thấy vui, họ thấy hài lòng, và tôi tiếp tục được mời vào năm tiếp theo. Kể từ đó, năm nào tôi cũng tham gia phát biểu tại hội nghị của họ, thậm chí còn được họ gợi ý là nên thành lập một công ty chuyên đào tạo kỹ năng mềm ở Thượng Hải.

Người ta vẫn thường nói khi kinh doanh ở nước ngoài, bạn sẽ gặp muôn trùng thử thách và sẽ mất rất nhiều thời gian để xây dựng lòng tin cũng như phát triển các mối quan hệ. Thế mà chỉ sau hai ngày đặt chân đến Trung Quốc, tôi đã ký kết được hợp đồng đầu tiên ở đó. Vậy nên, điều bạn cần làm trong môi trường kinh doanh quốc tế là tìm hiểu kỹ càng và tôn trọng nền văn hóa của những người mà bạn sắp sửa hợp tác, chứ đừng tin vào những lời đồn đại.

Nếu bạn cần đi công tác nước ngoài và đó là lần đầu tiên của bạn, hãy tìm hiểu tất cả những việc mà bạn nên và không nên làm. Hãy đọc và nghiên cứu mọi thông tin bạn tìm được về nền văn hóa và phong tục tập quán của đất nước bạn sắp đến, về thông lệ trong kinh doanh nói chung cũng như doanh nghiệp bạn sắp tiếp xúc nói riêng. Bên cạnh đó, hãy nói chuyện với người bản xứ và xin lời khuyên của họ. Khi bạn càng chủ động tìm hiểu và tiếp thu, công việc của bạn sẽ càng thuận buồm xuôi gió. Tôi đã thấy nhiều người phạm sai lầm vì thiếu sự nhạy cảm về văn hóa; họ đặt những câu hỏi quá thẳng thừng, cúi chào sai thời điểm, nói quá to, hoặc thậm chí là lên tiếng phê bình những tập tục của địa phương.

Về phần mình, tôi luôn tìm hiểu cách ăn mặc phù hợp với nền văn hóa mình đang tiếp xúc để đảm bảo là tôi có thể tạo được ấn tượng tốt đẹp trong bảy giây gặp gỡ đầu tiên. Tôi nên mặc váy dài đến đâu? Tôi có nên mặc áo dài tay hay quần khăn che đầu không? Trang phục sáng màu có phù hợp không? Tất cả đều là vì tôi muốn bày tỏ sự tôn trọng để hòa nhập ngay với môi trường mới, chứ không muốn làm cho người khác khó chịu hay cảm thấy bản thân bị “lạc loài”. Tôi muốn hỗ trợ đối phương và tạo cho họ cảm giác thoải mái để chúng tôi có thể phát triển mối quan hệ.

Tất nhiên, không phải tất cả thông tin bạn khám phá được đều chính xác. Theo những gì tôi đã đọc được trước khi đi Trung Quốc thì tôi nên chọn trang phục giản dị và không được mặc màu đen hoặc trắng vì chúng tượng trưng cho sự chết chóc. Nhưng ngay trong buổi gặp gỡ đầu tiên, tôi đã thấy những người phụ

nữ mặc váy ngắn trên gối và mọi người đều mặc đồ màu trắng với đen. Ít ra thì nhờ cố gắng tìm hiểu nên tôi đã ăn mặc phù hợp cho một cuộc họp bàn công việc.

NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý VỀ VĂN HÓA KHI BẮT TAY

Khi gặp gỡ những người đến từ các quốc gia hoặc nền văn hóa khác, bạn cần xác định mình có thể bắt tay với những ai. Nhiều người Do Thái chính thống cho rằng nam nữ không nên đụng chạm nhau (kể cả khi bắt tay), và đàn ông theo đạo cũng không nên bắt tay với đàn ông ngoại đạo. Phụ nữ Hồi giáo thường không bắt tay người khác khi chào hỏi; nếu có thì họ cũng sẽ không bắt tay đàn ông, trừ khi đó là người thân ruột thịt. Tương tự, đàn ông Hồi giáo cũng sẽ không đụng vào người phụ nữ nào ngoài những người trong gia đình của mình, nên dĩ nhiên họ cũng sẽ không bắt tay với phụ nữ.

Trong khi đó, văn hóa ứng xử ở Ả Rập Xê Út đã bắt đầu có sự thay đổi: phụ nữ bắt tay nhau nhiều hơn, và trong một số tình huống xã giao ở những địa điểm nhất định thì phụ nữ có thể bắt tay với cả đàn ông. Tuy nhiên, nguyên tắc nam nữ không bắt tay nhau vẫn được duy trì ở những nơi công cộng như trên đường phố. Khi tôi dự họp ở đại sứ quán hoặc ở trụ sở của một công ty quốc tế đặt tại Ả Rập Xê Út, tôi sẽ bắt tay với đại biểu đến từ các nước trên thế giới, nhưng vì bản thân là phụ nữ nên khi tiếp xúc với những người đàn ông Ả Rập Xê Út, tôi sẽ chờ tín hiệu từ đối phương thay vì chủ động bắt tay họ. Ngoại trừ những trường hợp đặc biệt như tôi vừa nêu, tôi thường khuyên phụ nữ là nếu họ muốn bắt tay khi gặp gỡ đối tác thì họ nên chủ động chia tay ra trước để tránh bị lúng túng trong giây đầu tiên.

Trên thực tế, đàn ông thường bối rối không biết có nên bắt tay phụ nữ hay không. Lời khuyên của tôi là nếu người đàn ông đang ở trong môi trường làm việc và đã bắt tay những người cùng phái thì họ cũng nên chào hỏi và bắt tay với cả phụ nữ, trừ khi họ có lý do rõ ràng để không làm vậy, chẳng hạn như người phụ nữ đó đang mặc áo abaya và đeo khăn hijab của người Hồi giáo. Nếu cái bắt tay của bạn khiến cả hai bối rối vì người phụ nữ không đáp lại hoặc chỉ miễn cưỡng nắm hờ lấy tay bạn, có thể hai người sẽ cần có tới mười hai lần gặp gỡ suôn sẻ nữa thì mới xây dựng được mối quan hệ và tạo thiện cảm cho nhau. Dù thế nào đi nữa thì cũng đừng vội nản lòng.

Một vấn đề đáng lưu tâm khác là bạn nên bắt tay chặt đến mức nào. Người châu Á thường bắt tay nhẹ hơn người Úc và người Mỹ. Ở Indonesia, hầu hết đàn ông đều bắt tay khá mạnh, còn phụ nữ thì có thể nhẹ nhàng hơn một chút. Hãy linh hoạt điều chỉnh để lực nắm của tay bạn phù hợp với của đối phương và tạo cho họ cảm giác thoải mái. Là một người phụ nữ có công việc kinh doanh ở nước ngoài, tôi luôn giữ thái độ tự tin, kiên định, mạnh mẽ và thường chủ động bắt tay đối tác với độ chặt tương đương với lực nắm của họ để tạo được ấn tượng tốt.

Khi bạn tham gia một cuộc họp, hãy chú ý đến cơ thể và hành động của mình cũng như của những người xung quanh. Tôi từng chứng kiến nhiều người Úc làm việc ở nước ngoài bắt tay đối tác mạnh đến nỗi gần như kéo họ về phía mình. Hành động này có thể khiến đối phương băn khoăn không biết liệu những người Úc đó có thật sự muốn hợp tác với mình hay không. Nếu bạn thấy người mình đang gặp gỡ có vẻ dè dặt và đề phòng, hãy áp dụng cách tiếp cận chậm hơn, từ tốn hơn. Khi bạn bắt tay họ lần đầu tiên, phần da giữa ngón cái và ngón trỏ của hai bên không nhất thiết phải chạm vào nhau. Hãy kiên nhẫn, tỉnh táo và thể hiện sự tôn trọng dành cho đối phương.

CỬ CHỈ VÀ NGÔN NGỮ CƠ THỂ

Vì một cử chỉ có thể mang nhiều ý nghĩa khác nhau ở những quốc gia khác nhau, nên bạn đừng bao giờ mặc định bất cứ điều gì. Chẳng hạn, tùy đất nước mà việc nhướn mày có thể có nghĩa là đồng ý, phản đối hoặc ngạc nhiên.

Ở Úc, gật đầu nghĩa là có hoặc đồng ý; còn lắc đầu tức là không, là phản đối hoặc thể hiện thái độ “không thể nào tin nổi”. Trái lại thì tại một số nước Ả Rập, chỉ gật đầu một lần là biểu hiện của sự không đồng tình, còn nếu bạn ngẩng mặt lên và hơi nghiêng đầu về một bên tức là bạn đồng ý. Ở nhiều nước khác, chẳng hạn như Hy Lạp, việc gật đầu lên xuống nhiều lần cũng có nghĩa là “không”.

Ở các quốc gia nói tiếng Anh, hành động giơ ngón tay cái lên thường mang sắc thái tích cực và có thể mang ý nghĩa là “chúc mừng”, “giỏi lắm” hoặc “tất cả đều ổn”. Ở Đức, Pháp và Hungary, cử chỉ này có thể đơn giản là số một, vì họ bắt đầu đếm số thứ tự từ ngón cái. Trên mạng xã hội, chúng ta dùng biểu tượng ngón tay cái hướng lên để thể hiện là mình thích một thứ gì đó. Như bạn có thể thấy, chỉ riêng việc giơ ngón tay cái lên đã mang rất nhiều ý nghĩa phong phú, đó là chưa kể cử chỉ này còn có thể bị xem là cực kỳ thô lỗ ở một số quốc gia nhất định.

Cử chỉ có thể được hiểu theo nhiều cách khác nhau, và ngôn ngữ cơ thể cũng vậy. Ở đất nước bạn đang sinh sống, những động tác và ngôn ngữ cơ thể của bạn có thể được xem là phù hợp và lịch sự, nhưng ở nước khác thì chúng có thể mang những ý nghĩa khác hẳn, thậm chí bị xem là thô lỗ hoặc có ý xúc phạm. Tuy nhiên, nếu biết vận dụng ngôn ngữ cơ thể phù hợp với hoàn cảnh để chuyển tải chính xác các tín hiệu và thông điệp phi ngôn từ thì bạn sẽ đạt được hiệu quả tối đa trong giao tiếp. Vì vậy, hãy tìm hiểu thật kỹ và quan sát hành vi của những người xung quanh.

Nếu bạn có thiện chí nhưng vô tình sử dụng những ngôn ngữ cơ thể hoặc cử chỉ không phù hợp, hầu hết những người có trí thông minh văn hóa (cultural intelligence) sẽ thông cảm cho bạn và không cảm thấy bạn đang xúc phạm họ, đồng thời họ cũng sẽ tìm thêm những dấu hiệu khác chứ không chỉ dựa vào dấu hiệu đầu tiên. Tuy nhiên, bạn cũng nên vận dụng trí thông minh văn hóa của mình để nhận diện và đánh giá một vài dấu hiệu mấu chốt từ ngôn ngữ cơ thể của đối phương. Nhờ đó, bạn sẽ hiểu được thông điệp thật sự mà họ muốn chuyển tải và xác định xem người đang đứng trước mặt mình là bạn hay thù. Như tôi đã nói ở các chương trước, ngôn ngữ cơ thể có thể mang tính chủ quan. Tất cả đều tùy thuộc ở bạn, từ việc bạn có muốn ý thức về văn hóa hay không cho đến việc nhận ra ý định của người khác từ hành động của họ. Hãy chú tâm quan sát để hiểu ngôn ngữ cơ thể của người khác, và dựa vào đó để điều chỉnh hành vi của chính mình. Chẳng hạn, nếu bạn thấy đối phương lùi ra xa, hãy lập tức nhìn lại ngôn ngữ cơ thể cũng như cách hành xử của bản thân và nhanh chóng điều chỉnh để cả hai bên đều thoải mái.

MỘT SỐ KHÁC BIỆT VĂN HÓA PHỔ BIẾN

Hành động	Sự khác biệt giữa các nền văn hóa
Chào hỏi	Người Ý và người Pháp thường chào nhau bằng cách hôn lên hai bên má, còn người Úc thì

Giao tiếp bằng mắt	Đối với một số nền văn hóa hoặc quốc gia (như Mỹ chẳng hạn), người nhìn vào mắt người
Không gian cá nhân	Khi bạn sống ở những vùng lãnh thổ nhỏ và đông dân, không gian cá nhân của bạn sẽ nhỏ
Sự đụng chạm	Ở một số quốc gia như nước Anh chẳng hạn, bạn sẽ bị nói là có cách hành xử không đúng

TRÍ THÔNG MINH VĂN HÓA

Trí thông minh văn hóa, hay còn gọi là chỉ số văn hóa (Cultural Quotient - CQ), giúp chúng ta hiểu và giao tiếp với những người đến từ nhiều nền văn hóa khác, cũng như biết cách ứng xử phù hợp trước những tín hiệu văn hóa không quen thuộc. Sở hữu trí thông minh văn hóa là hiểu bản thân nên xử sự như thế nào ở những quốc gia nào.

Chỉ số văn hóa là một khái niệm tương đối mới, được đo lường bằng thang điểm tương tự chỉ số thông minh trí tuệ (Intelligence Quotient - IQ) hoặc chỉ số thông minh cảm xúc (Emotional Quotient - EQ). Bạn có thể tìm thấy nhiều phiên bản khác nhau của thang đo CQ trên internet. CQ vốn có nguồn gốc từ Singapore, được phát triển để hỗ trợ việc quản lý dự án và nhân sự trong môi trường làm việc đa văn hóa. Chỉ số này hiện đang được bộ phận nhân sự của các công ty như Nike sử dụng trong tất cả chi nhánh trên toàn thế giới.

Cả “trí thông minh văn hóa” lẫn “năng lực văn hóa” đều được định nghĩa là “khả năng kết nối và làm việc hiệu quả trong các nền văn hóa khác nhau”.

Ba năng lực quyết định trí thông minh văn hóa của người làm kinh doanh là:

Trí (Đầu): kiến thức bạn có được từ việc đọc sách hoặc qua các nguồn khác như mạng internet, các khóa đào tạo hay kinh nghiệm giải quyết vấn đề.

Tâm (Trái tim): bạn có động lực vượt qua thất bại và kiên trì hành động hay không; bạn có sẵn sàng tiếp xúc với một nền văn hóa mới và vận dụng trí thông minh cảm xúc của mình để vượt qua trở ngại thực tế lẫn rào cản tâm lý trong bạn không?

Thân (Cơ thể): bạn có thể hành xử phù hợp với nền văn hóa mới để không khiến người khác thấy phản cảm hay không?

Tại sao chỉ số văn hóa lại quan trọng?

Toàn cầu hóa là lý do khiến CQ trở nên quan trọng. Ngày nay, hầu hết mọi người đều có thể sống, làm việc, học tập, kết hôn và kinh doanh ở bất kỳ nơi nào trên thế giới. Những người có chỉ số CQ cao sẽ có thể kết nối tốt hơn với các hội nhóm và tổ chức quốc tế, đồng thời tương tác hiệu quả hơn cả trong cuộc sống hằng ngày lẫn trong công việc.

Định nghĩa chỉ số CQ

Trí thông minh văn hóa giúp chúng ta hiểu và giao tiếp hiệu quả với những người đến từ các nền văn hóa khác mình.

“Đó là khả năng hiểu được những tình huống hoặc hoàn cảnh xã hội hoàn toàn mới và có cách hành xử phù hợp.”

- Earley và Mosakowski, Tạp chí Harvard Business Review (2004)

“Trí thông minh văn hóa là năng lực tự nhiên của một người ngoài cuộc trong việc nhìn nhận và ứng xử phù hợp trước những tín hiệu văn hóa không quen thuộc.”

- Earley và cộng sự (2006)

Phải chăng mọi người đều có thể có chỉ số CQ cao?

Câu trả lời là “Phải”. Những người có chỉ số CQ cao có thể là người nói được hai thứ tiếng trở lên, xuất thân từ gia đình đa văn hóa, là thành viên của những cộng đồng đa dạng về văn hóa hoặc từng sang nước khác sinh sống. Nhưng đồng thời, người có trí thông minh văn hóa cũng có thể là người luôn sẵn sàng học hỏi. Yếu tố cốt lõi của năng lực văn hóa chính là sự nỗ lực mà chúng ta đầu tư để tìm hiểu những nền văn hóa khác.

Khi sinh sống ở một đất nước khác, bạn cần hòa mình vào nền văn hóa của quốc gia đó và học hỏi ngôn ngữ của họ để trở thành người có cả trí thông minh lẫn sự nhạy cảm về văn hóa. Mặc dù chỉ nói được tiếng Anh và góp nhặt được chút vốn liếng ngoại ngữ từ tiếng Pháp, Tây Ban Nha, Ý, Nhật, châu Phi cũng như thổ ngữ Úc, nhưng tôi cũng biết rằng khả năng sử dụng trôi chảy ngôn ngữ của nước sở tại là vô cùng hữu ích. May mắn thay, nhờ khả năng đọc ngôn ngữ cơ thể mà tôi đã đạt được nhiều kết quả đáng thỏa mãn.

SỰ KHÁC BIỆT CHÍNH LÀ NGUYÊN NHÂN GÂY HIỂU LẦM

Nhiều người thường nói: “Chúng ta có nhiều điểm chung hơn là điểm khác biệt”. Bản năng sinh tồn của chúng ta về cơ bản là như nhau. Tất cả chúng ta đều muốn có một nơi để trú ngụ, muốn có cơm ăn áo mặc và muốn con cái được học hành tử tế. Chúng ta muốn có thu nhập, muốn yêu thương và được yêu thương. Nhưng dù tin rằng chúng ta có nhiều điểm tương đồng hơn là khác biệt thì bạn vẫn nên thẳng thắn nhìn nhận những điểm khác biệt, vì đó chính là nguyên nhân gây ra sự hiểu lầm, mâu thuẫn, đối đầu và nhiều điều tệ hơn thế. Những điểm tương đồng thường không được ai chú ý đến, trong khi sự khác biệt thì lại rõ mồn một và dễ bị diễn giải sai lệch.

Hãy tìm hiểu về những điểm khác biệt giữa nền văn hóa của bạn với nền văn hóa ở những quốc gia mà bạn đến thăm và làm việc. Hãy tôn trọng sự khác biệt ấy và lựa chọn ngôn ngữ cơ thể, lời nói, hành động, trang phục cũng như cách hành xử phù hợp với chuẩn mực văn hóa nơi đó. Nếu bạn không biết nên cư xử thế nào thì hãy nhờ người khác giúp đỡ. Mọi người thường sẵn sàng chia sẻ với bạn về văn hóa nước họ và tạo điều kiện để bạn “nhập gia tùy tục”.

Tuy tôi đã học được rất nhiều điều khi tiếp xúc với những người đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau, nhưng trong đó có ba điều tôi cho là quan trọng nhất, bao gồm: luôn là chính mình, tôn trọng người khác, và rèn luyện để có cả EQ lẫn CQ cao. Trước khi bạn đặt chân đến một đất nước khác, hãy tìm hiểu thông tin kỹ càng, đặt câu hỏi, lắng nghe lời góp ý, điều chỉnh bài thuyết trình, rồi tiếp tục lắng nghe và điều chỉnh cho tới khi bạn tự tin là mình có thể thuyết phục khách hàng.

BÁN HÀNG VÀ DỊCH VỤ Ở TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC

Trước nay, mô hình bán hàng truyền thống chỉ xoay quanh việc người bán giới thiệu sản phẩm hoặc dịch vụ và thuyết phục khách hàng chốt thỏa thuận. Giờ đây, cả người bán lẫn người mua đều cân tương tác với nhau nhiều hơn để xây dựng lòng tin và sự tin nhiệm ở nhau. Nếu muốn bán được hàng thì trước hết bạn phải xây dựng được mối quan hệ. Mạng xã hội cho phép mọi người từ khắp nơi trên thế giới nghiên cứu thông tin về doanh nghiệp của bạn cũng như về bạn, và thường thì đây cũng chính là điểm tương tác đầu tiên giữa bạn với khách hàng.

Bạn có đang tạo được ấn tượng tốt đẹp trong bảy giây đầu tiên?

Nếu bạn bán một dịch vụ hoặc làm cố vấn chuyên môn trong một lĩnh vực nào đó, bạn cần chứng minh mình là chuyên gia uy tín trong lĩnh vực đó. Khi phát triển hoạt động kinh doanh ra môi trường quốc tế, bạn sẽ thấy phần lớn thời gian đều được dành cho việc gặp gỡ mọi người để tạo quan hệ và thúc đẩy hợp tác.

Nếu trong lúc gặp gỡ đối tác để bàn công việc, bạn nhận ra những tín hiệu tiêu cực từ ngôn ngữ cơ thể của họ và nhận thấy những rào cản bắt đầu xuất hiện thì bạn cần nhanh chóng hành động để cải thiện mối quan hệ. Người Úc và người Mỹ vốn không quen với cách tiếp cận chậm rãi và xây dựng lòng tin để phát triển mối quan hệ. Họ nghĩ: “Mình có sản phẩm này và có ngân sách này thời gian. Ai có nhu cầu thì sẽ hợp tác với mình thôi”. Nhưng vấn đề là nếu không tạo dựng mối quan hệ từ trước thì làm sao người ta có thể tin tưởng và hợp tác với bạn. Suy cho cùng, họ cũng đâu biết bạn là ai. Vậy nên khi bạn kinh doanh trong môi trường quốc tế, điều đầu tiên bạn cần học là cách xây dựng lòng tin và phát triển các mối quan hệ. Hãy luôn nhớ rằng mọi người cần gặp bạn, thích bạn, rồi mới có thể tin tưởng bạn.

Khi giao tiếp trong môi trường văn hóa khác, có những lúc bạn sẽ phải thay đổi cách hành xử vốn có của mình, nhưng như thế không có nghĩa là bạn đang giả tạo. Một số người cho rằng nếu họ phải thay đổi tức là họ không chân thành và không còn là chính mình nữa. Nhưng tất nhiên, bạn vẫn là bạn chứ không thể là ai khác ngoại trừ chính mình. Mặc dù vậy, bạn có thể điều chỉnh hành động cũng như hành vi ứng xử để khiến người khác cảm thấy dễ chịu hơn. Một khi đối phương đã biết rõ về bạn, họ sẽ thích bạn vì tính cách và con người bạn; nhưng trong lần gặp gỡ đầu tiên, bạn nên ưu tiên tạo ra một bầu không khí cân bằng và cố gắng mang đến sự thoải mái cho người đối diện. Tương tự, khi tiếp đón khách nước ngoài tại đất nước của mình, chúng ta cũng nên tạo cho họ cảm giác tự nhiên, vui vẻ. Hãy luôn tự hỏi bản thân: “Đối phương sẽ cảm thấy thế nào? Mình có thể làm gì để giúp họ thích nghi với môi trường mới và có cảm giác thoải mái?”.

Bất luận bạn đang kinh doanh ở nước ngoài hay trong nước, hãy đảm bảo tất cả sản phẩm hoặc dịch vụ của bạn không chỉ đáp ứng mọi tiêu chuẩn bạn đã công bố, mà còn có những giá trị gia tăng vượt ngoài mong đợi. Trong lĩnh vực bán hàng, một lý do phổ biến khiến khách hàng không mua chính là họ cảm thấy chưa chắc chắn. Họ chưa thật sự yên tâm về bạn, về sản phẩm/dịch vụ của bạn, về chi phí họ phải bỏ ra, hoặc thậm chí là về nhu cầu của chính họ. Hãy luôn ghi nhớ điều này và nỗ lực hết sức để chứng minh cho khách hàng thấy bạn là người:

Đáng tin cậy;

Có kiến thức;

Cung cấp dịch vụ uy tín.

Khi xây dựng quan hệ với những khách hàng tiềm năng trên thị trường quốc tế, hãy:

Tôn trọng văn hóa, phong tục và tôn giáo ở mỗi quốc gia;

Phát huy trí thông minh văn hóa;

Ý thức về hành vi của bản thân.

Một số hành động tích cực

Bạn có bảy giây để tạo ấn tượng. Nếu ấn tượng đầu tiên không tốt, có thể bạn sẽ phải bù đắp bằng mười hai cuộc gặp gỡ suôn sẻ để xây dựng mối quan hệ và tạo thiện cảm. Nếu thấy mình chưa kết nối được với đối phương trong lần tiếp xúc thứ nhất, bạn cần tương tác với họ thêm nhiều lần nữa để họ hiểu hơn về bạn. Biết đâu bạn sẽ thuyết phục được họ vào lần thứ năm hoặc thứ bảy. Suy cho cùng, bạn không thể nói trước điều gì cho đến khi bạn bắt tay vào thực hiện.

Những hành động sau đây có thể giúp ích cho bạn:

Hẹn gặp họ lần nữa để dùng bữa hay uống cà phê.

Chủ động gửi thêm thông tin cho họ. Bạn có thể thử áp dụng quy tắc 60/60: gửi thông tin trong vòng 60 phút và liên lạc lại trong vòng 60 giờ.

Chúng tôi bạn hiểu văn hóa của đối phương bằng cách gửi cho họ một email với lời lẽ lịch sự để cảm ơn họ vì đã dành thời gian gặp bạn.

Nếu cần, hãy gửi cho họ thư giới thiệu hoặc phản hồi của các khách hàng khác để chứng minh năng lực của bạn. Nếu có thể, hãy tìm một người mà họ cũng quen biết và nhờ người này chia sẻ về bạn hoặc giới thiệu bạn với họ. Khảo sát cho thấy có đến 91% người nói rằng họ sẵn sàng làm cầu nối cho người khác, nhưng chỉ có 11% doanh nhân chủ động nhờ giới thiệu. Dù bạn đang làm việc ở nước nào thì thư giới thiệu cũng có thể giúp bạn nhân đôi cơ hội, vậy nên đừng ngại mở lời. Sau khi được người khác giới thiệu, bạn cần theo dõi thật sát để có phản ứng phù hợp và kịp thời. Dựa vào kinh nghiệm bản thân, tôi khá chắc là lời giới thiệu của mọi người sẽ giúp cho việc kinh doanh của bạn thuận buồm xuôi gió.

Dù ngày càng có nhiều phụ nữ tham gia vào lực lượng lao động và giữ những vị trí quan trọng, nhưng tại một số quốc gia thì khi phụ nữ hợp tác với đàn ông, tốt hơn hết là nên có một người đàn ông khác đứng ra giới thiệu cho cô. Vậy nên khi gặp đối tác là nam giới, hãy đưa thư giới thiệu của một người đàn ông để đối tác nể trọng bạn hơn.

Đừng bao giờ nản lòng! Có đến 80% hợp đồng mua bán được ký kết trong lần tiếp xúc thứ năm cho đến thứ mười hai.

Hầu hết các doanh nghiệp trên toàn cầu đều từng đối mặt với tình trạng thiếu chủ động trong liên lạc. Khi bạn trở về từ một chuyến công tác, hãy chủ động liên lạc lại và trao đổi với các khách hàng cũng như những người mà bạn vừa quen biết trong chuyến đi. Nếu không giữ liên lạc với khách hàng tiềm năng thì dù có tiêu tốn cả gia tài để tạo ra những sản phẩm mới nhất, xây dựng trang web hay chạy các chương trình quảng bá rầm rộ nhất, bạn vẫn có nguy cơ thất bại. Một khi đã biết cách thu hút và duy trì quan hệ với khách hàng địa phương cũng như quốc tế, bạn sẽ thấy việc kinh doanh của mình tăng trưởng nhanh chóng. Trong văn hóa phương Tây, thứ Năm là ngày thích hợp nhất để gọi điện thăm hỏi hoặc gửi email theo dõi công việc. Nhưng nhìn chung, để đạt hiệu quả tối ưu thì bạn có thể chủ động liên lạc lại trong vòng hai mươi bốn giờ sau cuộc gặp đầu tiên và định sẵn ngày giờ cho lần liên lạc tiếp theo.

NGUYÊN TẮC TRAO ĐỔI DANH THIỆP

Hãy luôn mang theo danh thiếp khi rời khỏi nhà, nhưng cũng đừng đưa danh thiếp cho mọi người như thể bạn đang quảng bá thương hiệu cá nhân. Hành động đó có thể khiến bạn trông như một nhân viên bán hàng đang chèo kéo khách, và chắc hẳn đây không phải là hình ảnh mà bạn muốn thể hiện. Điều quan trọng là bạn phải xác định được liệu người ta có cần hoặc muốn nhận danh thiếp của bạn không.

Danh thiếp là một phần hình ảnh của bạn trong kinh doanh, vì vậy bạn cần đảm bảo là danh thiếp của mình luôn sạch, thẳng thớm, có thiết kế bắt mắt và thường xuyên được cập nhật thông tin. Bạn nên dùng hộp đựng để giữ cho danh thiếp luôn sạch và mới, vì một tấm danh thiếp dơ, quần góc hoặc có chữ viết trên đó sẽ khiến người nhận có ấn tượng xấu về bạn. Khi danh thiếp bị rách hoặc thể hiện những thông tin đã cũ thì bạn nên thiết kế và in danh thiếp mới. Việc gạch thông tin cũ đi để viết đề thông tin mới lên sẽ khiến danh thiếp trông rối rắm, khó đọc và thiếu chuyên nghiệp.

Khi ai đó đưa danh thiếp cho bạn, hãy nhận bằng cả hai tay và dành chút thời gian để xem qua danh thiếp đó. Bạn có thể đưa ra lời khen về một yếu tố nào đó trên tấm danh thiếp, chẳng hạn như logo đẹp, tên công ty hay hoặc trụ sở nằm ở vị trí thuận lợi. Hành động này sẽ cho đối phương thấy bạn tôn trọng họ và quan tâm đến họ. Kiểm tra thông tin ngay khi bạn nhận được danh thiếp cũng là một cách tuyệt vời để bạn hiểu thêm về người đối diện (như biết được chức danh của họ chẳng hạn), hoặc giúp bạn biết hay nhớ lại tên của người đó trong trường hợp bạn chưa biết hay đã lỡ quên (trường hợp này rất thường xảy ra).

Ngay cả khi bạn không muốn nhận danh thiếp thì cũng đừng từ chối. Giữ lại danh thiếp là một cách để bạn thu thập danh sách khách hàng tiềm năng và gia tăng cơ hội bán được hàng trong tương lai. Sau khi bạn xem qua tấm danh thiếp, hãy cẩn thận cho nó vào hộp đựng hoặc bỏ vào túi trước áo khoác. Hãy luôn coi trọng danh thiếp của người khác. Đừng ghi chú lên tấm danh thiếp bạn vừa nhận từ tay họ, mà hãy tìm một mảnh giấy khác. Trong trường hợp bất khả kháng, buộc lòng phải ghi chú lên danh thiếp, bạn cần mở lời trước: “Xin phép anh/chị cho tôi được viết lên danh thiếp này”, rồi sau đó chỉ nên viết lên mặt sau của danh thiếp. Đối với nhiều nền văn hóa cũng như nhiều quốc gia, đặc biệt là ở Nhật Bản, danh thiếp của một người phân nào đại diện cho tính cách của người đó. Và vì đã dành nhiều thời gian và tiền bạc để thiết kế một tấm danh thiếp chuyên nghiệp, nên có thể người ta sẽ không vui khi bạn viết lên danh thiếp hoặc không dành chút thời gian để đọc thông tin trên đó.

Nếu được thì khi trao danh thiếp hoặc tài liệu quảng bá thông tin doanh nghiệp cho người khác, bạn nên đưa bằng hai tay và hướng mặt trước của chúng lên để người nhận có thể đọc chữ trên đó. Chính những hành động nho nhỏ này sẽ giúp bạn tạo nên sự khác biệt, và nếu luôn thể hiện phép lịch sự thì bạn sẽ ngày càng tiến xa.

Câu chuyện của tôi

Tôi từng đến Trung Quốc cùng một nhóm gồm nhiều doanh nhân người Úc và người Mỹ. Tôi nhanh chóng nhận ra không phải ai trước khi đi cũng dành nhiều thời gian để tìm hiểu thông tin và nghiên cứu về văn hóa nước bạn.

Khi chúng tôi vừa bước ra ngoài để chuẩn bị đi dự tiệc tối thì trời bắt đầu đổ mưa. Một số người trong đoàn tiếp đón của phía Trung Quốc đã lập tức đi lấy dù và che cho chúng tôi khỏi ướt, còn chúng tôi thì đứng tùm tùm vào nhau. Ngay lúc cả đoàn chuẩn bị di chuyển thì một người phụ nữ trong nhóm chúng tôi lên tiếng: “Ôi, tôi muốn đi vệ sinh quá, nhưng tôi ghét mấy cái nhà vệ sinh ở đây. Sao nhà vệ sinh của người Trung Quốc lại có thiết kế như vậy nhỉ?”.

Tôi điếng người trước những lời nói của cô, nhất là khi những người Trung Quốc còn đang cầm dù che cho chúng tôi. Họ rất lịch thiệp, chu đáo, và đáng lẽ cả nhóm chúng tôi cũng phải có cách hành xử tương tự.

Tôi quay sang nói với cô gái đang che dù cho mình: “Ồi, thật ngại hết sức, xin các bạn thứ lỗi cho”, sau đó tôi còn đánh bạo nói vui: “Thật ra cô ấy không phải là người Úc đâu”.

Câu nói này đã phá tan bầu không khí ngưng ngừng, và cô gái ấy cũng trở nên cởi mở hơn. Hai chúng tôi trò chuyện rất nhiều trong tiệc chiêu đãi tối hôm đó và còn tiếp tục gặp gỡ vào sáng hôm sau để bàn công việc, dù cuộc hẹn này vốn không có trong lịch trình. Sau đó, chúng tôi đã hợp tác để phát triển một chương trình đào tạo và vẫn duy trì chương trình này đến tận ngày nay. Vậy là tôi không những cứu vãn được một mối quan hệ mà còn phát triển nó thành quan hệ hợp tác. Đôi khi, chúng ta buộc phải lên tiếng về một vấn đề quá rõ ràng mà ai cũng muốn lờ đi thì mới giải quyết được vấn đề đó.

CHƯƠNG 6

Khuôn Khổ Kết Nối Có Ý Thức

Tạo ra những kết nối có ý nghĩa

Kết nối với bản thân là chìa khóa của quá trình giao tiếp có ý thức.

Khuôn khổ kết nối có ý thức là mô hình giúp chúng ta ý thức được cách bản thân kết nối với người khác, từ đó tạo ra những thay đổi tích cực và gặt hái thành công khi giao tiếp trong cuộc sống thường nhật cũng như trong mọi tình huống khác.

Chúng ta cần “tỉnh thức” khi chào hỏi người khác để thật sự kết nối với họ ngay từ lần gặp gỡ đầu tiên. Chúng ta cần vận dụng tối đa cả tiềm thức lẫn ý thức của mình. Ý thức sẽ phát triển thành nhận thức, nhận thức dẫn đến hiểu biết, và hiểu biết sẽ thúc đẩy hành động tích cực.

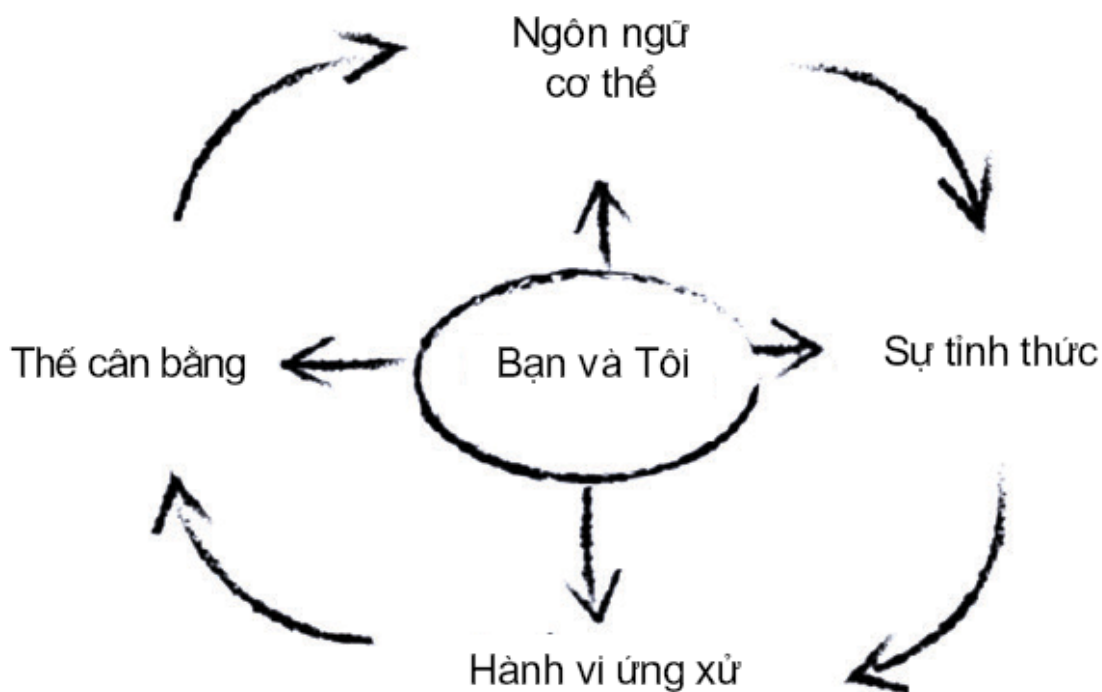
Đúng như ý nghĩa của cái tên Khuôn khổ kết nối có ý thức, phương pháp này sẽ giúp bạn ý thức về cách bạn kết nối với người khác, về hoàn cảnh hiện tại, về vị thế và về cách hành xử sao cho phù hợp. Chẳng hạn, cách bạn hành xử ở nơi làm việc sẽ khác với khi bạn ở nhà và khi đi chơi cùng bạn bè; cách bạn kết nối với gia đình và bạn bè sẽ không giống cách bạn kết nối với khách hàng tiềm năng hoặc đối tác kinh doanh. Chúng ta cần biết rõ mình đang tiếp xúc với ai, cả hai đang có những hành động gì và mong muốn những kết quả nào. Quan trọng hơn cả, ta phải luôn ý thức được tác động (tích cực hoặc tiêu cực) mà bản thân đang tạo ra cho đối phương.

Khuôn khổ kết nối có ý thức là phương pháp mà tôi đã đúc kết được dựa trên những quan sát về ngôn ngữ cơ thể, lối tư duy và phong cách hành vi của mọi người trong các buổi hội thảo do công ty chúng tôi tổ chức. Trong những sự kiện đó, chúng tôi đã giúp mọi người hiểu được những yếu tố vừa nêu tác động thế nào đến cách họ giao tiếp. Đồng thời, chúng tôi cũng chỉ cho họ thấy rằng họ phải thật sự ý thức về đối phương. Làm thế nào bạn có thể biết được người mình đang tiếp xúc có những nhu cầu và mong muốn gì? Khuôn khổ kết nối có ý thức sẽ giúp bạn tìm ra câu trả lời.

Khi thật lòng quan tâm đến nhu cầu của người khác, bạn sẽ ý thức được rằng không phải cuộc trò chuyện nào cũng xoay quanh bạn.

Nếu bạn có thể kết hợp ngôn ngữ cơ thể với tư duy và ý thức, mọi người sẽ muốn hợp tác với bạn hoặc mua sản phẩm của bạn, và khi đó bạn sẽ có thể thực hiện Cái bắt tay đáng giá triệu đô để thu về kết quả mà bạn mong đợi.

Khuôn khổ kết nối có ý thức



Ngôn ngữ cơ thể

Chúng ta đã biết rằng khi điều chỉnh ngôn ngữ cơ thể và các tín hiệu phi ngôn từ của bản thân, bạn có thể thay đổi cảm nhận của chính mình và của cả người khác. Thậm chí, cách bạn hít thở cũng là một dấu hiệu quan trọng và có thể tiết lộ cho bạn cũng như mọi người biết rằng bạn đang bình tĩnh hay lo lắng. Hãy chú ý đến những thông điệp mà cơ thể bạn đang truyền tải trước cả khi bạn lên tiếng, vì chúng sẽ tác động đến cách bạn giao tiếp với người khác.

Sự tỉnh thức

Tỉnh thức có nghĩa là tỉnh táo và ý thức được những chuyện đang diễn ra xung quanh mình. Khi bạn gặp gỡ ai đó, hãy để ý đến nhu cầu của

họ và xác định xem bạn có thể làm gì cho họ. Hãy hiểu về tầm quan trọng của bảy giây gặp gỡ đầu tiên cũng như ấn tượng mà bạn tạo ra trong bảy giây đó. Một nụ cười tươi chẳng những không mất tiền mua, mà còn tạo được ấn tượng đẹp. Hãy có ý thức về sự khác biệt văn hóa tại những đất nước bạn đi qua và để ý đến giọng điệu của mình, vì nó có thể tiết lộ tâm trạng của bạn bất kể là bạn đang nói bằng thứ tiếng nào. Hãy chú ý đến ngôn ngữ cơ thể của chính bạn cũng như của người khác, về hoàn cảnh và môi trường xung quanh. Quan trọng hơn cả là hãy hiểu về bản thân cũng như cuộc sống của mình, đại loại là nhận biết một ngày của bạn đang trôi qua như thế nào.

Mỗi ngày, bạn nên tranh thủ bước ra khỏi văn phòng và hít thở không khí trong lành. Trong lúc làm việc, bạn cũng nên dành thời gian để thư giãn và suy ngẫm. Khi bạn sử dụng đồ nhựa, hãy tự hỏi: “Mình có thể chuyển sang dùng túi tái chế được không?”, hoặc “Mình có cần mua chai nước này không?”. Khi đi công tác, bạn cũng có thể tìm hiểu xem khách sạn mình ở có phát chai đựng nước có thể tái sử dụng nhiều lần và có đặt nhiều máy nước uống ở khắp nơi trong khách sạn hoặc trong phòng bạn không? (Bản thân tôi thường chủ động mang theo chai và lấy nước ở phòng tập thể dục của khách sạn.) Hãy cẩn thận mỗi khi đi băng qua đường, nhất là khi bạn đang ở một đất nước khác. Bạn cần quan sát để xác định gần chỗ mình đứng có vạch qua đường không, hoặc các phương tiện giao thông đang đi theo chiều nào. Và để đảm bảo an toàn thì bạn cũng nên cất điện thoại đi chứ đừng cầm trên tay.

Mỗi ngày chúng ta đều có thể tạo ra sự khác biệt cho cuộc sống của mình, cho người khác, cho các loài động vật, cho cỏ cây, và tất nhiên là cho cả Trái Đất tuyệt vời nơi tất cả chúng ta cùng chung sống. Cách để thực hiện điều đó thì rất đơn giản, chúng ta chỉ cần luôn toàn tâm toàn ý trong bất cứ việc gì mình làm. Hãy cùng tạo ra một thế giới của sự tinh thức.

Hành vi ứng xử

Một khi đã hiểu rõ về phong cách hành vi của mình cũng như của người khác, chúng ta sẽ có thể phát huy các điểm mạnh, đồng thời khắc phục hoặc chí ít là nhận ra các điểm yếu của bản thân ta. Thêm vào đó, ta cũng sẽ hiểu được hành vi của người đang trò chuyện với mình và chúng ta đang tác động đến họ như thế nào.

Thế cân bằng

Nếu bạn vừa để ý đến ngôn ngữ cơ thể và hành vi của bản thân vừa quan tâm đến người khác và ý thức được hành động của mình, bạn sẽ có thể tạo ra sự cân bằng để các bên đều bình đẳng như nhau. Đây sẽ là nền tảng để bạn và người bạn đang tiếp xúc đạt được kết quả khiến cả hai đều cảm thấy hài lòng.

NGẮT KẾT NỐI

Có những lúc chúng ta cần chủ động “ngắt kết nối” với bản thân hoặc thậm chí là che giấu tính cách thật của mình để đạt được kết quả tốt nhất. Giả sử, nếu bước vào một căn phòng yên tĩnh mà bạn vẫn giữ nguyên tính cách ồn ào và sôi nổi thì bạn có thể khiến những người trong phòng cảm thấy khó chịu. Nếu không quan tâm người khác nghĩ gì, có lẽ bạn sẽ quyết định không điều chỉnh hành vi của mình. Ngược lại, bạn sẽ biết tự tiết chế nếu ý thức được tình hình, muốn kết nối với mọi người và khiến họ thấy thoải mái.

Hãy để những người bạn gặp gỡ có cơ hội tìm hiểu và trân trọng những kỹ năng cũng như tài năng của bạn. Bạn có thể là chính mình, nhưng đồng thời bạn cũng cần nỗ lực xây dựng sự kết nối có ý thức

với mọi người trong lần đầu tiên bạn gặp gỡ và bắt tay họ. Hãy nghĩ xem bạn có thể làm gì để giúp người tiếp xúc với mình cảm thấy thoải mái, dù đôi khi điều đó có nghĩa là bạn phải thay đổi hành vi. Hãy nhớ rằng cả hai bên đều muốn đạt được kết quả mỹ mãn, và rất có thể đôi phương cũng đang chủ động điều chỉnh cách hành xử của họ. Dĩ nhiên, nếu cảm thấy mình đang tiếp chuyện một người không có thiện chí hoặc gặp phải một tình huống không thuận lợi thì bạn nên tìm cách rút lui. Bạn chỉ nên điều chỉnh hành vi khi thấy thoải mái với việc đó.

Trong một số tình huống, bạn cần “ngắt kết nối” với cảm xúc của mình để tập trung giải quyết vấn đề. Ví dụ, nếu bạn đang ở chỗ làm và biết tin ở nhà xảy ra chuyện không hay thì thay vì cứ lo ra, bạn nên tập trung vào nhiệm vụ trước mắt và hoàn thành công việc hoặc kết thúc cuộc họp. Đừng để những suy nghĩ lo lắng và tiêu cực của bạn ảnh hưởng đến người khác, mà hãy giải quyết từng việc một trong từng thời điểm bằng cách đặt trọn tâm trí vào đó. Trái lại, nếu bạn không cố gắng tập trung giải quyết vấn đề, mọi khía cạnh khác trong cuộc sống của bạn sẽ bị ảnh hưởng và bạn sẽ bị cuốn vào vòng xoáy rắc rối. Có những lúc, bạn cần kiềm chế cảm xúc của mình và không thể hiện chúng qua ngôn ngữ cơ thể, nhất là khi bạn giận dữ hoặc lo lắng.

Nếu để ý đến cảm nhận của bản thân, chúng ta sẽ biết mình nên hành động như thế nào vào thời điểm nào cho phù hợp. Đôi khi chúng ta cần gạt bỏ cảm xúc cá nhân để tạo năng lượng tích cực, hoàn thành công việc, kết hợp với đội nhóm và tuân thủ quy trình chung.

CHẾ ĐỘ “TỰ ĐỘNG LÁI”

Trong đời sống hằng ngày, có những lúc ta không thật sự ý thức được mình đang làm gì hoặc nghĩ gì - hay nói cách khác là ta rơi vào trạng thái “tự động lái”. Đó có thể là lúc ta chuẩn bị đi làm, ăn sáng hay

chào hỏi đồng nghiệp. Thậm chí, đôi khi vì chỉ lái xe theo thói quen nên chúng ta không tài nào nhớ nổi tên của những con đường mình đã đi qua để đến chỗ làm.

Bạn có thường phân tâm và bận rộn đến mức không thể chú ý đến người khác hay ý thức về hành động của mình không? Bạn có đang làm hai việc cùng lúc không? Khi nói chuyện với ai đó, bạn có vô thức cầm điện thoại lên để kiểm tra không? Trong lúc nghe điện thoại, bạn có tranh thủ mở email ra đọc không? Khi được giới thiệu với người khác, bạn thường cố gắng nhớ tên của họ hay thường lơ đãng nhìn quanh phòng mà không quan tâm đến cảm xúc của người kia?

Hãy tắt chế độ tự động lái và tập trung vào những việc mình đang làm, quan trọng nhất là hãy luôn tỉnh thức trong cách bạn tương tác với người khác.

Người hướng dẫn thiếu sự tỉnh thức

Trong thời gian làm việc ở Thành phố Coimbatore của Ấn Độ, tôi được mời đến Trung tâm Yoga Isha nằm ở vùng nông thôn cách thành phố tầm chín mươi phút lái xe để sinh hoạt cùng các học viên nơi đây trong vòng một ngày. Hoạt động đầu tiên tôi tham gia là trì tụng từ “Om” theo tập thể trong một giờ đồng hồ. Đó là một trải nghiệm tuyệt vời khi giọng của chúng tôi cộng hưởng với nhau, khiến từ “Om” rung động và vang vọng khắp phòng cũng như trong tâm trí chúng tôi. Khi buổi trì tụng kết thúc, tôi vẫn cảm nhận được sự rung động của từ Om suốt một giờ sau đó.

Tiếp đến, chúng tôi tắm rửa, mặc những chiếc áo màu cam rồi bước ra ngoài. Hướng dẫn viên dẫn chúng tôi đi xuống một trăm hai mươi bậc

đá, đến trước một cái hồ có vẻ là tự nhiên. Phía trên hồ có một thác nước đổ xuống, và ở giữa hồ có một tảng đá lớn hình tròn. Chúng tôi được hướng dẫn là hãy bước xuống hồ, đi vòng quanh và đưa tay chạm vào tảng đá. Nhưng ngay khi chúng tôi định làm theo thì một nhóm khác gồm tám người phụ nữ cùng nhóm trưởng của họ đã vội vã lao xuống trước. Không còn lựa chọn nào khác, chúng tôi đành đứng sang một bên chờ đợi vì người trưởng nhóm kia không muốn chúng tôi xuống hồ cùng lúc với họ, mặc dù cái hồ này khá lớn. Đến khi bà dẫn nhóm của mình lên, chúng tôi mới có thể xuống hồ và thoải mái di chuyển quanh tảng đá.

Sau đó chúng tôi tắm rửa, thay đồ và di chuyển đến nơi hành thiền. Trong lúc tất cả yên lặng ngồi bên ngoài thiền đường chờ tiếng công báo hiệu để bắt đầu di chuyển vào trong, vị trưởng nhóm khi này và nhóm của bà lại bất ngờ xuất hiện. Tương tự như khi ở hồ nước, bà khẳng khái muốn nhóm mình được vào trước. Đến khi người hướng dẫn cho chúng tôi ra hiệu là chúng tôi có thể vào, người phụ nữ ấy lại cố chen lên để tìm được chỗ tốt nhất.

Lúc bấy giờ, tôi nghĩ chúng tôi đã đến miền quê xinh đẹp này, thực hành theo triết lý của các bậc thầy tâm linh dưới sự hướng dẫn của đội ngũ nhân viên luôn cố gắng giúp mọi người kết nối về mặt tâm linh của Trung tâm Isha; mục đích của chúng tôi là để hành thiền, để được thanh tẩy trong nước và có được sự bình yên; ấy vậy mà người trưởng nhóm này lại chen lấn, xô đẩy và ra vẻ trịch thượng. Bà không hề ý thức được rằng hành động của mình đang khiến những người xung quanh cảm thấy bị lấn lướt, bị xem thường và bị gạt ra ngoài khi bà chỉ chăm chăm lo cho nhóm mà bà hướng dẫn. Một số người trong nhóm của bà có vẻ ngại ngùng vì họ bắt đầu ý thức được bà đang gây ảnh hưởng đến tập thể; tôi có thể thấy họ thu mình lại và né sang một bên để nhường chỗ cho những người khác. Ngược lại, một số thành viên trong nhóm tám người này lại có thái độ như thể họ rất đặc biệt, xứng đáng được biệt đãi và không cần quan tâm đến cảm nhận của những thành viên còn lại hay của những người xung quanh.

Đây là một ví dụ hoàn hảo về những người không ý thức được hành động của bản thân, môi trường xung quanh hoặc tác động mà mình gây ra cho người khác. Thật đáng buồn khi sự việc này diễn ra ngay tại nơi mà người ta tìm đến để rèn luyện sự chánh niệm. Lúc vừa đặt chân đến Trung tâm Isha, chúng tôi đã được yêu cầu cởi giày và được nhắc nhở là cần quan tâm đến môi trường cũng như những người xung quanh. Vậy mà người phụ nữ đó lại không hề để ý rằng bà đang làm người khác khó chịu. Bà không chú ý đến hành động của chính mình. Bà không thấy rằng bản thân bà cũng như cả nhóm của bà chẳng phải là trung tâm của vũ trụ. Tất nhiên là người hướng dẫn đó có ý tốt, bà cố gắng hỗ trợ các thành viên nhóm và giúp họ cảm thấy bản thân họ đặc biệt. Chỉ có điều, bà đã cố tình phớt lờ và vẫn tiếp tục làm những việc gây ảnh hưởng đến người khác.

CHÚ TÂM LẮNG NGHE VÀ CHỦ ĐỘNG ĐẶT CÂU HỎI

Hai hoạt động cơ bản nhất trong một cuộc giao tiếp hiệu quả là lắng nghe và đặt câu hỏi. Nghe khác với lắng nghe. Nghe là một quá trình vật lý khi âm thanh đi qua màng nhĩ và được não ghi nhận. Lắng nghe thiên về thái độ, cho thấy mong muốn hiểu rõ nội dung đang được truyền đạt. Đây là một kỹ năng giao tiếp không thể thiếu, và bạn cần phải tập trung trọn vẹn vào đối phương cũng như tình huống trước mắt để có thể lắng nghe tốt.

Lắng nghe và đặt câu hỏi là những yếu tố cốt lõi của Khuôn khổ kết nối có ý thức, đồng thời cũng là những kỹ năng sẽ giúp bạn thực hiện thành công Cái bắt tay đáng giá triệu đô. Khi đối phương thấy bạn thật sự chú ý đến họ, quan tâm đến những gì họ nói và muốn tìm hiểu nhiều hơn, họ sẽ cảm thấy được tôn trọng và sẽ muốn hợp tác với bạn cũng như lắng nghe bạn.

Hãy vận dụng ngôn ngữ cơ thể để tạo sự gắn kết với người đối diện.

Nhiều người trong chúng ta thường không lắng nghe mà chỉ giả vờ là mình có lắng nghe. Chúng ta tỏ vẻ như mình đang rất tập trung, nhưng sự thật thì không phải vậy. Nếu đối phương đang nói chuyện với bạn mà bạn cứ kiểm tra điện thoại, nhìn quanh phòng hoặc nghĩ về bữa tối hôm đó, có nghĩa là bạn không thật sự lắng nghe. Hãy dừng tất cả những việc khác, tập trung vào cuộc trò chuyện, nhìn vào mắt đối phương và lắng nghe một cách có ý thức.

Lắng nghe chủ động

Lắng nghe chủ động nghĩa là chúng ta đặt mình vào vị trí, góc nhìn của người nói để nhìn nhận mọi việc. Đồng thời, chúng ta cũng cần thể hiện cho người nói biết là ta đang chú tâm lắng nghe và đã hiểu những gì họ nói. Lắng nghe chủ động còn có thể được hiểu là một thái độ giúp cho đôi bên hiểu nhau và cùng đạt được lợi ích chung.

Khi lắng nghe một cách chủ động, ta không chỉ nghe nội dung lời nói mà đằng sau những lời nói đó, ta còn nghe cả thái độ và cảm xúc chẳng hạn như vui vẻ, giận dữ, hào hứng hay buồn bã. Khi bạn trở nên nhạy hơn trong việc nhận ra cảm xúc của người nói, kỹ năng lắng nghe của bạn cũng sẽ được nâng cao.

Hãy tự hỏi:

Giọng điệu của họ cho bạn biết điều gì?

Họ đang nói lớn tiếng hay nói với giọng run run?

Họ có nhấn mạnh nội dung nào không?

Họ có ậm ừ hay gặp khó khăn trong việc diễn đạt ý mình hay không?

Ngôn ngữ cơ thể của họ có thể cho bạn biết điều gì?

Nét mặt, động tác tay và tư thế của người đó tiết lộ điều gì?

Trong lúc lắng nghe người khác nói, hãy áp dụng những kỹ thuật sau đây để họ thấy bạn đang thật sự tập trung:

Phản hồi bằng những cụm từ như: “Ừm”, “Anh nói tiếp đi”, “Thật vậy à!”, “Rồi sao nữa?”, “Chị thấy sao?”...

Giao tiếp bằng mắt, thỉnh thoảng gật đầu và hơi nghiêng người về phía trước.

Đặt câu hỏi để làm rõ vấn đề hoặc chủ động tóm tắt nội dung. Ví dụ: “Ý anh là họ tính giá năm đô-la cho một tách cà phê à?”, “Chuyện gì xảy ra sau khi anh đến cửa hàng và tìm được đúng nhân viên bán hàng đó?”.

Bí quyết để trở thành người biết lắng nghe

Hãy chủ động lắng nghe. Đừng để những chuyện lộn xộn và ồn ào xung quanh làm bạn xao nhãng. Hãy dành cho người nói sự chú tâm trọn vẹn.

Đừng ngắt lời người nói. Hãy tập thói quen để cho đối phương nói hết những gì họ muốn nói. Những lúc họ còn đang suy nghĩ hay ngập ngừng, hãy chờ cho đến khi họ nói xong rồi mới đặt câu hỏi hoặc nêu ý kiến của mình.

Hãy tập trung nhìn người đối diện và lắng nghe họ nói. Đừng nhìn quanh phòng và đừng để bản thân bị phân tâm.

Hãy viết lại nội dung của những cuộc trò chuyện mà bạn đã thực hiện trong một ngày để rèn luyện khả năng lắng nghe. Trong đó, bạn cần xác định những điểm quan trọng như: chủ đề của cuộc trò chuyện, ai nói nhiều hơn (bạn là người lắng nghe hay là người nói), bạn đã đúc kết được những gì (đối tượng, vấn đề, thời gian, địa điểm, cách thức)... Sau khi thực hiện bài tập này từ tám đến mười lần, bạn sẽ xác định được khả năng lắng nghe hiện tại của mình.

Hãy đặt vài câu hỏi trong lúc trò chuyện. Khi bạn đặt câu hỏi, đối phương sẽ biết bạn có lắng nghe và có quan tâm đến những gì họ nói. Bạn cũng có thể tóm tắt nội dung họ vừa nói để chứng tỏ bạn thật sự đã tập trung vào cuộc đối thoại.

Thái độ biết lắng nghe có tính lan truyền. Nếu bạn muốn người khác lắng nghe mình, trước tiên bạn phải lắng nghe họ.

Đặt câu hỏi

Hãy luôn là người hiếu kỳ. Chúng ta sẽ kiểm soát được tình huống giao tiếp nếu ta là người đặt câu hỏi. Hãy tạo sức ảnh hưởng bằng sự hiếu kỳ.

Dù dành rất nhiều thời gian để hỏi và trả lời người khác, nhưng không phải lúc nào chúng ta cũng ý thức được cách bản thân đặt câu hỏi. Những câu hỏi “mở” có thể phát triển cuộc trò chuyện thường có vẻ khó nghĩ ra, nhưng lại là loại câu hỏi quan trọng nhất bạn cần sử dụng để hoàn thiện kỹ năng đặt câu hỏi. Trong khi đó, những câu hỏi “đóng” có thể được trả lời chỉ bằng những từ đơn giản như “có” hoặc “không” thường được dùng để từ từ khép lại cuộc trò chuyện hoặc xác nhận một chi tiết, vì chúng không thúc đẩy người nói mở rộng câu chuyện và cũng không giúp bạn thu thập thêm thông tin.

Vì vậy, hầu hết chúng ta đều cần tập đặt câu hỏi mở, loại câu hỏi tạo điều kiện cho đối phương giải thích, nói lên cảm nhận của mình hoặc đưa ra đề xuất.

Khi đặt câu hỏi mở, bạn sẽ có được nhiều thông tin hơn vì:

Bạn có thể gợi cho đối phương chia sẻ thêm.

Bạn có thể khai thác được quan điểm và ý tưởng của đối phương.

Bạn có thể xác định xem người đối diện có hiểu đúng những gì bạn nói hay không.

Bạn có thể hiểu hơn về đối phương và dễ có được sự đồng thuận của họ hơn.

Những câu hỏi mở hiệu quả có thể là:

Bạn thấy thế nào?

Bạn nghĩ sao?

Quan điểm của bạn là gì?

Bạn nghĩ chúng ta nên giải quyết vấn đề này bằng cách nào?

Nếu bạn là tôi thì bạn sẽ làm gì?

Hãy nói cho tôi biết thêm về chuyện này.

Bạn cần thận trọng khi hỏi “Tại sao”, vì câu hỏi dạng này có vẻ giống với lời buộc tội và có thể khiến người nghe nảy sinh tâm lý phòng thủ.

Một khi đã biết cách đặt câu hỏi để khai thác thêm thông tin từ khách hàng tiềm năng và nắm bắt được ý muốn cũng như nhu cầu của họ, chúng ta sẽ dễ kết nối với họ hơn. Khi đặt được những câu hỏi hay, ta có thể tìm được điểm chung với đối phương, thể hiện cho họ thấy ta quan tâm đến họ và tập trung vào họ hơn là vào bản thân mình.

Một số câu hỏi có thể giúp bạn thể hiện sự quan tâm dành cho khách hàng là:

Bạn nghĩ chúng ta nên giải quyết việc này theo hướng nào là tốt nhất?

Bạn mong đợi những gì?

Bạn nghĩ chúng ta nên làm gì?

Bạn muốn tôi ngừng thực hiện những hoạt động nào?

Nếu tôi làm [...] thì có giúp được gì cho bạn không?

Có thể sắp tới chúng ta sẽ [...]. Bạn nghĩ sao về ý tưởng này?

Bạn có thể giải thích rõ hơn về quan điểm của mình không?

Chúng ta nên gặp nhau để bàn về những thay đổi mà ta sắp thực hiện.
Ngày nào thì tiện cho bạn?

Tôi sẵn sàng thực hiện [...]. Liệu việc đó có giúp cải thiện tình hình không?

Tán gẫu

Chúng ta thường hiểu sai về chuyện tán gẫu. Chúng ta cho rằng nó không mang lại nhiều giá trị như cuộc trò chuyện “chính”, và trong một số nền văn hóa thì chuyện tán gẫu hoàn toàn không được coi trọng. Tuy nhiên, nếu không nói chuyện xã giao thì nhiều người sẽ khó có thể đi vào vấn đề “chính”. Tán gẫu là một cách để bạn mang lại sự

thoải mái, nhẹ nhàng cho người khác. Tán gẫu giúp hâm nóng bầu không khí và góp phần thúc đẩy mối quan hệ tiến xa hơn.

Vì những lý do trên, tán gẫu cũng là một yếu tố cốt lõi trong Khuôn khổ kết nối có ý thức và có thể giúp bạn thành công khi kết hợp với Cái bắt tay đáng giá triệu đô.

Khả năng bắt chuyện và nói chuyện xã giao có thể giúp chúng ta gây dựng sự nghiệp, phát triển kỹ năng kết nối, kết bạn, duy trì các mối quan hệ và thậm chí là tìm được việc làm. Không những thế, các cuộc trò chuyện bên lề cũng giúp chúng ta tạo cảm giác dễ chịu cho người khác và thể hiện sự quan tâm dành cho họ.

Bạn thường nói điều gì trước tiên khi bắt chuyện với người khác?

Những việc nên làm

Cách nói cũng quan trọng không kém gì nội dung lời nói. Vì thế, bạn hãy mỉm cười và luôn thể hiện sự vui vẻ qua giọng nói của mình.

Nếu bạn cảm thấy đơn độc trong một sự kiện xã giao, hãy bắt chuyện với những người cũng đang một mình giống như bạn, hoặc tham gia một nhóm đang bị lẻ người. Bạn cũng có thể thử các món ăn ở quầy tự chọn và bắt đầu trò chuyện với những người đang xếp hàng.

Một bí quyết hữu hiệu mà bạn có thể áp dụng là tưởng tượng mình chính là chủ nhân của bữa tiệc. Lúc đó bạn sẽ bớt lo lắng về bản thân và quan tâm đến người khác nhiều hơn.

Những việc không nên làm

Đừng hạ thấp hoặc trêu chọc người khác rồi chống chế rằng mình chỉ có ý đùa (tên gọi đúng của hành vi này là “chế nhạo”).

Đừng gây sốc để cố thu hút sự chú ý. Đây là hành động lợi bất cập hại, vì nhiều người sẽ chẳng buồn quan tâm, trong khi những người khác có thể bị sốc theo hướng tiêu cực.

Những cuộc tranh luận dài dòng và thiên về cảm xúc sẽ chẳng giúp ích gì cho cuộc gặp gỡ. Chính trị, tôn giáo, tình dục, bệnh tật, sinh tử và con cái là những chủ đề bạn nên tránh. Tất nhiên vẫn có những trường hợp ngoại lệ, chẳng hạn như khi bạn phải chia buồn với ai đó. Trong trường hợp này, hãy thận trọng trong từng lời bạn nói và thể hiện sự chân thành; như vậy vẫn tốt hơn là bạn không dám chia buồn với họ vì sợ mắc sai lầm.

Rút lui đúng lúc

Đôi khi, dù bạn có cố gắng cách mấy thì cuộc trò chuyện vẫn không diễn ra như bạn mong đợi. Và ngay cả khi có một cuộc đối thoại ăn ý thì bạn cũng không thể nào cứ ngồi đó và nói chuyện mãi được. Khi

muốn kết thúc cuộc trò chuyện, hãy mỉm cười để tránh làm rách lòng
đối phương và nói cho họ biết là bạn rất vui khi được gặp gỡ họ nhưng
giờ bạn cần đi gặp một người khác. Khi đó, họ sẽ ngầm hiểu rằng mục
đích chính của cuộc trò chuyện là để kết nối và hiện tại cả hai bên đã
đạt được mục đích này.

Sáu lời khuyên dành cho bạn

Biết rõ mục đích của mình.

Có ý tốt khi bắt chuyện và làm quen với người khác.

Ý thức được hiệu ứng dây chuyền do bạn tạo ra khi hành động và cả khi không hành động.

Đề ý đến cái riêng của mỗi người và hoàn toàn tập trung vào họ.

Linh động thích nghi để ngày càng phát triển. Những gì chúng ta nghĩ không phải lúc nào cũng đúng.

Tận hưởng mọi khía cạnh của cuộc sống. Công việc, hôn nhân, đời sống gia đình... tất cả đều là một cuộc phiêu lưu.

Giờ đây khi đã hoàn thành quá trình tìm hiểu về Cái bắt tay đáng giá triệu đô, bạn đã có ý thức về ngôn ngữ cơ thể cũng như những hành vi giao tiếp phi ngôn từ khác, bạn đã biết chú tâm vào tình huống hiện tại và quan tâm đến những người mà mình sắp gặp gỡ.

Hãy luôn thích nghi với hoàn cảnh, linh hoạt trong cách cư xử và làm chủ tình huống khi gặp gỡ người khác. Tôi rất thích câu chuyện ngụ ngôn về rùa và thỏ. Rùa giành chiến thắng trong cuộc đua không phải vì nó chạy nhanh mà vì nó biết mình muốn gì. Thỏ thua cuộc bởi nó ngạo mạn, lười biếng và không quan tâm mình cần làm gì để giành được chiến thắng.

Trong quyển sách này, tôi đã giới thiệu những phương pháp giúp bạn phát triển các mối quan hệ, việc có thực hiện hay không hoàn toàn tùy thuộc ở bạn, từ rèn luyện kỹ năng, áp dụng công cụ đến bồi dưỡng lối tư duy. Thêm vào đó, bạn cũng có thể hiểu được phong cách hành vi của mình và đọc về phong cách hành vi của những người mà bạn gặp gỡ để tạo điều kiện cho cả hai bên cùng đạt được kết quả như ý.

Với Cái bắt tay đáng giá triệu đô, bạn đã sở hữu những công cụ cũng như kiến thức cần thiết để làm chủ quá trình giao tiếp và gạt hái những thành công rực rỡ khi hợp tác với bất kỳ ai, ở bất kỳ nơi nào, từ đó xây dựng những mối quan hệ có lợi cho cả đôi bên.

Lời cảm ơn

Tôi rất may mắn khi luôn được truyền cảm hứng bởi hàng ngàn người, khiến tôi có động lực để chia sẻ những thông điệp có sức ảnh hưởng về cách giao tiếp trong công việc cũng như trong cuộc sống.

Xin cảm ơn Sam Cawthorn, người đã động viên tôi viết sách; Alex Fullerton ở Trung tâm Hỗ trợ Tác giả, người đã ngồi cùng tôi khi tôi lập dàn ý cho sách trong một lớp học do cô giảng dạy, và cũng là người đã dõi theo tôi trong hành trình biến quyền sách của mình thành bốn lớp đào tạo kỹ năng có tiếng trên thế giới.

Xin chân thành cảm ơn Bernadette Foley, người đã tin tưởng tôi và hợp tác cùng tôi để hoàn thành quyền sách. Cảm ơn nhà xuất bản Hachette Australia vì đã nhận ra giá trị của quyền sách này và nói rằng tôi chính là Dale Carnegie phiên bản nữ giới của thời hiện đại, khiến tôi có thêm lòng tin.

Tôi sẽ luôn trân trọng những trải nghiệm tôn giáo cũng như tâm linh của mình. Chính đức tin Cơ Đốc giáo đã giúp tôi có khả năng chia sẻ tình yêu thương, niềm hy vọng và sự quan tâm ở bất cứ nơi nào tôi đến.

Tôi rất biết ơn John chồng của tôi, người sau khi ngã bệnh đã thôi thúc tôi trở lại con đường mà tôi vốn được sinh ra để đi. Tôi cũng

rất biết ơn các con của mình - Jackson, Callan và Meghan - vì đã luôn thúc đẩy tôi cống hiến để tạo nên sự khác biệt trên hành tinh này. Tôi tin rằng các con đã trở nên mạnh mẽ hơn và cũng thích cuộc phiêu lưu “điên rồ” này! Xin cảm ơn tất cả vì đã tin tưởng và khích lệ tôi khi tôi đi khắp thế giới để chia sẻ về nghệ thuật và khoa học giao tiếp.

Tôi sẽ mãi mãi biết ơn.