

DEBRA FINE

THE FINE ART OF

# SMALL TALK



KỸ NĂNG BẮT ĐẦU, DUY TRÌ CUỘC TRÒ CHUYỆN VÀ  
TẠO DỰNG MẠNG LƯỚI QUAN HỆ XÃ HỘI



TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
CÔNG NGHỆ TP. HCM



TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
CÔNG NGHỆ TP. HCM

# The Fine Art of SMALL TALK

KỸ NĂNG BẮT ĐẦU, DUY TRÌ CUỘC TRÒ  
CHUYỆN VÀ TẠO DỰNG MẠNG LƯỚI QUAN  
HỆ XÃ HỘI

Tác giả: Debra Fine

NXB: Lao Động – Xã Hội

*Contributed by* [hieudovan@gmail.com](mailto:hieudovan@gmail.com)

## LỜI NÓI ĐẦU

*Khi mới bắt đầu công việc giúp đỡ mọi người trau dồi kỹ năng giao tiếp, tôi đã vấp phải rất nhiều hoài nghi. Mọi người thường không coi trọng những sáng kiến nhằm thoát khỏi sự nhàm chán. Tuy nhiên, sau đó tôi lại nhận được những cuộc gọi bí mật nhờ giúp đỡ từ những người có tiếng tăm. Mọi người hay dựng lên những bối cảnh phức tạp để mong được giúp đỡ mà lại không thực sự hỏi thẳng vào vấn đề. Trước đây khi còn là một kỹ sư, tôi thường chịu áp lực vì kỹ năng giao tiếp xã hội kém cỏi và thường xấu hổ bởi việc không có khả năng giao tiếp của mình. Trước khi được đào tạo lại về Nghệ thuật giao tiếp, tôi cũng là một người giao tiếp vụng về và nhút nhát.*

*Khi còn nhỏ, tôi là một đứa trẻ to xác, ít nói, thường ngồi lặng lẽ trong góc lớp và hay bị bài xích vì cơ thể của mình. Một trong những kỉ niệm đáng nhớ nhất thời thơ ấu của tôi là bữa tiệc sinh nhật lớp ba của cô bạn Rita. Mọi bạn gái trong lớp đều được mời trừ một bạn gái cực kỳ to béo và tôi. Trải nghiệm đó khiến tôi tổn thương sâu sắc và vùi mình vào sách vở. Chính vì thế, tôi không biết chút gì về cách thức kết bạn và giữ gìn tình bạn. Hậu quả là tôi không biết cách nói chuyện với các bạn cùng lớp.*

*Khi lớn lên tôi lựa chọn công việc nào không phải giao tiếp nhiều. Tôi trở thành một kỹ sư – một sự lựa*

*chọn hoàn hảo, bởi kỹ sư là nghề kỹ thuật cao và không cần nhiều đến giao tiếp. Theo thường lệ, tôi chỉ làm những bài thuyết trình kỹ thuật hoặc trả lời những câu hỏi phức tạp về máy móc mà không gặp một trở ngại nào. Tất cả những gì được yêu cầu đều nằm trong khả năng của tôi. Tuy nhiên, khi được cử đi dự những cuộc họp hay hội nghị, mọi người hy vọng tôi sẽ hòa nhập được với các đồng nghiệp. Mạng lưới làm việc. Gặp gỡ khách hàng. Tôi hoang mang sợ hãi. Tôi chỉ biết duy nhất một cách để bắt đầu hội thoại. Tôi sẽ hỏi mọi người tôi gặp: Bạn làm nghề gì? Sau đó chúng tôi trao đổi danh thiếp, và hội thoại kết thúc ở đó. Tôi không biết cách để duy trì cuộc trò chuyện làm quen đó. Tôi trốn mọi buổi gặp gỡ mà tôi có thể. Những buổi gặp không thể trốn được, tôi sẽ đến muộn, về sớm và giữa buổi thì luôn cầu nguyện sẽ có một ai đó có kỹ năng giao tiếp tốt và tốt bụng sẽ giải thoát cho tôi.*

*Tôi đã vật lộn với nghệ thuật giao tiếp trong suốt quãng thời gian tôi làm kỹ sư. Sau đó, tôi có khoảng thời gian gián đoạn trong sự nghiệp để sinh hai đứa con. Trong khoảng thời gian đó, tôi béo lên nhiều và thiếu tự tin. Tôi quyết tâm là mình phải tự tin hơn và giao tiếp tốt hơn. Tôi đã giảm được gần 30 kg. Tôi muốn có bạn và vui vẻ với mọi người xung quanh. Để làm được điều đó, tôi biết rằng mình cần phải có được những kỹ năng xã hội tốt hơn. Tôi ghi chép về những người thành công với việc*

*tạo dựng tình bạn và hòa nhập được trong đám đông. Tôi theo dõi kỹ năng của họ và bắt đầu bắt chước.*

*Tôi càng có động cơ thúc đẩy hơn sau khi li dị chồng. Tôi nhận ra mình phải bắt đầu hòa nhập nếu như còn muốn gặp gỡ một ai đó. Tôi đang bước sang tuổi 40, đã rời khỏi ngành rất nhiều năm và đang rất mong muốn được giao lưu với mọi người. Thực ra mà nói, đây là viễn cảnh dễ làm nhụt chí công người. Nhưng tôi cũng nhận thấy để có được những kỹ năng giao tiếp không phải là quá khó. Tôi tự thuyết phục bản thân mình rằng công việc này không khó khăn và rất nhiều người làm được. Tôi đặt mục tiêu cho mình là phải tìm cách duy trì cuộc trò chuyện lâu hơn năm phút.*

*Một trong những trải nghiệm giao tiếp đầu tiên của tôi là một thành công thực sự làm thay đổi cuộc sống. Tôi tới một tụ điểm sinh hoạt với một cô bạn gái. Một người đàn ông đi ngang phòng cứ nhìn tôi. Cả tối chúng tôi vẫn tiếp tục trao đổi ánh nhìn nhưng lại không nói chuyện. Bạn tôi đã khích lệ tôi: “Debra, hãy lại đó và trò chuyện đi.”*

*Tôi trả lời: “Ôi, mình không biết nữa. Mình không biết nói gì. Mặt khác, nếu anh ta muốn gặp mình, anh ta sẽ phải qua chỗ mình.”*

*Nhưng cô bạn của tôi không chịu thua. Cô ta kiên quyết đến nỗi cuối cùng tôi cũng bị thuyết phục lại gần*

anh ta và giới thiệu bản thân mình. Khi tôi đi ngang phòng, tim tôi đập rộn lên đến nỗi tôi không còn nghe thấy mình nói xin chào với người đàn ông tên là Rex đó. Anh ta kéo một chiếc ghế ra và nói rất vui được gặp tôi. Từ sự khởi đầu đó, chúng tôi đã hẹn gặp. Một tình bạn phát triển và rồi tôi được biết rất nhiều điều về Rex. Điều quan trọng nhất mà tôi biết được là nguyên nhân tại sao Rex không tiến lại phía tôi trước trong lần đầu gặp nhau. Tôi đã cho rằng sự lưỡng lự của anh là vì tôi quá cao, hoặc tôi vẫn quá cân hay tôi không thuộc tuýp người mà anh thích. Sự thực là anh ta quá ngượng ngùng nên không thể tiến đến tôi.

Tôi không thể tin điều đó. Nó khiến tâm trí tôi quay mòng mòng. Lần đầu tiên tôi biết rằng có rất nhiều người tài năng, học vấn tuyệt vời lại rất rụt rè. Tôi nhận thấy nếu như người bạn gái không khăng khăng và nếu tôi không đủ dũng khí, tôi sẽ không bao giờ có thể gặp một người đàn ông mà sau này sẽ trở thành một phần không thể thiếu của cuộc đời tôi. Tôi không cưới anh ấy nhưng anh thực sự là một trong những người bạn thân nhất của tôi.

Trải nghiệm đó đã khiến tôi thay đổi cách nhìn nhận về trò chuyện. Cuối cùng tôi cũng hiểu đây là một công cụ tuyệt vời trong việc tạo dựng mối quan hệ với mọi người. Tôi dành thời gian tìm hiểu về nó, luyện tập nó và giúp đỡ người khác tiến bộ. Tôi bắt đầu công việc với nghệ thuật giao tiếp và có những con người tuyệt vời

và kết bạn với họ. Cuộc sống của tôi giờ đây đầy ắp bạn bè, những người mang lại ý nghĩa cũng như sự hiểu biết mỗi ngày cho tôi.

Mục đích tôi viết cuốn sách này là mang đến cho mọi người những điều tôi đã học hỏi được để các bạn có thể thu hoạch được những thành quả từ việc có một danh mục các kỹ năng trò chuyện. Những kỹ năng, bí quyết trong cuốn sách này là dành cho tất cả mọi người – không đơn thuần là cho người kém cỏi. Tôi đã gặp những người chào hàng rất tuyệt vời trong diễn thuyết chính thống nhưng lại luôn giao lưu với mọi người bằng thái độ lạnh băng. Tôi cũng gặp những giáo viên, có thể thoải mái trò chuyện với sinh viên và đồng nghiệp nhưng lại không biết nói gì trong buổi họp phụ huynh. Những người mẹ vui vẻ và bận rộn ở nhà là một kho tàng các trò giải trí khi họp nhóm nhưng lại cảm thấy lặc lợng và mất phương hướng trong cuộc họp của Liên hiệp Thiếu niên. Tôi có quen một bác sĩ đã hoàn thành khóa học của mình và gia nhập tổ chức HMO (Tổ chức giữ gìn sức khỏe). Anh ấy là một bác sĩ tuyệt vời, nhưng lại không có kỹ năng giao tiếp và tự tin. Danh sách này vẫn còn dài. Người tài giỏi ở mọi ngành nghề trong xã hội đều cần được giúp đỡ để phát triển kỹ năng giao tiếp.

Cuốn sách này sẽ cung cấp cho các bạn những kỹ năng trò chuyện, làm quen đó. Cải thiện được kỹ năng giao tiếp chắc chắn sẽ nâng cao chất lượng cuộc sống của bạn. Tôi tin bạn sẽ bất ngờ trước hiệu lực của giao

*tiếp. Nó tạo ra chuỗi hiệu quả liên tiếp. Trở thành một người giao tiếp tốt sẽ đem lại những người bạn mới trong quan hệ bạn bè và đồng nghiệp cho bạn. Bạn sẽ tìm thấy niềm vui thích trong những sự kiện xã hội mà bạn từng sợ run người, bạn sẽ tạo ra những con đường và cầu nối tới những cơ hội mới. Anh Rex bạn tôi đã qua đời khá sớm từ vài năm trước trong vụ tai nạn ô tô ở Mexico. Điều đó như nhắc nhở tôi so sánh rủi ro trong việc lôi kéo ai vào giao tiếp với rủi ro khi lái xe. Rex đã sống hết mình ở tuổi ngoài 40 của anh. Tôi cảm thấy mãn nguyện khi mình đã mạo hiểm đi ngang qua căn phòng đó để trở thành một phần trong cuộc sống ngắn ngủi của anh.*

*Hãy dành chút thời gian để điền vào tấm bảng “Chiến thắng trong trò chuyện”. Nếu như trả lời có với hầu hết các câu hỏi, bạn là người đang đi đúng hướng. Nếu như bạn thấy mình có xu hướng trả lời không, đã đến lúc phải vận động rồi đấy.*

### **Bạn đã sẵn sàng làm chủ cuộc trò chuyện?**

Trả lời “Có” hoặc “Không” cho những câu hỏi sau:

1. Năm nay tôi đã tham gia ít nhất một câu lạc bộ hoặc hoạt động nhóm nhằm phát triển các mối quan hệ làm ăn mới hoặc giao lưu với mọi người.



Có     Không

2. Tôi ý thức được việc “đến lượt mình” trong hầu hết các cuộc đối thoại để có thể hiểu hơn về người khác và ngược lại.

Có     Không

3. Năm ngoái, tôi từng tận dụng những mối quen biết của mình để giúp ít nhất hai người có việc làm, tìm được nguồn khách hàng và người tiêu dùng tiềm năng. Hoặc tôi cũng đã cung cấp thông tin cho mọi người vì những mục đích gây dựng quan hệ khác.

Có     Không

4. Tôi tham dự các cuộc họp ít nhất hai lần một tháng để gặp mặt những người cùng ngành nghề/lĩnh vực hoặc những nhân vật có khả năng nay mai sẽ trở thành người có quyền quyết định.

Có     Không

5. Nếu người nào đó thân thiện với tôi, tôi sẽ nhanh chóng thân thiện lại. Tuy nhiên, tôi không phải tuýp người chờ đợi sự thân thiện từ phía người khác rồi mới đáp trả.

Có     Không

6. Khi có người hỏi: “Có gì mới không”, thay vì đáp: “Không nhiều” tôi thường kể về những điều thú vị trong cuộc sống của tôi.

Có     Không

7. Tại các cuộc họp, buổi liên hoan hay hội chợ việc làm, tôi thường tự giới thiệu bản thân mình với

những người chưa quen biết và luôn tìm mọi cách biết tên của ít nhất ba người.

Có     Không

Bạn đã thực hiện những điều trên như thế nào? Một khi đã nắm vững nghệ thuật trò chuyện, làm quen chắc chắn bạn sẽ biết cách:

- Tạo dựng sự nghiệp kinh doanh
- Kết bạn
- Cải thiện kỹ năng giao tiếp
- Hẹn hò
- Kiếm được công việc như mong muốn

## Chương 1

### Những khó khăn trong trò chuyện làm quen?

Bạn đỗ xe vào bãi, tắt máy và ngồi lo nghĩ về điều sẽ xảy ra đến trong hai tiếng tới. Một khách hàng quan trọng mời bạn tới dự tiệc mừng khai trương văn phòng mới. Bạn ghét những chuyện như thế này. Bạn không biết phải nói gì, bạn chẳng biết ai ngoài người khách hàng đó và bạn cảm thấy mình phải luôn cố gắng sao cho khỏi lạc lõng. Thế là bạn ăn và uống nhiều hơn, chỉ để tỏ ra bận rộn. Thay vì tham gia cùng mọi người, bạn lại chôn chân trên ghế và khổ sở không biết mình còn phải ở lại bao lâu nữa, liệu việc ghé qua và ở lại 30 phút đã đủ đạt yêu cầu chưa hay mình sẽ xúc phạm một trong những khách hàng tốt nhất nếu như không ở lại đến lúc tàn tiệc. Bạn kiểm soát để được về sớm. Hay bạn sẽ nhờ ai đó gọi trên loa thông báo tình huống khẩn cấp như: một trong những đứa con của bạn có buổi biểu diễn quan trọng và bạn có thể tự cho phép sự e sợ đó trở thành một căn bệnh.

Trò chuyện, ngẫu nhiên xảy ra liên tục trong ngày – như trên đường đi làm, lúc đi đón con, khi đi thang máy cùng đồng nghiệp, trả lời điện thoại của mẹ vợ, đi họp, đưa khách hàng đi ăn trưa, đi phỏng vấn xin việc – và vô số những việc khác. Tuy nhiên, đối với nhiều người trong

chúng ta, những cuộc đối thoại hằng ngày này lại không dễ dàng chút nào. Với họ, những buổi liên hoan như vậy chỉ khiến họ thêm lo lắng, thậm chí một vài người dần dần ngại tham gia vào những sự kiện xã hội, những bữa trưa để bàn công việc, và những dịp gặp mặt hàng xóm láng giềng. Thật không may, những định kiến về điều khiến bạn bực dọc – vì lắng giềng, người quen và cộng sự – khiến bạn bị coi là người xa cách, lạnh lùng và bảo thủ.

Bạn có nhớ vở kịch *Our Town* của Thornton Wilder không? Vào ngày cưới con trai, Frank Gibbs, ông bác sĩ đã thú nhận với vợ rằng nỗi lo ngại lớn nhất của ông trong những ngày đầu mới cưới là trò chuyện với vợ. Ông nói với bà vợ: “Khi đó tôi đã sợ là rất có thể giữa chúng ta sẽ chẳng có chuyện gì để nói và điều đó sẽ kéo dài vài tuần lễ”. Chuyện trên cho thấy nhu cầu có những kỹ năng trò chuyện không chỉ là vấn đề của thời hiện đại.

Nếu như cuộc trò chuyện của bạn kết thúc ngay sau khi câu chuyện bắt đầu, hay nếu như bạn miễn cưỡng tham gia các buổi hội họp kinh doanh và xã hội, thì bạn đã tìm đúng địa chỉ. Cuốn sách này nhằm giúp bạn đạt được những kỹ năng trong giao tiếp. Bạn cần tự tin và tự chủ trong mọi trường hợp. Nếu thực hiện đúng những kỹ năng được liệt kê trong cuốn sách, bạn sẽ đẩy lùi những trở ngại trong giao tiếp. Bạn sẽ học được cách:

- Biết lôi cuốn bất cứ ai vào những cuộc trò chuyện

- Cứu vãn cuộc trò chuyện sắp bế tắc
- Chuyển đề tài câu chuyện
- Cảm thấy thoải mái trong những sự kiện giao tiếp để tạo mối quan hệ xã hội
- Phát triển những mối quan hệ kinh doanh
- Kết thúc trò chuyện một cách nhã nhặn

## Trò chuyện thành công

Trò chuyện có khi bị ví như đứa con riêng bị ghẻ lạnh của *cuộc đối thoại thực sự*, nhưng thực ra nó lại đóng vai trò rất quan trọng. Thiếu nó bạn khó có thể đạt được cuộc đối thoại đích thực. Trò chuyện làm quen giống như con tàu phá băng dọn đường cho những cuộc đối thoại mật thiết hơn sau này và đặt nền tảng cho mối quan hệ bền vững hơn. Những người giỏi trò chuyện là các chuyên gia trong việc khiến người khác cảm thấy được gắn kết, được tôn trọng và thoải mái. Và đó mới là sự khởi đầu cho một chặng đường dài để khai thác sâu thêm mối quan hệ làm ăn, thắt chặt thỏa thuận, mở ra cánh cửa cho tình bạn và tình yêu.

Ai cũng có thể học được những kỹ năng trò chuyện làm quen. Đừng khờ dại tin rằng những người luôn vui vẻ, hòa đồng với người khác là do bẩm sinh. Đúng là một số có năng khiếu nhưng hầu hết những người còn lại là do luyện tập. Họ phải tập luyện, tham gia các hội nghị chuyên đề, thuê thầy dạy riêng và đọc sách. Thật khó tin phải không? Hãy tin tôi. Bởi tôi đã từng là một người lập

dị, một kỹ sư sống khép kín – không ai thiếu kỹ năng giao tiếp hơn tôi cả. Tôi trở nên chuyên nghiệp là do học hỏi và luyện tập những kỹ năng này.

Bước đầu tiên, hãy loại bỏ tư tưởng chúng ta phải tìm mọi cách giao tiếp với cả người lạ lẫn người quen. Điều đó hoàn toàn không đúng. Không ai dạy chúng ta làm việc đó như thế nào cũng như không có một cơ chế sinh học nào đảm nhận việc trò chuyện khi chúng ta vướng vào một tình thế giao tiếp khó khăn.

Mark MacCormack, người được ủy quyền thay Cleveland đã từng nói: “Người ta mua mọi thứ từ người bạn của họ, cho dù điều kiện mua bán là bình đẳng hoặc hoàn toàn bất bình đẳng”. Điều mấu chốt là: Bạn sẽ có lợi từ việc nuôi dưỡng tình bạn thay vì chỉ đi sưu tầm danh thiếp của họ.

Nghệ thuật giao tiếp được cân bằng để mang lại niềm tin. 20 năm trước, John Naisbitt tác giả cuốn *Magatrends*, đã cho rằng thế giới trong tương lai sẽ tập trung vào công nghệ cao với hình thức cảm ứng. Thế giới công nghệ cao này sẽ khiến chúng ta vươn xa hơn ngoài gia đình hạt nhân của mình, liên lạc với các đồng nghiệp và bạn bè thông qua fax, email và điện thoại di động thay vì phải gặp gỡ trực tiếp. Lái xe vào nhà và ra khỏi nhà qua cửa garage mà không phải chào hỏi hàng xóm. Cách sống, làm việc và liên lạc mới của chúng ta sẽ tạo ra khoảng cách trong giao tiếp với mọi người.

Ngày nay chúng ta nhận thấy cuộc sống diễn ra đúng như những gì Naisbitt đã dự đoán – biệt lập trong góc riêng, phòng ngủ hoặc phong cách riêng của mình.

Mối quan hệ giữa các cá thể trong một xã hội, trong cộng đồng tôn giáo, trong các hiệp hội kinh doanh cũng như trong các tổ chức ngày càng suy giảm. Nguyên nhân là do chúng ta đã mất khả năng kết nối. Sau sự kiện 11 tháng 9 năm 2001, người dân Mỹ không chỉ muốn chia sẻ kinh nghiệm chung về một sự kiện trọng đại mà hơn bất cứ lúc nào hết, họ mong muốn trò chuyện về vấn đề khủng bố, chiến tranh và đôi khi không còn chủ đề nào khác ngoài khủng bố và chiến tranh. Một tuần sau vụ 11 tháng 9, một viên phi công đã phải hướng dẫn cho hành khách khởi hành từ sân bay quốc tế Denver về cách giới thiệu bản thân mình và tìm hiểu mọi người. Đó chính là lúc chúng ta cảm thấy đã thực sự để mất nghệ thuật trò chuyện làm quen. Tôn trọng không gian riêng của người khác là thói quen hằng ngày của chúng ta – do đó chúng ta không biết cách nói chuyện, chưa kể đến việc phát triển câu chuyện. Nhưng bởi nhu cầu tiếp xúc và mở rộng quan hệ cùng với tâm lí chung của chúng ta trước thảm kịch quốc gia đã khiến nhu cầu về việc trò chuyện làm quen nảy nở.

Chúng ta sẽ giao tiếp tốt hơn nhiều nếu như tập trung vào hai mục tiêu trước mắt. Mục tiêu thứ nhất: *Phải mạo hiểm*. Mọi chuyện phụ thuộc vào chúng ta khi *mạo hiểm* bắt đầu trò chuyện với người lạ. Không nên hy

vọng người khác sẽ bắt chuyện với ta trước, mà thay vào đó thậm chí nếu cảm thấy xấu hổ thì chúng ta vẫn phải là người chủ động trước. Dù cho chúng ta đều cảm thấy trong chừng mực nào đó sẽ bị từ chối. Khi đó hãy tự nhủ với bản thân rằng còn nhiều chuyện tồi tệ trong cuộc sống hơn là việc bị từ chối trong những lần giao tiếp, trong ngày hội kỷ niệm của trường hay tại các cuộc họp. Mục tiêu thứ hai: *gánh vác trách nhiệm*. Gánh vác trách nhiệm trong cuộc trò chuyện là trách nhiệm của tất cả mọi người. Nhiệm vụ của chúng ta là phải tạo ra chủ đề để trao đổi, phải nhớ tên mọi người và giới thiệu họ với nhau, phải biết hạ nhiệt khi tình hình căng thẳng và lấp đầy những khoảng trống trong trò chuyện. Chúng ta đều hy vọng là mọi người sẽ luân phiên đảm nhận trách nhiệm này. Nếu như mọi người cảm thấy thoải mái với sự hiện diện của chúng ta, họ sẽ có hứng thú làm đối với chúng ta.

## **Lời nói chẳng mất tiền mua...nhưng lại rất có giá trị**

Những câu chuyện xã giao rất cần thiết trong việc tạo dựng và làm phong phú hơn các mối quan hệ. Do vậy, hãy luôn khởi đầu và kết thúc những cuộc đối thoại bằng những lời trò chuyện thân mật để khiến mối quan hệ trở nên gần gũi hơn. Các nhà đầu tư thường chọn người lên kế hoạch tài chính cho mình dựa trên khả năng người đó khiến cho họ cảm thấy an toàn và thỏa mái như thế nào.



Cách cư xử của bác sĩ bên giường bệnh của bạn quan trọng với bạn như thế nào? Những nhà tạo mẫu tóc là những nhà ngoại giao khéo léo tốt bậc, bởi họ biết sẽ không có phụ nữ nào chịu bỏ ra cả tiếng đồng hồ ngồi trên ghế phỏ mặc cho ai đó cầm trên tay những vật sắc nhọn nếu như cô ta không cảm thấy thoải mái.

Nói cách khác, chính những cuộc trò chuyện lại hé lộ công ty và cá nhân đó dùng tiền như thế nào. Nhìn chung, mọi người và các tổ chức dùng tiền vì hai lý do sau:

- **Để giải quyết một vấn đề hay đáp ứng nhu cầu.**  
Hãy nghĩ mà xem. Bạn vội vàng vào ăn trưa trong quán đồ ăn nhanh để có thêm thời gian. Bạn thuê người trông trẻ để được đi chơi vào buổi tối. Bạn thuê công ty dịch vụ đến cắt cỏ sân, vườn để có thêm thời gian rảnh và tránh bị dị ứng.
- **Để có được những cảm giác tích cực, vui vẻ.**  
Susan, người hàng xóm của tôi vẫn tiếp tục gửi tiền ở ngân hàng cũ dù có những ngân hàng khác mời chào bằng những điều khoản hợp đồng tốt hơn – vì cô ấy thích nhân viên ở đó. Hay như Vince hạn tôi đã chuyển nhà sang tận bên kia thị trấn nhưng vẫn lái xe về khu cũ để đưa chó đi khám bệnh. Mặc dù anh và người bác sĩ không hay nói chuyện với nhau, nhưng anh không nghĩ

sẽ đi đâu khác. Anh ấy đặc biệt thích người bác sĩ này.

Một người giao tiếp tốt thường biết cách gợi những cảm xúc tích cực ở người khác. Sự thật là lựa chọn của người tiêu dùng trong việc tiêu tiền ở đâu đều bị ảnh hưởng bởi việc có hay không có sự giao tiếp. Trò chuyện có ý nghĩa quan trọng bởi nó là phần không thể thiếu để tạo nên sự giao tiếp. Phụ huynh và giáo viên gặp gỡ nhau trước cuộc họp nhằm tạo lập mối quan hệ. Những người môi giới thế chấp hay tán gẫu với những người có thể nguồn cung cấp thông tin như nhân viên của các công ty danh tiếng và những nhà kinh doanh bất động sản nhằm thắt chặt mối quan hệ và thu được lợi ích kinh doanh. Thậm chí chỉ cần vài cuộc nói chuyện thoải mái thôi cũng sẽ khiến khách hàng tiềm năng đó nhớ đến bạn hơn là nhớ tới đối thủ của bạn.

Thế giới của chúng ta thay đổi rất nhanh và khắc nghiệt. Các phương tiện truyền thông mang đến tin xấu nhiều hơn tin tốt. Mọi người thường hay để ý đến những cuộc nói chuyện trong đó nhắc đến họ và cóys nghĩa với họ. Ai cũng tìm kiếm những điều đó ở những hội thoại thân thiện. Chính vì thế, họ thường chọn mua đồ và sử dụng dịch vụ ở những cửa hàng tư nhân bởi sự nồng hậu, thân thiện và biết quan tâm. Từ những công ty lớn tìm nàh cung cấp đến những người tiêu dùng mua thực phẩm – mọi quyết định đều bị ảnh hưởng bởi việc thiết lập giao tiếp với bên đối tác.

## Giao tiếp ít nhưng vẫn đạt hiệu quả

Những nhà quản lý hiệu quả luôn dùng cách trò chuyện trước cuộc họp để tạo nhịp cho cuộc thảo luận nghiêm trọng và có thể phức tạp hơn. Những cuộc trò chuyện thân mật thường mở ra cơ hội tạo dựng quan hệ, tạo ra một đội ngũ kết dính cũng như tăng khả năng thành công.

Phát triển các kỹ năng giao tiếp còn giúp bạn cải thiện việc giao tiếp với con cái. Câu hỏi mà các bậc cha mẹ hay hỏi nhất - *Ở trường thế nào con?* – là câu hỏi giết chết trò chuyện. Hãy tránh câu trả lời gọn lỏn “Ổn” bằng cách tạo ra cuộc trò chuyện giữa bạn và con cái. Hãy thử hình dung rằng khi đó, bạn sẽ thực sự hiểu được về những điều con bạn đang học và bạn bè của chúng!

Chuyện trò không có nghĩa là nói chuyện vớ vẩn mà là kết nối mọi người lại với nhau. Đánh giá đúng sức mạnh của việc trò chuyện là bước đi quan trọng đầu tiên. Chỉ khi nhận ra giá trị của nó, bạn mới sẵn sàng tiếp thu các kỹ năng. Nếu như bạn cho rằng trò chuyện là tất cả những gì khiến bạn trở thành một người lẻo mép thì bạn hoàn toàn nhầm. Trò chuyện nghĩa là bạn đang đi những bước đầu tiên. Nó khởi đầu cho mọi phản hồi tác động đến cuộc sống của bạn.

Cuốn sách này bao gồm những kỹ xảo và thủ thuật nhằm giúp bạn có những kỹ năng để tự tin vào chất lượng của

đối thoại. Bạn không nhất thiết phải yêu thích các bữa tiệc cocktail hay những sự kiện kết giao xã hội, nhưng bạn phải có đủ kỹ năng để trò chuyện thành công trong những bữa tiệc đó. Cũng như tôi, bạn có thể thích ở nhà đọc sách hơn là tham gia một sự kiện mà ở đó bạn không quen biết ai. Việc hòa mình với mọi người khi trong phòng toàn người lạ rõ ràng đòi hỏi rất nhiều nỗ lực. Tuy nhiên, không thể phủ nhận rằng có rất nhiều sự kiện chúng ta rất muốn tham dự. Do đó, bạn nên tận dụng tối đa mọi cơ hội mình có để rèn luyện kỹ năng giao tiếp. Khi đọc xong cuốn sách này, bạn sẽ có đầy đủ mọi thông tin để trở thành nhà giao tiếp thành công trong bất kỳ hoàn cảnh nào. Trò chuyện không chỉ nâng cao kỹ năng giao tiếp mà còn cải thiện khả năng lãnh đạo của bạn, giảm tải những lo lắng trong mọi tình huống khiến bạn tự tin hơn, dẫn dắt bạn đến với những mối quan hệ mới và nhiều điều nữa.

tổ chức như thế để tìm bằng hữu và chúng ta thường từ bỏ khi không tìm được người bạn thích hợp. Thay vào đó, chúng ta lại theo đuổi những hiệp hội sẽ khó cho phép chúng ta gia nhập.

Tôi nghĩ hầu hết chúng ta sẽ cảm thấy quen thuộc khi đọc bài thơ sau của một tác giả vô danh:

### **Cảm tưởng của một thành viên mới**

*Tôi gặp bạn trong những lần hội nghị,  
Nhưng chưa một lần bạn cất lời chào tôi.  
Bởi bạn bận rộn mọi nơi mọi lúc  
Với những người bạn biết rõ mà thôi  
Tôi ngồi giữa những thành viên khác  
Nhưng tôi vẫn là cô gái lẻ loi  
Nhưng người mới, hết như tôi, lạ lắm ;  
Còn những người cũ lướt qua chúng tôi.  
Ôi giả dối thay, những câu chuyện bạn kể  
Về tình thân bằng hữu, thành viên  
Nhưng bạn chỉ đi ngang phòng hội nghị  
Và chẳng bao giờ nán lại hàn thuyên*

*Chẳng lẽ bạn không thể chỉ gật đầu và cười mỉm*

*Hoặc bắt tay rồi ngồi giữa bạn bè ?*

*Nhưng thực tế bây giờ tôi đã hiểu*

*Tôi sẽ đến trong lần hội nghị tới*

*Và hy vọng sẽ được bạn dành cho*

*Một chút thời gian hỏi han, giới thiệu*

*Và khi ấy ta là bạn của nhau.*

Lần tới khi có cơ hội đến dự một buổi tiệc chiêu đãi, một buổi cà phê, hay dự một đám cưới, hãy nhìn quanh phòng. Tìm cách tiếp cận một ai đó và kéo họ vào câu chuyện của bạn. Tốt nhất nên tìm những người cũng đang có cảm giác đơn độc như bạn.

### **Im lặng là mất lịch sự**

Đừng tiếc công sức và hãy quên câu châm ngôn *im lặng là vàng*. Lần đầu tiên tôi nhận ra mặt trái của sự im lặng là khi tôi còn là kỹ sư, và làm việc cùng với một đồng nghiệp có bằng cấp, chức vụ và rất giỏi như tôi. Chúng tôi được cho là ngang sức về mọi mặt. Tuy nhiên, người đồng nghiệp đó lại rất dễ gần và hoạt bát. Các nhân viên phòng marketing, phòng nhân sự và quản lý chất lượng cũng như các chuyên gia ở trụ sở chính đều biết tên cô ấy. Người quản lý trực tiếp của chúng tôi chú ý đến cô ấy

và luôn góp ý với cô trong công việc. Và khi có dịp đề bạt, cô ấy đã được thăng cấp còn tôi thì không. Đơn giản là không ai thấy tôi bởi tôi quá lặng lẽ.

Sau đó tôi lại nhận được một bài học đắt giá khác về sự im lặng. Bạn tôi là Johnnie, làm giám đốc khu vực cho một tập đoàn nằm trong danh sách Fortune 100. Cô kéo tôi đến mọi buổi lễ của công ty cô. Bob, ngài phó chủ tịch của một tập đoàn cũng tham dự những hoạt động này. Tôi ngưỡng mộ tư thế đĩnh đạc cũng như thanh lịch của ông khi ông dễ dàng giao tiếp với mọi người. Sự tự tin của Bob lấn át tôi và khiến tôi rất ít khi nói chuyện với ông dù rất ngưỡng mộ. Ngay cả lúc ông lại gần, tôi cũng quá lo sợ nên chẳng nói được gì.

Khi chuyển sang phòng bán hàng kỹ thuật, tôi đã gọi cho Bob và giới thiệu lại về mình đồng thời quảng bá dịch vụ của chúng tôi. Trước khi tôi kịp giới thiệu xong về mình, Bob đã làm tôi mất mặt khi nói: “Tôi không thể tin được cô lại đang gọi cho tôi. Chúng ta đã cùng dự tiệc hàng chục lần, và trước mặt mọi người cô đã lơ tôi đi. Cô là người kiêu căng nhất mà tôi biết. Tôi không có hứng thú mua bất kỳ thứ gì của cô cả.” Khỏi phải nói tôi sửng sờ và hoảng sợ như thế nào trước phản ứng của ông ấy. Tôi không hề biết sự e ngại lại có thể bị hiểu nhầm là kiêu ngạo. Xấu hổ và kiêu ngạo là hai điều khác nhau hoàn toàn nhưng hình thức biểu thị bên ngoài lại giống nhau. Do vậy, đừng mạo hiểm giữ im lặng để bị lầm tưởng rằng bạn tự phụ hay kiêu căng. Bạn sẽ phải trả giá đắt cho

điều đó. Những câu xã giao cho người khác thấy cá tính của bạn. Bạn đánh giá cao nỗ lực giao tiếp của người khác. Vậy hãy làm điều tương tự như họ. Trái ngược với những điều người lớn dạy bạn trước đây, im lặng không còn là vàng.

### **Điều tốt đẹp chỉ đến với người biết tìm kiếm**

Sự chờ đợi lấy đi của bạn rất nhiều thời gian. Bạn phải tự bắt đầu. Đừng mất thời gian nghĩ rằng hãy cứ đợi đi rồi sẽ có người hứng thú đến bắt chuyện với bạn trước. Hãy bỏ thói quen cũ và nghĩ mọi chuyện thật đơn giản, hãy tìm những người bạn quen biết – đồng nghiệp, khách hàng, thậm chí là đối thủ cạnh tranh. Chúng ta sẽ thấy thỏa mái với những người này bởi họ cũng tham dự những sự kiện tương tự, hiểu những thuật ngữ tương tự, và cũng đang cố gắng tiếp cận với những người có quyền quyết định. Hãy kết thúc việc bạn phải bỏ ra 40 đô la để tham dự một sự kiện mà chỉ tìm kiếm những người đã quen biết bởi vì việc đó có vẻ ít mạo hiểm hơn, bởi mục đích của các sự kiện này là để tìm đối tác mới.

Nếu bạn mong đợi một nơi mà mọi người để hòa lẫn vào nhau thì đó chỉ có thể là nhurgnx buổi tiệc dành cho người độc thân. Bởi họ có tiếng là những người không có bạn nháy. Hầu hết mọi người ở những buổi tiệc độc thân – trước đây bao gồm cả tôi – đều chăm chăm lo lắng chờ đợi và tìm bạn trong đám đông. Khi một người bạn xuất hiện, họ lập tức dành cả buổi tối bên nhau. Nếu như họ



muốn ở bên nhau như thế, tại sao không hẹn hò riêng mà lại dành cả tối trong những dịp như vậy để bên nhau ? Vâng họ nói chuyện với nhau thật dễ dàng, thoải mái và tin cậy. Tuy nhiên, cách đó lại không khiến bạn làm quen được với những người mới hay bất chợt có những phút giây lãng mạn.

Những điều tốt đẹp chỉ đến với những người biết hành động và chủ động tạo ra điều tốt đẹp. Will Rogers, ngôi sao điện ảnh, nhà bình luận và huyền thoại nhạc dân gian Mỹ đã khẳng định điều này khi nói : “Phải biết trèo cây thì mới đến được chỗ có nhiều hoa quả.” Mặc dù có thể việc trèo cây là mạo hiểm nhưng bạn sẽ không lái được quả ngon nếu chỉ biết đứng đó chờ đợi.

### **Bắt chuyện trước là trách nhiệm của bạn**

Bạn có biết ám ảnh xã hội lớn nhất ở Mỹ là gì không ? Đó chính là phát biểu trước đám đông. Thế còn ám ảnh thứ hai ? Đó là bắt chuyện với người lạ. Do vậy, hãy luôn nhớ kkkhi bạn tham dự một buổi tiệc trưa hay tiệc cocktail, hầu hết mọi người ở đó đều e sẹo nói chuyện với bạn. Vì lo sợ bị từ chối nên nhiều người trong chúng ta không dám mạo hiểm bắt chuyện, nhưng trên thực tế khả năng bị từ chối là rất thấp. Tại những sự kiện khi cố gắng của bạn không được đánh giá đúng, hãy nhớ bạn sẽ không phải gặp lại người đó lần nữa. Bạn sẽ trở thành anh hùng nếu bạn là người bắt chuyện trước. Bạn sẽ có tiếng tăm, sự tôn trọng và các mối quan hệ nếu như bạn duy trì

được cuộc trò chuyện. Hầu hết mọi người đều sẽ hưởng ứng nỗ lực và đánh giá khả năng dẫn dắt cũng như sự thân thiện của bạn.

### **Duy trì trò chuyện vẫn là trách nhiệm của bạn**

Nếu như bạn luôn chờ đợi người khác khơi mào cho cuộc chuyện trò, bạn sẽ bị xem là người tự coi mình là trung tâm. Thật đấy ! Bởi vì bạn đã đặt sự thoái mái của bản thân mình lên trên những người khác. Bạn không phân chia công việc cân bằng. Nếu như bạn hoàn toàn phớt lờ trách nhiệm của mình trong cuộc trò chuyện làm quen thì giờ đã đến lúc thay đổi. Bạn không thể dựa vào người khác để tiếp tục cuộc nói chuyện bởi cuộc trò chuyện sẽ rất buồn tẻ. Hơn thế nữa, những câu trả lời nhát gừng, cụt lủn sẽ không thể hiện sự đóng góp của bạn cho cuộc đối thoại.

Bước đầu tiên để trở thành người trò chuyện tuyệt vời là bạn phải nỗ lực trong đối thoại và chủ động giúp người khác thấy thoải mái. Hãy xem danh sách các câu hỏi phá vỡ im lặng dưới đây và đảm bảo sẽ sử dụng ít nhất bốn điều trong cuộc làm quen sắp tới của bạn. Nếu bạn e rằng mình sẽ không nhớ hết, hãy chép lại, cho vào trong túi và đọc lại trước khi đến một buổi tiệc. Hoặc nếu như khi bạn đã đến đấy mà lại thấy đầu óc trống rỗng, hãy xin lỗi rồi đi vào trong toa lét để đọc lướt lại danh sách của mình. Câu hỏi phổ biến và cổ điển là : *Anh/chị làm nghề gì?* Dưới đây là những cách khác nhau để bắt đầu

một câu chuyện, giúp bạn khiến câu chuyện trở nên đa dạng và luôn mới mẻ. Bạn sẽ không bao giờ sử dụng hết những câu hỏi trong danh sách này, mà chỉ những câu thích hợp với từng cuộc đối thoại và vào từng thời điểm. Đồng thời hãy chuẩn bị câu trả lời bởi người trò chuyện có thể sẽ hỏi lại bạn chính những câu hỏi này.

### **Những câu hỏi phá vỡ im lặng với chủ đề công việc**

1. Miêu tả một ngày làm việc điển hình của bạn.
2. Sao bạn lại có ý tưởng này ?
3. Điều gì khiến bạn tham gia lĩnh vực này ?
4. Điều khiến bạn hứng thú trong công việc tiếp thị/nghiên cứu/giảng dạy ?
5. Điều bạn yêu thích nhất trong công việc của mình là gì ?
6. Điều khác biệt giữa bạn, công ty của bạn với các đối thủ cạnh tranh ?
7. Tại sao công ty của bạn... ?
8. Kể một vài thử thách trong công việc của bạn.
9. Bạn dự đoán xu hướng sắp tới trong lĩnh vực của bạn là gì ?
10. Cách hữu hiệu nhất mà bạn biết để quảng bá cho doanh nghiệp của mình là gì ?
11. Kể lại kinh nghiệm làm việc quan trọng nhất mà bạn có được.
12. Lời khuyên bạn dành cho những người mới bắt đầu trong lĩnh vực như bạn là gì ?

13. Bạn sẽ làm gì khi biết chắc mình sẽ không thất bại ?
14. Những thay đổi đáng kể mà bạn chứng kiến trong công việc kể từ khi bạn bắt đầu là gì ?
15. Hãy kể lại sự cố lạ lùng nhất bạn gặp phải.
16. Công việc tốt nhất bạn từng làm là gì ? Và công việc tệ nhất ?
17. Phần khó khăn nhất trong công việc của bạn là gì ?
18. Internet có ảnh hưởng như thế nào đến công việc của bạn ?
19. Bạn có biết ai có thể giúp tôi... ?
20. Hãy nói về nền kinh tế/bầu cử/mùa hè có ảnh hưởng thế nào đến công việc của bạn.

### **Những câu hỏi phá vỡ im lặng trong lĩnh vực xã hội**

1. Bạn nghĩ gì về phim ảnh/nhà hàng/tiệc tùng ?
2. Hãy kể về kỳ nghỉ thú vị nhất của bạn.
3. Bạn thích làm gì vào những ngày mưa ?
4. Nếu như bạn được tái diễn lại một khoảnh khắc trong cuộc sống, đó là khoảnh khắc nào ?
5. Bạn muốn có thứ gì nhất ? Tại sao ?
6. Hãy kể về người họ hàng bạn yêu quý nhất.
7. Hãy nói về thị trấn nơi bạn lớn lên ?
8. Bạn muốn quay trở lại nơi nào trong thời gian tới đây ?
9. Kể cho tôi nghe về bọn trẻ nhà bạn.

10. Bạn cho rằng độ tuổi nào là hoàn hảo nhất ? Tại sao ?
11. Một ngày làm việc của bạn như thế nào ?
12. Trong số những nơi bạn đã sống, hãy kể về nơi bạn thích nhất.
13. Kỳ nghỉ nào bạn ưa thích nhất ? Bạn tận hưởng những gì ?
14. Những truyền thống nào của gia đình mà bạn đặc biệt ưa thích ?
15. Hãy kể về chiếc ô tô/xe máy đầu tiên bạn mua ?
16. Internet ảnh hưởng như thế nào đến cuộc sống của bạn ?
17. Ai là thần tượng hồi nhỏ của bạn ? Và thần tượng đó có thay đổi không ?
18. Hãy kể về người thầy bạn nhớ nhất.
19. Hãy kể về một bộ phim/một cuốn sách bạn từng xem/đọc hơn một lần.
20. Nhà hàng ưa thích của bạn là gì ? Lý do ?
21. Hãy kể tại sao bạn được đặt tên là ... ? Hãy kể nguồn gốc họ của bạn ?
22. Hãy kể về nơi nào bạn đã đến và mong sẽ không bao giờ phải trở lại.
23. Điều ngạc nhiên lớn nhất bạn từng có là gì ?
24. Điều bất ngờ lớn nhất bạn từng lên kế hoạch dành cho một ai đó là gì ?
25. Trượt tuyết ở nơi này luôn là thử thách. Bạn thích trượt tuyết ở những đâu ?

26. Ai sẽ đóng vai bạn nếu có bộ phim về cuộc đời bạn ? Sao lại là người đó ?
27. Người nổi tiếng nhất mà bạn đã gặp là ai ?
28. Hãy kể về một vài giải pháp cho cuộc sống và công việc trong năm mới của bạn.
29. Việc thiếu tổ chức nhất mà bạn đã từng làm là gì ?
30. Kể về một bộ trang phục bạn đã mặc đi dự tiệc.
31. Kể về địa vị chính trị mà bạn muốn nắm giữ.
32. Bài hát nào gợi nhớ một sự cố trong cuộc đời bạn ?
33. Bữa ăn đáng nhớ nhất của bạn là ở đâu ?
34. Sự trùng hợp đáng nhớ nhất mà bạn đã từng trải qua hay được biết đến ?
35. Khi thoải mái, bạn có thể nói chuyện như thế nào ?
36. Nhân vật hoạt hình nào bạn muốn được phỏng vấn nhất ? Vì sao ?
37. Hãy kể với tôi về gia đình bạn.
38. Mùi hương nào gợi đến một kỉ niệm đặc biệt ?
39. Kể về người đáng sợ nhất bạn từng gặp.
40. Bạn thích làm gì một mình ?
41. Hãy kể về một người bạn thơ ấu chuyên gây rắc rối cho bạn.
42. Kể về quãng thời gian khi bạn ăn hoặc uống quá nhiều.
43. Kể về ba tháng sống xa nhà đầu tiên của bạn.
44. Kể về quãng thời gian khi bạn thất nghiệp.

45. Chia sẻ kỷ niệm về một người ông/bà của bạn.
46. Kể về khoảnh khắc xấu hổ nhất của bạn.
47. Kể cho tôi nghe về điều mà hầu hết mọi người thường không đoán về bạn.
48. Bạn sẽ làm gì nếu như kiếm được một triệu đô la ?
49. Thời tiết như thế nào được bạn cho là lý tưởng nhất và tại sao ?
50. Bạn đã học trượt tuyết/chơi piano như thế nào ?

### Chương 3

## Trò chơi mạo hiểm : Bắt chuyện

Bạn đã được trang bị đầy đủ những kỹ năng để phá vỡ im lặng. Nếu như có ai chào bạn, bạn đã có đầy đủ nguyên liệu cho một cuộc trò chuyện. Luôn có sẵn chủ đề để nói sẽ giúp bạn cải thiện đáng kể kỹ năng giao tiếp. Tuy nhiên, đôi lúc tim bạn vẫn đập nhanh hồi hộp. Bạn nghĩ chỉ cần sẵn sàng đối đáp khi có ai kéo mình vào hội thoại là đủ. Vì thế, bạn đến trường của con trai và đợi những phụ huynh khác chào. Bạn đến tiệc tối và cố tỏ vẻ bận rộn vì hy vọng sẽ có một đồng nghiệp tiến lại và nói chuyện với bạn. Không ! Bạn không cần căng thẳng đến thế.

Matt McGraw, nhân viên quản lý dịch vụ thông tin tại Denver cho biết nhiều tình huống sẽ trở nên bớt căng thẳng hơn nhờ những câu xã giao mở màn. “Năm 19 tuổi, khi đang theo học tại Đại học Oregon, tôi có làm thêm vài năm tại một bệnh viện địa phương. Công việc của tôi là chuẩn bị kỹ thuật sửa soạn cho các bệnh nhân nam trước khi họ được phẫu thuật bao gồm cả việc cạo. Bạn có thể hình dung đây là công việc khó khăn cho cả tôi lẫn người bệnh. Tôi bắt đầu ngày làm việc vào lúc 4 giờ rưỡi sáng. Bởi vậy, tôi chuẩn bị cho bệnh nhân đầu tiên từ rất sớm. Tôi mất từ một tiếng trở lên cho mỗi bệnh nhân. Bản thân công việc này vốn khó khăn và làm cho người bệnh không thoải mái. Họ đang đói, đau triền



miên, cảm thấy lạ lẫm khi có người khác cạo cho mình. Nhiều người ốm yếu và đối mặt với nỗi sợ hãi sinh tồn. Người chuẩn bị được yêu cầu cạo cho bệnh nhân 100% từ cằm đến mắt cá chân. Hy vọng rằng tôi đã miêu tả đúng hoàn cảnh hồi đó khó khăn như thế nào.

Nhưng tôi nhanh chóng phát hiện ra mọi việc sẽ trở nên hết sức dễ dàng nếu như tôi biết cách lôi kéo họ trò chuyện. Họ sẽ được thu giãn và thời gian sẽ trôi nhanh hơn rất nhiều nếu tôi làm cho họ quên đi việc đang bị cạo. Chúng tôi không nói chuyện về tình hình sức khỏe, nỗi sợ hãi của họ, chiinhs trị hay thể thao mà chỉ là những vấn đề chung chung, chuyện thường ngày như họ sống ở đâu, nơi đó như thế nào, quê gốc của họ ở đâu và nơi đó ra sao.

Tôi hoàn toàn đồng ý về sức mạnh của những lời hỏi han. Nó không nhất thiết phải nói về chương trình nghị sự mà đơn giản chỉ là một cách hiểu về người khác. Cuối cùng, tôi nghĩ rằng những bệnh nhân đó nói chuyện với tôi còn nhiều hơn thời gian họ nói chuyện với tất cả bác sĩ và y tá của họ. Đó là một công việc thật tuyệt vời.”

Bạn hoàn toàn có thể bắt chuyện trước. Nó không hề khó như bạn nghĩ. Và cái hay của việc này là bạn làm chủ định mệnh của mình. Thay vì chờ đợi ai đó nói chuyện với bạn, bạn hãy tự chọn người đồng hành cho mình. Với quan niệm là: Bạn hãy chọn một người. Và hãy tận hưởng điều đó!

Nguyên tắc rất đơn giản: Khi ai đó trao cho bạn một nụ cười, hãy tự nhiên cười đáp lại. Hãy là người cười và chào người khác trước. Chỉ cần mỉm cười và một vài câu nói thế là xong. Luôn chắc chắn bạn có trao cả ánh mắt. Việc làm đơn giản này khởi đầu của việc thiết lập mối quan hệ. Trong những giây phút đó, hãy tỏ ra hứng thú với người khác. Tuy nhiên, nếu ý nghĩ ấy khiến bạn chỉ muốn nhảy ngay lên giường và trùm chăn kín mít thì phải tìm cách khác đơn giản hơn. Hãy đi qua một khu thương mại và chào mời người bạn gặp. Khi bạn đi qua bãi đỗ xe để vào khu bán tạp phẩm, hãy chào ba người bán hàng. Hãy duy trì luyện tập đến khi nào bạn thấy thật tự nhiên.

Cô Barb, bạn tôi đã quyết định từ bỏ công việc ổn định của mình để tham gia tranh cử vào hội đồng thành phố. Cô có cách trò chuyện rất tự nhiên và cô đã phát hiện ra một số điều thú vị trong chiến dịch tranh cử của mình. Tại các buổi diễn thuyết trước công chúng, các ứng viên khác thường vào phòng, tìm đến bục phát biểu rồi ngồi xem lại phần chuẩn bị của mình hoặc tự trả lời trước một số câu hỏi có thể được đặt ra. Nhưng Bard thì khác, cô hòa mình cùng với thính giả và làm quen với càng nhiều người càng tốt. Bard cũng phát hiện ra là cách tốt nhất khiến người khác cảm thấy thoải mái và cởi mở là nhìn vào mắt họ và hỏi *Anh/chị tên là gì?* Bí quyết này đã giúp cô chưa bao giờ thất bại khi làm quen với người khác.

## Ý nghĩa của những cái tên

Tất nhiên là bạn phải đứng lại và trò chuyện, đừng chỉ đi ngang qua và nói *xin chào*. Hãy tìm cách để nhớ tên người khác; học cách nhớ và gọi tên người khác là một trong những nguyên tắc quan trọng nhất cho một cuộc trò chuyện hiệu quả. Vì vậy, hãy tập trung trong khi người khác giới thiệu. Hãy nhắc lại tên của họ trong lời chào của bạn. *Rất vui được gặp chị, Debra*. Để giúp bạn ghi nhớ được những cái tên, hãy luôn gọi tên người đó khi trò chuyện. Hãy kiềm chế nghĩ tới câu trả lời mà chú tâm vào tên của người cùng trò chuyện. Hãy tập trung vào tên của họ, nhắc đi nhắc lại trong đầu rồi mới chuẩn bị các câu trả lời. Nếu như bạn bị mất tập trung trong phần giới thiệu và quên mất tên, hãy thừa nhận điều đó! Đừng cố cho đến hết cuộc trò chuyện mà không hề biết tên của người kia. Tốt hơn hết là nói một điều gì đó đại loại như *Xin lỗi, tôi không chắc là mình biết chính xác tên anh/chị*. Thường thì ai cũng thích được hỏi lại tên còn hơn gọi sai tên họ. Đừng bao giờ gọi sai tên. Điều này đặc biệt đúng. Ví dụ như bạn đang xếp hàng tại rạp chiếu bóng. Đừng cố công vắt óc suy nghĩ làm gì. Hãy nói: *Xin lỗi, tôi không nhớ tên anh/chị. Anh/chị có thể nói lại được không?* Mẹo nhỏ hiệu quả này sẽ tránh cho bạn gặp phải những rắc rối không lường trước được. Giả dụ như bạn quên tên khách hàng và khi đang trò chuyện với họ, sếp bạn xuất hiện. Bạn sẽ làm thế nào để giới thiệu khách hàng với sếp khi mà cả tên họ bạn cũng không

biết? Đừng bao giờ ngần ngại nhắc lại tên trước khi bắt đầu cuộc trò chuyện, nếu không bạn sẽ hối hận. Bạn sẽ là một gã cờ bạc kém cỏi nhất khi cá với tôi *Tôi cá là bạn không nhớ tên tôi!* Bởi tôi không sẵn lòng đặt cửa đâu. Tôi sẽ úp bài ngay lập tức và đề nghị được nhắc lại tên!

Bạn cũng sẽ không bao giờ phải lảng tránh người khác chỉ vì bạn không nhớ được tên họ. Hãy dẹp bỏ lo lắng đó đi, thú thật và cơ hội để có những cuộc trò chuyện thú vị là rất lớn. Ngay cả khi bạn bị tách biệt hẳn với đám đông hay chỉ tình cờ đi ngang qua một hàng tạp hóa, hãy lại gần và chào hỏi mọi người. Nếu như bạn lảng tránh ai đó chỉ vì xấu hổ do quên mất tên người đó, bạn chỉ làm cho lỗi lầm đó trầm trọng thêm vì sự khiếm nhã.

Có một chút rắc rối hơn khi gặp người nước ngoài, hay những người có tên lạ. Vì vậy hãy tìm cách để nhớ đúng cách phát âm tên họ, ngay cả khi điều này đồng nghĩa với việc bắt người khác phải nhắc đi nhắc lại nhiều lần. Khi bạn mất thời gian để học cách phát âm đúng tên một người khác, chứng tỏ bạn rất quan tâm đến người đó và điều này được đánh giá cao. Ngược lại nếu bạn tỏ ra lười biếng vì tên người khác khó nhớ, điều này sẽ được hiểu là tên họ không đáng để bạn nhớ.

Hãy luôn nhớ rằng việc ghi nhớ những cái tên là việc nên làm. Thực tế là, học cách ghi nhớ tên là một phần tất yếu của một cuộc trò chuyện. Chủ nhà luôn được coi là người phải biết và gọi đúng tên khách vì họ có trách

nhệm giới thiệu mọi người làm quen với nhau. Tôi đã từng ngồi ở bàn dành cho tám người, đến trước tôi là ba người khác đã ngồi sẵn ở đó. Khi những người khác đến sau, tôi đưa tay ra bắt và giới thiệu họ với ba người đến trước để làm quen và trò chuyện. Tôi giới thiệu. Đây là Linda làm tại Sun Microsystem, đây là John làm tại Sony và đây là Sam từ Hiệp hội An toàn lao động. Với vai trò là chủ nhà, bạn sẽ cảm thấy thoải mái và tạo ra bầu không khí tự nhiên để chịu để trò chuyện. Chủ nhà cũng đóng vai trò như người trưởng nhóm.

### **Hãy cẩn thận với những biệt danh**

Nếu như một đồng nghiệp tự giới thiệu mình là “Michael”, không nên gọi anh ấy bằng tên “Mike”. Nếu như anh ấy muốn bạn gọi là “Mike”, anh ấy đã giới thiệu bằng tên đó rồi. Nếu như ai đó có tên khó đọc, hãy cố gắng học đúng tên của họ - không nên gọi tắt bằng biệt danh nếu chưa được sự đồng ý của họ! Tôi phát cáu lên khi ai đó gọi tắt tên tôi là “Debbie”. Tôi biết là không chỉ mình tôi đã ở trong tình huống như thế. Sau một cuộc họp, Julia đi đến và kể với tôi: “Debra, tôi có một vài điều muốn nói với chị. Trước đây tôi cũng tên là Debra. Tôi thường phải diễn thuyết trước ban giám đốc. Và lúc nào cũng có người gọi tôi bằng cái tên Debbie. Rốt cuộc tôi không thể chịu đựng nổi và đổi tên thành Julia!”

Hãy chắc rằng bạn dùng và gọi đúng tên người khác. Ví dụ, khi tôi gọi cho một khách hàng, thư ký của người này

trả lời máy: Đây là văn phòng Katherine Winter, Susan xin nghe. Tôi sẽ đáp lại: Xin chào Susan, tôi là Debra Fine. Làm ơn cho tôi gặp Katherine? Tôi đã dùng đúng tên và không tùy tiện khi gọi tên mọi người. Susan có vai trò rất quan trọng bởi cô ấy là cầu nối với vị khách hàng của tôi. Vì vậy sẽ không có lợi khi làm phiền lòng cô ấy nếu đường đột gọi cái tên “Sue” hoặc là không gọi tên. Gọi người khác bằng tên chứng tỏ bạn quan tâm đến họ và khiến cho họ cảm thấy bản thân thật đặc biệt.

Một ví dụ khác: Khi đi trả băng Video thuê quá hạn, tôi đã bắt chuyện với người trông cửa hàng trong khi đợi thông tin chi tiết tài khoản của tôi hiện lên trên máy tính. Trong cuộc trò chuyện ngắn ngủi đó, tôi đã gọi tên và hỏi anh ấy đã xem qua tất cả các phim trong cửa hàng chưa. Đến khi thông tin tiền quá hạn của tôi hiện lên trên máy tính, anh ấy đã hủy thông báo đó đi và chúc tôi một ngày tốt lành. Khi bạn gọi tên người khác một cách chân thành, điều này sẽ khiến họ cảm thấy bản thân rất đặc biệt.

### **Nên cho đi nhiều hơn những gì hi vọng nhận được**

Giới thiệu lại tên bạn khi gặp lại ai đó là việc nên làm – dù bạn đã gặp họ trước đây và nghĩ rằng đáng lẽ họ phải nhớ tên bạn. Hãy nghĩ đây là một sự rộng lượng ngẫu nhiên. Hãy giơ tay ra và nói: Xin chào Patrick, tôi là Debra Fine. Anh có khỏe không? Bằng cách tự giới thiệu tên mình trước, tôi đã làm cho Patrick không khó xử.

Nếu như anh ấy trót quên tên tôi, điều này sẽ không lộ ra, và anh ấy sẽ không mất thời gian để cố nhớ xem tôi tên là gì.

Người chồng hiện tại của tôi là một nha sĩ. Thường thì các nha sĩ không nhận thức được là họ có tính cách dễ chịu và hòa đồng. Mỗi khi anh ấy ra ngoài, bệnh nhân thường nhận ra và bắt đầu hỏi chuyện anh ấy thân mật mà không cần phải qua màn giới thiệu. Chồng tôi thường không nhớ họ là ai và cảm thấy rất bất tiện. Anh ấy cũng không thể giúp tôi tham gia vào cuộc trò chuyện đó bởi vì không có màn giới thiệu. Vì vậy đừng bao giờ cứ áp đặt rằng ai đó thường xuyên gặp bạn có nghĩa là họ sẽ nhớ tên bạn, nhất là khi họ gặp bạn tại một bối cảnh khác. Bạn sẽ nhớ được tên cô nhân viên môi giới bất động sản, người đã dành cả ngày Chủ nhật lái xe đưa bạn đi tìm nhà dễ dàng hơn là cô ấy nhớ về bạn. Nhất là khi bạn gặp cô ấy tại trạm xăng mà bạn lại đang bị mặt. Vì vậy hãy cho cô ấy một cơ hội, hãy nhắc tên bạn khi chào cô ấy.

## Chương 4

### Duy trì cuộc nói chuyện

Thay vì ngồi nguyên một chỗ và chờ đợi người khác đến bắt chuyện với mình, hãy chủ động làm điều đó, như thể bạn sẽ mời người đó về nhà ăn tối. Trong vai trò chủ nhà, bạn sẽ có trách nhiệm làm cho người đó càng thoải mái càng tốt. Khi bạn đi đến một bữa tiệc hay một cuộc họp, hãy tìm và gặp gỡ một ai đó. Sẽ dễ dàng để trò chuyện với ai đó hơn là tham gia vào cuộc trò chuyện của một nhóm người, vì vậy hãy bắt đầu bằng việc tìm kiếm “một người dễ tiếp cận”.

Một người dễ tiếp cận là người luôn giao tiếp bằng mắt với bạn hoặc người không quá chăm chú vào một cuộc trò chuyện hoặc một hoạt động khác như đọc báo, làm việc với máy vi tính. Có thể đó là một người đang tìm gì đó để ăn, một người đang ngồi tại bàn một mình, hay một người đang đi quanh phòng một mình. Thường thì những người này sẽ cảm thấy được giải tỏa khỏi tình trạng đơn độc nếu có người khác bắt chuyện. Hãy tin tôi đi, tôi đã gặp rất nhiều trường hợp như thế - họ rất thông minh, thú vị, niềm nở, và... hay xấu hổ. Họ cũng ở vào hoàn cảnh của bạn trước khi bạn có quyết định cải thiện khả năng giao tiếp. Nếu như bạn khơi mào trò chuyện, họ sẽ coi bạn như một đấng cứu thế.



Hãy lưu ý nhìn quanh phòng trước khi bước vào. Bất kể đó là sự kiện gì – một buổi họp, một buổi tiếp đón, một bữa tiệc, hay một buổi đoàn viên – chắc chắn sẽ có những người đứng đơn độc một mình. Đừng chần chừ - hãy giao tiếp bằng mắt và hãy là người mỉm cười trước. Bạn sẽ được đáp trả bằng một nụ cười, điều mà mọi chủ nhà tốt bụng xứng đáng được hưởng. Phần thưởng xứng đáng của bạn sẽ là những người biết chăm chú lắng nghe và đây là cơ hội để thực hành kỹ năng phá vỡ sự im lặng khi bắt đầu câu chuyện.

Không chỉ là kỹ năng phá vỡ sự im lặng giúp khởi đầu tốt mà những câu hỏi kèm theo các nhận xét bạn đưa ra cũng giúp duy trì một cuộc trò chuyện hiệu quả. Đừng chỉ đưa ra nhận xét không. Nếu chỉ có những lời nhận xét thô sẽ làm cho cuộc trò chuyện bế tắc, không biết theo hướng nào hay có thể lại trở về với vị trí ban đầu. Ví dụ những câu cảm thán dạng như *Thật là một ngày đẹp trời, hay Điều đó thật là tuyệt* chỉ là những gợi mở gián tiếp cho cuộc trò chuyện. Tốt hơn là hãy gợi mở trực tiếp, điều này cho thấy là bạn đang muốn trực tiếp bắt đầu một cuộc trò chuyện. Hãy thử một số gợi ý dưới đây!

### **Những câu nói dùng để gợi chuyện**

- Thật là một ngày đẹp trời. Bạn thích nhất mùa nào trong năm?

- Tôi thực sự xúc động vì bộ phim này. Bạn có thích nó không? Vì sao bạn thích nó?
- Nhà hàng này thật tuyệt. Bạn thích nhà hàng nào? Tại sao?
- Hội nghị này thật thú vị. Bạn đã tham dự năm nào chưa?
- Tuần trước tôi không đến. Chương trình có gì thú vị không?
- Thật là một chương trình thú vị sau bữa trưa. Bạn nghĩ sao?
- Các chiến dịch của tổng thống sẽ bắt đầu ngay lập tức sau lễ nhậm chức. Bạn nghĩ các chiến dịch đó sẽ diễn ra thế nào?
- Tôi không biết làm thế nào để làm cho việc kinh doanh phát triển hơn. Bạn có đề xuất nào hay không?
- Tôi thấy rất hào hứng vì vị hiệu trưởng mới. Bạn nghĩ cách điều hành của bà ấy khác với những vị tiền nhiệm như thế nào?
- Bãi cỏ nhà bạn lúc nào cũng xanh tốt. Bạn có bí quyết gì vậy?
- Chúng ta đã làm việc với nhau vài tháng rồi đấy nhỉ. Tôi rất mong chúng ta biết về nhau nhiều hơn. Bạn có thể kể cho tôi biết những sở thích ngoài công việc của bạn là gì không?
- Bạn luôn mặc rất đẹp. Bạn hay mua quần áo ở đâu vậy?

- Bạn có căn nhà đẹp quá. Bạn làm thế nào để nhà cửa luôn được sạch đẹp khi có đến tận bốn đứa con vậy?
- Tôi đọc báo thấy các quan chức chính phủ lại có chuyến công du nước ngoài. Bạn nghĩ gì chuyến công du lần này?

### **Thế nào là người dễ bắt chuyện?**

Giống như những thứ ta lạ lẫm, việc bắt đầu một cuộc trò chuyện trên thực tế khó hơn nhiều. Nếu như bạn vẫn cảm thấy không chắc chắn, hãy lắng nghe câu chuyện có thật sau đây. Một chương trình thời sự trong nước cài máy ghi âm cho một quý ông và để anh ta tự do tham gia một buổi tiệc. Nhiệm vụ của anh ta là bắt chuyện với càng nhiều phụ nữ càng tốt bằng cách đưa ra những câu khởi đầu kỳ cục đại loại như: *Xin chào? Cô thuộc cung gì?* Bây giờ chúng ta đã bước vào thiên niên kỷ mới mà anh ta vẫn còn hỏi những câu cổ lỗ đại loại như vậy từ những năm 1970. Thế nhưng những câu hỏi đó lại phát huy tác dụng. Anh ta đến gần một người phụ nữ, mỉm cười và hỏi câu đó. Cô ta liền trả lời: *Cung Kim Ngưu. Còn anh là cung gì?*

Anh ta bèn trả lời: *Cung Thiên Bình. Cô có biết nhiều về chiêm tinh học không?* Và tiếp sau đó là một cuộc trò chuyện hết sức thú vị. Ý nghĩa của câu chuyện có thực này là những nỗ lực của anh ta là gì đi chăng nữa và cách anh ta bắt đầu câu chuyện như thế nào. Anh ta đã thành

công bởi vì đã tỏ ra quan tâm đến những gì người khác nói và người phụ nữ đó cũng cởi mở về đề tài này. Tỏ ra quan tâm chân thành là cách làm vui lòng người khác và hết sức cần thiết trong trò chuyện. Nếu như bạn quan tâm đến việc tại sao tôi mất 65 bảng, tôi đã khởi nghiệp như thế nào hay bất cứ thứ gì khác về bản thân tôi, tôi sẽ cảm thấy rất đặc biệt. Tôi cũng sẽ suy nghĩ tích cực về bạn và muốn tiếp tục trò chuyện với bạn. Bạn càng tỏ ra quan tâm đến tôi, bạn càng trở nên thú vị trong mắt tôi. Việc quan tâm chân thành đến ai đó có tác dụng bất ngờ trong quá trình trò chuyện.

Bạn sẽ thành công nếu là người khởi đầu. Hãy thử xem. Bạn sẽ thấy rất ngạc nhiên bởi nó rất đơn giản và bạn sẽ nhận được sự hưởng ứng tích cực từ phía người được trò chuyện khi bạn bắt đầu. Hãy ghi nhớ khuôn mẫu bốn bước sau và bạn sẽ có được những cuộc trò chuyện tuyệt nhất.

1. Giao tiếp bằng mắt
2. Mỉm cười
3. Tìm những người dễ tiếp cận
4. Giới thiệu tên của mình và gọi tên người ấy

Hãy thử đi. Bạn sẽ phát hiện điều này rất đáng để thử. Việc bạn là người đầu tiên nói câu xin chào sẽ được ghi nhận là nỗ lực thực sự của bạn. Không có gì hoàn hảo ngay từ đầu. Ví dụ như câu *Cô thuộc cung gì?* là một câu hỏi gợi chuyện đầy rủ ro. Mặc dù câu hỏi đó có vẻ ngốc

nghech nhưng nó đã phát huy tác dụng bởi vì cô gái muốn anh ta trò chuyện với mình. Thử nghĩ xem, mọi người chúng ta đều luôn làm thế. Chúng ta đánh giá ai đó, quyết định xem có muốn trò chuyện với người đó không và ước lượng xem có đáng để đầu tư thời gian trò chuyện không. Người được tiếp cận đã quyết định xem mình có sẵn sàng đáp trả không bất kể câu khởi đầu của người kia là gì.

Thông thường, người ta rất hay lầm tưởng là họ không có một điểm chung nào với người khác. Chúng ta dễ dàng để cho đủ thứ linh tinh ảnh hưởng và cản trở việc trò chuyện với người khác. Chúng ta thường bị giới tính, sắc tộc, địa vị xã hội, thế hệ, nghề nghiệp, lối sống và vô số những thứ phù phiếm khác tạo rào cản trên con đường tiếp cận với mọi người. Trong hành trình đi khắp đất nước và trò chuyện với hàng nghìn người ở đủ mọi khu vực, mọi tầng lớp xã hội, tôi khẳng định chắc chắn rằng chúng ta giống nhau nhiều hơn là khác nhau. Vấn đề chỉ ở chỗ trò chuyện, tỏ ra quan tâm và lắng nghe. Việc tiếp cận một cuộc trò chuyện cũng giống như khi bạn bóc một củ hành – cần phải “bóc” từng lớp vỏ một. Tôi luôn hứng thú và hài lòng trước những điều thú vị và giá trị khi nói chuyện với người lạ.

Tại một trong những chương trình của mình, tôi đã yêu cầu mọi người giới thiệu về bản thân họ và nói về nguyên nhân họ tham gia buổi bàn luận về cách trò chuyện. Người đầu tiên tự giới thiệu là một quý ông tên

Bob. Anh nói nguyên nhân anh tham gia bởi anh là nhân viên phục vụ khách hàng của hãng Motorola, và ông chủ muốn anh cải thiện kỹ năng trò chuyện với khách hàng. Anh còn nói thêm, mặc dù ông chủ cử anh tới đây nhưng anh rất vui bởi vì anh vừa mới chuyển đến một thị trấn rất nhỏ có tên là Elizabeth ở Colorado. Vì vẫn còn độc thân, anh cũng cảm thấy cô đơn và muốn gặp gỡ mọi người. Dưới đây là đoạn trò chuyện giữa tôi và Bob:

**Debra:** Elizabeth, Colorado hả anh Bob. Tôi cũng đã từng sống ở Elizabeth. Tôi ở cạnh hạt Douglas gần thị trấn Parker. Anh cũng ở khu đó hay ở gần thị trấn Elizabeth?

**Bob:** Không, tôi ở gần thị trấn Parker hơn, tại một khu mới mở là Ponderosa Park Estates.

**Debra:** Khu Ponderosa Park Estates ư? Ôi thế à! Tôi cũng từng ở đó đấy nhé. Tôi ở ngay sát ngõ Ponderosa và đường Overlook

**Bob:** Ồ, nhà tôi ở đường Overlook đấy.

**Debra:** Hay thật. Tôi đã từng sống ở ngôi nhà gỗ tại số 120 đường Overlook!

Hóa ra là tôi và chồng cũ bán ngôi nhà đó cho một gia đình vào năm 1985, sau đó họ chuyển đi và bán lại ngôi nhà cho Bob. Do tình cờ có sự trùng hợp này và vì tôi lại tỏ ra hết sức quan tâm đến việc Bob đang sống ở Elizabeth, Bob đã mời tôi và gia đình đến thăm lại ngôi

nhà cũ ngày nào. Tôi thực sự cảm thấy sung sướng. Chúng tôi đến thăm nhà Bob, và con tôi có dịp được ôn lại những hồi ức mà chúng có thể không bao giờ nhớ lại được bởi hồi đó chúng còn quá nhỏ.

Hãy nỗ lực hết sức, bạn sẽ được đền đáp thỏa đáng. Bạn vừa có được danh sách hàng loạt những đề tài để khơi mào câu chuyện hay thậm chí bạn có thể hỏi câu *Anh/chị thuộc cung gì?* cũng chẳng sao.

### **Làm thế nào để xen vào cuộc trò chuyện?**

Cuối cùng thì bạn cũng đã có đủ dũng khí để bắt chuyện với một người bạn định sẵn từ trước. Tuy nhiên anh ta đang mải tán gẫu với một người khác. Làm thế nào để bạn tham gia được cuộc trò chuyện đó? Đáng ra, lịch sự thì phải đợi sau khi họ kết thúc cuộc trò chuyện nhưng đôi khi cuộc trò chuyện đó lại kéo dài bất tận và bạn có thể không bao giờ có cơ hội tham gia nếu như không chủ động khơi mào. Vừa chờ đợi, bạn vừa cảm thấy mình thật ngớ ngẩn vì cứ đứng đó một mình trong khi hai người kia đang say sưa trò chuyện với nhau.

Tôi cho rằng cách tiếp cận tốt nhất có thể giúp bạn xen vào cuộc trò chuyện của người khác là đề nghị được đến lượt. Trước kia, ở thời của những nhà quý tộc, khi một người đàn ông muốn nhảy với một phụ nữ mà cô đó đã có bạn nhảy thì những điều người đàn ông đó phải làm là chạm nhẹ vào vai bạn nhảy của người phụ nữ, và anh

này sẽ có thể lịch sự nhường người phụ nữ lại cho người đó ở lượt tiếp theo. Vì vậy, trong trường hợp bạn muốn tiếp cận một “cặp đôi”, hãy lịch sự đợi đúng lúc ngắt quãng. Hãy tiến đến người đang trò chuyện với người bạn cần gặp và xin phép được tham gia để bạn có thể nói chuyện với người cần gặp. Hầu như những người lịch thiệp sẽ không từ chối và cho phép bạn tham gia. Như thế, bạn đã khéo léo khiến mình trở thành tiêu điểm của cuộc trò chuyện ấy, có cả sự góp chuyện của người mà bạn muốn tiếp cận. Một cách khác ít đường đột hơn là bạn sẽ xin lỗi vì ngắt quãng hai người, sau đó nhả nhủ với người này vào buổi tối hôm đó. Bạn sẽ có cơ hội được nói chuyện ngay hoặc người cần gặp sẽ tìm bạn ngay sau đó. Dù bằng cách nào đi chăng nữa thì người bạn cần gặp cũng biết là bạn đã có mặt ở đấy và đang tìm cách gặp họ.

### **Cách tham gia vào nhóm năm người**

Với một người đang tập giao tiếp, xen vào cuộc trò chuyện giữa hai người đã khó, huống chi cuộc nói chuyện giữa năm người hoặc hơn. Thế nhưng, nếu bạn muốn tham gia một nhóm như vậy, hãy sử dụng những cách thức dưới đây:

- **Tỏ ra quan tâm đến người nói, nhưng hãy đứng cách xa nhóm đó một chút.** Một nhóm với số người như thế thường cần có thời gian để tiếp cận, vì vậy hãy để họ dần làm quen với sự có



mặt của bạn. Dần dần họ sẽ cho phép bạn tham gia vào nhóm.

- **Hãy nhẹ nhàng gia nhập vào nhóm bằng cách thể hiện mình đang lắng nghe.** Hãy chờ đợi những dấu hiệu chào đón như: họ sẽ hỏi ý kiến của bạn hoặc thay đổi vị trí để bạn có thể tiếp cận với nhóm.
- **Ban đầu, tốt nhất nên tìm ra một điểm mà mọi người đều nhất trí; hãy nhớ rằng chỉ cần tán thành những gì người khác nói.** Hãy biết chờ đợi trước khi đưa ra những ý kiến mạnh mẽ hơn. Trước khi đưa ra quan điểm của mình, hãy để nhóm cởi mở với bạn trước. Nếu như bạn vội vã đưa ra một ý kiến quá mạnh mẽ, nhóm sẽ có phản ứng gay gắt trước sự xâm nhập của bạn và giải tán. Vì vậy, bạn sẽ không có cơ hội làm lại từ đầu, và lại phải tìm kiếm người khác – người không phản đối bạn – để trò chuyện.

## Chương 5

### Tạo đề tài trò chuyện

Bạn đã mỉm cười, giao tiếp bằng mắt, tìm được người dễ tiếp cận, giới thiệu tên mình và gọi tên của họ. Vậy còn điều gì để bạn hỏi tiếp nữa không? Còn vô số thứ bạn có thể hỏi! Đừng lo sợ - đây mới là lúc có rất nhiều điều thú vị. Nếu như bạn là người nhút nhát, bạn sẽ cảm thấy rất thích thú với phần này. Vì nhiệm vụ của bạn là làm cho người trò chuyện với bạn nói về bản thân họ. Đa số mọi người thường thích nói về bản thân nếu như bạn cho họ cơ hội. Đây là một trong những cách không cần phải động não nhiều để bắt đầu một cuộc trò chuyện thành công.

### Nghệ thuật hỏi chuyện

Bằng cách đưa ra những câu hỏi mở, bạn khiến cho người nói chuyện cùng có cơ hội bộc lộ bản thân nhiều hay ít tùy thuộc vào họ. Với những câu hỏi này, bạn không thể chỉ đơn giản trả lời có hay không nhưng nó cũng không đặt ra những yêu cầu bắt buộc. Đối tác sẽ cởi mở tùy từng mức độ để trò chuyện với bạn. Những câu hỏi mở sẽ rất có tác dụng đối với đồng sự, trẻ em, hàng xóm, họ hàng, đồng nghiệp cùng ngành nghề, bạn bè và những người lần đầu quen biết. Bí quyết áp dụng thành công những câu hỏi gợi mở là lựa ra câu hỏi phù

hợp và sau đó tiếp tục đưa ra những câu hỏi khác nếu cần.

Ví dụ như ta có thể thử nghiệm trò chuyện với một trong những đối tượng được cho là khó bắt chuyện nhất: những đứa trẻ đang tuổi đến trường. Đây là những đối tượng rất khó trò chuyện và rất mâu thuẫn khi trò chuyện với chúng. Tuy nhiên, vì chúng là trẻ con, tôi đã tận dụng lợi thế đó để rèn luyện kỹ năng trò chuyện của mình với chính hai đứa con tôi. Và tôi biết mình vẫn còn đủ nhạy bén để lôi kéo chúng vào những cuộc trò chuyện ý nghĩa.

Tan học về, khi các con tôi bước vào cửa, tôi hỏi: *Hôm nay ở trường thế nào?* Ngay lập tức tôi được đáp lại: *Tốt ạ.* Thay vì coi đó là câu trả lời kết thúc của cuộc trò chuyện, tôi hỏi tiếp một câu khác. Tôi hỏi: *Hôm nay ở trường con thích gì?* Bọn trẻ thường nói: *Con không biết.* Tôi nhìn thẳng vào mắt chúng và hỏi: *Thật không con, hãy nói cho mẹ biết môn học nào hôm nay con thích?* Thằng bé bèn suy nghĩ chốc lát. Cuối cùng nó trả lời: *Môn khoa học thường thức.* Tôi hỏi tiếp: *Con thích môn khoa học thường thức ở điểm nào?* Nó liền mô tả một cách sinh động những thí nghiệm đã thực hiện và chúng tôi cứ thế trò chuyện. Bí quyết là bạn phải biết gợi mở và tỏ ra quan tâm chân thành.

### **Những câu hỏi gợi mở**

- Hãy mô tả cho tôi...
- Hãy kể cho tôi nghe...
- Làm cách nào mà anh/chị...?
- Theo anh/chị thì chuyện đó như thế nào?
- Điều gì đã khiến anh/chị...?
- Tại sao?

### **Khai thác cuộc trò chuyện sâu hơn**

Mỗi sáng thứ Hai tại các văn phòng trên khắp nước Mỹ, người ta đều hỏi thăm nhau: *Kỳ nghỉ cuối tuần của anh vui chứ?* Câu hỏi này luôn luôn nhận được câu trả lời là: Tốt. Còn anh thì sao? Trước khi kịp nghe câu trả lời tiếp theo, bạn đã đi ra chỗ khác mất rồi. Vậy thông điệp ở đây là gì? Thậm chí bạn còn chẳng thèm quan tâm. Đó chỉ là cách chào hỏi thông thường hàng ngày. Ví dụ như: *Kỳ nghỉ của anh thế nào? Công việc của anh thế nào? Anh có khỏe không? Công việc thế nào? Dạo này anh thế nào?* Đây là những cách chào hỏi thông thường khác nhau. Hầu hết mọi người sẽ hiểu đây là những cách khác nhau để chào hỏi chứ không phải một câu hỏi tìm kiếm thông tin chân thành. Ở hầu hết tất cả các quốc gia khác thì việc hỏi, *Anh/chị có khỏe không?* Chỉ có ý nghĩa đơn giản là *Anh/chị có khỏe không?* Có thể sẽ rất mất lịch sự nếu như hỏi câu đó và không đợi nghe cho hết câu trả lời.

Đa số cuộc trò chuyện thường kết thúc mau chóng sau mấy câu chào hỏi qua loa. Tôi thường hỏi chồng mình,

anh Steve: *Ngày hôm nay anh thế nào? Anh ấy trả lời: Tuyệt. Cuộc trò chuyện kết thúc ngay tại đó không phải vì không có gì để nói thêm mà do không có ai duy trì cuộc trò chuyện đó. Chồng của tôi sẽ không nghĩ rằng tôi thực sự quan tâm đến ngày hôm nay của anh ấy diễn ra thế nào nếu như tôi không hỏi thêm một số câu khác. Tôi gợi chuyện bằng câu hỏi: *Có gì mà tuyệt thế? Có chuyện gì xảy ra với anh ngày hôm nay thế?**

Đoạn đối thoại dưới đây minh họa cho một cuộc nói chuyện gợi mở:

**Debra:** Chào Jon, hôm nay anh khỏe chứ?

**Jon:** Tôi đang hơi buồn.

**Debra:**Ồ Jon à, hãy tươi tỉnh lên nào!

**Jon:** Tôi nghĩ là tôi có thể bị sa thải!

**Debra:** Còn rất nhiều công việc tốt khác nữa mà.

**Jon:** Chị có nghĩ là tôi nên tìm ngay một công việc khác không?

**Debra:** Nếu như không chịu nhúc nhích anh sẽ chết cồng ngoài trời, và có lẽ anh thậm chí còn không kiếm được gì mang về nhà lẫn sống sót nổi nữa ấy chứ. Liệu một kết cục như vậy có hay ho không?

**Jon:** Vậy thì tốt nhất nên làm thế nào nhỉ? Liệu tìm các mẫu rao vặt trên tờ *Chủ nhật* có được không?

**Debra:** Chắc chắn là được. Hãy nắm đằng chuôi. Hãy thẳng tiến và đối mặt với nó. Anh không phải một đứa trẻ lạc trong rừng và cũng không thể trở lại được nữa. Nếu tiến lên anh có thể gặp được nhiều cơ hội khác.

Bất kỳ khi nào bắt đầu một cuộc hội thoại bằng một câu hỏi, hãy sẵn sàng để hỏi kỹ hơn nữa để chứng tỏ cho đối tác thấy bạn rất thích thú lắng nghe. Khai thác thông tin sâu hơn chứng tỏ bạn đang rất chân thành nghe họ trả lời và sẵn sàng bỏ nhiều thời gian để nghe họ nói. Dưới đây là một vài gợi ý :

Kỳ nghỉ hè của anh tốt chứ ? *Tuyệt vời.* Anh có làm gì đặc biệt trong thời gian nghỉ không ?

Kỳ nghỉ của anh tốt chứ ? *Khá tuyệt.* Anh đã làm những gì ?

Kỳ nghỉ cuối tuần của anh thế nào ? *Tốt.* Anh đã làm gì trong thời gian nghỉ vậy ? *Tôi đã đi xem buổi trình diễn đó tại trung tâm Civic.* Thật à ? Anh quan tâm đến... ? Tôi chưa bao giờ được nghe nói đến nó. Anh có thể kể thêm được không ?

Anh có làm gì giải trí không ?

Anh thường làm gì trong kỳ nghỉ cuối tuần ?

Bằng những câu hỏi phù hợp, cuộc trò chuyện với đồng sự về kỳ nghỉ cuối tuần có thể kéo dài trong suốt thời gian uống cà phê. Bí quyết là hãy tỏ ra thực sự quan tâm đến những gì người khác nói và mong muốn chân thành được nghe câu trả lời. Vì vậy, khi bạn im lặng cũng không có nghĩa là bạn đang thụ động. Bạn cần phải tham gia tích cực vào cuộc trò chuyện.

Tuy nhiên, giả sử khi bạn gọi cho khách hàng hay sếp của mình và cuộc trò chuyện về kỳ nghỉ cuối tuần như sau :

Kỳ nghỉ cuối tuần của anh như thế nào ? *Tuyệt vời. Kể cho tôi nghe chứ ?*

Ồ, chúng tôi đã dành thời gian để chăm sóc khu vườn. Đó là về kỳ nghỉ cuối tuần. Còn giờ là về bản đề xuất.

Lúc này bạn nên nhận ra rằng người đó đang muốn quay về đề tài công việc. Đó là dấu hiệu đối tác không muốn nói chuyện vào lúc này. Hãy tôn trọng ý muốn đó và quay về đề tài công việc.

Dưới đây là một vài ví dụ để khai thác sâu hơn vào cuộc trò chuyện : Bạn hỏi : *Dạo này bạn thế nào ?* Và được trả lời : *Dạo này tôi bận.* Những câu hỏi tiếp theo có thể là : *Bận như thế thì anh/chị đã thu xếp công việc như thế nào ? Có việc gì khiến anh/chị bận thế ? Hãy kể cho tôi nghe một ngày bận rộn của anh/chị ? Anh/chị có thích bận rộn không ? Liệu có phải anh/chị bận rộn quanh năm*

*không ? Có lúc nào trong đời anh/chị không bận rộn thế không ?*

Hoặc bạn hỏi : *Thời tiết kiểu này chán quá phải không ?* và được trả lời là : *Chắc chắn là chán rồi.* Bạn có thể hỏi tiếp : *Ở khu vực này thời tiết có thể tồi tệ đến mức nào ? Theo anh thời tiết thế nào là lý tưởng ? Thời tiết xấu ảnh hưởng đến anh như thế nào ? Anh đã sống ở nơi nào mà thời tiết xấu như thế này chưa ? Điều gì đã mang anh đến đây ?*

Tôi có dịp nghe một giám đốc của một công ty hàng không lớn nói về lợi ích của việc khai thác sâu trong cuộc trò chuyện. Anh ta đề cập đến chuyện đã gửi e-mail hỏi thăm một đồng nghiệp nhân dịp được đề bạt như thế nào. *Công việc mới tốt chứ ?* Cô ấy trả lời : *Cũng khá ổn.* Thay vì hài lòng với câu trả lời ngắn gọn đó, anh ấy viết thư lại như sau : *Tôi thực sự rất tò mò... làm thế nào chị lại được đề bạt vậy ?* Và kết quả là anh ấy nhận được một e-mail trả lời cụ thể về những khó khăn và thử thách của chức vụ mới như thế nào.

Tất nhiên việc đưa ra những câu hỏi ngỏ đối với những người mình đã biết bao giờ cũng dễ hơn là với những người vừa gặp gỡ. Hãy thận trọng khi gặp gỡ những người mới : Đưa ra các câu hỏi quá khó sẽ đặt người bị hỏi vào tình thế khó xử. Cũng tương tự như thế, đôi khi bạn đặt ra những câu hỏi bỏ ngỏ nhưng những câu hỏi đó thực ra lại chỉ cần trả lời bằng một vài từ ngắn gọn.



Sau đây là một số cách đưa ra câu hỏi mới dựa trên cơ sở nhưng câu hay thường hỏi :

**Thay vì hỏi :**

*Bạn đã lập gia đình chưa ?*

*Bạn kiếm sống bằng nghề gì ?*

*Bạn có con chưa ?*

*Sở thích của bạn là gì ?*

*Kỳ nghỉ cuối tuần vừa rồi của bạn thế nào ?*

**Hãy hỏi :**

**Hãy kể cho tôi về gia đình bạn.**

**Hãy kể cho tôi về công việc/ngành của bạn ?**

**Hãy kể cho tôi về gia đình bạn ?**

**Hãy kể cho tôi về các sở thích của bạn ?**

**Điều gì thú vị nhất trong kỳ nghỉ cuối tuần của bạn ?**

**Chuyện gì đã diễn ra trong kỳ nghỉ cuối tuần của bạn vậy ?**

Khi bạn cần hòa đồng trong môi trường ngành nghề của mình hay cần đi ăn trưa với khách hàng, hãy trang bị cho mình một vài câu hỏi liên quan đến ngành nghề đó để hỏi. Tất nhiên mục đích của chúng ta không phải là bắt buộc phải hỏi một trong số những câu đó mà là chuẩn bị sẵn một số câu để cảm thấy sẵn sàng, bình tĩnh và tự tin.

**Thông tin miễn phí cho cuộc trò chuyện**

Nếu bạn là một người tinh ý, bạn sẽ phát hiện ra những đám đông tụ tập trò chuyện sẽ là nguồn cung cấp dồi

dào thông tin miễn phí để bạn có thể duy trì đối thoại.  
Những nguồn thông tin miễn phí này bao gồm :

**Các câu trả lời cho những câu gợi chuyện.** Khi bạn hỏi về gia đình hay công việc của người khác, bạn sẽ thu thập thêm được những thông tin để cuộc nói chuyện được duy trì lâu hơn. Giả sử, bạn hỏi tôi : *Debra này, công việc của chị tại phòng kế hoạch sản phẩm AT&T như thế nào ?* Và tôi trả lời : *Tôi từng làm việc tại phòng nghiên cứu phát triển ở Buffalo, New York quê tôi và tôi không thích công việc đó. Tôi không thích làm kỹ sư – Họ thậm chí còn không cấp dụng cụ bảo hộ lao động bỏ túi cho phụ nữ ! Vì vậy tôi đã yêu cầu được chuyển đi đâu cũng được. Họ đã chuyển tôi đến Denver để làm việc tại phòng kế hoạch sản phẩm.* Tôi đã đưa ra rất nhiều thông tin miễn phí như : Tôi đến từ Buffalo, tôi đã từng làm tại phòng nghiên cứu và phát triển, và tôi không thích làm nghề kỹ sư. Bạn có thể lựa chọn một trong bất kỳ thông tin miễn phí nào kể trên để hỏi sâu thêm về những điều mà mình quan tâm nhất. Bạn có thể làm cho cuộc trò chuyện thuận lợi hơn bằng cách hỏi một trong vô số những câu đại loại như :

- *Mùa đông ở Buffalo có lạnh kinh khủng như người ta vẫn hay nói không ?*
- *Sao chị lại không thích nghề kỹ sư ?*
- *Nếu như người ta cấp đồ bảo hộ lao động bỏ túi cho phụ nữ, liệu chị có thay đổi nghề nghiệp không ?*

- *Làm việc tại phòng nghiên cứu và phát triển của AT&T thì như thế nào nhỉ ?*
- *Chị đã học bằng kỹ sư ở đâu vậy ?*

**Về hình thức bên ngoài.** Phù hiệu cài ve áo và trang sức : Người đàn ông đứng xếp hàng sau tôi tại hiệu bánh có cài phù hiệu ở ve áo. Tôi đã hỏi và biết rằng anh ta là thành viên của câu lạc bộ Nghề nghiệp và Hòa bình thế giới của địa phương. Từ khởi đầu không lấy gì làm hay ho đó, chúng tôi đã có một cuộc trò chuyện hết sức thú vị. Tôi cũng chia sẻ với anh ta là tôi cũng từng là thành viên của câu lạc bộ đó.

**Đồ trang sức hay những logo khác trên quần áo, phụ kiện, chai nước, bìa kẹp file** là những chất liệu có thể được sử dụng để mở đầu câu chuyện.

### **Những câu hỏi an toàn có thể sử dụng trong mọi ngành nghề kinh doanh**

- **Bạn đã khởi đầu sự nghiệp kinh doanh như thế nào ?**
- **Làm thế nào anh có ý tưởng này ?**
- **Bạn cảm thấy hứng thú với việc...(ngành nghề kinh doanh, công việc, lĩnh vực) ?**
- **Điều gì đã xảy ra trước tiên ?**
- **Bạn thích công việc của mình ở điểm nào nhất ?**
- **Điều gì làm công ty của bạn khác biệt trong cuộc cạnh tranh này ?**

- Hãy kể cho tôi nghe một vài khó khăn, thách thức trong nghề nghiệp của bạn.
- Xu hướng trong ngành của bạn là gì ?
- Bạn thấy cách nào hiệu quả nhất để phát triển công việc kinh doanh của mình ?
- Hãy kể cho tôi nghe về kinh nghiệm đáng giá nhất của bạn ?
- Lời khuyên bạn dành cho những người mới bắt đầu kinh doanh cùng ngành nghề với mình là gì ?
- Nếu có một việc mà bạn chắc chắn thành công, bạn sẽ làm gì ?
- Có những thay đổi quan trọng nào đối với bạn kể từ khi bắt đầu công việc này ?
- Tình huống khó xử nhất mà bạn gặp phải trong công việc là gì ?
- Internet có tác động như thế nào đối với việc kinh doanh của bạn ? Và công việc của bạn nói chung ?

Hãy quan sát một kiểu tóc mới, một quyển sách, tạp chí, một bức vẽ của trẻ con, một vai diễn hay một hình đúc trên khúc cây. Có một số lựa chọn sau đây :

- Hình *như anh là fan hâm mộ của đội Denver Broncos. Anh nghĩ thế nào về mùa thi đấu này của họ ?*

- *Tôi thấy anh đang mặc chiếc áo của Hard Rocks Cà phê. Anh đã từng đến đó rồi à ? Anh nghĩ sao về quán đó ?*
- *Tôi thấy anh thi đấu trong giải Race for the Cure, ngoài ra anh còn thi đấu cho những giải nào khác nữa ?*

Trang trí nhà cửa, văn phòng cũng là những đề tài nhỏ để bắt đầu câu chuyện :

- Một tấm bảng treo trên tường đã cho bạn gợi ý để mở đầu câu chuyện :  
*Điều gì khiến anh/chị chọn theo học Đại học Michigan ?*
- Hình ảnh, đồ vật hay các bức ảnh trưng bày là những gợi ý để mở đầu câu chuyện : *Chắc hẳn anh phải thích chơi golf lắm – hãy kể cho tôi nghe anh đoạt chiếc cúp này thế nào đi.*
- *Ồ, thật là một tác phẩm độc đáo. Hãy kể cho tôi về nó được không ?*
- *Hãy kể cho tôi nghe về tấm ảnh này. Anh/chị chụp cùng ai vậy ?*

**Địa điểm và hoàn cảnh.** Địa điểm và hoàn cảnh của một sự kiện sẽ cho bạn biết vô số những thông tin miễn phí. Tại một đám cưới : *Tôi là bạn cùng phòng hồi học đại học của cô dâu. Anh/chị là thế nào với họ?* Tại một cuộc hội thảo hay hội nghị, chỉ cần hỏi : *Điều gì khiến anh/chị*

*đến dự hội thảo này ?* cũng là một cách đơn giản và nhẹ nhàng để bắt đầu câu chuyện.

Khi vừa giảng xong cho một buổi hội thảo, tôi đi cùng thang máy với một người đàn ông xuống sảnh. Tôi không hay bắt chuyện trong thang máy bởi thời gian có hạn, nhưng tôi chợt thu nhặt được thông tin miễn phí, đó là có hai phòng hội thảo ở tầng đó. Bởi vì người đi cùng thang máy vười tôi không học lớp của tôi nên tôi có thể đoán ra là anh ấy đến dự một buổi hội thảo khác. Tôi hỏi anh ấy : *Anh đến tham dự hội thảo à ?* Anh ấy trả lời tôi là anh ấy đang tham gia hội thảo về viết sách. Hóa ra tôi đang nói chuyện với Harry MacLean, một trong những tác giả có sách bán chạy nhất đồng thời là giảng viên cho khóa học ở đây. Chúng tôi tiếp tục nói chuyện khi đã ra khỏi thang máy và bây giờ tôi đã có thêm một người bạn mới. Anh ấy thậm chí còn nhận lời diễn thuyết trong một buổi hội thảo tại câu lạc bộ sách của tôi về cuốn sách xuất bản gần đây nhất của mình, cuốn *Ngày xưa ngày xưa*. Một trong những lý do tôi yêu thích những cuộc trò chuyện đó là bạn sẽ không bao giờ đoán được mình sẽ gặp ai và sẽ đi đến đâu.

**Hành vi.** Nếu là người biết quan sát, bạn sẽ thu nhặt được rất nhiều thông tin miễn phí từ hành vi của người khác. Cách họ viết và nói chuyện cũng sẽ có thể là gợi ý để bắt chuyện. Hãy để ý xem họ thuận tay trái hay không. Bạn có thể bắt chuyện : *Làm mọi việc bằng tay trái có khó không nhĩ ? Bạn có gặp phiền phức gì khi sử*

*dụng tay trái không ? Người đó có thể nói giọng địa phương. Nếu vậy, bạn có thể hỏi : Tôi thấy bạn nói giọng địa phương ? Bạn đến từ vùng nào vậy ? Điều gì đã khiến bạn đến đây ? hoặc Anh/chị nhớ gì nhất ở quê mình ? Hay Anh/chị thích nơi mới nhất ở điểm gì ?*

Tôi đi đến văn phòng công ty chuyển phát nhanh FedEx vì cho rằng công ty này làm ăn rất hiệu quả. Tôi muốn vào rồi ra thật nhanh. Sự thật là tôi đang rất cần sử dụng dịch vụ của FedEx và tôi đang rất vội. Tôi cần phải gửi gấp. Tuy nhiên, khi xem cô nhân viên ở đó điền vào phiếu gửi, tôi thấy ấn tượng về nét chữ rất đẹp bằng tay trái của cô ấy. Tôi buột miệng khen. Và không may là cô ấy tưởng tôi đang bắt chuyện. Tôi đã được nghe toàn bộ câu chuyện là trước đây cô ấy đã từng là giáo viên và đã luyện chữ thật đẹp... cô ấy chuyển đến Arizona... ly hôn...tái hôn và chuyển tới Colorado. Tôi không thể giải thích cho cô ấy hiểu được là tôi đang rất bận. Và cô ấy thậm chí vẫn tiếp tục nói ngay cả khi tôi đã quay lưng đi ra cửa. Tôi gọi điều này là bắt chuyện không chủ đích từ trước. Điều này cho thấy chỉ cần sự quan tâm rất nhỏ nhặt đến người khác cũng đã có thể làm cho một cuộc hội thoại bắt đầu. Thậm chí đôi khi đây lại là cuộc độc thoại !

### **Thực hành đến khi nhàn nhuyến**

Bây giờ bạn có thể đã trở thành một người biết cách trò chuyện, hãy thực hành những kỹ năng căn bản. Bạn có

nhớ được năm câu hỏi bí quyết để sử dụng trong kinh doanh không ? Bạn có thể liệt kê nửa tá những nguồn thông tin miễn phí không ? Hãy xác định trình độ của mình đang ở mức nào. Bạn nghĩ rằng điều gì tạo nên một cuộc hội thoại hiệu quả ?

Bạn sẽ có kỹ năng trò chuyện với người khác thành thạo tương tự như việc cải thiện bất kỳ một kỹ năng nào khác. Thực hành các kỹ năng này không hề khó chút nào. Môn hình học ở trường thậm chí còn khó hơn nhiều. Tất cả những điều bạn cần làm là thực hành. Từng bước, từng bước, bạn sẽ làm cho người trò chuyện với mình với về ngày càng nhiều thứ hơn !



## Chương 6

### **Nghe và chiến lược lắng nghe**

Chúng ta đã đạt được một nửa những yêu cầu để tiến hành một cuộc trò chuyện hiệu quả, đó là : Các cách để chủ động dẫn dắt câu chuyện, phá vỡ sự im lặng và duy trì cuộc trò chuyện. Bạn biết điều gì có tác dụng và điều gì không. Tuy nhiên, không phải điều nào ở trên cũng đảm bảo cho sự thành công. Một cuộc đối thoại thành công dựa trên cả người nói và người nghe. Nghiên cứu khoa học cho thấy con người có khả năng nghe xấp xỉ 300 từ/phút. Và hầu hết chúng ta chỉ có thể nói từ 150 – 200 từ/phút – trừ khi bạn là một trong những người dẫn chương trình đang quảng cáo cho một kiểu xe mới ra lò.

Cùng một lúc chúng ta phải có khả năng tiếp nhận rất nhiều thông tin. Vậy chúng ta sẽ giải quyết như thế nào với tình trạng quá tải này ? Tất nhiên, chúng ta sẽ biết sử dụng đúng lúc. Chúng ta lắng nghe những cuộc đối thoại khác, chúng ta bắt đầu nghĩ về việc bữa tối sẽ ăn gì, chúng ta chìm đắm trong suy nghĩ của riêng mình – và bất chợt chúng ta nghĩ lan man... và để lỡ mất phần quan trọng của câu chuyện.

Nhà tâm lý học Carl Rogers đã từng nói : “Trở ngại lớn nhất của một cuộc trò chuyện là việc không có khả năng lắng nghe và kĩ năng nghe người khác một cách thông minh và thấu cảm. Nhà phân tích tâm lý, Tiến sĩ Ann

Appelbaum đã nhận ra giá trị nghề nghiệp của mình khi cô viết trong bản tin của bệnh viện tư Menninger : “Tiếng khóc nơi hoang vu là hình ảnh thu nhỏ của sự cô đơn, sự điên dại vì không được lắng nghe. Nhu cầu và khao khát được công nhận lớn đến nỗi những người biết lắng nghe sẽ được đánh giá cao. Ví dụ như những nhà phân tích tâm lý kiếm sống bằng cách lắng nghe và đưa ra câu trả lời công nhận giá trị của người khác.”

Bạn đã bao giờ đi ăn trưa với ai đó thực sự muốn nói chuyện ? Khi đó bạn hầu như không nói gì. Bạn chỉ mang đến cho người đối thoại cảm giác được ủng hộ, một vài từ cảm thông, một cái gật đầu và sự lắng nghe. Sau đó, người trò chuyện với bạn cảm thấy nhẹ nhõm hơn và biết ơn bạn vì cuộc trò chuyện.

Trong thế giới bị công nghệ chi phối hiện nay, những kích thích không ngừng và tiếng ồn hằng ngày khiến việc lắng nghe người khác trở nên đầy khó khăn và bị quên lãng. Lắng nghe một cách thấu đáo gồm có ba phần : thị giác, ngôn ngữ và lý trí. Hãy biết kết hợp ba yếu tố này và bạn sẽ có được những kết quả đáng nể.

### **Lắng nghe là nhìn nhận, không đơn thuần chỉ là nghe**

Quá trình lắng nghe là vô hình đối với người quan sát. Chúng ta không thể nhìn thấy sự rung động của âm thanh đi vào tai của ai đó để khẳng định họ nghe thấy thông điệp ta nói. Vì vậy, người nói luôn tìm kiếm những

biểu hiện thể hiện sự phản hồi dù đơn giản nhất cũng sẽ báo cho người nói biết bạn đang chú ý lắng nghe. Nét mặt, cái gật đầu hay ngôn ngữ có thể là những cách rõ ràng nhất để thể hiện sự quan tâm đến lời nói của người khác.

Cậu bé Nicholas tám tuổi đi học về và ríu rít kể với cha về một ngày tuyệt vời ở trường. « Ba à » Nick nói “hôm nay con có buổi học tuyệt vời. Bọn con có tiết học hội họa, và con đã vẽ bức tranh về những ngọn núi rất đẹp. Bọn con còn chơi bóng đá trong giờ thể dục và con đã ghi được bàn thắng cơ đấy. Và ba đoán được điều gì xảy ra nữa không – bữa trưa hôm nay có cả pizza khác nữa!” Nicholas nhìn về phía người cha đang đọc báo và thở dài: “Ba à, ba chẳng nghe con nói gì cả!” Người cha ngẩng lên và đáp: “Ba nghe mà con. Con đã vẽ một bức tranh rất đẹp về các ngọn núi, con đã ghi bàn thắng trong trận đấu hôm nay và trưa con được ăn pizza”. Nicholas vẫn chưa nguôi ngoai và nói tiếp: “Không, bà à. Không phải như thế. Vấn đề là ba nghe con không phải bằng ánh mắt.”

Mặc dù cha của Nicholas nghe rõ những điều cậu nói, nhưng cậu vẫn cảm thấy không được quan tâm bởi vì đã không thừa nhận được sự chú ý hoàn toàn từ phía người cha. Cậu bé muốn ông không chỉ biết về các sự kiện đã xảy ra trong ngày với mình. Cậu muốn nhận được những phản hồi từ phía người cha. Cậu muốn được kết nối với

người cha, muốn cha mình tham gia vào cuộc trò chuyện. Cậu muốn được chú ý trong khi cậu nói chuyện.

Lắng nghe không chỉ là nghe. Nó là cấp bậc cao hơn của việc kể lại nội dung của cuộc trò chuyện. Ray Birdwhistle, một nhân vật tiên phong trong giao tiếp phi ngôn ngữ, ước lượng rằng trong một cuộc trò chuyện bình thường giữa hai người, ngôn ngữ lời nói chỉ chiếm khoảng 35% ý nghĩa xã hội của tình huống giao tiếp, còn lại hơn 65% là những biểu hiện phi ngôn ngữ. Duy trì giao tiếp bằng ánh mắt là điều then chốt trong khi lắng nghe người khác nói. Đừng ngó nghiêng xem người khác làm gì – hãy tập trung vào cuộc nói chuyện đang diễn ra. Hãy thêm vào đó những cái gật đầu để khẳng định bạn đang lắng nghe. Điều này giúp người nói yên tâm rằng bạn đang theo sát cuộc trò chuyện. Đa số những người có thiện chí sẽ giao tiếp bằng mắt. Tuy nhiên, ngay cả những người này cũng có thể làm phân tán cuộc trò chuyện trong một nhóm từ ba người trở lên. Vừa liếc nhìn người mới đến hoặc sẫm soi bàn tiệc buffet, ta vừa hi vọng người khác vẫn duy trì giao tiếp bằng mắt với mình. Rốt cuộc một người nào đó đưa ra câu hỏi hâm nóng cuộc trò chuyện. Họ sẽ không nhận ra chúng ta đã mất tập trung trong giây lát ư. Thế mà có đấy! Và hậu quả là xảy ra một trong hai trường hợp sau. Một là người nói e ngại rằng chúng ta cảm thấy nhàm chán, vì vậy anh ta sẽ im bật, hoặc giả anh ta sẽ cho chúng ta là đồ kiêu căng và thô lỗ bởi vì đã cư xử không phải phép. Khi đang nói

chuyện với ai đó, hãy tỏ ra là không có gì trong căn phòng có thể khiến tôi phân tâm. Sẽ ổn hơn nếu thú thật rằng bạn đang phải đợi một người bạn sắp đến. Vì thế, nếu như chẳng may bạn có lỡ xao lãng thì cũng có thể được thông cảm.

Ngôn ngữ cơ thể cũng giúp người nói nhận biết được về bạn và cách lắng nghe của bạn. Ví dụ sau đây sẽ minh họa về những ngôn ngữ cơ thể tích cực và tiêu cực. Khi bạn khoanh tay trước ngực và vắt chân, bạn đang tỏ ra như bạn đang phòng ngự cái gì đó – cho dù là lí do đích thực của bạn là vì trời đang rất lạnh! Nếu như bạn cúi đầu và tránh nhìn thẳng vào mắt người nói, bạn đang gửi đi thông điệp là lắng tránh tiếp xúc – mặc dù lí do đích thực của bạn là vì bạn rất nhút nhát và bạn rất muốn người khác nói chuyện với mình. Thông thường, phản ứng của mọi người trong trường hợp này là họ sẽ lơ bạn đi và bạn sẽ bị coi là đối tượng không dễ tiếp cận. Nếu như bạn chống cằm, nó có nghĩa là bạn đang cảm thấy tẻ nhạt. Hay nếu bạn đứng chống nạnh thì có nghĩa là bạn hiếu chiến và không vui vẻ gì với người cùng trò chuyện hay với những gì bạn nghe được.

Có rất nhiều cách để ra hiệu là bạn đang quan tâm và phấn khích đối với cuộc trò chuyện.

### **Những cử chỉ tích cực đối với người nói**

- Vươn người về phía trước

- Giao tiếp bằng mắt
- Mở rộng tay và thẳng người
- Thả lỏng cơ thể
- Mặt hướng về phía người nói
- Gật đầu và mỉm cười

### **Những cử chỉ phản cảm không nên thể hiện**

- Chỉ trỏ
- Che miệng
- Gãi hoặc mơn trớn cơ thể
- Mân mê đồ trang sức
- Dùng bút chì hay bút máy chọc lung tung
- Rung chân
- Khoanh tay
- Chống nạnh
- Nhìn ra chỗ khác, không nhìn vào người nói

Không dễ dàng như những bí quyết khác của trò chuyện, những bí quyết này có vẻ khó thực hiện hơn chúng ta tưởng. Hầu hết chúng ta đều không tự ý thức được ngôn ngữ cơ thể của mình bởi vì đây là thói quen trong suốt cuộc đời rồi. Vai của chúng ta so lại vì chúng ta đang xấu hổ, chúng ta kéo và xoắn tóc lại bởi vì đang lo lắng, chúng ta ngồi cứng đờ trong suốt cuộc phỏng vấn xin việc vì căng thẳng. Hãy cẩn thận với những thông điệp được gửi đi từ ngôn ngữ cơ thể của chính chúng ta. Cần phải tận dụng những ngôn ngữ cơ thể tích cực. Luôn ghi

nhớ điều trên và thực hành sẽ khiến ta làm quen với nó dễ dàng hơn.

Dưới đây là những bí quyết nho nhỏ cho bạn. Nếu như bạn cảm thấy không thoải mái khi lúc nào cũng phải giao tiếp bằng mắt với người cùng trò chuyện thì hãy nhìn vào giữa hai mắt của họ. Có thể chuyển hướng nhìn đôi chút cũng làm cho cả hai thoải mái hơn vì quả thực sẽ không hay chút nào nếu cứ nhìn ai đó chằm chằm. Một chút ngàm định lịch sự sẽ giúp cả hai cảm thấy vẫn được kết nối với nhau và còn thoải mái hơn.

Bạn cũng có thể làm cho cả hai thấy thoải mái hơn bằng cách thể hiện một phong cách gần tương tự như người kia. Nếu như bạn đang trò chuyện với một người nói chậm và nhỏ, hãy hạ thấp giọng của mình gần tương tự như thế. Bạn có thể sẽ lấn át một người nói chậm chạp và lí nhí bằng tốc độ và âm lượng của mình. Không nhất thiết là bạn không được còn là bạn nữa; hãy là chính mình. Tuy nhiên, với tư cách là “chủ”, bạn nên làm cho “khách” của mình cảm thấy thoải mái.

### **Biến cử chỉ lắng nghe thành lời nói**

Những biểu hiện bằng lời nói sẽ hỗ trợ cho những phản hồi hữu hình được bạn gửi tới người nói. Sự thiếu vắng những biểu hiện bằng lời có thể làm cho người nói lo ngại không biết người kia có đang lắng nghe mình không. Tôi gọi điện cho cha tôi đang sống tại Buffalo. Tôi kể cho

cha nghe chuyện về các cháu, và thấy đầu dây bên kia im lặng. Tôi đột ngột dừng câu chuyện và hỏi: “Ba à, ba còn ở đó không?”. Ông bực mình đáp: “Tất nhiên ba đang ở đây chứ sao. Ba vẫn đang nghe con nói mà. Hãy nói tiếp về các cháu đi.” Tôi trả lời: “Vì ba không nói gì nên con cứ tưởng ba ngậm tăm rồi”. Ông đáp lại: “Vì ba không muốn ngắt lời con”.

Có rất nhiều cách thể hiện bằng lời nói giúp người nói biết được là bạn đang chú tâm vào cuộc trò chuyện. Những nhận xét ngắn gọn sẽ cho người nói thấy bạn đang rất hứng thú và muốn biết nhiều hơn. Bạn có thể thể hiện bằng lời nói để chứng tỏ sự phản hồi tích cực của mình, cũng có thể là bạn không đồng ý với người nói, hay bạn muốn biết cụ thể về một điều gì đó. Hãy tham khảo danh sách dưới đây để biết cách thể hiện trong những tình huống khác nhau:

***Nếu bạn muốn tỏ  
ra:***

***Hãy nói:***

Có hứng thú và muốn biết thêm...	<i>Hãy kể thêm nữa đi. Việc đó đã đến với bạn như thế nào?</i>
Tổng kết lại nội dung...	<i>Ồ, tôi thấy...</i>
Phản hồi tích cực...	<i>Thật là thú vị! Thật là một kết cục hay!</i>
Chuyển hướng...	<i>Ở khía cạnh khác, anh/chị nghĩ như thế nào về...?</i>
Phát triển ý kiến...	<i>Cũng tương tự như thế, có bao giờ anh/chị...? Tại sao?</i>



Tranh luận/bắt bẻ...	<i>Anh/chị có bằng chứng gì không?</i>
Muốn tham gia vào...	<i>Liệu tôi có thể làm được không? Điều đó sẽ có ý nghĩa như thế nào đối với tôi?</i>
Làm rõ điều gì...	<i>Tôi không chắc mình hiểu rõ cảm giác của bạn về...</i>
Nhấn mạnh...	<i>Điều đó hẳn là rất khó khăn/phiền phức, v.v...</i>
Thăm dò thông tin...	<i>Điều đó có nghĩa là gì vậy? Bạn đã làm cách nào để vượt qua được?</i>
Tìm kiếm thông tin cụ thể...	<i>Bạn có thể lấy một ví dụ cụ thể được không?</i>
Tìm kiếm thông tin chung...	<i>Toàn bộ sự việc là gì vậy?</i>
Hỏi về tương lai...	<i>Bạn thử nghĩ xem, điều gì sẽ xảy ra tiếp theo đó?</i>
Hỏi về quá khứ...	<i>Điều gì đã xảy ra vậy?</i>
Tìm sự tương đồng/khác biệt	<i>Bạn đã bao giờ gặp việc tương tự như thế này chưa? Ngược lại với quan điểm đó là gì?</i>
Tìm kiếm sự nổi trội/tương phản	<i>Điều tồi tệ nhất là gì? Điều tốt nhất là gì?</i>

Chức năng khác của việc thể hiện sự lắng nghe bằng lời nói còn là để chuyển hướng câu chuyện sang một đề tài khác. Sau đây là một số câu nói dùng để đảm bảo tính liên kết của hội thoại :

- Điều này khiến tôi nhớ đến...

- Khi anh nói đến chuyện..., tôi lại chợt nhớ ra...
- Anh biết đấy, tôi vừa đọc một bài báo về...
- Tôi đã luôn luôn muốn hỏi anh về việc...
- Tôi đã nghĩ đến anh khi nghe chuyện về...
- Anh có phiền không nếu chúng ta chuyển đề tài khác ?
- Có chuyện này tôi muốn tham khảo ý kiến chuyên môn của anh.

Tất cả những mẹo nhỏ này giúp bạn khẳng định sự tham gia của mình trong cuộc trò chuyện. Và một điều quan trọng nữa là nó khuyến khích người khác tiếp tục trò chuyện. Hãy thử tưởng tượng nếu ai đó hỏi bạn một câu và bạn cũng chỉ đáp lại bằng một câu. Chắc chắn bạn sẽ không thể biết được người đó thực sự quan tâm đến thông tin bạn mang lại dường nào. Những mẹo nhỏ trên sẽ giúp bạn khẳng định sự quan tâm chân thành của mình. Những ám hiệu thể hiện bằng lời nói cũng khuyến khích người khác tiếp tục câu chuyện. Sử dụng những ám hiệu này sẽ khiến người khác vẫn nói trong khi bạn có thể nhấm nháp món thịt băm pho mát !

Những người lẳng lời thường ít khi biết lắng nghe. Trong khi đó, những người ít nói lại có quyền tự hào về khả năng biết lắng nghe của mình; ít ra là họ cũng im lặng và thường lẳng nghe! Tuy nhiên, cách này đôi khi lại đồng nghĩa với việc bạn không tham gia tích cực vào cuộc trò chuyện. Chỉ chú ý lắng nghe mà không nói cũng có thể làm ngưng cuộc trò chuyện. Việc luôn luôn theo sát

người nói và lắng nghe tích cực trong suốt cuộc trò chuyện có ý nghĩa rất quan trọng.

### **Diễn giải rõ ràng**

Khi bạn diễn giải lại một điều vừa được nói ra, hay nhắc lại một điều nào đó mình nghe thấy, chắc chắn là bạn đã lắng nghe và hiểu người khác nói gì. Điều này hết sức hữu dụng trong trường hợp bạn không đồng ý với ý kiến của người nói hay vừa được nghe người đó giải thích một vấn đề cực kỳ phức tạp, mang tính chuyên môn cao. Diễn giải những điều người khác nói là cách khẳng định bạn đã hiểu được chính xác vấn đề. Hoặc nó cũng giúp người nói nhận biết bạn có hiểu sai vấn đề mà họ đang truyền đạt hay không. Ví dụ: Tôi rất buồn khi nhận ra chồng mình không chịu giúp những việc vặt trong nhà. Chúng tôi nói chuyện. Tôi rất xúc động khi Steve hứa rằng anh ấy sẽ giúp tôi nhiều hơn. Hai tuần sau, tôi tức phát điên lên vì anh ấy. Tôi rất buồn vì đã không thấy anh ấy giúp thêm việc gì. “Anh đã hứa là làm thêm những việc vặt mà. Bao giờ thì anh sẽ thực hiện lời hứa của mình vậy?”, tôi nài nỉ. “Anh đang giúp em đấy chứ,”. Steve trả lời, “anh đã thu gom rác quanh nhà và đem chúng ra để ở lề đường thứ Năm hằng tuần mà”. “Ồ, đấy là việc anh đã làm à?”, tôi hỏi. Thực ra tôi đã hi vọng Steve gánh vác giúp tôi một nửa việc nhà. Nhưng thay vì làm rõ lời nói của anh ấy khi đồng ý giúp, tôi lại cho là mình đã hiểu đúng ý của anh ấy. Anh ấy cho là mọi sự giúp đỡ đều được đánh giá cao. Nam giới và phụ nữ sử

dụng từ ngữ giống nhau nhưng lại ám chỉ những điều hoàn toàn khác biệt. Làm rõ hay diễn giải lại lời nói sẽ giúp tránh được những hiểu lầm trong công việc và gia đình.

### **10 mẹo giúp lắng nghe hoàn hảo**

1. Học cách mong muốn được lắng nghe. Bạn luôn tỏ ra, thích thú và tập trung cũng như tự giác khi lắng nghe người khác nói.
2. Hãy là một người lắng nghe tích cực, hãy thể hiện điều đó bằng cả lời nói và cử chỉ.
3. Có khả năng tiên đoán. Chúng ta sẽ nhận được những thông tin cần thiết nhiều hơn khi chúng ta biết kỳ vọng.
4. Trở thành một người nghe “toàn diện”: Lắng nghe bằng tai, bằng ánh mắt và cả con tim.
5. Vừa nghe vừa ghi chú lại. Việc này giúp bạn lưu giữ được thông tin.
6. Hãy tập trung lắng nghe và tường thuật lại sau. Hãy tính ngay đến chuyện sẽ kể cho ai đó nghe lại những điều bạn nghe thấy và nhờ thế bạn sẽ nhớ lâu hơn.
7. Hãy tạo sự giao tiếp bằng cách kiểm soát tốc độ của người nói. Hãy ánh chừng cử chỉ, nét mặt, cao độ của giọng nói của người nói để tạo ra sự thoải mái.
8. Kiểm soát sự xao lãng do cả yếu tố khách quan lẫn chủ quan.

9. Hãy liên tục tỏ ra mình đang lắng nghe.
10. Hãy chứng tỏ sự có mặt của mình trong cuộc trò chuyện. Đừng để tâm trí xao lãng khỏi cuộc trò chuyện.

Trong một tình huống nhạy cảm, bạn sẽ thấy được lợi ích của việc xoa dịu cơn giận khi bạn nhắc lại chính xác điều người khác vừa nói. Thường thì người ta sẽ bình tĩnh lại nếu biết rằng những điều mình nói đã được hiểu đúng. Những nhà quản lý chăm sóc khách hàng có kinh nghiệm biết rằng nếu nhắc lại những gì một khách hàng đang cáu giận nói, họ có thể giảm bớt mức độ căng thẳng. Giữ thái độ bình tĩnh và nhắc lại lời nói sẽ khiến khách hàng hiểu rằng bạn là người chuyên nghiệp và bình tĩnh.

Trước khi đưa ra lời xin lỗi hay đưa ra phương án giải quyết, hãy làm cho người nói hiểu là bạn đã chú ý lắng nghe họ khi nhắc lại cụ thể những gì họ nói.

### **Kỹ năng lắng nghe bằng tâm trí**

Tất cả những bí quyết bằng lời nói hay hành động đều không phát huy tác dụng nếu bạn không thực sự tập trung theo sát cuộc trò chuyện. Một người biết cách trò chuyện là người phải ghi nhớ được những gì người kia nói. Nếu như bạn cảm thấy cuộc trò chuyện quá tẻ nhạt, hãy rút lui một cách lịch sự thay vì làm cho người nói ngượng ngùng vì những cử chỉ chán nản của bạn.

Tôi đã từng ăn trưa với một nữ khách hàng. Và đến tận bây giờ tôi cũng chẳng nhớ tên cô ấy là gì. Tôi đã kể cho ấy về bọn trẻ, về chồng thứ hai và cũng là người chồng hiện tại của tôi. Một lúc lâu sau, để ngắt quãng cuộc trò chuyện, cô ấy lại hỏi tôi là đã lập gia đình hay chưa! Rõ ràng là cô ấy đã để đầu óc đi đâu đó khi tôi nói chuyện.

Đừng bao giờ hủy hoại một mối quan hệ chỉ vì bạn thất bại với việc lắng nghe. Nhiệm vụ của người nghe là lắng nghe khi người khác nói. Bạn không được quyền lựa chọn – đây là phép lịch sự tối thiểu bắt buộc khi trò chuyện. Trong trường hợp vì lý do nào đó, bạn không thể tập trung vào những gì người khác nói, hãy xin lỗi. Những thông điệp bạn gửi đi thông qua những tín hiệu thị giác, ngôn từ và tâm trí sẽ mách bảo cho người nói về tình hình của cuộc trò chuyện. Nếu như bạn cảm thấy bị mắc kẹt trong một cuộc trò chuyện và không biết làm thế nào thoát ra được, hãy đọc tiếp phần sau. Chúng tôi sẽ chỉ cho bạn cách giải quyết tình huống này.

## Chương 7

### **Chuẩn bị tình huống câu chuyện bị gián đoạn**

Ngay cả với những người giỏi bắt chuyện, biết lắng nghe và khơi thông bế tắc trong đối thoại vẫn có những lúc đề cuộc trò chuyện rơi vào im lặng nếu thiếu sự chuẩn bị. Thông thường, tại các buổi tiệc trưa, thế nào cũng có ít nhất một bàn tám người thông minh nhưng lại rơi vào tình cảnh không biết làm thế nào để tiếp tục trò chuyện mà chỉ biết cúi gằm nhìn chăm chăm vào đĩa của mình sau mười phút nó lấy lệ. Họ đã có thể tránh được tình trạng ngồi nhìn chăm chăm món cơm thập cẩm nếu như có người chuẩn bị từ trước. Chính xác là hãy lên kế hoạch từ trước.

Cả tám người đều biết rằng họ có thể sẽ phải ngồi cùng bạn với bảy người lạ khác. Một người biết trò chuyện sẽ chuẩn bị cho việc này từ trước. Đừng lo lắng – không cần phải có máy chiếu, máy xách tay thuyết trình hay bút chỉ laser! Tất cả những thứ bạn cần là tính toán trước một chút, có thể là ngay trên đường đến bữa tiệc khi đang còn ngồi trong xe. Dưới đây là một vài gợi ý hữu dụng:

#### **Những câu hỏi khơi mào**

- Tối qua có ai trong cá bạn xem chương trình đặc biệt đó trên vô tuyến không?

- Các bạn đã từng xem phim...?
- Tôi vừa đọc xong cuốn...Có ai từng đọc cuốn đó chưa?
- Các bạn có nghe nói về công nghệ...chưa?

### **Đừng bao giờ quên người quen cũ**

Không phải chỉ một câu hỏi khơi mào đã đủ để tạo thành một cuộc trò chuyện thú vị. Bạn cần điều chỉnh việc chuẩn bị của mình cho phù hợp với thực tế và đối tượng trò chuyện. Một trong những đối tượng khó trò chuyện nhất – sau trẻ con – là những người quen cũ mà bạn chỉ thỉnh thoảng mới gặp. Hai người cũng đã từng quen biết, cũng biết một chút về nhau và bạn không biết họ có gì thay đổi không kể từ khi gặp nhau lần cuối. Thực tế, nên giả định là có những thay đổi. Giả sử như bạn gặp lại người đồng nghiệp tại cuộc họp ngành một năm một lần. Tong năm vừa rồi, đồng nghiệp của bạn có thể chuyển công tác, vừa mất một người thân hay người bạn, có một kỳ nghỉ tuyệt vời hay có một sự thay đổi lớn lao nào đó về mặt tinh thần, kết hôn hay ly dị. Nói cách khác, đừng bắt đầu cuộc trò chuyện bằng một đề tài cũ rích của năm ngoái. Thay vì đưa ra câu hỏi *Anh/chị có gì mới không?*, vì câu trả lời chắc chắn sẽ khiến cuộc trò chuyện đi vào bế tắc là *Không có gì đáng kể*. Hãy tìm câu hỏi mới mẻ hơn để có thể làm cho cuộc trò chuyện suôn sẻ, ví dụ có thể hỏi những câu dưới đây:

**Với người quen, hãy hỏi:**



- Đạo này anh/chị thế nào?
- Kể từ lần cuối bọn mình gặp nhau công việc của bạn có tiến triển nào mới không?
- Kể từ lần cuối chúng ta nói chuyện cuộc sống của bạn có gì thay đổi không?
- Năm vừa qua với bạn như thế nào?
- Gia đình bạn có gì mới không?

### **Với người quen không nên hỏi:**

- Vợ/chồng/người yêu của bạn thế nào?
- Công việc của bạn ở...thế nào?
- Con bạn định thi vào trường đại học nào?
- Cả ba câu hỏi trên sẽ phản tác dụng nếu như bạn không biết rõ về người đó.

### **Ôn lại chuyện cũ**

Thông thường, bạn hay rơi vào sự im lặng chết người hoặc ngắt quãng khi nói chuyện. Bạn có quyền quyết định tiếp tục cuộc trò chuyện một cách hào hứng hoặc để nó rơi vào im lặng. Hãy làm phần việc của mình để nạp thêm năng lượng cho cuộc trò chuyện bằng cách tự chuẩn bị những câu hỏi về gốc gác và quá khứ của người mình trò chuyện. Bạn có thể suy nghĩ về những cách sau:

### **Ôn lại chuyện cũ:**

- Hai bạn đã gặp nhau như thế nào?
- Bạn đã bắt đầu việc...như thế nào?

- Điều gì khiến bạn quan tâm đến lĩnh vực này?
- Khi nào thì bạn nhận ra là mình rất muốn trở thành một...?
- Điều gì đã khiến bạn chuyển đến Colorado?
- Làm thế nào các bạn biết nhau?
- Điều gì đã khiến bạn thích nghề marketing?
- Điều gì đã khiến bạn có ý tưởng kinh doanh này?
- Ban đầu chuyện gì đã xảy ra vậy?

### **Chuẩn bị cho cuộc trò chuyện**

Chuẩn bị trước cho một cuộc trò chuyện cũng giống như chuẩn bị đi phỏng vấn – cũng có người phỏng vấn và người được phỏng vấn. Tuy không cần tốn công chuẩn bị cho cuộc trò chuyện nhiều như cho cuộc phỏng vấn, nhưng chúng có chung một ý nghĩa. Bạn cần chuẩn bị những thứ phù hợp với sự kiện sẽ diễn ra để mình có thể nói chuyện duyên dáng. Tôi tạm gọi những câu hỏi sử dụng trong tình huống này là “câu hỏi phỏng vấn”; những câu hỏi này sẽ giúp cho cuộc trò chuyện được duy trì liên tục. Tôi thường tự chuẩn bị cho mình vài câu hỏi như là đang đi dự một cuộc phỏng vấn. Những câu hỏi có thể liên quan đến sự kiện hay tình huống mình sẽ tham gia. Đa số chúng ta đều ngồi im lặng trước người mình chưa hề quen biết; chúng ta lo sợ và không nghĩ ra cái gì để nói. Dưới đây là một số câu hỏi phỏng vấn bạn có thể sử dụng và biến đổi sao cho phù hợp với tính cách của riêng mình:

### **Câu hỏi phỏng vấn**

- Bạn thích nhất điều gì ở mùa này?
- Điều gì đã khiến bạn tham gia vào tổ chức/sự kiện này?
- Nếu như không tham gia buổi lễ này, bạn sẽ làm gì?
- Nếu có thể gặp bất kỳ ai, bạn sẽ chọn gặp người nào?
- Hãy nói cho tôi biết những vấn đề gì bạn quan tâm nhất?
- Kinh nghiệm nghề nghiệp quan trọng nhất của bạn là gì?

Khi gặp người đã từng trò chuyện trước đây, bạn hãy nhớ lại vài chi tiết của buổi nói chuyện trước. Có thể bạn đã nói chuyện về việc họ đang học chương trình MBA, hay giải vô địch bóng chuyền, thú vui làm vườn... Nhưng bạn không thể nào nhớ hết những điều đó, vì thế, hãy tự chuẩn bị cho mình những câu hỏi dự phòng:

### **Câu hỏi phỏng vấn**

- Từ nào là phù hợp nhất để miêu tả về bản thân bạn?
- Bạn có theo tín ngưỡng nào không?
- Bạn có ngưỡng mộ vị anh hùng nào không?
- Các bạn ở trường trung học nghĩ bạn là người như thế nào?

- Điều bạn đang làm nhưng không mong sẽ tiếp tục là gì?

### **Khía cạnh phi ngôn ngữ của cuộc trò chuyện**

Một trong những bài tập thú vị của tôi tại các buổi hội thảo chuyên đề về cách trò chuyện sẽ minh họa rõ nhất về điểm này. Tôi đề nghị từ 10 đến 12 người đứng thành một vòng tròn và ngẫu nhiên đưa cho một người một cuộn len. Người cầm cuộn len chỉ phải tiết lộ một vài điều về bản thân, sau đó ném cuộn len cho một người khác trong nhóm. Người bắt được cuộn len sẽ phải đặt ra câu hỏi về những gì người ném vừa nói. Sau đó người bắt cuộn len sẽ lại tiết lộ một vài điều về bản thân và ném cuộn len cho người khác. Việc này sẽ tiếp tục cho đến khi mọi người trong nhóm đều bắt được cuộn len.

Tôi thích bài tập thú vị này bởi những người tham gia phải tiết lộ rất nhiều điều về bản thân. Thứ nhất, vì họ không biết khi nào thì cuộn len bay đến chỗ mình nên họ phải hết sức chăm chú nghe người khác nói. Tập trung là cách duy nhất giúp họ đưa ra những câu hỏi thông minh. Thứ hai, họ sẽ học được cách tập trung đưa ra những câu hỏi logic hay đưa ra những tín hiệu bằng lời nói logic. Đưa ra những câu hỏi và những bình luận phù hợp là một trong những lựa chọn dễ dàng nhất giúp cuộc trò chuyện diễn ra liên tục. Cuối cùng, họ sẽ chú trọng đến ngôn ngữ cơ thể, bởi vì người nói luôn giao tiếp bằng mắt trước khi ném để cuộn len không bị rơi! Nếu như

người nói không thực hiện giao tiếp bằng mắt hay người nghe không tập trung, cuộc trò chuyện sẽ thình lình rơi vào ngắt quãng và kết thúc ở đó.

Lập kế hoạch từ trước sẽ giúp cho cuộc trò chuyện không bị ngắt quãng. Nếu như bạn tham gia một sự kiện mà mình dành rất nhiều thời gian với cùng một nhóm người, như tại một buổi tiệc trưa chẳng hạn, hãy chuẩn bị để có thể tiến xa hơn những câu chuyện hỏi han thông thường. Bạn cần chuẩn bị cho những cuộc trò chuyện dài hơi hơn, vì vậy bạn cần có nhiều đề tài hơn để nói. Điều này không phải là quá khó. Nếu bạn lo ngại rằng mình sẽ quên, hãy để một tờ giấy trong túi xách hay ví của mình và đem ra đọc trước bữa tiệc trưa.

Một trong những chủ đề mà bạn không cần phải viết ra trong danh sách đó, nhưng lại biết rất rõ là: bản thân mình. Hãy hòa mình một cách duyên dáng vào đám đông. Tôi đã đợi để nói chuyện về điểm này từ rất lâu cho đến khi các bạn nhần nhuyễn về cuốn sách này. Dù cho trong tay bạn có bao nhiêu câu hỏi phù hợp đi chăng nữa thì sớm muộn gì bạn cũng sẽ phải tiết lộ về bản thân. Nguyên tắc của một cuộc trò chuyện hiệu quả là cho đi và nhận lại. Nếu như bạn chỉ đưa ra những câu hỏi, đối tác trò chuyện sẽ cho là bạn không bình đẳng. Điều quan trọng là mỗi người đều nên tiết lộ về bản thân mình, mặc dù điều này quả là khó khăn đối với một số người. Trước đây tôi cũng từng thấy thế. Tôi đã phát

hiện ra là những người dè dặt không muốn nói về bản thân mình vì e sợ một trong hai điều sau đây:

1. Họ cho rằng cuộc sống của mình quá bình thường khiến người khác không muốn quan tâm.
2. Họ không muốn biến mình thành trung tâm của vũ trụ hay tỏ ra tự phụ kiêu căng.

### **Những người bình thường**

Thử đoán xem! Hầu hết chúng ta đều là những người bình thường và đang có cuộc sống bình thường. Chúng ta phải lo thanh toán các hóa đơn chi tiêu hàng tháng, nuôi dạy con cái, quan tâm xem đội bóng ưa thích của mình thắng hay thua, thăng tiến trong sự nghiệp, chăm sóc cha mẹ già, nghỉ phép, có những thú vui của riêng mình hay đôi lúc cũng cần nghỉ ngơi thư giãn. Chúng ta có nhiều điểm giống nhau hơn là khác biệt, và điểm chung nhất của con người là đều muốn được kết nối với thế giới bên ngoài và được trò chuyện. Ngay cả chuyện những người bình thường gặp những chuyện phi thường cũng có thể là đề tài tuyệt vời để trò chuyện. Tất cả những người tôi biết đều gặp những chuyện phi thường, lạ kỳ kiểu này hay kiểu khác. Ẩn giấu đâu đó sau câu chuyện của bạn có thể là những cơ hội có một không hai trong đời, những thoáng chốc vui vẻ, những khoảnh khắc bối rối, những giai thoại rùng rợn hay một cái kết có hậu, những sự trùng hợp bí ẩn, hay những sự trùng hợp

bí ẩn, hay những cuộc phiêu lưu kỳ thú. Hãy để chúng trở thành đề tài trò chuyện. Tất cả những điều đó để có thể làm nên những câu chuyện.

### **Nghi lễ sân khấu**

Có một vài quy tắc bạn cần nhớ khi cảm thấy ngại ngùng bước ra sân khấu. Bạn sẽ làm tốt nếu bạn nghe theo lời khuyên sau đây: không ai có thể lẩn tránh và cứ mãi hy vọng có một cái móc nào đó sẽ kéo mình ra khỏi sân khấu. Đầu tiên, hãy tiết lộ những thông tin bình thường không gây phản cảm về bản thân mình. Dẫn dắt câu chuyện bằng những thông tin đơn giản, nhẹ nhàng và tích cực. Dần dần tọa dựng sự tin tưởng gần gũi để thiết lập tình bạn. Trò chuyện cũng hơi giống như bóc một củ hành – bạn cứ tiến hành bóc từng lớp từng lớp, tùy theo mức độ thân mật của đối tác.

Ví dụ, nếu như cậu bạn nổi khổ của bạn sau một hồi ngập ngừng đã thú nhận vì có cả “một đội bóng” nên vợ chồng cậu phải mua một chiếc xe tải mini. Chuyện này không có nghĩa bạn có thể thoải mái thông báo mình vừa mới được chuẩn đoán ung thư vú. Tuy nhiên, nếu như cuộc trò chuyện diễn ra tại cuộc thi Chạy vì sức khỏe, và bạn đang đeo dây ruy băng màu hồng ám chỉ bạn là bệnh nhân sống sót của căn bệnh ung thư, thì việc bàn về ung thư vú có thể chấp nhận được. Như vậy, lựa chọn tư liệu cho cuộc đối thoại cần phải thích hợp với thời điểm và mức độ thân thiết của mối quan hệ.

Gần đây tôi có tham dự một buổi tiệc trưa và ngồi chung bàn với bảy người, những người tôi chưa từng gặp. Rồi cũng đến lúc chúng tôi đều yên lặng, khiến mọi người ngay lập tức quyết định kiểm tra tin nhắn trong máy nhắn tin. Tôi đã đảm đương gánh nặng của đối thoại và chen vào bằng một câu chuyện về kỳ nghỉ xuân của gia đình tôi. *Chúng tôi đã đến Câu lạc bộ Med ở Mexico vào mùa xuân năm ngoái và có một khoảng thời gian thật tuyệt vời. Mọi việc thuận lợi ngoài sức tưởng tượng của tôi. Tôi chỉ phải đóng phí một lần trọn gói chứ không phải đi cầu cá kiếm tiền mỗi khi bọn trẻ đòi uống Coca. Chúng chỉ việc đi ra và lấy đồ uống. Mọi việc dễ dàng và luôn có những hoạt động vui chơi, giải trí cho chúng tôi.*

Câu chuyện về kỳ nghỉ của tôi đã làm được ba điều để hồi sinh cuộc hội thoại. Thứ nhất, tôi đã kể về bản thân mình, tạo cơ hội cho người khác cảm thấy gần tôi hơn. Tăng mức độ thoải mái sẽ thúc đẩy trò chuyện. Thứ hai, tôi đưa ra một chủ đề làm tư liệu cho mọi người sử dụng. Thứ ba, việc đó khiến những người cùng bàn với tôi có cơ hội chia sẻ kinh nghiệm riêng của họ. Cuộc trò chuyện của chúng tôi được hồi sinh ngay lập tức, những người còn lại tham dự với các câu hỏi, câu chuyện và các kế hoạch đi nghỉ của mình.

Bạn không bị cạn đề tài khi nói về các sự kiện và kinh nghiệm. Bạn có thể chia sẻ cảm giác, quan điểm về những cuốn sách bạn đã đọc, những nhà hàng bạn từng ăn ở đó và những bộ phim bạn đã xem. Ví dụ, tại một lễ



trao giải thưởng, tôi đã nói chuyện với một quý ông. Ông ta nói: *Tôi rất căng thẳng khi ở đây. Vợ tôi có công chuyện nên tôi phải đến đây một mình và tôi không quen ai cả.* Tôi đã kể với ông ấy về việc tôi cũng đã căng thẳng thế nào khi ở các buổi tiệc. Sự trao đổi ngắn ấy đã giúp ông ấy bình tĩnh lại và chúng tôi đã tiếp tục trò chuyện rất lâu về nhiều đề tài.

Bên cạnh một danh sách vô tận về những chủ đề được phép sử dụng ở các buổi tiệc thì chỉ có một danh sách ngắn những chủ đề hạn chế. Nếu như bạn không chắc chắn về chủ đề thích hợp và lưỡng lự trước khi phát triển nó, tốt nhất hãy nên để trống. Mỗi khi không chắc chắn tôi thường viện tới một tiên đề toán học cũ mà giáo viên đại số đã dạy: *Khi không chắc chắn, hãy loại nó ra.* Tránh bất cứ đề tài nào có khả năng xúc phạm tới người đối thoại với mình.

### **Không nói về những chủ đề khó chịu**

Hãy tránh những chủ đề có thể dập tắt đối thoại thường gặp dưới đây:

1. Câu chuyện với cảm giác nghi ngờ
2. Tán gẫu
3. Bất hạnh cá nhân, đặc biệt những sự kiện gần đây
4. Vật này đáng giá bao nhiêu!

5. Chủ đề gây tranh cãi khi bạn chưa biết lập trường của người trò chuyện với mình.
6. Sức khỏe (của bạn và của người đối thoại). Trường hợp ngoại lệ là khi bạn đang nói chuyện với một người mới bị bó bột, đi nặng, hay băng bó. Trong trường hợp này, thông tin về các dụng cụ y tế hiện hành luôn có sẵn. Nếu như bạn nói lảng vấn đề này, sẽ không khác gì bạn tảng lờ một con voi ở ngay trong phòng.

### **Chơi trên sân hình vuông**

Duy trì trò chuyện cũng giống như trò chơi trên sân hình vuông. Bạn phải chuyền bóng cho mọi người và phải giữ bóng nảy cho người chơi tiếp theo. Điều này đòi hỏi bạn phải luôn tập trung vào quả bóng và chuyền ra xung quanh. Một vài người trong nhóm có thể sẽ miễn cưỡng nhận quả bóng vì một vài lý do giống bạn – họ e ngại, cảm thấy cuộc sống của họ quá bình thường, họ không hứng thú tập trung, v.v... Mọi chuyện phụ thuộc vào bạn, nếu không cuộc chơi sẽ tàn.

Một trong những cách dễ nhất để bắt đầu hoặc duy trì đối thoại là tán dương người khác. Tìm ra một điều tốt đẹp ở người khác để nói không phải là một việc khó. Cứ thẳng thắn nói với họ về điều bạn ngưỡng mộ ở họ sẽ tạo ra sự liên kết giữa bạn và họ ngay lập tức. Một lời khen thật lòng khiến cả hai cảm thấy thoải mái, đồng thời củng cố thêm mối quan hệ, khiến cho cuộc đối thoại

trôi chảy hơn. Chìa khóa ở chỗ lời khen của bạn phải thật chân thành, vì thế hãy chọn những điều bạn thực sự ủng hộ. Bất kể đề tài gì bạn chọn, nó cũng sẽ rơi vào một trong ba loại sau: ngoại hình, sự sở hữu và hành vi ứng xử. Mark Twain đã từng nói rằng một lời khen khiến ông nhớ đến 60 ngày!

Trước lễ cưới của mình, tôi đã trò chuyện với Karen, một người bạn thân của tôi, về việc chuẩn bị. Tôi kể với cô ấy có thời gian tôi đã gặp gỡ hai người đàn ông – Ben và Steve. Karen đề nghị tôi kể về hai người đó. Tôi đã kể: *Ben có khiếu hài hước. Anh là sức sống của các bữa tiệc. Anh mặc đồ đắt tiền và đưa tôi đi những chuyến đi tuyệt vời. Chúng tôi đã đến Hilton Head, châu Âu, và đã có hàng tuần bên nhau trên núi. Anh là tay golf cừ và tuyệt vời về mọi mặt.*

Karen không kìm được và cô rất thích thú. Cô nói: *Anh ấy như một giấc mơ vậy. Mình rất vui vì bạn đã cưới anh ấy.*

Tôi trả lời: *Không. Mình sắp cưới Steve.*

Karen im bặt. Cuối cùng cô cũng bình tĩnh lại và hỏi: *Debra, Ben tuyệt như một hoàng tử, Sao bạn lại cưới Steve?*

*Bởi anh ấy khiến mình cảm thấy thật đặc biệt nhờ vào những điều tuyệt vời anh ấy nói về mình. Và bạn biết không, anh ấy nghiêm túc trong từng lời nói ấy.*

Sức mạnh của lời khen ngợi chân thành rất lớn. Không có gì khiến người khác cảm thấy đặc biệt hơn việc những nét đặc trưng của họ được chú ý và đánh giá cao.

### **Lời khen ngợi hoàn hảo**

Bạn có thể khen kiểu tóc mới của một ai đó, một phụ kiện trong trang phục, trang sức hay ngoại hình. Tuy nhiên không phải mọi lời khen đều tương xứng. Một lời khen hay phải nhận thức được vật được khen: *Chiếc áo len bạn mặc thật đẹp* hay *Thật là một chiếc ca-vát lạ*. Một lời khen hoàn hảo bằng cách giải thích nguyên nhân bạn thích điều đó còn đi xa hơn việc là chỉ tạo nguyên liệu cho hội thoại. Ví dụ, bạn có thể nói về chiếc áo len như: *Tôi rất thích chiếc áo len của bạn. Nó càng làm nổi bật màu mắt của bạn*. Bạn có thể khiến lời khen về chiếc ca-vát đẹp thành một lời khen có sức mạnh hơn nữa nếu như nói: *Thật là một chiếc ca-vát đẹp. Thiết kế lạ lùng khiến nó khác biệt. Tôi luôn ưa thích việc nam giới tạo nên thời trang bằng ca-vát của họ*. Hãy cẩn thận với những lời khen ở nơi làm việc. Đôi khi nó có thể được diễn giải theo một cách tế nhị là một dạng của quấy rối tình dục.

Nếu như bạn đang nói chuyện với một người không có khiếu thời trang, bạn lại cũng không đánh giá cao về thẩm mỹ của cô ấy trong các ăn mặc, trang điểm hay những phụ kiện. Đừng lo sợ - tốt hơn là bạn nên khen ngợi các đồ sở hữu của cô ấy như nhà cửa, một chiếc bút

thanh nhã, một chiếc xe mới hay thậm chí là tách cà phê cô ấy pha. Một lời khen đại loại như: *Chị có một căn nhà thật đáng yêu.* Hãy biến lời khen đó thành nghệ thuật tầng bậc: *Ngôi nhà của chị thật đáng yêu. Tôi thực sự thích tất cả các bức tranh của chị - chúng khiến ngôi nhà của chị trở nên cá tính và mang lại cảm giác ấm cúng.* Thay vì nói *Cà phê thật ngon*, hãy thử nói *Tôi yêu sự đậm đà của cà phê Chồn Indonesia, đúng là loại cà phê hảo hạng.*

Cuối cùng nhưng không kém quan trọng, bạn có thể nhận ra và khen ngợi hành vi cư xử của người khác. Đây là cách tốt nhất để trò chuyện với trẻ con. Thay vì nhận ra những hành vi sai của chúng, hãy thử khen ngợi những hành vi tích cực. Điều này sẽ rất có ích trong đối thoại với chúng và thắt chặt hơn mối quan hệ. Trẻ con không phải đối tượng duy nhất cảm kích trước lời khen về hành vi cư xử của chúng. Người lớn cũng sẽ trở nên cởi mở hơn sau khi nhận được lời khen như thế.

Tôi biết một nhân viên môi giới bất động sản đã dẫn một cặp đi tìm nhà vào Chủ nhật. Cô dẫn họ đi khắp thị trấn và cho họ xem hơn 30 ngôi nhà. Sau sáu tiếng, họ không biết nói gì nữa mà cũng chẳng tìm được ngôi nhà nào ưng ý. Người môi giới mệt mỏi và hết ý tưởng. Và cô nói: *Tôi thật sự ngưỡng mộ khi anh chị biết chính xác mình cần gì. Anh/chị sẽ không an cư ở nơi mình không thích và cảm thấy sẽ không vui vẻ sau này.* Chỉ câu khen ngợi đó thôi đã khiến cặp vợ chồng họ như được nạp điện và họ

tìm ra những chủ đề mới cho đối thoại suốt cả ngày, mặc dù họ không tìm được ngôi nhà mong ước và Chủ nhật đó. Những lời khen ngợi về hành vi bao gồm những lời nhận xét như:

- Tôi đánh giá cao việc bạn tổ chức cuộc họp này. Nó khiến công việc thuận lợi hơn.
- Bạn phải rất dũng cảm mới dám thay đổi công việc khi đang ở đỉnh cao. Tôi thật sự ngưỡng mộ điều đó.
- Bạn có sự quyết tâm đáng kinh ngạc. Tôi nghĩ thật đáng nể khi bạn có thể dành thời gian để tập luyện thành công môn chạy ma-ra-tông. Chúc mừng bạn.
- Tôi biết bạn lo nghĩ rất nhiều về quy trình này. Nhưng thật tuyệt, bạn đã chứng tỏ được bản thân mình.
- Bạn luôn nhìn vào mặt tích cực của vấn đề. Thật vinh dự khi được làm việc với bạn.
- Bạn vẫn xoay sở được để quán xuyến việc nhà dù có tới bốn đứa con!

Một lần nữa tấm vé đi đến thành công chính là sự chân thành. Bạn có thể thấy người được khen bối rối khi nhận lời khen ngợi đó. Anh ta có thể cố trung hòa lời khen đó bằng cách từ chối hoặc miễn cưỡng khen lại bạn. Nếu điều đó xảy ra, hãy khẳng định lại lời khen của bạn một cách chân thành và chuyển sang đề tài khác.

## Thêm F.O.R.M

Ngoài cách khen ngợi, bạn còn có thể lôi cuốn thêm người tham gia đối thoại bằng cách “chuyện bóng” cho người ấy bằng một câu hỏi. Ngoài những câu phá tan sự im lặng trong Chương 2, còn có bốn loại câu hỏi có tác dụng trong những tình huống xã hội. Tôi gọi chúng theo tên viết tắt 4 chữ cái đầu là FORM cho dễ nhớ:

<b>Gia đình</b> (Family)	<i>Hãy kể tôi nghe về gia đình bạn. Mọi người có cùng sống ở vùng này không? Điều gì khiến bạn thích nhất khi làm cha/mẹ/con/dì, v.v...</i>
<b>Nghề nghiệp</b> (Occupation)	<i>Điều gì dẫn dắt bạn đến công việc hiện tại? Bạn có ý tưởng đó như thế nào? Một vài thử thách khó khăn nhất trong công việc của bạn là gì? Nếu như được thay đổi một điều trong công việc, bạn sẽ thay đổi điều gì? Internet có ảnh hưởng thế nào đến thành công việc/ngành của bạn? Bạn làm gì để giữ gìn vóc dáng?</i>
<b>Giải trí</b> (Recreation)	<i>Gia đình bạn thường giải trí bằng cách nào? Bạn dành bao nhiêu thời gian để giải trí? Kỳ nghỉ ưa thích nhất của bạn?</i>
<b>Những câu hỏi khác</b>	<i>Gần đây bạn có xem được bộ phim hay?</i>

(Miscellaneous) *Bạn nghĩ gì về ... (sự kiện gần đây)?  
Bạn có đang đọc thứ gì mà bạn thực  
sự thích thú không?*

Bất kể chủ đề bạn chọn để trò chuyện là gì, tôi đều không phản đối về tầm quan trọng của sự thành thật. Nếu bạn không thực sự hứng thú với những gì người khác nói thì không có sự chuẩn bị hay kế hoạch nào có thể cứu bạn khỏi một cuộc đối thoại bi đát. Bạn không thể giả vờ quan tâm đến ai đó. Nếu như bạn thực sự không thể hết lòng trong trò chuyện, bạn hãy xin khất với người đối thoại và ngỏ lời xin lỗi. Sau đó hãy tiếp cận đối tượng khác.

### **Tiến bộ dần dần**

Đến đây bạn đã quen với những kỹ năng để trở thành một người biết nói chuyện. Và đã đến lúc chứng minh bạn đã đi được đến đâu và xác định các cơ hội trước mắt nhằm nâng cao kỹ năng của bạn. Hãy làm lại phần trắc nghiệm “Thắng lợi trong trò chuyện” và xem bạn có cải thiện được chút nào không. Hãy soi gương và trả lời thành thật “có” hay “không” những câu hỏi sau:

- Tôi ý thức được việc đến lượt mình trong trò chuyện để tôi có thể tìm hiểu thêm về người khác và ngược lại.
- Tôi đã tham gia hoặc gia nhập ít nhất một câu lạc bộ hoặc một hoạt động nhóm nhằm phát triển



các mối quan hệ làm ăn mới hoặc giao lưu với mọi người.

- Tôi đã tận dụng mối quen biết của mình để giúp ít nhất hai người tìm được công việc mới, tìm được nguồn khách hàng và người tiêu dùng tiềm năng. Tôi cũng đã cung cấp thông tin cho những người khác vì mục đích quan hệ xã hội.
- Tôi tham dự ít nhất một tháng hai lần các cuộc họp để gặp mặt những người cùng ngành nghề/lĩnh vực hoặc những người tiềm năng nay mai sẽ trở thành nhân vật có quyền quyết định.
- Nếu có người thân thiện với tôi, tôi sẽ nhanh chóng thân thiện lại. Tuy nhiên, tôi không phải tuýp người chờ đợi sự thân thiện từ phía người khác rồi mới đáp trả.
- Khi có người hỏi *Có gì mới không?*, thay vì nói *Không nhiều*, tôi thường kể về những điều thú vị trong cuộc sống của mình.

Bạn tiến bộ đến đâu rồi? Nếu vẫn giống như tôi, bạn vẫn cần luyện tập tiếp. Bạn cần nỗ lực thực hành để có thể thay đổi thói quen. Tôi khuyên bạn nên viết ra một điều bạn muốn đạt được. Tập trung vào mục tiêu đó đến khi bạn cảm thấy hài lòng, sau đó hãy chuyển sang mục tiêu tiếp theo. Khi bạn tập trung, sẽ không mất nhiều thời gian để hoàn thành mọi việc. Một nguyên tắc đơn giản để giành được giải thưởng lớn là hãy bắt đầu nói chuyện với ít nhất ba người trong một tuần, trong khi xếp hàng

chờ thanh toán ở siêu thị, lúc đang chờ đến giờ họp, khi đang nói chuyện với người hàng xóm chẳng hạn. Bạn sẽ hài lòng với kết quả đạt được.

## Chương 8

### Sức mạnh của đối thoại

Tôi không khuyến khích bạn sử dụng các thủ thuật quá mạnh bạo trong khi trò chuyện, tôi chỉ gợi ý bạn nên dùng những từ ngữ quyết đoán hơn chứ đừng quá thụ động. Hãy để phương thức đối thoại truyền tải sức mạnh chính của bạn. Đã bao nhiêu lần chúng ta từng nghe thấy chính mình phát ngôn những câu hỏi thoại yếu ớt, hối tiếc và lưỡng lự? Khi bạn trả lời: *Tôi sẽ cố gắng liên hệ với anh ngày mai nhé*, chính là lúc bạn đã thừa nhận không hề có một sự đảm bảo nào cả. Ngôn ngữ được chúng ta sử dụng khi nói chuyện có thể truyền tải những thông điệp mà ta không hề chú ý. Bạn đã từng nghe nhân viên thuộc bộ phận đặt chỗ tại một nhà hàng nào đó nói với bạn: *Chúng tôi không thể thay chỗ*, hay người đại diện của dịch vụ chăm sóc khách hàng trả lời yêu cầu của bạn bằng câu *Giá mà tôi có thể tìm thấy* hay chưa? Trong chương này, bạn sẽ khám phá những cách diễn đạt, những câu trả lời hay những câu hỏi khiến đối thoại tiến tới đích mà bạn không ngờ tới được. Hãy thận trọng khi bạn sử dụng những ví dụ dưới đây và lưu ý đến cách bạn lên kế hoạch cho mình trong suốt khóa học đối thoại như thế nào.

- *Tôi ghét chỉ sai đường cho anh tới hiệu tạp hóa.*  
Bạn ghét để làm gì? Hay là ghét việc nhỡ đâu phạm lỗi?

Hãy nói: *Tôi không biết cửa hàng nào để chỉ cho anh. Hoặc Tôi tin chắc anh có thể tìm thấy sản phẩm đó ở...*

- *Tôi định nói rằng hiện nay thuế sở hữu khá cao và Tôi nghĩ hoa hồng cần nhiều ánh nắng hơn những gì nơi này có. Điều này đánh giá những gì bạn định nói. Cả hai câu đều không có sức thuyết phục và khá mập mờ.*

Hãy nói: *Tôi tin rằng thuế sở hữu hiện đang quá cao. Hoặc Theo kinh nghiệm của tôi, hoa hồng cần nhiều ánh nắng hơn những gì nơi này có.*

- *Liệu tôi có thể ngắt lời anh một vài phút? Tôi có thể hỏi anh một câu? Nếu như bạn định ngắt lời ai khi họ đang nói, chỉ cần đặt câu hỏi. Tuy nhiên, để tỏ ra lịch sự, bạn nên nói: Tôi rất tiếc vì ngắt lời anh... và sau đó hãy nêu câu hỏi.*

- *Tôi sẽ phải hỏi ai đó về vấn đề này? Bạn là ai? Không là ai cả ư?*

Hãy nói: *Tôi rất sẵn lòng kiểm tra lại với bộ phận kế toán rồi sẽ trả lời anh.*

- *Phải nói thật là tôi đã rất vui. Bạn không luôn thành thật ư? Hay bạn muốn lý giải riêng câu này trong những câu bạn đã nói?*

Hãy nói: *Tôi đã rất vui!*

- *Anh/chị có thể đánh vắn tên của mình cho tôi được không? Hầu hết chúng đều có thể đánh vắn tên của mình mà không cần được hỏi rồi mới biết.*

Hãy nói: *Xin vui lòng giúp tôi đánh vần tên của bạn.*

- *Nếu tôi có thể tìm thấy...* Khi bạn dùng từ “nếu” sẽ biểu hiện khả năng là rất thấp. Hãy nâng mức hy vọng lên và cho người nghe thấy bạn rất tự tin.

Hãy nói: *Tôi sẽ nghiên cứu vấn đề này và bằng mọi giá sẽ trả lời anh/chị.*

- *Tôi là người duy nhất...* Vai trò hay công việc của ai cũng đều rất quan trọng, và bạn đang hạ thấp mọi người. Hãy nêu rõ khả năng và trách nhiệm trong lĩnh vực của bạn.

Hãy nói: *Tôi chịu trách nhiệm phát triển trang web. Tôi rất sẵn lòng kiểm tra lại với bộ phận bán hàng về đơn đặt hàng của anh/chị.*

- *Tôi không thể gặp anh/chị sáng nay.* Câu này cho thấy bạn không hề có thiện chí hợp tác hoặc việc này quả là một gánh nặng với bạn. Nhiều lúc, chỉ nên nói những gì bạn có thể làm. Đừng nói những gì bạn không thể làm.

Hãy nói: *Tôi có thể đến đó vào khoảng 3 giờ chiều nay.*

- *Tôi sẽ cố gắng trả lời anh trong tuần này.* Từ “cố gắng” khiến người khác ngầm hiểu đây là một điều không đáng tin.

Hãy nói: *Tôi sẽ trả lời anh/chị trước tuần sau.*

Hãy nói với mọi người những gì bạn sẽ làm chứ không phải những gì bạn dự định làm.

- *Tôi sẽ phải...* Câu nói như thể một gánh nặng với bạn. *Tôi sẽ phải hỏi lại chồng tôi hoặc Tôi sẽ phải hỏi lại thư ký của tôi.*  
 Hãy nói: *Xin vui lòng cho tôi hỏi lại chồng tôi hoặc Xin vui lòng cho tôi hỏi lại thư ký và sẽ trả lời anh/chị sau.*
- *Anh/chị sẽ phải gọi lại cho tôi vào ngày mai. Vì giờ tôi rất bận.* Câu nói này như một mệnh lệnh và khiến người khác thấy nặng nề. Không ai thích bị ra lệnh như thế.  
 Hãy nói: *Xin vui lòng gọi lại cho tôi vào ngày mai. Lúc đó sẽ thích hợp hơn cho tôi.*
- *Tôi thật sự không chắc chắn.* Điều đó có nghĩa chắc chắn là bạn không biết.  
 Hãy nói: *Tôi không biết đường đến Colfax. Hãy hỏi Jennifer. Cô ấy rất thạo đường.*
- *Tôi có thể hỏi tên anh/chị được không?* Khi hỏi tên ai đó, không cần thiết phải xin phép như thế.  
 Hãy nói: *Tên anh/chị là gì?*

Lời nói toát lên con người chúng ta. Chính vì thế, hãy để những lời nói của bạn chứng tỏ sức mạnh bên trong con người bạn.

## Chương 9

### Những hành vi sai lầm trong trò chuyện

Tôi thường xuyên đi đó đây và những cuộc trò chuyện theo tôi đi suốt đất nước. Một trong những xu hướng chính tôi hay gặp nhất và ngày càng gia tăng là “đối thoại bị tấn công bằng những vũ khí chết người”. Bản thân tôi một vài lần cũng là nạn nhân. Bạn nên biết rằng những người này mang theo vũ khí và rất nguy hiểm, nếu họ tấn công cuộc trò chuyện của bạn, bạn sẽ có nguy cơ bị tra tấn trong đối thoại. Hãy cảnh giác vì những người này cải trang rất tài tình. Họ có thể bố trí để thay vài bộ trang phục trong một buổi tiệc và đóng giả thành dân cư mọi ngành nghề. Nếu như bạn cảm nhận thấy nguy hiểm, hãy cứ bình tĩnh và luôn đề phòng với những kẻ này. Nên nhớ: Kẻ thù nguy hiểm nhất đang chiếu tướng chúng ta từ phía sau.

Tôi nghĩ đã đến lúc chúng ta cần kiên quyết hơn nữa trong việc ngăn chặn những hành vi làm tổn thương trò chuyện. Tôi đã nghiên cứu hiện tượng này một cách sâu rộng và phân loại thành tám nhóm hành vi hủy hoại đối thoại. Trong những đối thoại hằng ngày, bạn hãy cố gắng đừng tự ghi tên vào danh sách Truy nã những kẻ Phạm tội trong trò chuyện. Dưới đây là một vài kỹ năng chống lại những hành vi xâm phạm nhằm giữ cho cuộc đối thoại nghiêm túc được an toàn.

## Đặc vụ FBI

Họ không hề dùng trái tim để bảo vệ quốc gia. Họ có thể theo đuổi cả những cuộc nói chuyện thông thường và kéo mọi người ra để thẩm vấn. Bạn sẽ nhận ngay ra kiểu cách không thể nhầm lẫn của họ bởi họ sẽ đặt ra một loạt các câu hỏi như súng tiểu liên. *Bạn sống bằng nghề gì? Bạn ở đâu? Bạn đã kết hôn chưa? Đã có con chưa? Sống ở đây lâu chưa? Làm việc này bao lâu rồi? Tên thời con gái của mẹ bạn là gì?*

Hãy nhớ rằng đặc vụ FBI sẽ không ngớt thẩm vấn người bị bắt giữ với một tá câu hỏi. Họ sẽ không để cho bạn có cơ hội khai báo bất cứ chuyện gì. Người bị “bắt giữ” không được phép đưa ra hoặc mở rộng các bằng chứng, hỏi lại hay thậm chí uống nước. Và đừng nghĩ đến việc gọi điện hay hỏi luật sư. Người bị “bắt giữ” không còn cách nào khác là đưa ra các câu trả lời rời rạc nhằm giữ nhịp thẩm vấn và bị vây bọc bởi những ý tưởng thẩm vấn bất chợt nảy ra của FBI. Khi kết thúc thẩm vấn, họ sẽ không khách sáo bỏ rơi bạn và chuyển sang đối tượng khác.

Phương pháp thẩm vấn hiếm khi có tác dụng trong việc làm hài lòng bất kỳ ai. Đặc vụ sẽ thành công hơn nữa nếu như anh ta đặt ra những câu hỏi mở, đòi hỏi câu trả lời ở phạm vi rộng. Người bị bắt giữ sẽ có thể đưa ra rất nhiều thông tin nếu như họ có cơ hội. Đặc vụ thường phạm sai lầm khi áp đặt câu trả lời chỉ trong một hoặc hai từ. Đào



bởi sâu chưa chắc phát hiện được động cơ, chứng cứ ngoại phạm, những thông tin cơ bản những nếu như người thẩm vấn biết đặt câu hỏi một cách thích hợp, họ sẽ có được những thông tin hữu ích trong cuộc đối thoại. Người thẩm vấn đã bỏ lỡ cơ hội lớn để có được thông tin khi không thú nhận một vài điều về bản thân mình trước, điều này có thể khiến cho bạn cởi bỏ lớp vỏ tự vệ và cởi mở hơn trong việc biến cuộc thẩm vấn thành cuộc trò chuyện.

Đặc trưng của đặc vụ FBI là thần kinh ngoại hạng. Nhưng họ cần được giúp đỡ để kiểm soát đối thoại. Hãy đặt cho họ những câu hỏi mở. Vẫn tiếp tục phương pháp “đào sâu” và hiểu thấu những ẩn ý sau từng câu nói. Ví dụ như, khi hỏi họ làm nghề gì để sinh sống, hãy hỏi tiếp những câu có liên quan đến việc đó và hoàn cảnh dẫn họ đến với công việc đó. Hãy trở thành người cầm lái và tạo ra sự thoải mái. Điều này cho phép bạn giảm nhịp độ của cuộc trò chuyện. Cuối cùng bạn sẽ dễ dàng hơn trong một nhịp vừa phải, lúc nhanh lúc chậm trong trò chuyện.

### **Kẻ khoác lác**

Kiểu người này được liệt kê vào trong danh sách Truy nã do biểu lộ một loạt những hành động hủy hoại hội thoại. Thông thường, họ sẽ dần lộ nguyên hình qua quá trình tự phơi bày. Họ sẽ khoác lác về những thành tích của mình, thêm mắm thêm muối vào sự thật và chỉ chăm chăm tự đề cao nhân cách của mình. Họ thường kiêu

ngạo đến nỗi không cần giấu lai lịch của mình. Mục đích của họ là dành được vị thế trong mắt của những người tham dự. Do đó, họ hoan nghênh mọi khán giả. Khán giả càng đông, họ lại càng bạo dạn. Họ được biết đến như kẻ chỉ một lần xuất hiện có thể giết chết nhiều cuộc đối thoại.

Thương hiệu của họ thường gắn với thành tích của họ. Họ có thể ra tay ngay cả trong lĩnh vực thị trường chứng khoán. Họ sẽ khoe cách qua mặt được chuyên gia kinh tế khi chọn công việc khó có khả năng thành công và lại kiếm được rất nhiều. Và tất nhiên con trai của họ sẽ phải là đội trưởng của một đội bóng chày và được các nhà tuyển dụng săn đón. Họ sẽ không kể sót điều gì. Thậm chí cả việc họ vừa mua một chiếc xe đời mới. Họ không tưởng tượng nổi tại sao mọi người lại không làm như họ. Họ luôn có những câu chuyện kiểu “ta là người thống trị thế giới” để kể.

Em gái của khoác lác là khoe khoang, và cũng tai hại không kém là cô ta chỉ thích tấn công những người quen biết. Cô ta thường thích khoác lác theo kiểu khá đặc biệt. Cô ả nói với những người trong nhóm về cuộc sống của mình để những người đó truyền đạt lại với người khác về thế giới vĩ đại của ả. Cô ả không bao giờ khoác lác về thành tích của mình với người lạ. ả ta sẽ để người lạ tự tìm hiểu thông qua những người bạn tâm tình của mình, những người sẽ phụ trách việc đưa chuyện. Những

người lạ này có thể không đến nỗi phải cúi chào nhưng chắc hẳn sẽ ấn tượng về cô ả.

Cô ta thản nhiên nói với nhóm của mình về nhà bếp mới được thiết kế lại và chi phí phải bỏ ra cho nó. Cô ta cũng sẽ nói về kì nghỉ ấn tượng ở Pháp và rằng mọi người nên đi đến đó một chuyến. Trên thực tế, cô ta sẽ cho bạn tên của đại lý du lịch để bạn có thể đi lại đúng chuyến đi như thế.

Hy vọng duy nhất để có thể ngừng cuộc chuyện nói chuyện của những người khoác lác và khoe khoang là khiến câu chuyện quay trở lại những đề tài chung, như những sự kiện gần đây chẳng hạn. Bạn có thể hướng cuộc nói chuyện vào cuộc sống riêng của mình, kể về những điều bạn đang làm gần đây. Bạn sẽ không thể dỗi theo từng câu chuyện của họ được bởi không có gì có thể ngăn cản tính khoác lác của họ. Vũ khí duy nhất của bạn là chuyển hướng cuộc đối thoại.

### **Người hay nói leo**

Thành viên của gia đình tội phạm trong đối thoại này là anh chị em con cô, con cậu với kiểu người khoác lác. Người hay nói leo tuy có họ với anh em nhà khoác lác nhưng họ thường không khoác lác trước mà luôn nói đề lên câu chuyện của người khác. Dường như họ hoàn toàn không nhận thức được mình đang xúc phạm những người đối thoại khi cứ liên tục cắt ngang câu chuyện. Đôi

khi người hay nói leo thực sự tin rằng họ đang bày tỏ sự cảm thông và thực hiện xuất sắc kỹ năng lắng nghe bằng cách chèn lên câu chuyện của người khác.

Bạn có thể hình dung ra được cảnh này: Brian, đồng nghiệp của bạn đang tìm kiếm công việc mới, và bạn hướng dẫn anh ấy về phương thức tìm kiếm. Ngay khi Brian xin lời khuyên, John lại chèn câu chuyện về khó khăn riêng của anh ta khi đi tìm việc và như thể thất nghiệp chỉ là nỗi đau buồn của riêng anh ta. Trước khi bạn kịp nhận ra, chủ đề mà cả nhóm đang bàn về nhưgix điều sắp xảy ra trong ngành và cơ hội tìm kiếm việc làm của Brian bỗng dưng mất hút. Không ai nhận thức được vấn đề của Brian. Không giải pháp nào được đưa ra. Cũng như không có sự cảm thông. Không một lời động viên. Brian bị bỏ lại với cảm giác không ai quan tâm đến hoàn cảnh khó khăn của anh. Trong khi đó, John lại nghĩ rằng mình đã đem lại sự giúp đỡ. Nhưng không hề. Anh ta đơn giản chỉ chuyển sự chú ý từ Brian sang bản thân anh ta.

Phụ nữ là những chuyên gia trong việc kể đề lên câu chuyện của người khác. Điển hình như khi Rose kể về rắc rối trong quan hệ của cô với Steven thì Shelly đã chia sẻ bằng cách nói: Tôi hiểu chị đang nói gì. Anthony của tôi cũng có tâm trạng như thế... Người phụ nữ đã kể đề lên câu chuyện của Rose thực sự không biết cảm thông. Cô ta đã đánh cắp hội thoại. Cô ta lấy sự tập trung của mọi người khỏi người phụ nữ đó và chuyển sang mình. Cô ta

đã cắt ngang câu chuyện của người phụ nữ kia khi nó mới ở giữa chừng.

Vivian, một người bạn là dân kinh doanh kể lại câu chuyện mà cô và bạn trai đã chứng kiến ở buổi dạ hội tại thủ đô Washington: “Một cặp nhập nhóm với chúng tôi. Trong suốt thời gian ở phòng lễ tân, người vợ - chúng tôi gọi là Cathy – bình phẩm về người phụ nữ đứng gần chúng tôi đang mặc bộ quần áo giống với bộ cô ấy đang mặc. Khi người phụ nữ đó đến gần, Cathy bất ngờ bắt chuyện. Cô bình phẩm về việc họ mặc giống nhau thế nào (thực ra, nó chỉ tương tự chứ không giống hệt). Rồi Cathy hỏi người phụ nữ đó xem cô ấy đi cùng với ai và mua bộ đồ đó ở đâu. Người phụ nữ nói với Cathy tên của một cửa hàng nổi tiếng và sang trọng. Và tôi không thể tưởng tượng câu nói phát ra từ miệng của Cathy: Ồ, tôi mua bộ đồ của tôi ở một cửa hàng bán đồ từ thiện với giá 15 đô.”

Một trong những rắc rối đặc biệt của phụ nữ là kể chuyện về lũ trẻ. Thịnh thoảng tôi phải tự đấu tranh để khỏi nhảy vào và kể chuyện về bọn trẻ nhà tôi khi một người phụ nữ khác đang nói về con họ. Thay vì thưởng thức câu chuyện người phụ nữ đó đang chia sẻ, tôi có thể mất bình tĩnh. Tôi thấy háo hức đến nỗi muốn nhảy ngay vào giữa câu chuyện, bởi câu chuyện của cô ấy gợi tôi nhớ lại những gì tương tự con tôi đã làm khi ở độ tuổi đó. Đây không phải một đối thoại bế tắc mà là đối thoại ở đó ai cũng muốn đến lượt mình, thế nhưng nếu

làm thế thì người đang kể chuyện sẽ cụt hứng. Đề tài người nói đang kể mới là điều duy nhất khiến mọi người đều hứng thú. Việc nhận thức được điều đó và thưởng thức một câu chuyện tuyệt vời như thế rất quan trọng. Không cần thiết phải vội vàng chuyển lượt. Việc đó cũng như khi nhấp vội một ly rượu ngon – bạn sẽ không biết được mùi vị nếu vội vàng uống hết.

Hãy thận trọng với một trong những câu nói phổ biến ngày nay: *Đã từng đến, đã từng làm*. Chỉ bằng một câu ngắn gọn, người phát ngôn câu này muốn ám chỉ rằng câu chuyện đang được kể là tin cũ, và không còn gì để nói về chủ đề đó nữa. Họ muốn cho người khác biết, kinh nghiệm của họ rải toàn cầu và họ có thể kể phần còn lại tẻ nhạt của câu chuyện này. Rất khó có thể loại bỏ tuýp người này, những người vốn đã thành công trong việc ép trò chuyện kết thúc.

Lindsay là một người tuyệt vời. Nhưng khi cố gắng kể lại chuyện, đôi khi cô mắc lỗi trở thành người hay nói leo. Rất nhiều lần khi một ai đó đang kể về những tình tiết của một lần trải nghiệm, cô đều ngắt lời và nói: *Ồ, đúng rồi, điều đó cũng xảy ra với tôi...* Cô thú nhận với tôi rằng có lần Judy bạn của cô đang kể về chuyến du lịch đến Nam Mỹ. Khi họ đang ở trên sông Amazon, một con bọ cạp khổng lồ xuất hiện và tấn công một người phụ nữ ở bữa tiệc. Lindsay đã chen ngang: “Tôi đã ở trên một dòng sông tại Kansas và có một con nhện to như cái mũ

của chị!” Judy vỗ nhẹ vào tay Lindsay và nói: “Lindsay, đây là câu chuyện của tôi”.

### **Kẻ độc quyền**

Đây là tuýp người khó chịu nhất, họ luôn tìm cách hủy hoại đối thoại. Các nạn nhân đều thấy sốc khi phát hiện ra cả những người nhút nhát hay e thẹn hóa ra cũng thuộc tuýp người này. Kiểu người này xuất hiện ở nhiều nơi thậm chí cả những sự kiện đặc biệt nhất. Họ gây ấn tượng một cách trơ trẽn và chiếm lấy cuộc nói chuyện. Họ có thể tham gia vào bất kỳ cuộc trò chuyện nào và khéo léo giành quyền kiểm soát trước khi những người khác kịp phản ứng. Không thiếu nhân chứng cho loại hình phá hoại này nhưng do ban đầu mọi người đều bị lôi cuốn nên không kịp hành động. Tuýp người này tạo ra sự nổi bật thông qua việc tự thể hiện bản thân và duy trì liên tục hành động “bóc các lớp hành” mà không quan tâm đến cảm giác cũng như sự khó chịu của bất cứ ai.

Những người thích độc quyền này luôn tin là mình có lý do chính đáng. Họ tự biện minh rằng mình đang thực hiện công ích xã hội qua việc duy trì đối thoại. Thông thường, một khi những người hay e thẹn tìm được niềm vui thích khi được nổi bật, họ sẽ trở thành những người phạm lỗi nặng nề nhất. Thay vì lắng sâu mọi người, họ nên chuyển đối thoại cho người trong nhóm. Tôi thường tự đặt ra một quy định cho riêng mình là sẽ chỉ nói không quá năm phút rồi nhường quyền nói cho người

khác. Thời gian trôi rất nhanh khi bạn nói về bản thân mình. Không cần biết chủ đề là gì – thậm chí chỉ là việc bạn đã giảm được gần 30 kg như thế nào, công việc kinh doanh của bạn ra sao, tại sao lũ trẻ nhà bạn nổi trội – và rồi thời gian cứ trôi. Khi năm phút của tôi trôi qua, tôi sẽ chuyển lượt cho người khác kèm theo những câu hỏi hay lời bình luận thích hợp.

Khi chỉ có mình bạn và người thích đọc quyền thì cơ hội để bạn cứu vãn tình thế là rất thấp. Nếu như người đó là sếp, khách hàng hoặc mẹ vợ thì tốt nhất là bạn nên đầu hàng và coi việc lắng nghe họ như một món quà. Đôi khi bạn cũng có thể ngắt quãng bằng cách đổi chủ đề, kể về bản thân mình, hay hỏi những câu mà bạn đã chuẩn bị trước. Tuy nhiên, dường như bạn không thể dừng cuộc nói chuyện của người thích đọc quyền. Bạn không thể chuyển sang nói chuyện với người khác. Nếu như sự nghiệp, mối quan hệ gia đình của bạn đang đi đúng quỹ đạo, hãy đầu hàng và coi đó như hành động vì lòng nhân ái.

Rất hiếm khi bạn thành công trong việc ngăn cản người thích đọc quyền này. Khi sức chịu đựng bạn đạt đến điểm bão hòa, hãy ra hiệu bằng cờ trắng. Cũng giống như trong cuộc đua, người lái xe nhận được ký hiệu cờ trắng khi thời gian sắp hết. Bạn cũng nên đưa ra ám hiệu trước khi bạn có thể đàng hoàng dừng người thích đọc quyền này lại. Ví dụ như : Bạn đang ở trong văn phòng, và Gary tới, kể với bạn về trận chơi golf của anh ấy. Khi



bạn sắp hết thời gian, hứng thú hay kiên nhẫn, bạn có thể ra dấu hiệu đầu hàng bằng cách nói: *Gary, thật là một trận đấu đáng kinh ngạc. Tôi buộc phải nói với anh rằng còn vài phút nữa là tôi phải quay lại để chuẩn bị sổ sách.* Bạn đã khéo léo lịch sự ra hiệu cho Gary biết bạn phải nhanh chóng kết thúc cuộc đối thoại này. Gary có thể sẽ tiếp tục nói về lần đánh lỗ thứ 12 hoặc 13 thêm bốn phút nữa. Và đến lúc này bạn có thể kết thúc bằng cách nói. *Gary, điều đấy có ý nghĩa đấy, nhưng tôi phải làm sổ sách ngay rồi. Hy vọng tôi sẽ được nghe tiếp vào lần khác.* Và giờ bạn có thể tập trung vào vấn đề sổ sách mà không phải bận tâm gì nữa. Bạn đã rất lịch thiệp và nhiệt tình, và bạn đã đưa ra dấu hiệu hợp lý rằng đã đến lúc kết thúc cuộc nói chuyện.

Nếu bạn ở trong nhóm nhiều người, hãy đảm nhận vai trò chủ trì và ngăn chặn hành vi xấu khi cần thiết. Năm nào tôi cũng một lần tụ tập với vài người bạn đại học. Không ai còn lại gì cô bạn Lori với khả năng độc thoại. Mỗi khi trò chuyện, tôi luôn phải giúp đỡ mọi người để chuyển đề tài. Khi Lori mới quá năm phút, tôi sẽ ngắt lời và nói: *Lori, thật là một câu chuyện ấn tượng về Adam. Thế còn Marilyn, lũ trẻ nhà chị sao rồi?* Kết nối câu chuyện về con nhà Lori với con nhà Marilyn góp phần tạo ra tính liên tục cho đối thoại đồng thời chính thức cho phép mọi người có cơ hội nói chuyện. Như khi chú Joe thao thao bất tuyệt về cuộc sống của một kiểm toán viên, hãy chuyển đối thoại qua cho người khác. *Nghe*

*hay thật, chú Joe ạ. Anh Larry, công việc của anh thế nào?*

Những người thích đọc quyền nói chuyện chúng tỏ họ là ứng viên cho việc cần được cải thiện. Chừng nào họ nhận thức được việc nói liên tục không ngừng của mình không được mọi người ủng hộ, họ sẽ trả lại sự cân bằng cho đối thoại.

Hãy nhớ, là người chủ trì, mục tiêu của bạn không chỉ khiến cho người thích đọc quyền phải nhường sân mà còn phải quan tâm đến cả những người khác – nhất là những người trầm lặng. Hãy mời họ tham gia đối thoại bằng một câu hỏi hay câu bình luận thẳng về họ. Thậm chí khi không có người thích đọc quyền, bạn vẫn phải phân chia trách nhiệm cho mọi người.

### **Người hay cắt ngang**

Hãy đề phòng với người hay cắt ngang. Loại tội phạm này xuất hiện trong mọi hình dáng, kích thước và kiểu tóc. Tôi thường băn khoăn nếu như người hay cắt ngang cũng bị ngắt quãng khi đang nói dở câu thì có giống đứa trẻ và phản kháng lại tập thể không. Đặc trưng của người hay cắt ngang là tính bền bỉ, quyết tâm làm rõ quan điểm của mình nhưng lại thiếu kiên nhẫn với người khác. Tôi thú nhận là vài lần cũng là người cắt ngang. Tôi bị buộc tội vì luôn ngắt lời chồng. Chồng tôi là người thiếu kiềm chế và sự cố chấp của tôi làm anh hay tức tối. Anh

hiểu tính khí của tôi và không chấp. Tuy nhiên, khi bị tôi ngắt lời quá nhiều lần trong trò chuyện, anh đã đòi lại công bằng.

Thông thường khi nói về một điều gì đó, anh sẽ đưa ra lập luận cho quan điểm của mình. Nếu không đồng tình, tôi sẽ cắt ngang mà không để anh nói hết câu. Tôi không muốn phải đợi thêm ba phút để anh nói xong. Việc đó đã trở thành tính cố hữu. Hầu hết những người thích cắt ngang đều như tôi. Chúng ta cắt ngang bởi chúng ta tin rằng chúng ta hiểu những gì người khác đang nói. Do đó, không cần phải lãng phí thời gian nghe. Hoặc có thể chúng ta biết người nói đang sai và chúng ta vội vàng chỉ ra chỗ sai đó.

Tuy nhiên, trải qua một lần ly hôn, tôi không còn tâm trí phá hỏng mối gắn kết gần như hoàn hảo chỉ bởi sự thiếu tập trung và không đủ kiên nhẫn của mình. Từ khi tôi nhận ra việc nói cắt ngang có ảnh hưởng nghiêm trọng đến trò chuyện, tôi đã tham gia vận động chốn lại nó. Chỉ có ba lý do chấp nhận được cho việc nói cắt ngang. Thứ nhất, bạn phải về gấp. Thứ hai, bạn không thể chịu đựng được chủ đề của đối thoại và cần phải đổi đề tài ngay lập tức. Thứ ba, bạn đang đồng hành cùng với một người thích độc quyền và cô ấy không cho bạn nghĩ đến năm phút.

**Người thiếu tinh thần hòa nhập**

Nhóm người này có tiếng tăm trong việc dập tắt trò chuyện. Họ sẽ giết chết câu chuyện bằng cách từ chối chơi theo đúng luật. Là người nghệ sĩ tài tình thông minh, họ sẽ biến những câu hỏi mở thành câu trả lời nước đôi đóng đối thoại. Họ luôn tìm ra cách biến một câu hỏi có thiện chí thành câu trả lời gọn lỏn. Khi được hỏi *Anh/chị sẽ làm gì cuối tuần này?* Họ sẽ trả lời: *Không gì cả.* Câu hỏi nêu ra tạo rất nhiều cơ hội cho họ chọn một vài chủ đề cuối tuần để trao đổi. Nhưng thay vào đó, họ lại bóp chết đối thoại khi từ chối phát triển câu chuyện. Tuýp người lười biếng giao tiếp này không chơi công bằng với mọi người. Họ phớt lờ luật lệ, bịt môi và bỏ cuộc chơi mà không báo trước. Tại buổi tiệc cocktail toàn người lạ, khi được một quý ông tiến đến, giới thiệu bản thân và hỏi: *Cô làm nghề gì?* Thì do không muốn tham gia cuộc đối thoại, cô gái được hỏi sẽ trả lời: *Trong lĩnh vực nào?*

Một vài người trong nhóm này là do chưa được đào tạo thích hợp, họ không biết cách gợi mở câu chuyện thế nào. Qua một vài chương trình, vài người trong số họ đã có tiến bộ. Bạn hãy giúp những người lười giao tiếp này bằng cách trả lời một câu hỏi tối nghĩa bằng một câu trả lời mở. Ví dụ như, khi họ hỏi: *Ngày cuối tuần của anh thế nào?* Đừng trả lời *Tuyệt. Còn anh thì sao?* Thay vào đó, hãy trả lời: *Tuyệt. Chúng tôi đưa bạn trẻ đi trượt tuyết. Quả là một ngày hoàn hảo. Điểm xui xẻo duy nhất là Mike bị ngã, nhưng giờ thì nó đã ổn.* Bạn vừa giúp họ bởi

bạn đã cung cấp cho họ tư liệu để họ có thể hỏi tiếp những câu có liên quan nhằm duy trì đối thoại. Bạn đưa ra những thông tin về bản thân mình như chiếc cầu nối và tạo ra đối thoại. Cũng phải cảnh báo: Bạn rất dễ trở thành người độc thoại khi nói chuyện với tuýp người kém tinh thần trò chuyện này. Hãy tập kiềm chế và chuyển giao đối thoại cho người khác. Gợi mở thông tin góp phần xây dựng đối thoại để tránh độc thoại.

### **Kiểu người biết tuốt**

Loại tội phạm khó chịu này sẽ hạ bệ bạn bằng tính kiêu ngạo và trịch thượng. Họ biết mọi thứ và họ nói thể với bạn. Họ biết thị trường chứng khoán sẽ đi xuống hay tăng điểm. Thậm chí họ biết cuộc bầu cử sắp kết thúc, mùa đông năm nay sẽ nghiệt ngã hơn, v.v... Những gì họ biết là vô hạn. Bởi biết mình luôn đúng nên họ thấy vô ích khi nghe ý kiến người khác. Chính vì thế, họ nói tranh phần người khác mà không thấy áy náy. Họ có thể làm đám đông im lặng chỉ trong phút chốc bởi không ai muốn mạo hiểm sĩ diện của mình trước người biết tuốt. Hãy cảnh giác với những người không quan tâm đến ý kiến của người khác ngoại trừ chính họ.

Hãy cẩn thận nếu như bạn muốn thể hiện quan điểm của mình. Hãy đảm bảo mọi người cảm nhận được bạn chỉ đang đưa ra ý kiến cá nhân. Chỉ một câu hỏi đơn giản nhưng được dùng đúng lúc sẽ ngăn chặn được chuyện ai

đó trở thành kiểu Người biết tuốt. Đó là câu: Ý kiến của anh thì sao?

### **Người hay khuyên bảo**

Kiểu người này luôn để lại danh thiếp của mình tại hiện trường. Họ luôn được định dạng nhờ khả năng đưa ra giải pháp cho mọi vấn đề của tất cả mọi người thậm chí ngay cả khi bạn không cần giải pháp. Họ hào phóng đưa ra những lời khuyên mà không tính phí.

Mặc dù bản tính hào phóng nhưng người hay khuyên bảo thực sự là người bất kham. Họ giết chết đối thoại bằng hành vi can thiệp. Thực tế, mọi người đều không cần lời khuyên – họ cần sự thông cảm và chia sẻ. Khi người thích khuyên bảo cưỡi ngựa trắng đến cứu tức là họ đã đánh giá thấp người mà họ đang cứu. Họ cho rằng họ cần nghe một mảnh nhỏ trong vấn đề của người khác, họ có thể hiểu toàn bộ vấn đề và đưa ra giải pháp hoàn hảo nhất. Đáng lẽ họ nên tìm hiểu kỹ hơn nữa để hiểu vấn đề và bày tỏ sự ủng hộ thay vì đưa ra những giải pháp mà chẳng ai yêu cầu.

Kiểu người này rất quyến rũ bởi họ vui vẻ, tự tin và luôn sẵn sàng giúp đỡ người khác. Những điểm này khiến họ khó nắm bắt. Bạn rất dễ trở nên giống họ một cách vô thức. Tôi cũng đã hành động như những người thích khuyên bảo và cảm thấy rất xấu hổ khi nhận ra điều đó. Hồi đó, tôi đang ăn trưa với Bill, người mới được thăng

chức lên làm quản lý bộ phận bán hàng của một công ty cung cấp dược phẩm. Bill đang kể về những khó khăn khi là đại diện bán hàng mới: doanh số giảm, anh không dẫn đầu và thấy nản, v.v... Tôi chen vào câu chuyện bằng mọi giải pháp tôi nghĩ là cần cho Bill. Tôi đã nói: *Chìa khóa của thành công là bán hàng, bán hàng và bán hàng. Tầm nhìn là điều quan trọng nhất. Tôi sẽ liên tục gõ cửa đến khi họ phải mở.*

Bill không cần lời khuyên của tôi, anh chỉ cần sự ủng hộ của tôi. Anh chỉ muốn kể về những khó khăn của mình và chia sẻ suy nghĩ với tôi. Khi đưa ra giải pháp cho anh, tôi đã bộc lộ sự không thông cảm. Anh không tìm kiếm sự sáng suốt ở tôi – anh chỉ cần một người biết lắng nghe. Đừng lặp lại sai lầm của tôi. Hãy trao tặng món quà lắng nghe và chỉ đưa ra lời khuyên khi được yêu cầu.

Kiểu người này có ở khắp nơi. Tôi cũng từng gặp họ trên những đường trượt tuyết ở Colorado. Khi đó tôi đang ở Vail, giảng một buổi về kĩ năng trò chuyện cho những người hướng dẫn trượt tuyết. Tôi quyết định bỏ qua chứng sợ độ cao và tham gia học trượt tuyết để có thể chứng kiến những người hướng dẫn trượt tuyết thực hiện đối thoại một cách tốt nhất. Tôi được ghép nhóm với một gia đình đến từ Alabama – chưa nhìn thấy tuyết bao giờ. Khi bài học bắt đầu, người hướng dẫn nhận thấy tôi trượt tuyết quá cẩn trọng – tôi thậm chí còn cẩn trọng hơn gia đình đến từ Alabama. Người hướng dẫn quả

quyết là tại cơ bắp tôi yếu và hướng dẫn tôi vài bài tập luyện củng cố để giải quyết vấn đề đó.

Vấn đề thực sự ở đây là người hướng dẫn chẩn đoán bệnh cho tôi mà không hề tham khảo ý kiến của tôi. Anh ta không biết rằng tôi là vận động viên điền kinh, cơ bắp tôi hoàn toàn ổn. Vấn đề chỉ là chứng sợ hãi của tôi khi đứng ở độ cao trên 3000m khiến tôi hoàn toàn tê liệt. Nếu như người hướng dẫn quan tâm tìm hiểu, anh đã có thể mang đến một bài tập hiệu quả hơn. Nếu như anh chịu tìm hiểu sâu hơn, anh sẽ phát hiện ra sự phân tích vội vàng của anh về vấn đề của tôi hoàn toàn không đúng.

Bác sĩ luôn là những người thích khuyên bảo. Họ thường xuyên ngắt lời và chẩn đoán bệnh trước khi bệnh nhân có cơ hội trình bày toàn bộ bệnh tình. Thường thì người bệnh thậm chí còn chưa kể đến trọng tâm của vấn đề thì bác sĩ đã mở cửa rời phòng. Nếu bác sĩ ngồi lại và lắng nghe người bệnh thấu đáo trước khi đưa ra chẩn đoán, buổi khám bệnh sẽ khác, bệnh nhân sẽ thấy bớt bức tức và kết quả sẽ tốt hơn.

Các đối thoại dưới đây có quen thuộc với bạn không?

**Steve:** Hôm nay em thế nào?

**Debra:** Một ngày vất vả anh ạ.

**Steve:** Chuyện gì vậy?



**Debra:** Em có một đống giấy tờ cần hoàn thành và em chưa chuẩn bị gì cho chuyến đi Seattle vào ngày mai. Em không kịp làm hết mọi việc.

**Steve:** Anh đã nói hàng triệu lần rồi em phải làm việc thông minh hơn chứ không phải cần cù hơn. Em nên để người trợ lý chuẩn bị giấy tờ và sao em không chuẩn bị đồ đạc trước đi? Em cần lập kế hoạch tốt hơn.

**Debra:** Thứ nhất, nếu không phải phút cuối, em đã không phải làm gì. Thứ hai, khi nào em hỏi anh về việc dạy người khác như thế nào, anh hãy dạy em cách điều hành công việc của em.

Tôi đang mổ xẻ chồng mình. Nhưng tôi cũng tệ không kém, thậm chí còn tệ hơn.

**Debra:** Chào buổi sáng, Steve. Anh ngủ ngon chứ?

**Steve:** Đêm qua thật khủng khiếp. Chưa bao giờ anh mất ngủ như thế. Anh cứ trở mình liên tục.

**Debra:** Steve, sao anh không thử tập thể dục hay đọc một cuốn sách để thư giãn?

Tôi lại đã đưa ra những lời khuyên tự nguyện. Tất cả những gì chồng tôi cần là câu trả lời kiểu:

**Debra:** Ồ, Steve, chắc là khó chịu lắm.

Đưa ra những lời khuyên không cần thiết là điều không được hưởng ứng trong hầu hết mọi trường hợp.

### **Loại phạm tội tự do trong đối thoại**

Tám loại “tội phạm” trên có thể làm cuộc sống rỉ máu từ bất cứ cuộc đối thoại nào. Bạn cần có kỹ năng để đương đầu với những kiểu chuyện trò thế này. Tuy nhiên, khi bạn nhận ra một trong những kiểu phạm tội vừa được nhắc đến, hãy hành động cẩn trọng. Người trò chuyện cẩn trọng nhất cũng có thể bị hố, bởi mỗi chúng ta đều có điểm yếu. Tôi rất hay cắt ngang lời người khác nói vì tính bộp chộp của mình. Nếu không cẩn thận với điểm yếu này, bạn sẽ khiến mình thành tội phạm bị truy nã trong danh sách.

Thậm chí nếu như bạn là người chủ thoại và chẳng mấy khi mắc lỗi như vậy trong trò chuyện, bạn cũng sẽ không bao giờ biết mình sẽ làm hỏng một cuộc nói chuyện hay không. Đôi khi sẽ không có cách hay hơn là nhanh chóng ra khỏi cuộc trò chuyện. Bạn cần biết một vài cách rút lui được chuẩn bị từ trước để có thể rời đi một cách nhanh chóng khi cần. Đừng sợ - tôi không dạy bạn điều đó có hại đâu. Kế hoạch rút lui khỏi hội thoại đang chờ bạn trong chương sau.

## Chương 10

### Lịch sự rời khỏi cuộc trò chuyện

Nếu bạn muốn dừng cuộc nói chuyện vì bất cứ lý do gì thì bạn nên rút lui lịch sự và không làm tổn thương lòng tự trọng của người khác. Tôi nhận thấy người ta chỉ duy trì cuộc trò chuyện lâu hơn cần thiết vì hai lý do sau: họ đang bị kẹt, nhất là hội thoại chỉ có hai người, hoặc họ đang có một cuộc trò chuyện quá dễ chịu. Nhưng nếu bạn tham dự một buổi tiệc hay một cuộc gặp mặt của giới chuyên môn và mục tiêu của bạn là gặp gỡ mọi người, bạn phải dũng cảm rời bỏ đối thoại nhằm hoàn thành mục tiêu của mình. Nhưng hãy thực hiện sao cho hợp lý, một lời tạm biệt khéo léo sẽ thắt chặt thêm mối quan hệ của bạn.

Khi bạn chuẩn bị kết thúc cuộc trò chuyện với ai đó, hãy nhớ lại lý do bạn bắt chuyện với họ và chuyển đối thoại về chủ đề đó. Làm như thế, bạn sẽ có được cuộc trò chuyện ý nghĩa và bạn sẽ dễ dàng rút lui. Ví dụ như, tôi sẽ nói: *Tom, được nói chuyện với anh về những thay đổi đang tác động tới ngành ý tế thật tuyệt vời. Giờ tôi phải ra gặp một khách hàng trước khi cô ấy rời tiệc. Cảm ơn vì đã chia sẻ với tôi kinh nghiệm của anh.* Tom đáp lại lời khen đó và chúng tôi bắt tay, tôi gật đầu ra dấu với người khách hàng còn Tom đi về hướng khác.

Lưu ý rằng tôi không hề xin thứ lỗi về việc mình bỏ đi. Tôi cũng không viện những lý do thoái thác. Luôn tỏ ra tự tin và trình bày một cách lịch sự lý do bạn phải dùng đối thoại là điều hết sức quan trọng. Thậm chí ngay cả khi bạn muốn nhanh chóng thoát ra, hãy luôn tỏ ra nhã nhặn. Dưới đây là một vài cách rút lui khéo léo.

### **Những cách để rời khỏi đối thoại**

- Tôi muốn dạo quanh để xem hết triển lãm
- Tôi muốn đến nói chuyện với người phát biểu
- Tôi muốn đi giao lưu và gặp gỡ thêm một vài thành viên nữa
- Tôi cần nói chuyện với bà chủ tịch trước khi bà ta rời tiệc
- Tối nay tôi đã hứa là sẽ làm quen với ba người mới.
- Trong sáng nay tôi muốn gặp một vài khách hàng tiềm năng
- Tôi muốn đi một vòng để chào mọi người trogn buổi tiệc tối nay

Những cách rút lui khéo léo như trên rất hiệu quả bởi chúng tập trung trực tiếp vào bạn. Hãy chứng tỏ rằng bạn buộc phải rời đối thoại vì việc bạn sắp làm là cần thiết. Khi nói rõ lý do, bạn đã làm với bớt nặng nề cho người cùng trò chuyện. Họ sẽ hiểu việc bạn phải rời đi không liên quan đến chất lượng của cuộc nói chuyện với họ. Hay bạn cũng có thể mượn chiến lược của George

Plimpton khi muốn rút lui khỏi những cuộc nói chuyện nhàm chán. Plimpton cho biết anh luôn cầm hai cốc đồ uống. Nếu như thấy cần phải rút lui khi nó chuyện với ai đó, anh ta sẽ lịch sự xin lỗi với lý do anh phải đi đưa đồ uống cho ai đó.

Nguyên tắc chính trong việc rút lui là khi rời đi, hãy làm như những gì đã nói. Nếu như bạn chào Joanne và nói bạn muốn đi xem hết triển lãm, hãy cứ đi xem. Nếu như bạn tự cho phép mình làm sai với những gì bạn đã nói, bạn có nguy cơ xúc phạm tới người vừa nói chuyện với bạn. Ví dụ như, nếu như Vince kéo bạn lại khi bạn đang chuẩn bị đi xem triển lãm. Đừng dừng lại để trò chuyện. Thay vào đó hãy nói: *Vince à, rất vui gặp anh. Tôi đang định đi xem triển lãm. Anh có muốn đi cùng tôi hay không hay lát nữa tôi sẽ gặp anh nhé?* Bạn sẽ phạm sai lầm nếu mãi mê trò chuyện với Vince. Joanne sẽ thấy bạn không đi xem triển lãm. Cô ấy sẽ suy diễn rằng bạn sẽ không bao giờ đi xem triển lãm. Cô ấy sẽ suy diễn rằng bạn sẽ không bao giờ đi xem triển lãm mà đó chỉ là cái cớ bạn viện ra để kết thúc câu chuyện với cô ấy. Từ đó bạn sẽ mang tiếng xấu và có thể cả những hậu quả không lường trước được. Đừng đốt cháy một cây cầu chỉ bởi không đến được đích tiếp theo.

### **Quan tâm đến công việc**

Tập trung vào dự định của mình sẽ giúp đối thoại của bạn có hiệu quả, hơn là việc bắt chuyện với bất cứ ai

trong buổi tiệc. Bạn nên chuẩn bị trước các câu hỏi và nghĩ về những kiểu người bạn muốn gặp. Đi đúng hướng theo kế hoạch nhằm hoàn thành mục tiêu sẽ giúp bạn có động lực rời bỏ cuộc đối thoại này để tham gia vào đối thoại khác, đồng thời giúp bạn có thêm nhiều cách từ chối khéo léo khác.

Bạn có thể tìm sự giúp đỡ từ chính người trò chuyện mà bạn đang định rút lui bằng cách nhờ giới thiệu hay hỏi thông tin. Ví dụ như, bạn đã nói chuyện với Shelly 15 phút và bạn muốn gặp gỡ thêm một vài người nữa trước khi bữa tiệc kết thúc. Shelly thực sự có thể giúp bạn nếu như bạn để cô ấy làm việc đó. Hãy nói: *Shelly này, tôi đang gặp khó khăn với chương trình đồ họa ở nhà. Chị có quen ai biết sử dụng chương trình này không?* Shelly hoặc sẽ dẫn bạn đến gặp người thích hợp hoặc cô ấy sẽ nói không quen ai biết sử dụng chương trình đó. Thế nào thì bạn cũng đương nhiên được giải thoát. Nếu như Shelly không thể giúp bạn, bạn hãy cảm ơn cô ấy và nói bạn rất cần tìm ra ai đó và chào tạm biệt Shelly. Thật dễ dàng, do đó đừng bịa ra một rắc rối để chấm dứt đối thoại. Hãy kiểm tra lại kế hoạch của bạn và liên hệ với những người có liên quan đến mục tiêu của bạn.

Giả sử bạn muốn tìm một khách hàng tiềm năng hay một công việc mới cho mình. Nếu như bạn đến buổi tiệc với mục tiêu đó, bạn nên thực hiện thực hóa nó. Bạn có thể làm việc đó dễ dàng mà không phải loại trừ người đối thoại ngay lập tức. Đơn giản chỉ cần nói: *Patrick anh có*

*quen ai có ý tưởng về nơi tôi có thể tìm được công việc làm kỹ sư không?* Một câu hỏi như thế mang lại rất nhiều lợi ích cho bạn. Thứ nhất, nó ngầm thông báo cho người kia biết rằng bạn đang cần việc làm. Patrick có thể sẽ giúp bạn. Lợi ích thứ hai, bạn đang mở kênh liên lạc với những người khác. Patrick có thể sẽ nói: *Rất tiếc là tôi không thể giúp gì được cho chị, nhưng Jim, người đứng bên quầy bar, là một kỹ sư. Có thể anh ta sẽ giúp ích được cho chị.* Bạn có thể lịch thiệp rời bỏ cuộc trò chuyện và đi về phía người có thể giúp bạn đạt được mục tiêu của mình. Hãy giới thiệu bản thân mình với Jim: *Tôi vừa trò chuyện với Patrick và anh ấy nói rằng anh là một kỹ sư.* Bạn đã có sự khởi đầu và chủ đề của cuộc nói chuyện mà không cần nỗ lực nhiều hay lo lắng. Bạn cũng có thể có được một công việc mới ngoài sức tưởng tượng.

Đừng ngần ngại hỏi về công việc hay nhờ người khác giới thiệu khi bạn rút lui khỏi đối thoại. Mọi người đến buổi gặp mặt của các doanh nhân đều có những kế hoạch cho riêng mình – và hầu hết mọi người đều tìm kiếm công việc kinh doanh mới. Bạn sẽ không thiếu cách để hỏi thông tin về công việc hay để tham khảo. Dưới đây là một vài phương pháp để quan tâm đến công việc. Bạn hãy thử một vài cách và chỉnh sửa sao cho phù hợp với tính cách của bạn:

- Bạn có thể gợi ý một ai đó cần...; tôi đánh giá rất cao thông tin đó.

- Bạn có thể gợi ý cho ai đó mà tôi có thể nói về vấn đề...?
- Bạn có quen ai có thể giúp tôi trong vấn đề về ...?
- Tôi đã hy vọng là sẽ gặp ai đó quan tâm đến... Bạn có quen ai như thế không?
- Có ai ở đây mà tôi có thể nói chuyện về việc gia nhập...?

Không phải trong hoàn cảnh nào bạn cũng dùng những câu trên. Bạn có thể thích nghi với các sự kiện xã hội khác. Dưới đây là một vài ví dụ:

### **Cách hỏi những thông tin xã hội**

- Tôi rất muốn tìm ai đó quan tâm đến môn đi bộ hoặc ai có thông tin về các nhóm đi bộ. Bạn biết ai có thể giúp tôi không?
- Bạn có quen người nào mới bước vào lĩnh vực này không?
- Tôi đang tìm người quan tâm đến các hoạt động tình nguyện.
- Bạn có quen người nào muốn xem trận New York Giants vào tối thứ Hai tới không?

### **Đổi gác**

Một cách rút khỏi hội thoại khá quen thuộc là đổi gác, tức là khi có người mới tham gia đối thoại và nói chuyện với một vài người trong nhóm, một người có thể sẽ rút



lui. Đây chính là cơ hội dễ dàng và nhanh chóng nhất mà người ta vẫn sử dụng để rút lui. Mặt trái của mẹo này là nó chỉ áp dụng cho việc rút lui, nếu như bạn đang tìm một lý do khẩn cấp để rút lui thì đây chính là tấm vé của bạn.

Một cách khác là bạn mang theo cả người đồng hành nói chuyện với mình đi theo. Cách này có thể được thực hiện thậm chí cả khi bạn là người nói chính. Hãy nhường lại hội thoại cho người có khả năng giúp đỡ người mới đến. Bạn sẽ dễ dàng chuyển nhiệm bằng những câu giới thiệu sau:

### **Đề nghị họ tham gia cùng bạn**

- Tôi muốn giới thiệu anh/chị với một người bạn của tôi cũng làm lĩnh vực như anh/chị. Xem nào, cô ấy có ở quanh đây không nhỉ.
- Matt là một chàng trai tuyệt vời. Tôi muốn được giới thiệu hai bạn với nhau.
- Mình cùng đi gặp người chủ trì nào.
- Tôi vừa thấy Jennifer tới đây. Hãy đến chào cô ấy nào.
- Cùng đi giao lưu đi. Tôi đã tự hứa phải gặp một vài người mới.
- Mình cùng đi lấy đồ cho bữa tối nào.

Đưa ra lời mời người đối thoại cùng tham gia điểm đến tiếp theo cùng bạn là một cách rút lui ý tứ và lịch thiệp.

Bạn vẫn tập trung được vào chương trình của mình mà không khiến cho người bạn đối thoại bị mắc cạ. Hãy thử nghĩ ngược lại, người khác mời bạn tham gia cùng cô ấy. Đây là cơ hội để giới thiệu với người khác hoặc bạn có thể lịch sự từ chối mà vẫn cảm thấy thiện chí trong lời mời.

### **Tỏ lòng cảm kích**

Kết thúc đối thoại bằng việc tỏ ra cảm kích với người mình trao đổi thường để lại thông điệp tích cực. Hành động cảm kích người khác vì đã dành thời gian, ý kiến và thoải mái trong đối thoại luôn được hoan nghênh. Bạn sẽ tạo được sự ấn tượng và tự tin qua việc bày tỏ sự cảm kích và khen ngợi người đồng hành ở một vài khía cạnh khi chào tạm biệt họ. Điều này cũng hoàn hảo như khi bạn sử dụng lời khen trong trò chuyện và hãy nhớ áp dụng nguyên tắc: Phải thành thật. Thành tâm bày tỏ thái độ sẽ mang lại làn sóng thiện chí và liên trowngr tích cực với tên của bạn. Cảm kích chính là một lời khen khi kết thúc câu chuyện. Bạn kết thúc câu chuyện bằng một dấu hiệu riêng, khiến cả bạn và người cùng đối thoại đều cảm thấy tốt về nhau. Dưới đây lfa một vài cách để làm việc này.

### **Bày tỏ sự cảm kích**

- Thật tuyệt khi được gặp bạn và được nghe về điều đó

- Tôi rất hứng thú được nói chuyện với anh về công việc mới của anh.
- Tốt rất cảm kích sự nhiệt tình chia sẻ ý kiến của anh.
- Cảm ơn anh vì cuộc trò chuyện thú vị.
- Tôi rất vui vì anh giới thiệu chủ đề... với tôi. Thật thú vị.
- Thật tuyệt khi được gặp ai đó liên quan đến...
- Anh thật chu đáo khi giới thiệu tôi với... Cảm ơn anh.
- Tôi rất cảm kích về nỗ lực kéo tôi vào câu chuyện của anh. Thật khó đối với người mới đến và anh đã khiến mọi chuyện dễ dàng hơn với tôi.

Nhớ rằng bạn mở đầu câu chuyện thế nào thì hãy kết thúc như thế bằng một nụ cười và một cái bắt tay. Thậm chí khi bạn phải đứng dậy đi vòng qua bàn để làm điều này. Bạn tạo ấn tượng cuối cùng khi đóng dấu cuộc trò chuyện bằng một cái bắt tay. Chỉ một cái bắt tay nhanh gọn nhưng lại củng cố được mối quan hệ mà bạn vừa nỗ lực tạo dựng. Phần kết của cuộc trò chuyện là cơ hội cuối cùng để bạn tạo lập quan hệ với ai đó. Hãy biết tận dụng điều đó.

### **Tạm biệt là điều đáng tiếc ngọt ngào**

Nếu bạn gặp ai đó và muốn tiến xa hơn trong mối quan hệ, thì cách tốt nhất là trước khi ngừng trò chuyện, hãy đề nghị được gặp lại anh ấy. Đưa ra lời mời như vậy thực

sự là một gánh nặng. Nếu như bạn là phụ nữ, đừng nghĩ bạn sẽ phải đợi nam giới ngỏ lời trước – cho dù đó là công việc hay chuyện đính hôn. Nếu như bạn còn độc thân và muốn tìm ý tưởng cho việc đưa ra lời mời, hãy xem Chương 13. Chương này nói về cách sử dụng thành công đối thoại để đạt được mục đích của bạn. Nếu như mục đích của bạn là gặp một người bạn mới và nuôi dưỡng mối quan hệ, hãy nghe theo lời khuyên trong chương đó. Giới tính không phải là điều cốt lõi.

Bạn hãy lấy hết can đảm và thực hiện. Chắc chắn bạn sẽ cảm thấy đôi chút bất tiện, nhưng cách duy nhất để hái được quả là phải trèo lên cây. Và nếu như bạn có bị từ chối, thì đó cũng không phải là cái cớ để người ta kết luận về con người bạn – người khác không đủ hiểu về bạn để có thể đưa ra bất kỳ kết luận nào. Tôi nhớ tới anh bạn Rex... Nỗi xấu hổ chính là nguyên nhân khiến anh ấy không dám mời tôi ngồi cùng. Nếu ai đó từ chối bạn, bạn sẽ không thể hiểu được lý do nếu như họ không nói ra. Dưới đây là một vài cách mời người khác duy trì mối quan hệ:

### **Đưa ra lời mời**

- Tôi không muốn độc chiếm thời gian của bạn tối nay
- Liệu chúng ta có thể sắp xếp gặp nhau sau được không?
- Liệu tôi có thể gặp anh vào buổi họp tới không?

- Tôi sẽ nghĩ về anh trong suốt...
- Liệu tôi có thể gọi cho anh khi quay lại không?
- Tôi rất muốn dành thời gian nói chuyện với anh.
- Liệu tôi có thể gọi cho anh để hẹn khi thuận tiện?
- Tôi muốn ôn lại những điều chúng ta đã học ở lớp học tối nay. Anh có sẵn lòng đi uống cà phê với tôi không?
- Tôi rất muốn gặp anh để bàn công việc. Anh có muốn tuần tới chúng ta gặp nhau và bàn lại vấn đề đó không?
- Tôi hy vọng chúng ta sẽ sớm hợp tác. Liệu trong những ngày tới tôi có thể gọi cho anh để biết anh quan tâm tới chuyện này ra sao không?

Trước khi bạn kết thúc đối thoại, hãy xác định rõ ràng điểm đến tiếp theo. Bạn không nhất thiết phải có ngay một cuộc trò chuyện khác. Hãy thoải mái chọn đồ ăn, đồ uống mát lạnh, gọi cho người trông trẻ và kiểm tra bọn trẻ, đi toa-lét hoặc thậm chí đi dạo quanh phòng. Việc đi lại luôn thu hút quan tâm, chính vì thế đừng làm gì để trông bạn như đang lạc đường. Nếu như người nói chuyện vừa rồi nhận ra bạn đang lang thang không mục đích, họ có thể sẽ cảm thấy bị xúc phạm vì nghĩ rằng bạn muốn ở một mình hơn là nói chuyện với họ.

Những biểu hiện khi bạn rời khỏi đối thoại sẽ để lại ấn tượng cuối cùng, do đó bạn nên thể hiện sự tế nhị bằng cách rời đi một cách lịch sự. Những kỹ năng này không

có gì bí ẩn hay phức tạp cả. Chúng chỉ là những bí quyết thông thường. Hãy thực hành thường xuyên cho đến khi bạn có thể thoải mái rời bỏ mọi câu chuyện bằng nhiều cách. Khi thuần thục kỹ năng này, chắc chắn bạn sẽ cải thiện sự tự tin đồng thời nâng cao sự tự chủ và khiến bạn trở thành người nói chuyện tuyệt vời.

## Chương 11

### Khi trái bóng đến tay bạn

Dưới đây là những thủ thuật bạn nên xem lại trước mỗi sự kiện, cuộc phỏng vấn và buổi hẹn hò. Phải luôn biết mạo hiểm và lường trước mọi việc. Đọc kỹ những thủ thuật dưới đây, và tham dự bất cứ buổi gặp mặt, tiệc trưa hội họp và nắm lấy cơ hội!

#### 50 cách lấp đầy đối thoại

1. Luôn là người chào hỏi trước.
2. Tự giới thiệu mình với mọi người
3. Phải biết mạo hiểm và đoán trước thành công.
4. Luôn tận dụng khả năng hài hước của bạn.
5. Tập luyện nhiều cách khác nhau để bắt đầu câu chuyện
6. Nỗ lực hết sức để nhớ tên mọi người
7. Hỏi tên người đó nếu như bạn lỡ quên.
8. Tỏ ra say mê và hứng thú thật lòng trong việc tìm hiểu về người khác
9. Kể cho người khác nghe những mốc quan trọng trong cuộc đời của bạn. Đừng đợi họ tự tìm hiểu điều đó.
10. Chứng minh bạn đang lắng nghe bằng cách lặp lại nhận xét của họ theo một cách khác.
11. Trao đổi nhiệt tình, sôi nổi về các đề tài và cuộc sống của bạn nói chung.

12. Hãy cố gắng gặp những người lạ ở bất cứ đâu bạn đến.
13. Tôn trọng quyền cá nhân, tư tưởng và tôn giáo khác ở mỗi người
14. Hãy để mình thật tự nhiên khi nói chuyện với người khác.
15. Cô đọng, súc tích khi kể với người khác – bằng vài câu ngắn gọn – về nghề nghiệp của bạn.
16. Giới thiệu lại tên của bạn với người có vẻ quên tên bạn
17. Luôn sẵn sàng kể với mọi người về những điều thú vị và thử thách bạn đã làm
18. Thận trọng với ngôn ngữ cử chỉ khi bắt đầu và kết thúc đối thoại
19. Mỉm cười, nhìn vào mắt, bắt tay và chủ động tìm kiếm người cần tiếp xúc
20. Chào những người bạn gặp thường xuyên
21. Tìm kiếm sở thích, mục tiêu và kinh nghiệm chung với những người bạn gặp
22. Cố gắng giúp đỡ người khác trong khả năng của bạn
23. Hãy để người khác thành chuyên gia
24. Luôn cởi mở trả lời những câu hỏi mang tính nghi thức
25. Nhiệt tình với sở thích của người khác
26. Chú ý cân bằng thời gian giữa việc cho và nhận thông tin
27. Có khả năng nói về nhiều đề tài và chủ đề



28. Cập nhật những sự kiện và vấn đề gần đây gây ảnh hưởng đến cuộc sống của chúng ta
29. Nhiệt tình bộc lộ cảm giác, ý kiến và cảm xúc của mình với người khác
30. Nên dùng từ “tôi” khi nói về cảm giác và những điều riêng tư của mình chứ đừng dùng từ “bạn”.
31. Cho người khác thấy bạn đang thích thú khi trò chuyện với họ
32. Luôn sẵn lòng đưa ra lời mời mọi người tham gia sự kiện/hoạt động khác cùng bạn để mối quan hệ bền chặt hơn
33. Tìm cách giữ liên lạc với người mà bạn đã gặp
34. Hỏi ý kiến mọi người
35. Luôn nhìn vào mặt tích cực ở những người bạn gặp
36. Bắt đầu và kết thúc đối thoại bằng tên người bạn đang nói chuyện cùng với một cái bắt tay và lời chào nồng nhiệt
37. Dành thời gian bày tỏ sự thân thiện với hàng xóm và đồng nghiệp
38. Hãy để người khác biết bạn rất muốn hiểu rõ hơn nữa về họ
39. Hỏi mọi người về những điều họ đã nói với bạn ở cuộc nói chuyện trước
40. Lắng nghe cẩn trọng những thông tin miễn phí
41. Sẵn sàng hỏi những câu hỏi mở để được tìm hiểu hơn nữa
42. Đổi chủ đề đối thoại khi chủ đề đó đã bàn xong

43. Luôn tìm cách thu hút mọi người
44. Khen ngợi cách ăn mặc, làm việc và nói năng của người đó
45. Khuyến khích người khác nói chuyện với bạn bằng cách gửi đi những tín hiệu tích cực
46. Nỗ lực gặp gỡ và nói chuyện với người bạn ưa thích
47. Khi bạn kể một câu chuyện, hãy đưa ra các luận điểm trước và sau đó là các luận chứng
48. Lôi kéo mọi người trong nhóm vào câu chuyện mọi lúc có thể
49. Để ý đến dấu hiệu chán nản hoặc mất hứng thú của người nghe
50. Có sự chuẩn bị trước cho mỗi sự kiện xã hội hoặc kinh doanh

## Chương 12

### Tận dụng tối đa mọi sự kiện kết giao

Bạn hãy học cách tận dụng tối đa những buổi gặp mặt, phỏng vấn và những sự kiện kết giao. Tiến hành theo như kế hoạch và tỏ ra tự tin khi chiêu đãi khách hàng tại các hội nghị, chương trình thương mại và các sự kiện khác liên quan đến công việc.

Đối với những nhà kinh doanh, các sự kiện như thế mang lại cơ hội phát triển quan hệ kinh doanh và mở rộng mạng lưới. Bạn có nhận ra điều đó hay không thì việc kết giao này vẫn diễn ra hàng ngày.

Trong một buổi giới thiệu sản phẩm đặt ra những yêu cầu cao và tập trung đông người hay những buổi phỏng vấn ngặt nghèo, những cuộc trò chuyện có thể khiến tình huống phức tạp trở nên thành công. Đối thoại liên kết chúng ta cho dù bối cảnh là công việc hay xã hội.

Mọi người đều học những kỹ năng nghề nghiệp mà công việc yêu cầu, nhưng không ai coi trọng các kỹ năng trò chuyện. Khả năng giao tiếp dễ dàng với người khác từ học hỏi mà ra chứ không phải bản năng. Nắm bắt được những kỹ năng đó, bạn sẽ mở rộng mối quan hệ với mọi người và để lại thiện cảm dài lâu hơn việc chỉ trao đổi danh thiếp.

Dưới đây là một vài bí quyết bạn có thể dùng để cải thiện kỹ năng đối thoại:

- **Hãy là người chào hỏi trước!**
- **Giới thiệu về bản thân.** Hãy coi như mình là chủ nhà và giới thiệu những người mới đến với những người khách khác.
- **Mỉm cười trước và luôn bắt tay khi bạn gặp ai đó.**
- **Tận dụng thời gian của bạn trong màn chào hỏi.** Cố gắng nhớ tên mọi người và dùng chúng thường xuyên trong đối thoại.
- **Duy trì trao đổi bằng mắt trong mọi đối thoại.** Có những người trong nhóm ba người hoặc nhiều hơn thường nhìn quanh với hy vọng sẽ có ai đó duy trì liên hệ bằng mắt thay cho họ. Thế nhưng, người ta sẽ cảm thấy không được lắng nghe nếu như bạn không nhìn họ.
- **Hỏi ai đó về lý do họ tham dự sự kiện này.** Bạn đang biết cách kéo họ vào câu chuyện
- **Tỏ ra hứng thú với mọi người.** Bạn càng hứng thú bạn càng trở nên thông minh và thu hút đối với người khác.
- **Lắng nghe chăm chú** thông tin sẽ khiến câu chuyện tiếp diễn
- **Hãy nhớ: người ta ai cũng muốn ở bên người khiến họ thấy mình đặc biệt,** chứ không phải người “đặc biệt”. Hãy đảm nhận trách nhiệm

giúp người đối thoại với mình cảm thấy như thể họ là người duy nhất trong phòng.

- **Dẫn dắt hội thoại.** Khi có người hỏi: *Công việc thế nào? Hay Mọi việc thế nào?* Hãy trả lời nhiều hơn chứ đừng chỉ một câu: *Không có gì.* Hãy nói nhiều về bản thân bạn để người khác có thể hiểu hơn về bạn.
- **Cẩn thận với những người quen biết trong công việc.** Bạn sẽ không muốn mở đầu đối thoại khi hỏi: “Công việc ở ... của anh thế nào?”. Chuyện gì xảy ra nếu người đó vừa bị sa thải hay đang bị nghỉ việc. Hãy cẩn thận khi hỏi về vợ hoặc chồng hay người yêu của họ; bạn có thể sẽ hối tiếc vì đã làm thế.
- **Đừng cư xử như thể bạn là đặc vụ FBI.** Đừng chất vấn bằng những câu hỏi như: *Anh làm nghề gì? Lập gia đình chưa? Có con chưa? Và Quê anh ở đâu?*
- **Chú ý đến ngôn ngữ cơ thể.** Những người hay sợ hãi hoặc đau ốm sẽ khiến người khác thấy không thoải mái. Hãy cư xử thật tự tin và thoải mái thậm chí cả khi bạn không thể
- **Chuẩn bị trước.** Dành ra vài phút trước một sự kiện để chuẩn bị nói thật trôi chảy về ba đề tài. Chúng sẽ trở nên hữu ích khi bạn rơi vào tình huống khó khăn... hay khi rơi vào một bàn có tám người chỉ mãi mê với đồ ăn.

- **Tỏ ra hứng thú với ý kiến của người khác trong hội thoại**
- **Biết cảm ơn những người thích độc thoại.** Nếu có thể, hãy đợi khi họ dừng để thở hay nghỉ và chen vào bằng lời nhận xét về đề tài của họ. Và ngay lập tức chỉnh đổi thoại theo hướng và bạn mong muốn.
- **Chuẩn bị phương án rút lui.** Bạn cần đi một vòng và gặp gỡ những người khác
- **Đừng biến mất khỏi đối thoại.** Hãy tạo ấn tượng tốt bằng cách bắt tay và nói tạm biệt khi bạn đi.

Mọi cuộc chạm trán đều có phần mạo hiểm. Miễn là bạn luôn tìm gặp người mới và tỏ ra hứng thú với họ, bạn có thể kết bạn và tận hưởng một cuộc đối thoại sôi nổi.

## Chương 13

### Tồn tại ở những bữa tiệc độc thân

Bạn bước vào một căn phòng đông người. Tất cả mọi người đều đang trò chuyện vui vẻ với những người khác. Bạn bắt đầu thấy lo lắng rằng mọi người sẽ bình phẩm về bạn và cảm thấy mình thật ngớ ngẩn. Bạn thấy cơ thể đông cứng lại vì cảm giác lạc lõng. Bạn toan quay lưng bước đi và cho rằng thật chẳng hay ho gì vì đã đến nơi này.

Bạn có thể đang bị chứng “rối loạn ám ảnh khi giao tiếp”. Tuy nhiên, bạn đang tham gia buổi họp mặt của những người độc thân, lo lắng khi phải đứng một mình là những cảm xúc hết sức tự nhiên nhưng nó lại khiến bạn dễ bị tổn thương.

Có lẽ tình huống đáng sợ nhất là bạn tham gia cốt là để gặp gỡ một ai đó. Bạn không có mục đích thiết lập mối quan hệ làm ăn để làm cái cớ. Đơn giản là bạn ở đó để kết giao với những người khác. Thật ngạc nhiên là vì rất nhiều lý do kỳ cục trong xã hội hiện tại, người ta phải rất dũng cảm mới dám thừa nhận sự thật này.

Hầu hết những người bạn độc thân của tôi thổ lộ rằng họ ghét phải bắt đầu màn hẹn hò. Chị Elisabeth của tôi, một nhà nghiên cứu tại trường Harvard nói: *Hẹn hò ư? Đó là cái gì vậy? Chị và những người bạn độc thân tuổi 40 như chị đều cho rằng họ quá bận rộn để có thể hẹn hò!*

Nhưng một cô bạn của tôi, Suzanne, đã ly hôn được tám năm và có một chút mong muốn thay đổi hoàn cảnh hiện tại của mình. Cô ấy rất hứng thú với việc tìm kiếm một người đàn ông hoàn hảo. Tuy nhiên, cô từ chối việc ổn định lâu dài với người không phù hợp với mình, vì nếu thế cô thà sống độc thân và tiếp tục rong chơi còn hơn. Đối với cô ấy, hẹn hò là một việc thú vị.

Có rất nhiều tình huống sử dụng đến kỹ năng trò chuyện trong những buổi gặp mặt của những người độc thân và rất khó để đưa ra lời khuyên phù hợp cho mọi tình huống. Bạn 20 hay 50 tuổi? Bạn thích đến quán bar hay đến một bữa tiệc nào đó? Bạn là phụ nữ hay nam giới, bạn là tuýp người sống nội tâm hay sôi động? Tuy nhiên, có một lời khuyên đúng cho mọi trường hợp, đó là đừng nghĩ những điều bạn đang làm là vì bạn đang độc thân và tìm kiếm đối tượng. Hãy nghĩ đơn giản đó là vì thiết lập các mối quan hệ. Bạn mang đến cho người khác điều gì đó và họ cũng mang lại cho bạn một điều gì đó: sự kết nối giữa mọi người.

### **Kiểm soát cảm xúc và hành động**

Một trong những thứ dễ làm bạn nản chí nhất khi tham gia các hoạt động giao lưu, đó là xuất hiện như thế nào khi bước vào nơi mà các hoạt động đang diễn ra. Bạn cần phải hiểu rằng không nhất thiết phải trò chuyện với ai đó ngay khi bước vào. Suzanne kể rằng cô thường hít thở sâu trước khi bước vào phòng và tập trung tất cả



năng lượng vào trọng tâm cơ thể để không phát ra bất kỳ “tín hiệu thăm dò nào” khi bước vào. Như vậy, đã thực hiện việc kiểm soát cảm xúc và hành động của mình.

Hãy đứng ở lối đi và khảo sát quang cảnh. Điều này sẽ mang lại hai lợi ích: Bạn có thời gian để trấn tĩnh và chuẩn bị tác phong phù hợp, đồng thời bạn cũng khiến mọi người nhìn thấy mình; họ sẽ cho rằng bạn là người tự tin và một cách vô thức họ sẽ muốn có cơ hội nói chuyện với bạn. Tự tin là một trong những thứ có sức hút mạnh mẽ nhất sau ngoại hình đẹp.

Tuy nhiên, sau khi bước vào phòng, hãy vờ như mình vô hình. Không ai nhìn thấy bạn, vì thế bạn sẽ không cảm thấy khó chịu hay bất an. Mọi người trong phòng hoặc là đang bận trò chuyện hoặc làm gì đó hoặc cũng có thể hoàn toàn chìm đắm trong cảm xúc không tự tin. Bạn có thể đi quanh phòng tìm đồ ăn hoặc đồ uống, hãy thích nghi với môi trường trong phòng. Và bây giờ là lúc để đổi cảnh: Có những ai ở đây? Họ cảm thấy thế nào? Họ cảm thấy vui vẻ hay căng thẳng? Hãy nhìn quanh và xem có ai dễ bắt chuyện.

Khi bạn quan sát, suy nghĩ của bạn sẽ chuyển thành lời nói – lúc này bạn có thể dùng đến những lời nói đó để tiếp cận với ai đó hay khi được ai đó tiếp cận. Cách dễ nhất để bắt chuyện là quan sát tình hình xung quanh thay vì hỏi thông tin các nhân. Thông thường, nếu bạn

quan sát một cách tự nhiên, người ta sẽ đáp trả lại bằng thái độ tương ứng. Đôi khi, một trong những cách hiệu quả là bắt chuyện với người cùng giới; điều này dễ dàng hơn và giúp bạn vượt qua cảm giác sợ hãi như khi lên sân khấu. Hơn nữa, biết đâu người đó có thể giới thiệu cho bạn một người bạn thú vị khác mà bạn không bao giờ đoán trước được.

### **Những câu hỏi phá tan sự im lặng**

- Tôi đã từng đến đây nhưng quả thực chưa bao giờ bữa tiệc lại đông vui như hôm nay
- Họ để đồ ăn ở đâu nhỉ
- Chính xác là tôi không quen biết ai ở đây, còn anh/chị?
- Món này ngon thật!
- Hình như ở đây có rất nhiều người thú vị. Anh/chị có quen ai trong số họ không?
- Cho tôi xin một chiếc khăn ăn.
- Chiều thứ Sáu luôn là khoảng thời gian tuyệt vời cho những bữa tiệc kiểu này. Ta luôn có điều gì đó để mong chờ vào cuối tuần.
- Tôi không biết cách nói chuyện trogn những dịp thế này, nhưng tôi rất muốn làm quen với anh/chị.

### **Tìm kiếm sự liên kết**

Trong khi Suzanne nói cô ấy không thích bị ràng buộc thì hầu hết những người khác đều mong muốn tìm được những đối tượng mà họ có thể gắn kết chân thành. Hãy nghĩ đến hai từ *liên hệ* và *quan hệ*. “Liên hệ” hay “quan hệ” đều có nghĩa là tìm kiếm những điểm chung ở người khác. Bạn có thể bắt đầu tìm kiếm sự liên kết ngay khi bắt đầu trò chuyện với một người mới bằng cách đưa ra một vài thông tin về bản thân và hỏi một số điều về người đó. Hãy nhớ, khi ai đó đáp lại nhận xét hoặc trả lời câu hỏi của bạn có nghĩa là họ đã cho bạn cái cớ để trò chuyện.

### **Những câu nói kết nối**

- Anh/chị trông thật thoải mái. Tôi ước gì cũng cảm thấy như thế.
- Bộ đồ này thật đẹp (có thể là đôi giày, dây chuyền, vòng tay). Tôi rất mê thời trang (những người có gu thẩm mỹ, trang sức).
- Tôi thường ở nhà và đọc sách thay vì đến những nơi thế này.
- Tôi đã định xem bóng rổ, nhưng ở đây cũng vui đấy chứ.
- Từ trước đến giờ tôi chưa bao giờ đến những nơi như thế này. Anh/chị có kinh nghiệm gì cho những buổi như thế này?
- Làm thế nào anh/chị biết sự kiện này?

- Đây là một tổ chức thú vị. Anh/chị đã tham gia hoạt động ngoài trời nào khác chưa, như đi bộ hay đạp xe chẳng hạn?

### **Những cách tiếp cận trong giao tiếp**

Hãy xem xét những cách tiếp cận sau đây khi bạn đưa ra câu hỏi hoặc được hỏi. Hãy nghĩ xem bạn sẽ nhận xét thế nào đối với những gì người khác nói:

**Bạn:** Chị có hay đi chơi không?

**Cô ấy:** Hầu như tối nào cũng đi.

Khi cô ấy trả lời, hãy nghĩ xem bạn sẽ nhận xét thế nào đối với điều cô ấy đang nói, hơn là nghĩ đến câu hỏi kế tiếp. Bài tập này sẽ mang đến khá nhiều ngạc nhiên, giúp rèn luyện khả năng lắng nghe của bạn.

**Bạn:**Ồ thế thì quả là sẽ rất bận rộn đấy!

Hãy nhận xét câu trả lời của cô ấy thay vì đưa ra những câu hỏi hiển nhiên kế tiếp đại loại như *Chị thường đi chơi ở đâu?* Điều này đòi hỏi kỹ năng lắng nghe cao hơn là việc chỉ đơn thuần đưa ra câu hỏi kế tiếp. Nếu bạn có những câu hỏi kế tiếp trong đầu để định đưa ra nhưng lại không hỏi thì bạn đang đi đúng hướng rồi đấy. Mặc dù bạn không đưa ra câu hỏi nhưng nó không có nghĩa là bạn không cần chuẩn bị sẵn ít nhất một câu hỏi kế tiếp trong đầu ngay cả khi bạn không sử dụng đến nó.

Thay vì đưa ra những nhận xét hóm hỉnh hay vui nhộn, một lựa chọn khác là bạn có thể tiết lộ đôi chút về bản thân. Hãy xem điều này có tác dụng như thế nào nhé:

**Bạn:** Chị có hay đi chơi không?

**Cô ấy:** Hầu như tối nào cũng đi.

**Bạn:**Ồ thế à, trước đây tôi cũng hay thế lắm!

Lần này, một câu nói tiết lộ về bản thân thay cho một lời nhận xét sẽ khiến mối liên hệ được duy trì.

Rất nên chuẩn bị những câu hỏi kế tiếp phù hợp sẵn trong đầu. Hầu như những câu nhận xét hay tiết lộ thông tin về bản thân đều có tác dụng như “lời nhắc nhở”. Chúng thường khiến người kia nói chuyện tiếp hay hỏi những câu tiếp theo. Thử xem xét lại ví dụ trên:

**Bạn:** Chị có hay đi chơi không?

**Cô ấy:** Hầu như tối nào cũng đi.

**Bạn:** Thế hẳn là bạn rộn lắm đấy!

(Trong trường hợp này, câu nhận xét của bạn có vai trò như một lời nhắc nhở).

**Cô ấy (cười):**Ồ vâng, cũng như đi làm mà!

Khi bạn nhận xét về câu trả lời của ai đó, nó khiến họ phải nói gì đó để đáp lại. Hãy sử dụng thủ thuật này để bắt chuyện.

Bạn sẽ làm gì trong trường hợp người kia không đáp lại lời nhận xét hoặc tiết lộ về bản thân của mình? Hãy sử dụng một trong những câu hỏi tiếp theo mà bạn đã tính toán sẵn trong đầu. Hãy quay lại ví dụ mà chúng ta đã đưa ra:

**Bạn:** Chị có hay đi chơi không?

**Cô ấy:** Hầu như tối nào cũng đi.

**Bạn:** Thế hẳn là bạn rộn lắm nhỉ!

**Cô ấy:** (Cười nhưng không đáp lại)

**Bạn:** Thế chị thường đi đâu?

Đây là câu hỏi kế tiếp tương ứng với câu hỏi gốc mà bạn đã đưa ra (Chị có hay đi chơi không?) và câu trả lời của cô ấy (Hầu như tối nào cũng đi). Những câu hỏi khác có thể đặt ra là: Sao chị có thể tham gia được nhiều đến thế? Hay Chị sắp xếp thời gian như thế nào?

Một khi bạn đã tạo được thói quen chuẩn bị sẵn các nhận xét hay tiết lộ thông tin bản thân, việc đưa ra những câu hỏi kế tiếp là rất dễ dàng. Nếu biết kết hợp khéo léo giữa ba yếu tố (câu hỏi, nhận xét, câu hỏi kế tiếp) thì tính khả thi và đa dạng của cuộc trò chuyện sẽ

kéo dài vô hạn. Chỉ cần tập trung vào cuộc trò chuyện, bạn có thể kéo dài nó theo ý mình.

### **Hẹn gặp**

Bây giờ khi đã thành công với những cuộc trò chuyện tại các buổi gặp mặt, bạn đã có sẵn cho mình danh sách những đối tượng để hẹn hò. Thực ra, hẹn gặp – đồng nghĩa với việc đặt cái tôi của bản thân mình vào nguy cơ bị từ chối – là bạn đã bước sang một giai đoạn khác phức tạp hơn. Trong khi Suzanne chưa bao giờ gọi điện cho ai đó để hẹn hò, Linda lại rất quả quyết: “Tại sao tôi lại không thể chọn ai đó để đi chơi cùng? Tôi là phụ nữ không có nghĩa là tôi phải ngồi đó và đợi xem có người nào chọn mình không”. Cô ấy chắc chắn rằng mình luôn sẵn sàng để trò chuyện khi gọi điện cho ai đó để hẹn hò: “Đầu tiên, tôi nhắc lại việc chúng tôi đã gặp gỡ như thế nào. Sau đó tôi gọi anh ấy nhớ đến một vài điều tại buổi gặp gỡ trước đó. Tôi nói với anh ấy rằng mình đã thích thú như thế nào khi trò chuyện với anh ấy hôm đó và có lẽ sẽ rất hay nếu chúng tôi cùng đi uống cà phê hay ăn trưa để lại trò chuyện. Tôi cũng rất nguyên tắc là không bao giờ mời ai đi ăn tối cho buổi hẹn hò đầu tiên. Sẽ bớt áp lực hơn cho cả hai người khi đề nghị một cái gì đó thông thường thôi.”

Bạn tôi, Bob đưa ra lời khuyên như sau: “Hãy chuẩn bị một vài ý tưởng hẹn hò trước khi gọi điện. Tôi sẽ gọi cho một cô nào đó và nói đại loại như: Có một buổi thử rượu

tại Hudson Gardens vào tối thứ Năm này. Tôi nghĩ tối đó chúng ta có thể đến sớm và sau đó có thể đi dạo dọc bờ sông. Hoặc chúng ta có thể ăn tối ở đâu đó gần khu vườn.” Lưu ý rằng anh ấy không gọi điện cho cô gái anh ấy quan tâm và nói: *Em sẽ làm gì tối thứ Bảy này?*, với câu hỏi này biết đâu cô gái đáp trả là: *Gọi đầu*. Những lời mời đại loại như: *Em có muốn mình gặp nhau không?* Thì lại quá mơ hồ. Hãy đề nghị thật cụ thể để nhận được câu trả lời thẳng thắn.

Cách tiếp cận của Bob là đưa ra đề nghị cụ thể mà đối tượng tương lai của anh ấy có thể muốn thực hiện cùng, và đồng thời nghe có vẻ vui nhộn. Ít nhất trong những lần hẹn hò ban đầu, hãy cố nghĩ đến những việc mà đối tượng của bạn thích hơn là bạn thích. Đừng nghĩ rằng chỉ vì bạn thích đi xem đua xe thì cô ấy cũng sẽ thích, mặc dù có rất nhiều phụ nữ nghiện thể thao. Và nếu bạn là phái nữ, đừng cho là nam giới ai cũng thích mua sắm. Cá nhân tôi chỉ biết duy nhất một người đàn ông, cho rằng đi mua sắm có thể là một cách hẹn hò vui nhộn.

Một trong những ý tưởng hẹn hò thú vị nhất mà tôi được biết gần đây là nghe kể từ một anh bạn, anh ấy không bao giờ hẹn gặp lần đầu tiên qua điện thoại hay email. Anh ấy kiên nhẫn và đợi đến lần liên hệ thứ hai hay thứ ba. Ngay cả khi đó, anh ấy cũng rủ chung với những bạn khác ví dụ như đạp xe đi dạo hay đến các phòng tranh. Cách tiếp cận này mất thời gian hơn nhưng nó sẽ được cảm tình và sự tin tưởng trước khi bước sang



một giai đoạn khác. Về lâu về dài, anh ấy có thể tiến xa hơn và nhanh hơn với kết quả khả quan hơn. Một lời khuyên khác tôi được biết là từ cậu con trai 18 tuổi của tôi: Đừng đi xem phim hay xem ca nhạc trong những lần hẹn hò đầu tiên. Bởi vì giao tiếp là điều cốt lõi để hiểu hơn về đối tượng của mình.

Hãy thông cảm với những người dùng cách hẹn gặp qua điện thoại. Họ phải rất dũng cảm mới dám hẹn hò. Khi được hỏi: *Tối thứ Sáu hay thứ Bảy?* hay *Em thích đi nhảy hay xem phim?*, đừng trả lời là: *Gì cũng được*. Câu Gì cũng được có một trong hai nghĩa sau đây, và cả hai đều tiêu cực: Bạn không quan tâm đến người kia hay cuộc trò chuyện, hoặc bạn không biết mình muốn gì. Một cách trả lời vui vẻ phù hợp là: *Thứ Bảy có vẻ hay đấy hay Tôi rất vui nếu đi nhảy cùng anh vào một trong hai buổi tối*.

### **Vào ngày hẹn**

Con người thường thích suy nghĩ tích cực về bản thân. Và hẹn hò là một trong những cơ hội tốt để thực hiện điều này cho ai đó. Hãy làm cho đối tượng của mình cảm thấy họ thú vị và hấp dẫn. Hãy tập trung vào cô ấy/anh ấy thay vì lo lắng cô ấy/anh ấy nghĩ gì về bạn.

Janie kể lại trong thư cho tôi câu chuyện sau đây: “Tôi hỏi chuyện anh ta suốt hai giờ đồng hồ (anh ta có vẻ rất quan tâm đến bản thân mình và không hỏi tôi điều gì).

Và sau đó là sự im lặng, vì thế tôi nói với anh ta: “Ồ, bây giờ anh có thể hỏi em được rồi đấy.” Anh ta suy nghĩ một lúc rồi nói: “Vậy em nghĩ anh đang làm gì?” Tất nhiên không phải là giám thị rồi.”

Một người bạn khác kể cho tôi câu chuyện về một anh chàng mà cô ấy hẹn hò. Anh này chỉ nhiệt tình với cô ấy mỗi khi anh ta nói. Tuy nhiên, đến khi cô ấy nói, anh ta bắt đầu liếc mắt sang xung quanh. Cô ấy đã lắng nghe một cách lịch sự và vui vẻ còn bây giờ anh ta đáp trả bằng những tín hiệu kiểu như anh ta cảm thấy chán ngắt. Cô ấy theo dõi điều này tiếp diễn cho đến lần cuối khi họ đi ăn tối tại một quán ngoài trời. Anh ta có thể lơ đi tất cả những cô gái đẹp đi ngang qua khi anh ta nói chuyện. Tuy nhiên khi cô bắt đầu nói, anh ta nhìn qua vai cô, nhìn hết thứ này đến thứ khác không phải là cô, nhằm lướt tìm những cô gái khác hấp dẫn hơn.

### **Các cách để hẹn gặp qua điện thoại**

- Thật là vui vì được gặp anh/em tại ... Hi vọng là anh/em cũng đã có một khoảng thời gian vui vẻ như tôi.
- À, tôi muốn nói tiếp về cuộc trò chuyện hôm trước của chúng ta tại...
- Anh/em có nói về...Anh/em biết chỗ nào có thứ ấy không?
- Tôi đã rất vui vì được trò chuyện với anh/em về... và cảm thấy chúng ta có cùng quan điểm về

chủ đề đó. Anh/em có muốn cuối tuần này ta đi uống cà phê và tiếp tục đề tài đó không?

- Anh/em nói với tôi là thích nghệ thuật đương đại. Bảo tàng nghệ thuật đang có cuộc triển lãm về... đến tận tháng sau. Anh/em có muốn đến vào tối nào đó trong tuần này không?
- Tôi nhớ là anh/em kể rằng rất hâm mộ... Tôi cũng thích anh ta. Anh/em có muốn xem bộ phim mới nhất anh ta đóng vào cuối tuần này không?

Bạn tôi cảm thấy bị tổn thương và xúc phạm. Cô ấy đứng lên và bỏ đi, không quên nói với anh ta: “Anh không cần tôi ở đây làm gì cả. Anh có thể tự nói chuyện với bản thân mình và tha hồ liếc nhìn những cô gái xinh đẹp qua lại.”

Chúng ta đều có câu chuyện của riêng mình để chia sẻ nhưng đó là câu chuyện của riêng chúng ta và, chúng ta đã nghe nhiều lần rồi. Vì vậy, hẹn hò là cơ hội quý giá để nghe chuyện của người khác. Hãy lắng nghe một cách tích cực và cảm thông – và có thể chia sẻ câu chuyện của riêng mình khi phù hợp – nhưng đừng giết chết cuộc trò chuyện bởi sự độc đoán của mình. Lắng nghe là cách tốt nhất để khám phá ra người đang ngồi đối diện với bạn có đáng để bạn theo đuổi không.

Một số lời khuyên khác dành cho bạn là: Hãy kiên nhẫn. Bạn không phải ôm đồm mọi thứ trong một lần hẹn. Hãy

cho bản thân cơ hội khám phá đối tượng chứ không phải cố gắng tìm hiểu mọi điều về họ ngay trong một lần gặp duy nhất và đưa ra quyết định chóng vánh là bạn có tiếp tục gặp họ nữa không. Và hãy tỏ ra là người có óc hài hước. KHÔNG nên kể chuyện cười (trừ khi bạn có năng khiếu) nhưng hãy làm cho mình thật dí dỏm. Như Larry King thường nói: “Đừng bao giờ nghiêm túc quá lâu”.

### **Bí quyết buổi hẹn hò**

Trong những năm qua, có rất nhiều độc giả và người tham gia hội thảo tâm sự chuyện của mình với tôi. Và đây là cơ hội để tôi kể lại với các bạn.

**Hãy để điện thoại di động lại trong xe.** Paul kể lại: “Tôi hẹn hò lần đầu tiên sau khi đã nói chuyện với nhau qua email. Đó là cuộc nói chuyện tẻ ngắt. Và rồi, điện thoại của cô ấy đổ chuông. Cô ấy thậm chí không nói được câu “Xin lỗi”, cô ấy nhắc máy lên và nghe. Tôi liền đứng ngay dậy và bỏ đi. Có lẽ tôi phản ứng hơi thái quá, nhưng điều đó làm cho tôi muốn bỏ đi. Vì vậy hãy tắt điện thoại di động khi trò chuyện”.

**Hãy cẩn trọng với những gì bạn nói.** Đây là lời nhắc nhở của Patty qua câu chuyện sau: “Bạn trai tôi, Rob, đến hai cuộc hẹn (tất nhiên là trước khi biết tôi) được sắp xếp với đồng nghiệp tại công ty. Người hẹn gặp Rob là bạn vợ một đồng nghiệp và họ muốn giới thiệu để Bob và cô ấy quen nhau. Vào ngày hẹn, bốn người họ đang ngồi thì

một cô gái trẻ đi qua. Cô ta có một hình xăm đập vào mắt mọi người. Rob bèn nhận xét với ba người cùng bàn: “Tôi không hiểu tại sao các cô gái trẻ lại thích xăm đến thế. Họ không biết rằng điều đó làm người khác mất hứng thú đến đâu hay sao ấy?” Không may thay, người hẹn gặp Rob trông rất dễ thương lại cũng có một hình xăm.”

### **Trò chuyện trong buổi đầu gặp gỡ**

- Thật tuyệt khi gặp lại anh. Tôi rất vui vì anh có thể...với tôi tối nay
- Hãy kể cho tôi một chút về bản thân em: ai là người bạn thân nhất của em, em thường ăn gì vào bữa trưa?
- Bạn có học đọc học xa nhà không?
- Gia đình bạn sống ở đâu?
- Tôi có năm người anh và sáu người chị. Anh/em thì sao?
- Sao anh/em lại tới thành phố này?
- Bạn có nuôi thú cảnh không? Sở thích của bạn là gì? Mùa này bạn thích làm gì nhất?

**Đừng đặt quá nhiều yêu cầu cho đối tượng, hãy để dành cho mối quan hệ lâu dài sau này.** Jim thổ lộ sự thất vọng của mình khi kể lại một câu chuyện như sau: “Một người bạn” – từ mà tôi đã học được cách để ghét – hẹn cho tôi gặp một chuyên gia tâm lý, cô ấy ở Manhattan và chuyên gia về lĩnh vực lạm dụng tình dục ở phụ nữ và trẻ

em. Tôi thích phụ nữ thông minh và tôi đã (ngốc nghếch) nhận lời. Tôi gặp Sarah tại một nhà hàng tuyệt vời ở San Francisco. Vừa ngồi xuống, cô ấy đã hỏi: “Anh đã thử kiểm tra xem có bị nhiễm HIV không?” Ngay lập tức tôi nhớ lại một người bạn gái mới quen khi tôi ly hôn đã đề nghị tôi đi thử kiểm tra kết quả HIV vì như thế tôi có vẻ “hấp dẫn hơn”. Tôi đã cố gắng tỏ ra vui tính vào cái giây phút trở trêu đó, vì vậy tôi đề nghị Sarah gọi đồ uống trước, sau đó tôi sẽ trả lời các câu hỏi. Sarah rất nghiêm nghị. “Nghe này” cô ấy tiếp tục, “bây giờ đã là thế kỷ XXI rồi, và em không định đi với những anh chàng ngốc nghếch không biết mình đang ở thời đại nào đâu!” Và mọi thứ đổ bể từ đó. Tôi rơi vào tình trạng “tốt nhất là nên im lặng” và chỉ lắng nghe gần một tiếng đồng hồ về những báo cáo lạm dụng vợ/chồng, lạm dụng bạn tình, lạm dụng trẻ em, lạm dụng của các bác sĩ tâm thần, hay những thứ tương tự. Tôi bắt tay Sarah, rời khỏi nhà hàng và tự nhủ: “E, thật là... độc nhất vô nhị”. Thế mà, ngày hôm sau, Sarah gọi lại cho tôi và nói rằng cô ấy đã rất hứng thú trò chuyện với tôi và... liệu chúng tôi có thể gặp lại không?

**Hãy nghĩ kỹ trước khi bạn đưa ra ý kiến của mình.** Chị Terri của tôi, một giáo sư khoa học chính trị, kể về chuyện của mình, câu chuyện kết thúc bằng một mảnh nhằm trốn thoát. “Chị đã từng hẹn hò với một anh chàng rất bảo thủ. Anh ta luôn áp đặt, mặc dù chưa bao giờ hỏi chị, rằng chị cũng có cùng quan điểm như anh ta về

chính trị, tôn giáo, v.v... Vì vậy, anh ta đi lệch hướng khỏi quan điểm về Rush Limbaugh, xúc phạm tất cả những người ở phe đối lập trong mọi vấn đề (ngay cả chị) đến tận khi anh ta hỏi chị nghĩ gì. Lúc đó chị mới nói: Em phản đối mọi quan điểm của anh. Lối thoát cho tình huống đó là như thế nào?”

### **Tiến triển trong buổi gặp mặt của những người độc thân**

Cảm thấy thoải mái và tự tin trong khi nói chuyện không chỉ khiến bạn có thể duy trì được đối thoại mà còn phát triển được nó. Biết cách tán gẫu không chỉ giúp ta kết bạn mà còn giúp ta tiến xa hơn tình bạn sẵn có. Thực hành sẽ có tác dụng, vì vậy hãy hòa mình vào không gian ở đó. Nơi bạn bắt buộc phải trò chuyện. Cũng giống tất cả các kỹ năng khác, càng thực hành nhiều, bạn sẽ càng nhuần nhuyễn. Và một khi bạn đã thành thạo thì sẽ rất thú vị. Đừng sợ rằng mình trông sẽ ngốc nghếch hoặc nói những điều vớ vẩn. Tự cười bản thân mình là cách tốt nhất để tạo nên sự hài hước (nếu sinh ra bạn đã không có khiếu hài hước) và đồng thời cũng làm người khác bớt e dè bạn hơn. Mỗi cuộc trò chuyện đều là cơ hội để kết giao. Chúng ta loại bỏ một đối tượng nào đó vì họ không phải tuýp người phù hợp với mình hay vì họ không tham gia một số hoạt động nhất định mà ở đó không có những người khác phái tham gia. Tại câu lạc bộ sách, 12 năm trước đây, chính cô bạn tuyệt vời Karen Thomas đã gợi ý muốn giới thiệu với tôi một người. Và nhờ sự nhiệt

tình nòng hậu, cô ấy đã giới thiệu nha sĩ của mình cho tôi, anh Steve, và là chồng tôi bây giờ. Hãy nhờ ai đó giới thiệu. Đừng ngại ngần nhắc bạn bè của mình nhớ giới thiệu ai đó. Và đừng bao giờ loại bỏ ai chỉ vì họ không phải tuýp người mình thích. Bởi vì rất có thể, họ sẽ trở thành bạn của bạn và có thể là người sẽ giới thiệu bạn đời tương lai cho bạn.



## Chương 14

### Những nhân tố gây thiện cảm

Con người chịu bỏ tiền ra vì hai lý do: giải quyết một vấn đề và có được tâm trạng tốt hơn. Hãy nghĩ theo cách này. Rất khó để đánh giá trình độ chuyên môn của một nha sĩ. Nhưng bạn có thể ngay lập tức nhận ra nha sĩ nào làm cho bạn dễ chịu hơn. Bạn có thể tham gia một khóa học của một chuyên gia trượt tuyết cừ khôi. Tuy nhiên, sự im lặng chết người của anh ta làm bạn cảm thấy khó chịu khi trượt tuyết cùng, bạn sẽ từ bỏ khóa học đó. Hay khi hai tập đoàn Wal-mart và Target cùng bán một sản phẩm với giá thành tương đương, hai cửa hàng ở cùng một địa điểm, bạn sẽ chọn mua ở cửa hàng nào? Tất nhiên bạn sẽ chọn mua ở nơi điều kiện đối hàng đơn giản hơn, nhân viên thân thiện hơn, và cửa hàng sạch sẽ hơn. Những điều này làm cho bạn cảm thấy mình được chào đón ở đó.

Yếu tố gây thiện cảm nằm ở mọi khía cạnh của cuộc sống. Ngay cả trong một cuộc họp giáo viên – phụ huynh, nếu giáo viên đưa ra những nhận xét không tích cực về con bạn một cách chân thành và cảm thông, không khó khăn gì bạn sẽ tiếp nhận và bỏ phiếu cho lần tăng học phí tiếp theo mà nhà trường đề nghị.

Trên trang nhất của tờ *USA Today* viết rằng: huyền thoại bóng rổ Kareem Abdul-Jabbar thuê một chuyên gia quan

hệ công chúng để giúp anh ta có được cuộc phỏng vấn xin việc cho vị trí ông bầu. Điều này là hiển nhiên, vì anh ta đã quá xa cách khiến các trường trung học hay cao đẳng không muốn tiếp xúc với anh ta. Cũng tương tự, khi bạn đang muốn được thăng tiến nhưng lại tỏ ra quá xa cách và bảo thủ, bạn sẽ bị bỏ qua, thay vào đó là những ứng viên có kỹ năng “hòa đồng” – kỹ năng làm cho người khác cảm thấy thoải mái khi làm việc cùng họ.

Dưới đây là cách thức để xây dựng kỹ năng giao tiếp giúp bạn thành công trong mọi mối quan hệ kinh doanh.

- **Hãy sử dụng các cuộc trò chuyện như một các khung bao quanh buổi tiếp xúc.** Hãy bắt đầu và kết thúc buổi thuyết trình trước khách hàng, buổi giới thiệu bán một sản phẩm nào đó, buổi thương thảo một hợp đồng, cung cấp một dịch vụ hay thậm chí trong một buổi họp phụ huynh bằng những lời hỏi han. Một nghiên cứu được thực hiện với các bác sĩ cho thấy, người nào dành ra vài phút để hỏi thăm bệnh nhân về gia đình, công việc, kế hoạch cho mùa hè trước, sau khi khám bệnh sẽ ít có khả năng bị kiện hơn những người không làm thế. Hãy đối mặt với thực tế là người ta không hề muốn kiện người mà mình quan tâm. Và chúng ta quan tâm đến người tỏ ra quan tâm đến chúng ta.
- **Hãy tỏ ra cảm thông.** Mọi người đều muốn được lắng nghe, ngay cả khi sai. Hãy xem xét tình

huống khi thị trường chứng khoán tăng hơn 30% nhưng cổ phiếu trong danh mục của một nhà đầu tư lại không tăng giá. Nhà môi giới chứng khoán hiểu rằng nhà đầu tư đã khẳng khái tự mình lựa chọn các cổ phiếu để mua, nhưng sẽ là sai lầm nếu cho rằng khách hàng của mình “sai”. Tốt nhất nhà môi giới nên nói là: *Tôi thấy tình hình hiện tại rất khó khăn. Chúng ta có thể làm gì để tháo gỡ đây?* Điều này sẽ giúp loại bỏ cảm giác tiêu cực và làm cho khách hàng cảm thấy dễ chịu hơn trong mối quan hệ với nhà môi giới – thay vì tìm đến một nhà môi giới khác.

- **Hãy chào hỏi mọi người nồng nhiệt, giao tiếp bằng mắt và mỉm cười.** Hãy là người cất lời chào trước. Hãy cẩn thận vì bạn có thể bị coi là hợm hĩnh nếu không chào trước. Người ta thường quay lại nhà hàng ưa thích của mình bởi nhân viên lễ tân ở đó chào đón họ bằng nụ cười chân thành, nhìn thẳng vào mắt họ và đón chào nồng nhiệt. Tôi và chồng thường đến nhà hàng quen thuộc – và chúng tôi cũng giới thiệu cả bạn bè của mình đến đó – vì nhân viên phục vụ, nhân viên lễ tân hoặc thậm chí cả chủ quán cũng dành thời gian để làm cho khách hàng cảm thấy mình đặc biệt.
- **Hãy gọi tên người đối thoại trong khi trò chuyện.** Bạn sẽ được đối xử đặc biệt hơn khi gọi tên người kia trong khi trò chuyện. Khi bạn gọi

điện để xác nhận thông tin thẻ tín dụng trong các hóa đơn, ví dụ bạn nói: *Joe à, cảm ơn vì đã dành thời gian trả lời thắc mắc của tôi.* Điều đó sẽ làm Joe cảm thấy anh ấy có vai trò quan trọng. Nếu như bạn không biết tên ai đó, hãy hỏi và nhắc lại tên đó. Hãy chắc chắn rằng bạn phát âm chuẩn tên người khác. Đừng bao giờ giả định rằng người trò chuyện của mình có biệt hiệu. Tên tôi là Debra không phải là Debbie. Tôi không thích khi người khác gọi mình là Debbie. Sự khác biệt nho nhỏ này lại có ý nghĩa hết sức quan trọng.

- **Hãy tỏ ra quan tâm đến người khác.** Trong môi trường công nghệ cao của email và fax, chúng ta càng cần phải “giao tiếp” hơn bao giờ hết. Đó là khi bạn thể hiện sự quan tâm của mình đối với cuộc sống của khách hàng/bạn hàng/bệnh nhân mỗi khi có cơ hội.
- **Đào sâu thông tin hơn.** Khi bạn đang tham gia một cuộc trò chuyện, đừng rời bước một cách quá vội vàng. Nếu như khách hàng/bạn hàng/bệnh nhân của bạn nói đến kỳ nghỉ của họ, hãy nắm lấy thông tin đó làm cơ để khai thác sâu hơn. Hãy hỏi là họ đã đi đến đâu, làm gì, điều thú vị nhất ở đó là gì, liệu họ có trở lại đó vào một dịp khác không. Bạn sẽ làm cho họ cảm thấy yêu thích cuộc sống của họ và vui vẻ trò chuyện với bạn. Luôn hỏi những câu kế tiếp địa loại như

Công việc của anh/em thế nào? Hay kể từ lần cuối ta gặp nhau, công việc của anh/em có gì mới không? Cách này sẽ làm cho anh ấy/ cô ấy biết rằng bạn thực sự quan tâm đến những gì đang xảy ra đối với công việc của họ.

- **Hãy là người biết lắng nghe.** Điều này có nghĩa là việc biết cách giao tiếp bằng mắt và phản hồi bằng lời nói chứng tỏ bạn đang lắng nghe người khác nói. Phản hồi bằng lời nói bao gồm các câu như: Hãy cho tôi biết thêm, Điều gì xảy ra trước tiên, Sau đó là gì, Chắc là phải khó khăn lắm, v.v... Sử dụng những cụm từ này làm cho người nói cảm thấy mình được lắng nghe một cách tích cực.
- **Đừng dạy khôn người khác.** Khi bạn đề cập tới một vấn đề bạn đang phải đối mặt với nhân viên hay cộng sự, người khác có đưa ra lời khuyên mà không cần hỏi ý kiến bạn hay không? Bạn đã bao giờ viết một bản tóm tắt kinh nghiệm và ngay sau khi gửi nó đi, ai đó nói với bạn rằng nó quá dài hoặc quá ngắn hoặc quá rườm rà hay quá sơ sài chưa? Đột ngột đưa ra những lời khuyên chủ quan sẽ khiến người khác khó chịu. Thay vì khuyên người khác, bạn hãy bày tỏ sự cảm thông chẳng hạn như *Tôi nghĩ là anh sẽ tìm ra cách để giải quyết vấn đề thôi hoặc Tôi hy vọng là nhà tuyển dụng sẽ quan tâm tới thông tin anh*

*đưa ra.* Lưu ý là chỉ đưa ra lời khuyên khi bạn được yêu cầu làm như thế.

Dưới đây là một trong những ví dụ tôi sử dụng trong bài thuyết trình của mình để minh họa rõ nhất về nhân tố gây thiện cảm. Tôi muốn tìm một cửa hàng in chất lượng tốt gần nhà và tôi bước vào một bưu điện bận rộn nhất bang ở gần nhà. Tôi đọc được một tấm bảng hiệu: **NẾU BẠN KHÔNG KIỂM TRA KỸ TÀI LIỆU, CHÚNG TÔI SẼ KHÔNG THỂ PHỤC VỤ NHANH.** Tôi nghĩ liệu có mấy người muốn vào đây để copy tài liệu trước khi gửi một bưu kiện quan trọng? Tôi không dám chắc họ sẽ cảm thấy được chào đón ở đây.

Sau đó tôi vào một cửa hàng in ở bên kia phố. Hai tấm biển màu treo ở đó khiến tôi nghĩ rằng mình đã tìm được cái mình cần. Một tấm vẽ hình cây xương rồng và viết, **MẮC KẸT Ừ? CHÚNG TÔI SẼ GIÚP BẠN THOÁT KHỎI TÌNH TRẠNG BỤC BỘI.** Tấm biển hiệu kia vẽ hình một hộp mực: **BẠN ĐANG BỊ KẸT DÍNH Ừ? CHÚNG TÔI SẼ GIÚP BẠN THOÁT KHỎI NÓ.** Đến đây thì bạn có thể đoán ra kiểu cửa hàng nào khiến tôi muốn vào hơn.

Bất kỳ khi nào bạn muốn phát triển một công việc mới, hãy tăng cường thực hành, tăng cường sự ghi nhận của khách hàng, tăng hiệu suất giờ làm việc, lôi kéo những người mới tham gia vào công việc kinh doanh của mình và hãy chắc rằng mọi người nhớ đến bạn như một địa chỉ tham khảo – hãy chú trọng đến nhân tố gây thiện

cảm. Nó sẽ giúp bạn thu hút được thành công ở những bước tiếp theo.

## Chương 15

# Kiến thức cần thiết cho những bữa tiệc vào kỳ nghỉ

Hàng năm, chúng ta phải tham gia dự những bữa tiệc không tránh được vào các kỳ nghỉ. Rất nhiều người háo hức đến kỳ nghỉ, nhưng cũng có những người bị bắt buộc tham gia, hay bị các cặp khác lôi kéo tham gia. Hãy giữ những bí kíp sau đây trong túi áo ngực hay ví để phòng thân.

### Những câu nói hủy hoại hội thoại

1. *Anh/chị đã có gia đình chưa? Hay Anh/chị đã có con chưa?* Bạn sẽ tiếp tục thế nào nếu như câu trả lời cho cả hai câu hỏi đó là “chưa”?
2. *Công việc của anh/chị tại Công ty Boeing, Hãng hàng không Mỹ, công ty Martha Stewart như thế nào?*

Trừ phi bạn biết rõ về người đó, đừng đưa ra bất kỳ giả định nào! Đừng như là điều tra họ với bất kỳ câu hỏi nào tương tự như thế. Thay vì thế, hãy hỏi: *Công việc của anh tốt chứ?*

3. *Vợ của anh thế nào?*

(Biết đâu vợ của anh ta đã bỏ đi mang theo toàn bộ tiền bạc, con cái và còn được chia cả nhà cửa!)



4. *Giáng sinh vui vẻ nhé! Kế hoạch Giáng sinh này của anh là gì?*  
Không phải ai cũng theo đọa và ăn mừng Giáng sinh.
5. Trong mọi trường hợp, tránh nói các câu như *Thật thế à? Điều đó có thật không?*

### **Mười lời dẫn để phá băng trong hội thoại**

1. “Bạn có quan hệ thế nào với chủ nhà. Bạn liên quan thế nào đến sự kiện này?”
2. “Vào thời điểm này/mùa này bạn thích gì nhất?”
3. “Mùa này có ảnh hưởng gì đến công việc của bạn không?”
4. “Hãy cho tôi biết về công việc/cuộc sống/gia đình bạn kể từ sau lần gặp mới đây.”
5. “Hãy cho tôi biết kế hoạch trong kỳ nghỉ của bạn là gì”
6. “Bạn có thường tổ chức kỳ nghỉ như thế này không?”
7. “Thời điểm này trong năm bạn gặp phải khó khăn gì lớn nhất?”
8. “Hãy kể cho tôi về món quà thú vị nhất mà bạn tặng hay nhận được”
9. “Kỳ nghỉ ưa thích của bạn là gì? Vì sao?”
10. “Năm tới bạn sẽ có kế hoạch gì tiếp tục?”

## Chương 16

### Tận hưởng

Khi chúng ta đã định hình được khung của một cuộc trò chuyện, tôi chợt nhớ đến nhân vật giáo sư trong phim *Phù thủy xứ Oz* (The Wizard of Oz) sau khi ông ta được phát hiện có tài năng về những trò ma thuật. Ông phù thủy này đã nói với Sư tử, Người Thiếc và Scarecrow rằng họ đã có những gì mà họ đang tìm kiếm. Tất cả những điều họ cần là sự can đảm, nhiệt huyết và sự thông minh để khẳng định kỹ năng của mình. Ông chỉ đơn thuần ban tặng cho họ những lời chúc tốt đẹp.

Bây giờ bạn đã có đầy đủ mọi bí quyết của tôi. Tôi không có bí quyết nào hơn bạn. Bạn chỉ cần tiếp tục thực hành các kỹ năng, bí quyết được nêu trong cuốn sách này. Hơn thế nữa, tôi sẽ rất hân hạnh nếu như bạn tìm ra được những kỹ năng mới khác:

*Bằng quyền của một người đi trước, người cũng đã từng náu mình trong góc mỗi khi muốn trốn tránh một buổi tiệc nhưng giờ đây đã chuyển mình thành một người trò chuyện thành công, tôi trao tặng cho bạn danh hiệu “Người trò chuyện phi thường”. Bạn được chấp thuận với mọi đặc quyền, quyền lợi và trách nhiệm kèm theo. Đừng để bất kỳ bữa tiệc, sự tụ tập, nhóm người, hay bất kỳ một ai đe dọa bạn hay giết chết kỹ năng đối thoại của bạn.*

Bạn đã chính thức là một nhà đối thoại chuyên nghiệp. Hãy nghĩ rằng điểm yếu cản trở con đường đối thoại của bạn giờ đã trở thành một thế mạnh của bạn. Những bí quyết và thủ thuật được liệt kê trong cuốn sách này là những giải pháp thông thường cho mọi tình huống khó xử hàng ngày. Chỉ có duy nhất một yêu cầu thiết yếu để đạt được kỹ năng đối thoại hoàn hảo đó là: rèn luyện. Tôi sẽ vẫn khẳng định đi khẳng định lại giá trị của kỹ năng trò chuyện. Tôi đã được nghe chuyện về rất nhiều người đã có cuộc sống thay đổi đagn kể như tôi. Một người đàn ông ở Florida đã thu hết can đảm để hẹn hò với một người phụ nữ, và giờ họ đã kết hôn. Một người phụ nữ ở Ohio được thăng chức đứng đầu cả khu vực Trung Tây. Một người đàn ông ở độ tuổi 50 tại Colorado đang tạo dựng lại cuộc sống mới sau khi người vợ mất vì ung thư. Trước đó, người vợ quá cố của ông luôn giao tiếp thay cho chồng.

Đừng từ bỏ nếu như bạn gặp khó khăn. Calvin Coolidge từng nói: “Không gì trên thế giới có thể thay thế sự kiên trì. Tài năng cũng không phải; bởi ngày nay việc người có tài nhưng không thành đạt đã trở nên quá phổ biến. Thiên tài lại càng không; hình ảnh thiên tài ẩn giấu đã trở thành câu ngạn ngữ ngày nay. Có học vấn cũng không thể, thế giới tràn ngập những người có học bị lãng quên. Chỉ riêng sự kiên trì và quyết tâm mới có tác dụng lớn.” Hãy luyện tập với gia đình và bạn bè trước, và khi bạn đã

có đủ tự tin, hãy chuyển sang những đối tác kinh doanh và những người bạn thường gặp gỡ.

Hãy đặt bản thân mình vào những tình huống xã hội nhiều hơn nữa. Hãy chấp nhận những lời mời. Tham gia một tổ chức thương mại, một nhóm hoạt động tình nguyện hay một câu lạc bộ. Tại nơi làm việc, hãy tình nguyện tham gia những dự án khiến bạn có thể làm việc với nhiều kiểu người khác nhau. Cơ hội trò chuyện luôn sẵn có khi bạn tìm thấy ở những người lạ niềm đam mê hay công việc giống mình. Sau khoảng vài tuần và vài tháng hãy làm lại bài tổng kết “Thành công trong đối thoại” ở trang sau:

- *Tôi thực lòng mong bạn thành công trong trò chuyện*
- *Hãy thực hành đến khi nó trở thành bản năng thứ hai của bạn*
- *Nếu như bạn siêng năng luyện tập, bạn sẽ trở thành một chuyên gia.*

### **Thành công trong đối thoại**

Trả lời “không” hoặc “có” những câu hỏi sau:

1. Tôi đã tham gia ít nhất một câu lạc bộ hoặc hoạt động nhóm nhằm phát triển mối quan hệ mới và giao lưu với mọi người.

2. Tôi ý thức được việc “đến lượt mình” trong các cuộc đối thoại để hiểu hơn về người khác và ngược lại.
3. Tôi đã từng tận dụng mối quen biết của mình để giúp ít nhất hai người có việc làm, hẹn hò, hay tìm được nguồn khách hàng và người tiêu dùng tiềm năng. Tôi cũng đã cung cấp thông tin với mục đích tạo dựng những mối quan hệ khác.
4. Tôi tham dự các cuộc họp ít nhất hai lần một tháng để gặp mặt mọi người cùng ngành nghề/lĩnh vực hoặc những người trong tương lai sẽ có quyền quyết định.
5. Nếu có người thân thiện với tôi, tôi sẽ nhanh chóng thân thiện lại. Tuy nhiên, tôi không phải tuýp người chờ đợi sự thân thiện từ phía người khác rồi mới đáp trả.
6. Khi có người hỏi: “Có gì mới không?”, thay vì nói “Không nhiều” tôi thường nói về những điều thú vị trong cuộc sống của mình.
7. Tại các cuộc họp, buổi liên hoan, hay hội chợ việc làm, tôi thường tự giới thiệu bản thân với những người chưa quen biết và luôn tìm cách biết ít nhất tên của ba người.