

# KẾT GIAO TINH TẾ

HOW TO INSTANTLY CONNECT WITH ANYONE

96

Mẹo nhỏ để đạt thành công lớn  
trong tạo dựng quan hệ



**LEIL LOWNDES**

# Thông tin Ebook

*Tên sách: Kết giao tinh tế - 96 Mẹo nhỏ để đạt được thành công lớn trong tạo dựng quan hệ*  
*Nguyên bản tiếng Anh: **HOW TO INSTANTLY CONNECT WITH ANYONE***

*Thư viện Sách Mới ([www.SachMoi.net](http://www.SachMoi.net))*

*Số trang: 391*

*Người gõ: picicrazy*

*Tạo ebook: Hoàng Nghĩa Hạnh*

Có những người luôn có sức hấp dẫn người khác, họ đạt được thành công lớn trong công việc và cuộc sống. Ở họ bạn tìm thấy những đặc điểm chung như:

- Dễ dàng gặp gỡ những người mới và làm chủ tình huống ngay lần đầu gặp mặt.
- Đáng tin và lôi cuốn trong mọi hoàn cảnh giao tiếp xã hội và kinh doanh.
- Kết giao nhanh chóng và có những cuộc gặp gỡ quan trọng bất kể nơi nào họ tới
- Giành được sự kính trọng của những người họ gặp gỡ.

Bậc thầy về giao tiếp Leil Lowndes đã trang bị cho bạn 96 mẹo nhỏ mới mẻ, là những kỹ năng sắc như dao, những kỹ thuật giao tiếp giúp bạn trở thành một trong số những người có thể làm được điều trên. Bạn sẽ phá vỡ tám kính vô hình cản trở bản sắc và thể hiện sự chuyên nghiệp của bản thân. Vũ khí mới của bạn chính là “phán đoán cảm xúc” (Emotional prediction – E.P)

LEIL LOWNDES giải thích về sức mạnh của E.P và chỉ cho bạn cách thức khai thác nó qua những phương pháp tưởng chừng như đơn giản để đạt được thành công lớn trong tất cả các mối quan hệ.

“Người ta bẫy chim bằng cách dùng ống cây để giả tiếng chim hót. Còn dụ dỗ con người bằng cách dùng lời lẽ hay ho để làm họ dễ chịu...” – Samuel Butler.

## GIỚI THIỆU

Các bạn đang cầm trên tay cuốn sách mới toanh của Leil Lowndes – một trong những diễn giả về nghệ thuật giao tiếp nổi danh nhất nước Mỹ hiện thời.

Tên tuổi của bà đã được độc giả biết đến nhiều qua ấn phẩm *Nghệ thuật giao tiếp để thành công* - ấn phẩm bán chạy nhất trong lĩnh vực sách giao tiếp từ năm 2009 đến nay tại Việt Nam. Sau sáu năm kể từ ngày xuất bản cuốn *Nghệ thuật giao tiếp* (năm 2003), đến năm 2009, Leil Lowndes tiếp tục gửi tới bạn đọc cuốn sách này, cuốn *Kết giao tình tế* (How to Instantly Connect with Anyone). Cuốn sách lập tức trở thành một trong mười cuốn best seller về chủ đề Lòng tự trọng (self-esteem) trên trang Amazon.

Không phải ngẫu nhiên, việc quan tâm đến lòng tự trọng của người khác trở thành một trong những nghệ thuật giao tiếp tinh tế nhất của con người. Bởi, dù ý thức hay không, ai cũng có **Thị dục huyền ngã**. Và trích lời của bậc thầy về giao tiếp, Dale Carnegie trong cuốn *Đắc nhân tâm*, “Thị dục huyền ngã là thị dục mạnh nhất của con người.” Bởi thế, nguyên tắc quan trọng nhất trong giao tiếp chính là “Luôn làm cho người khác cảm thấy họ quan trọng.” Thấu hiểu điều này, Leil Lowndes đã khéo léo dẫn dắt ta tiếp cận với cách thức nâng cao lòng tự trọng của mọi người chỉ bằng một phương pháp duy nhất: sử dụng *phán đoán cảm xúc* (Emotional Prediction – E.P) để đoán định cảm xúc của một người trước khi chính cảm xúc đó diễn ra với họ hoặc bộc lộ ra bên ngoài. Sử dụng phương pháp này, bạn sẽ thấu hiểu nguyên tắc hạnh phúc – khổ đau ảnh hưởng đến tất cả các mối quan hệ của chúng ta như thế nào: Bạn tạo cảm giác hạnh phúc cho ai, thì người đó sẽ tạo cảm tình với bạn và ngược lại.

96 kỹ thuật được gọi là “*Mẹo nhỏ*” mà Leil Lowndes đưa ra trong cuốn sách này sẽ giúp bạn kết nối với người khác thật dễ dàng và, như tên gốc Anh ngữ của cuốn sách “instantly”, *tức thì*. Ví như, bạn bối rối và ngại ngần không ms đến dự một cuộc họp, một bữa tiệc toàn người lạ. Leil Lowndes gợi ý với bạn “*Mẹo nhỏ*”: cũng đến sớm như bạn và sự cô đơn sẽ không đeo bám bạn nữa. Hay khi nhận được card visit của ai đó, hãy khéo léo làm cho người đối diện cảm thấy họ thật quan trọng qua biểu hiện nhỏ: trân trọng cầm tấm card bằng cả hai tay và thỉnh thoảng liếc nhìn một, hai lần các thông tin trong đó...

Viết thư điện tử ngày nay đã trở thành thói quen và công việc thường xuyên của rất nhiều người. Có thể là trao đổi công việc, bạn cũng cần biết một nguyên tắc: luôn đặt người nhận thư lên trên hết, bằng những hành vi tinh tế như: kết thư bằng chính tên người nhận (chẳng hạn, Chúc cậu vui vẻ, Lana nhé), tìm hiểu và hỏi thăm bằng những thông tin cụ thể và mới mẻ, chứ không phải một lời xã giao nhạt nhẽo và thông tin đã cũ.

Samuel Butler (1835-1902) – nhà văn Anh từng nói: “Người ta bẫy chim bằng cách dùng ống cây để giả tiếng chim hót, còn dụ dỗ con người bằng cách dùng những lời lẽ hay ho để làm họ dễ chịu...”. Đó chính là nghệ thuật của sự quyến rũ để gặt hái thành công trong giao tiếp cũng như trong cuộc sống riêng.

Qua từng “*Mẹo nhỏ*” được hướng dẫn chi tiết trong cuốn sách này, Leil Lowndes sẽ giúp bạn tìm ra cách thức xử trí những tình huống đôi khi khiến bạn xấu hổ không biết làm thế nào một cách thông minh và tế nhị nhất.

Bạn hoàn toàn có thể là một người kết giao tinh tế khi đem đến sự dễ chịu cho người khác, không chỉ qua lời nói mà còn từ những hành động nhỏ bé, cụ thể và thiết thực.

Alpha Books trân trọng giới thiệu tới bạn đọc cuốn sách hữu ích này, cuốn “Kết giao tinh tế” của Leil Lowndes.

Hà Nội, tháng 05 năm 2010  
Công ty Sách Alpha

# Yếu tố nào quyết định thành công trong xã hội và trong công việc?

Với tất cả những công việc mà chúng ta làm như tạo kiểu tóc, đánh một đôi giày, mua bộ com-lê, và phán đoán tính cách, chúng ta thực sự không bao giờ biết rõ rằng tại sao một số người thành công trong cuộc sống còn số khác thì không. Có những người rất thành công và được mọi người yêu mến lại rụt rè, nhút nhát. Một số khác lại mạnh mẽ, sôi nổi. Có những người thành công lớn trong cuộc sống rất sành điệu. Một số lại rất giản dị. Một số người sống nội tâm được mọi người kính trọng, trong khi một số người hướng ngoại lại bị mọi người xa lánh. Và, tính cách và ngoại hình của bạn không phải là những yếu tố chính để bạn trở thành người được yêu mến và thành công trong cuộc sống, trừ khi bạn đang dẫn chương trình *Lễ trao giải Điện ảnh*. Vậy yếu tố chính ở đây là gì? Liệu cuốn sách này có giúp bạn tìm được câu trả lời?

Hãy để tôi cho bạn biết cuốn sách này viết về cái gì – và không viết về cái gì – và sau đó bạn sẽ tự quyết định. Tôi không dám chắc rằng chẳng mấy chốc bạn sẽ nói chuyện một cách thoải mái với người môi giới hàng hóa về những hợp đồng dầu thô giao sau. Tôi cũng không quả quyết bạn có thể bàn luận một cách sâu sắc với một vị tiến sĩ triết học các vấn đề trong luận văn của ông ta. Tuy nhiên, điều tôi thực sự chắc chắn là bạn có thể gặp gỡ mọi người một cách tự tin, trò chuyện một cách thoải mái, và nhanh chóng giao tiếp với tất cả những người bạn gặp.

Có lẽ bạn đã nhận ra rằng sự kỳ thị vô hình về bản thân và nghề nghiệp luôn tồn tại trong đầu của bạn, của tôi và của mọi người. Cuốn sách này sẽ giúp bạn tìm được một thứ vũ khí để đập tan kẻ thù xúc phạm đến lòng tự ái này nhờ nắm vững cách giao tiếp khôn khéo mà bạn chưa bao giờ biết đến. Và, đương nhiên, cuốn sách này cũng cho bạn biết cách tránh nói và làm những “điều ngu ngốc” khiến mọi người xa lánh bạn – nguyên nhân tiềm tàng khiến cho bạn mất công việc, tình bạn và tình yêu.

Bạn cũng sẽ biết cách tặng cho họ một món quà đặc biệt, đó là món quà của lòng tự trọng. Thật đáng tiếc đây là điều mọi người hiếm khi nghĩ đến trong giao tiếp với người khác.

Bạn nghĩ thế nào về điều này?

## Hãy đến phòng thí nghiệm để tìm câu trả lời

Bạn và một vị giáo sư tâm thần học bước vào phòng thí nghiệm và nhìn thấy hai người đàn ông khỏa thân đang ngồi trên chiếc ghế tựa, không một mảnh vải che thân, gương mặt họ mỉm cười ngượng ngùng. Vị giáo sư nhân từ liền phủ lên mỗi người một chiếc chăn trong khi giải thích công việc của bạn ngày hôm đó.

“Hai người đàn ông này,” ông nói với bạn, “cả hai đều làm trong một công ty đa quốc gia. Một người là Giám đốc Điều hành. Anh ta có một gia đình hạnh phúc, các nhân viên trung thành và những người bạn đáng mến. Anh ta có tiền để hưởng thụ cuộc sống, chăm lo cho những người mà anh ta yêu quý, và thậm chí còn hào phóng tặng tiền cho quỹ từ thiện.”

“Còn người kia,” vị giáo sư tiếp tục, “là nhân viên tạp vụ của công ty. Anh ta cũng là một người tốt và trung thực. Tuy nhiên, anh này lại có những mối quan hệ và một số người bạn không thân thiết và anh ta tiêu pha rất tằn tiện.”

“Học trò yêu quý, em hãy xác định ai làm nghề gì?”

Bạn nhìn vào hai người đàn ông này một cách kỳ quặc. Dường như chẳng có điểm gì khác nhau

giữa họ. Nhìn họ trạc tuổi nhau, cân nặng ngang nhau, nước da giống nhau, và, nếu xét về mặt hình thức thì họ trông thông minh như nhau. Vị giáo sư tiến về phía hai người này và vén phần dưới của chiếc chăn lên, để lộ bốn bàn chân trần. “Đây có phải là một điểm cho thấy sự khác biệt?” vị giáo sư hỏi bạn.

“Dạ, không phải ạ” bạn trả lời, nhưng lộ vẻ lúng túng trước cách hỏi bóng gió của vị giáo sư và nghĩ rằng đó có thể là điểm khác biệt.

Rồi ông kéo chiếc chăn lên cao hơn để lộ ra đầu gối và bắp đùi. Lùi về phía bạn, ông hỏi, “Đây có phải là một điểm cho thấy sự khác biệt không?”

Lúc này bạn tỏ ra ngơ ngác hơn. Bạn lắc đầu không đồng ý. Khi vị giáo sư ngoảnh về phía chiếc chăn, bạn nhắm mắt lại và cảm thấy vô cùng sợ hãi. Sau đó bạn từ từ mở mắt ra. Bạn và hai người đàn ông phủ chăn thở phào nhẹ nhõm. Vị giáo sư chỉ để lộ đầu và phần phía trên của họ.

Vị giáo sư vuốt chòm râu của mình, nhìn chằm chằm vào bạn, và hỏi lại câu hỏi trên bằng ánh mắt. Bạn nhìn hết người này, rồi người kia, sau đó nhìn đi nhìn lại. cả hai người này đều không đủ tiêu chuẩn để lọt vào ảnh trang bìa của tạp chí *Comos*, nhưng hẳn bạn sẽ xếp hai người này vào hàng đẹp trai.

“Em xin lỗi, em không thể nói được ai làm việc gì,” bạn trả lời.

Vị giáo sư không hề tỏ vẻ ngạc nhiên. Ông tiếp tục, “Điều tôi sẽ nói với em là, cả hai đều sinh ra trong những gia đình có cùng vị thế kinh tế xã hội, cùng lớn lên trên một vùng đất, cùng chơi với nhau khi còn bé, cùng học một trường, và có chỉ số thông minh như nhau.”

Lúc này bạn tỏ ra hoàn toàn lúng túng.

**Nếu đó không phải là hình thức, trí tuệ, sự giáo dục, tiền bạc hoặc sự nuôi dưỡng, thì đó là cái gì?**

Bạn đã bao giờ bị nhầm lẫn tương tự như vậy? Bạn nhìn thấy hai người có diện mạo hoàn toàn giống nhau. Nhưng một người thì thành đạt, còn người kia thì không. Một người sống trên “tám trần kính <sup>[1]</sup>” nơi chỉ dành cho những người thành đạt. Còn người kia ngược nhìn một cách đầy thèm muốn, và tự hỏi, “Tại sao họ lại ở trên đó, còn mình thì vẫn đang vật lộn dưới này?”

Một số người cho rằng những ông chủ và bà chủ sống trên tám trần kính đang che đậy lớp đất mặt của họ và sẽ không cho bất kỳ ai vào. Điều này không đúng. Họ *muốn* bạn đột nhập vào bên trong. Có thể là họ rất cô đơn ở trên đó. Về mặt nào đó, họ đang chờ đợi và mong muốn bạn trở thành một người trong số họ.

Tôi có vài người bạn là diễn viên. Sau khi không “lọt qua” buổi diễn thử, họ không nhận ra là người đạo diễn thậm chí còn thất vọng hơn họ. Người đạo diễn tuyệt vọng vì không tìm được người có khả năng nhập vai diễn. Tương tự, những người thành đạt mong muốn tìm được những người khác gia nhập hội của họ. Giống như tất cả chúng ta, họ muốn có những người bạn cùng tầng lớp với mình. Thật đáng tiếc vì có người cho rằng những nhân vật nổi tiếng vốn thường được thiên vị mà không thừa nhận rằng suy nghĩ ngớ ngẩn của họ đã làm cho họ bị ngăn cách.

### **Trở lại Phòng thí nghiệm**

Vị giáo sư lặp lại câu hỏi. “Trong hai người đàn ông này, người nào là Giám đốc Điều hành và người nào là nhân viên tạp vụ?”

Bạn nhún vai, “Em không biết ạ.”

Vị giáo sư mỉm cười, quay về phía những đối tượng nghiên cứu của ông, và nói, “Cảm ơn các anh, bây giờ các anh có thể đi.” Họ cũng tỏ vẻ biết ơn giống như bạn vì cuộc thí nghiệm đã xong. Và họ lại đứng đó với những chiếc chăn quần xung quanh người.

Đối tượng thứ nhất quay sang đối tượng thứ hai và nói, “Joe, chắc anh rất vui vì cuộc thí nghiệm đã xong. Anh đã làm tốt công việc của mình!” Bước ra cửa, anh ta nhìn bạn và nói, “Tôi biết đó là một cuộc thí nghiệm không hề dễ chịu đối với cả hai vị. Tôi hy vọng cuộc thí nghiệm tới sẽ dễ chịu hơn. Các anh đang phải tiến hành một nghiên cứu rất quan trọng.”

Khi đối tượng thứ hai bắt đầu rời đi, anh ta nói, “Rất vui khi tôi có thể giúp anh anh thoát khỏi đây.” Anh ta dừng ở cửa giây lát, nhìn đây về mong đợi. Vị giáo sư đưa cho anh ta một ít tiền. Đối tượng thứ hai cầm lấy rất nhanh và bắt đầu bỏ vào túi... cho đến khi anh ta thấy không còn đồng nào.

Vị giáo sư đóng cửa lại và hỏi bạn câu hỏi trên một lần nữa: “Học trò yêu quý, vậy ai là Giám đốc Điều hành và ai là nhân viên tạp vụ?”

Bạn cười lớn và trả lời một cách đầy tự tin, “Người đầu tiên là Giám đốc Điều hành ạ.”

“Đúng vậy!” Vị giáo sư tỏ vẻ thích thú. “*Làm thế nào mà em biết được?*”

Bạn phỏng đoán, “Dạ, người đầu tiên quan tâm đến cảm xúc của người khác, và cả cảm xúc của chúng ta nữa. Còn người kia, nghĩ cho cùng, đã nói “Tôi rất vui khi có thể giúp anh thoát khỏi đây,” nhấn mạnh tầm quan trọng của anh ta. Câu đó nghe như chúng ta đã nợ anh ta một điều gì đó.”

“Chính xác!” với giọng nói biểu lộ sự vui mừng vì đã khám phá ra điều gì, vị giáo sư giải thích, “Em thấy đấy, người đàn ông thứ nhất đã đọc được suy nghĩ của người khác, vì vậy tạo dựng ngay được mối quan hệ với người khác. Anh ta phán đoán được sự khó chịu của Joe và đã giúp giảm bớt sự khó chịu này bằng cách khen ngợi Joe.

“Người đàn ông thứ hai, bởi vì anh ta có thái độ “bạn nợ tôi”, đã kích động tôi phải “thanh toán hết cho anh ta’. Do vậy chúng ta không có nợ nần gì với anh ta nữa.”

Bạn đồng ý, “Và, ngược lại, nếu người đàn ông thứ nhất đòi hỏi chúng ta một ân huệ nhỏ, thậm chí là sau nhiều năm, chúng ta sẽ rất vui vẻ ban tặng cho anh ta.”

“Ôi, nhưng thưa Giáo sư,” Bạn ngập ngừng hỏi, “Tại sao họ lại không mặc gì cả?”

Ông trả lời, “Lý do tôi để họ cởi bỏ quần áo khi làm thí nghiệm này là nhằm hạn chế sự thoải mái của họ và vì vậy chúng ta có thể nhận thấy cách phản ứng của mỗi người trong một tình huống mới lạ - như tất cả chúng ta phải làm hàng ngày.”

Vị giáo sư nhìn bạn. “Em có cảm giác thấy vị Giám đốc Điều hành tự tin hơn biết bao nhiêu? Đó là vì anh ta đã phán đoán được cảm giác của người khác khi bị đặt vào vị trí khó chịu đó. Vì vậy, anh ta hiểu được sự khó chịu của mình và người bên cạnh. Em có nhớ những từ đầu tiên anh ta nói không? ‘Joe à, chắc hẳn anh đang rất vui vì cuộc thí nghiệm đã xong. Anh đã làm thật tốt công việc của mình’ Anh ta nhận thấy Joe cần một người nói gì đó để nâng cao lòng tự trọng của mình.

“Qua nhiều năm, anh ta cũng tự tin vì mọi người đã kính trọng và có cảm tình với anh ta. Và tại sao lại thế? Bởi vì anh ta đã cư xử với mọi người như anh ta đã cư xử với ba chúng ta. Anh ta phán đoán được những cảm xúc khác nhau của chúng ta và lựa chọn phản ứng cho phù hợp.

“Vị Giám đốc Điều hành hiểu cảm xúc của chúng ta. Anh ta hiểu rằng tiến hành một cuộc thí nghiệm với hai người đàn ông khóa thân có lẽ không hề dễ chịu với chúng ta chút nào. Em còn nhớ

câu mà anh ta đã nói không?”

“Em nhớ Ạ. Anh ta đoán được cảm xúc của chúng ta và tỏ ra tin tưởng vào ý nghĩa của việc nghiên cứu. Sau đó anh ấy chúc mừng chúng ta những điều tốt lành.”

## **Sự khác biệt giữa người thành đạt và người không thành đạt trong cuộc sống**

Vị Giám đốc Điều hành đã thể hiện được cái mà tôi gọi là *phán đoán cảm xúc*, hoặc EP (Emotional Prediction). Anh ta có thể phán đoán đúng cảm giác của Joe, vị giáo sư, và bạn sau cuộc thí nghiệm. Chỉ với vài câu, anh ta đã tạo dựng được mối quan hệ với mọi người và tạo cho họ cảm giác thoải mái.

Một vài người có khả năng bẩm sinh tiềm ẩn. Thật đáng tiếc, phần lớn con người lại không có khả năng này. EP phức tạp đến nỗi chúng ta rất ít khi có thể phán đoán được cảm xúc của chính mình, huống chi là cảm xúc của người khác.

Trong một nghiên cứu được công bố trên tờ *Tạp chí về Tính cách và tâm lý xã hội*, các nhà nghiên cứu đã hỏi sinh viên vài tuần trước một kỳ thi quan trọng về cảm giác của họ trước và sau khi làm bài kiểm tra. Sau đó, các nhà nghiên cứu hỏi sinh viên cảm giác trước khi điểm được công bố. Cuối cùng, họ hỏi, “Các em hãy nói chính xác cảm giác của các em như thế nào nếu các em đỗ? Và nếu các em trượt?” Rất ít sinh viên có thể phán đoán chính xác phản ứng cảm xúc của họ sẽ như thế nào.

Đó là điều mà bạn cảm thấy thú vị. Khi đọc xong cuốn sách này, bạn sẽ cảm nhận được cảm xúc của người khác, thậm chí trước cả khi họ hiểu chính họ. Khi đó bạn có thể tạo dựng mối quan hệ với họ một cách phù hợp. Điều này không có nghĩa là bạn phải là Giám đốc Điều hành, hay thậm chí mong muốn là Giám đốc Điều hành. Tuy nhiên, điều này có nghĩa là bạn phải có *Phán đoán cảm xúc* để đạt được mục tiêu cao nhất của bạn – bất kể cảm xúc gì trong cuộc sống. Nó sẽ giúp bạn có nhiều bạn bè, tìm thấy được tình yêu, công việc tốt hơn, hoặc có thể tạo dựng mối quan hệ với mọi người.

## **Phán đoán cảm xúc khác Trí tuệ cảm xúc như thế nào?**

Đó là một câu hỏi rất thú vị. *Trí tuệ xúc cảm* <sup>[2]</sup> là khái niệm được Daniel Goleman đề cập đến trong cuốn sách nổi tiếng cùng tên của ông. Cuốn sách đó bao gồm (1) hiểu cảm xúc của chính bạn, (2) kiểm soát cảm xúc của bạn, (3) tăng cường cảm xúc của bạn, (4) nhận biết cảm xúc của người khác, và (5) xử lý các mối quan hệ.

Nhưng *phán đoán cảm xúc* là một loại giao tiếp khác. Đó là phán đoán trước thời điểm cảm xúc của một người nào đó xảy ra ngay lập tức hoặc sau này với những gì được nói hoặc làm. Khi đó bạn sẽ có thể cư xử cho phù hợp, củng cố sự tự tin và lòng tự trọng của những người mà bạn đang giao tiếp. Điều này cũng làm tăng tình cảm của họ đối với bạn và thúc đẩy sự tự tin của bạn. Tại sao vậy? Bởi vì chẳng bao lâu sau bạn sẽ có thói quen phản ứng một cách nhạy cảm với người khác và do vậy bạn sẽ nhận được sự phản hồi tích cực từ phía mọi người.

Phần lớn phản ứng của mọi người với bạn bắt nguồn từ tiềm thức. Những phản ứng nhanh nhạy của họ bỏ qua bộ não và đi thẳng vào “ruột”. Một cuốn sách nổi tiếng của Malcolm Gladwell, *Trong chớp mắt* <sup>[3]</sup>, đã dẫn chứng và khiến khái niệm này trở nên phổ biến. Con người không còn hoài nghi về sự vô hình này và vai trò nòng cốt của nó.

## **Phán đoán cảm xúc là một yếu tố quan trọng để duy trì tình yêu**

Tôi thường băn khoăn tại sao những người đã từng yêu nhau, sống cùng nhau, thậm chí cùng sinh

con đẻ cái hoặc cùng nhau tạo lập công ty cuối cùng lại chán ghét nhau.

Hơn 40% những cuộc hôn nhân ngày nay đều đi đến ly hôn, nhiều trong số đó xảy ra sự phản ứng rất quyết liệt từ người trong cuộc. Nếu các đối tác không nhận biết được cảm xúc của nhau, khoảnh khắc yêu đương của họ có thể biến thành sự thù địch ngầm. Con người thường kìm chế cảm xúc bộc phát của mình giống như quả lựu đạn nổ chậm. Rồi một ngày, người đàn ông nói thêm điều gì đó khẳng định “anh ta là một nhà độc tài”, hoặc người phụ nữ làm một việc gì đó hoàn toàn chứng tỏ “cô ấy là người ngu ngốc!”

Đó là điểm bùng phát. Khi một cặp vợ chồng thừa nhận mối quan hệ của họ đang ở trong tình trạng *khổ sở* hơn là *hạnh phúc*, thì một trong hai người sẽ kéo chốt. Tổn thương là cực lớn. Cặp vợ chồng đó sẽ ly thân.

Các chuyên gia tâm thần học và tâm lý học đã công nhận “nguyên tắc hạnh phúc – khổ đau” từ những năm 300 trước Công nguyên, khi nhà triết học Hy Lạp Epicurus bắt đầu viết trên giấy còi. Sigmund Freud đã thừa nhận sự hình thành khái niệm đó và đề cập trong những cuốn sách của ông.

Gần đây nhất, diễn giả Tony Robbins (diễn thuyết bài *Đi trên than nóng bằng chân trần*) đã nhảy quanh sân khấu vào hét toáng lên rằng nếu con người chuyển động tiến về thuyết đó thì sẽ hạnh phúc còn lùi lại thì không.

Bất kể cách giới thiệu khái niệm đó như thế nào để tạo được sự thích thú của mọi người, chân lý muôn đời là thế này: Nguyên tắc hạnh phúc – khổ đau ảnh hưởng đến tất cả các mối quan hệ của chúng ta. Nếu bạn vô tình tạo cho người nào đó cảm giác khó chịu, cô ta sẽ muốn bạn nhanh chóng ra khỏi cuộc sống của cô ấy. Mặt khác, nếu mỗi lần trò chuyện, bạn để lại cảm giác dễ chịu thì cô ấy sẽ kính trọng và có cảm tình với bạn.

Chúng ta không nói về việc đưa ra những lời khen ngợi ở đây. Đó là những gì mà Dale Carnegie viết cách đây bảy mươi năm. Ngày nay, những lời khen ngợi công khai được đưa ra quá cụ thể và quá mức. Để được mọi người kính trọng và yêu mến, bạn phải thấu hiểu cảm xúc của họ và xác định vị trí, kích cỡ, và kiểu lòng tự trọng dễ bị tổn thương của họ. Khi bạn đã làm được điều đó, bạn có thể phán đoán được chính xác cảm xúc của họ, phản ứngn hay cảm và tạo cho họ cảm giác muốn tạo dựng mối quan hệ với bạn.

**Hãy trở lại thăm Giám đốc Điều hành và nhân viên tạp vụ**

Vị Giám đốc Điều hành khóa thân trong phòng thí nghiệm đã hiểu được cảm xúc của bạn và vị giáo sư. Khi anh ta nói, “tôi biết chắc đó không phải là cuộc thí nghiệm dễ chịu với hai vị”, đó không phải là lời khen ngợi cụ thể. Anh ta chỉ thể hiện sự nhận thức và phán đoán cảm giác của những người thực hiện một thí nghiệm lạ kỳ.

Trái lại, người nhân viên tạp vụ chỉ nói về bản thân anh ta. Anh ta không bày tỏ nhận thức về cảm giác của bạn và giáo sư. Bạn có thể thấy sự ích kỷ và thiếu nhạy cảm đó của anh ta là một điều nhỏ nhất – hãy gọi đó là “vết chích đau đớn”. Tuy đó chỉ là mối quan hệ của bạn với Głoe và bạn không có thái độ như vậy với người khác, điều đó cũng đủ tạo ra cảm giác để bạn không muốn làm việc cho anh ta hoặc nhìn anh ta lần nữa. Trong suốt cuộc đời mình, anh chàng tội nghiệp đó có lẽ cũng đã châm nhiều nhất kim đau đớn vào mọi người. Không ai đề bạt để anh ta thoát khỏi vị trí nhân viên tạp vụ.

Lòng tự trọng của một người giống như người bị mắc chứng bệnh máu loãng khó đông và rất dễ tự ái, chỉ một vết chích nhẹ nhất cũng có thể làm chảy rất nhiều máu. Nếu bạn vô tình làm ai tự ái, lòng tự trọng của họ bị chảy máu bên trong sẽ nói với chủ của nó, “Hãy tránh xa cô ấy/anh ấy. Thật là nguy

hiềm đối với tôi.”

## **Hãy luôn vui sướng và đừng đau khổ**

Lập trình Ngôn ngữ Tư duy, hay NLP, là một liệu pháp tâm lý phát triển trong những năm 1970. Những người ủng hộ triết học sẽ nói người nhân viên tạp vụ đã tự “buộc mình” vào nỗi khổ đau. Trên thực tế, nếu ai đó đã từng trải qua cảm giác khó chịu như Glóe, chỉ cần đặt mình vào vị trí của anh ta sẽ thấy được cảm giác không dễ chịu. Tôi biết một người phụ nữ, người mà nhiều năm về sau, vẫn còn cảm giác buồn nôn khi đi qua bệnh viện nơi bà từng điều trị hóa học trị liệu. Bà đã chọn một tuyến đường đi alì hàng ngày mất nhiều hơn hai mươi phút để tránh đi qua nơi đó.

Việc thực hành NLP giúp ta biết rằng, nếu bạn, chẳng hạn, vỗ vào mũi mỗi lần bạn cảm thấy sung sướng, thì chỉ cần vỗ vào mũi, bạn sẽ tạo ra cảm giác sung sướng. Tôi chưa thử vỗ vào mũi bao giờ. Tuy nhiên, tôi lại cảm thấy niềm vui tràn ngập khi nhìn những tấm hình vui tươi của tất cả mọi người.

96 kỹ năng giao tiếp đặc biệt sau đây, mà chúng tôi gọi là “*Những mẹo nhỏ*” sẽ giúp bạn tự tìm được niềm vui trong cuộc sống. Nếu bạn vận dụng vài trong số tất cả những kỹ năng này với ai đó, họ sẽ thấy vui khi gặp bạn – hoặc thậm chí vui khi nghĩ về bạn.

Nếu bạn cảm thấy đã làm cho bất kỳ ai trong số họ cười và khen ngợi bạn, thì hẳn bạn đang nắm giữ *phán đoán cảm xúc*.

Khả năng hiếm có này xuất hiện tự nhiên ở một số người, nhưng phần lớn chúng ta phải học khả năng đó. Dĩ nhiên là tôi đã thực hiện nhiều lần một cách rất khó khăn. Tôi sẽ nói cho bạn biết cách thực hiện như thế nào.

Trước khi chúng ta bắt đầu, hãy để tôi kể cho bạn về hai nhân vật đã có những đóng góp đáng kể cho cuốn sách này.

## **Chó và Mèo**

Chú chó của Charlie Brown, Snoopy, là một chú chó được người Mỹ yêu thích nhất trong hơn nửa thế kỷ, từ năm 1920 đến năm 2000. Snoopy là một chú chó săn bé nhỏ có trí tưởng tượng phong phú và sự mặc cảm của Walter Mitty.

Chú chó biết hết mọi thứ - ít nhất, đầu óc chú lúc nào cũng lơ lửng trên nóc chuồng. Nhưng chú không bao giờ sủa một tiếng. Ý nghĩ của chú ta được thể hiện trong những quả bóng lớn buộc lơ lửng vào cổ chú cùng với nhiều quả bóng nhỏ. Trong bộ phim hoạt hình này, cách thể hiện trên được gọi là “những bong bóng thể hiện suy nghĩ của nhân vật trong truyện tranh”.

Giống như Snoopy, mọi người đều có suy nghĩ thầm kín. Những suy nghĩ đó đóng một vai trò trong Bí quyết tạo dựng mối quan hệ với mọi người. Vì tôi không có phím vẽ bong bóng trên máy tính, tôi sẽ thể hiện những xúc cảm thầm kín của người mà tôi đang nói đến bằng chữ in nghiêng. Họ sẽ không thể hiện suy nghĩ của họ một cách âm ỉ.

*Nhưng họ đang nghĩ về bản thân họ, giống như Snoopy.*

Mèo, một nhân vật nhiều người yêu thích cũng đóng một vai trò quan trọng trong cuốn sách này. Bạn sẽ thấy xuất hiện từ “con sư tử” một đôi lần. Tại sao tôi gọi con người như vậy? Bởi vì chúng ta đang nói về con vật mà nhiều người gọi là chúa tể rừng xanh. Khi hai con sư tử, hổ hoặc báo gặp nhau tại một khu rừng, chúng từ từ vật lộn nhau. Với ánh mắt sắc lạnh, chúng tính toán cẩn thận xem ai trong số chúng có khả năng sống sót cao hơn. Con người – giống như chúa tể rừng xanh cũng hành động tương tự một số có ý thức, một số vô thức. Tuy nhiên, cta không nhìn chăm chăm vào kích cỡ, những

chiếc răng sắc nhọn, hoặc móng vuốt của đôi phương. Yếu tố sống sót quan trọng là khả năng giao tiếp tốt với những “con hổ” khác trong rừng.

Vì những tác hiệu, “vị tai to mặt lớn”, “nhân vật nổi tiếng” và những “chiếc bánh cuốn nhân thịt lớn” đều mang ý nghĩa tiêu cực, tôi sẽ gọi những người nắm vững *kỹ năng giao tiếp và phán đoán cảm xúc* là “những con sư tử”. Giống như Vị Giám đốc Điều hành khóa thân, những con sư tử luôn ý thức được về bản thân chúng, về môi trường xung quanh, về tình huống hiện tại và về những kẻ khác. Chúng cố gắng để phối hợp hài hòa cả bốn yếu tố trên.

**Tại sao mục đích của cuốn sách này nhằm tạo cho mọi người sự kính trọng Tôi?**

Nhiều *Mèo nhỏ* sau đây là những kỹ năng nhằm nâng cao sự tự tin vào uy tín của bạn. Bạn có thể cho rằng nó không phù hợp với mục đích giúp người khác có cảm giác tốt hơn về bản thân họ. Đây là một suy nghĩ sai lầm. Rất nhiều người thích mọi người tôn trọng họ và mong muốn được tin tưởng bởi một người mà họ kính trọng.

Nhu cầu đối với kiểu nâng cao giá trị này có từ sớm. Trẻ con mới đi học muốn được bố mẹ tán thưởng. Còn những đứa trẻ thích được giáo viên của chúng khen ngợi. Thanh thiếu niên muốn được tán thưởng trước đám đông. Ngay cả khi đã trưởng thành, con người vẫn muốn được công nhận từ những người mà họ kính trọng.

Khi mọi người tôn trọng bạn, và bạn tôn trọng họ, các cuộc giao tiếp sẽ làm tăng thêm lòng tự trọng của họ. Và, khi bạn trở nên nhạy cảm hơn với cảm xúc đôi khi bị kìm nén của người khác, thì tình cảm và sự quý trọng của họ có thể biến thành tình yêu chân chính đối với bạn.

**Biện hộ cho cách vận dụng**

Vô số độc giả quan tâm đã hỏi tôi, “Nhưng, thưa bà Leil, một số *Mèo nhỏ* của bà không có sức thuyết phục đúng không?”

Để tôi trả lời câu hỏi này, hãy quay lại Thời kỳ khủng hoảng những năm 1920, đặc biệt vào lúc 11.45 tối ngày 16 tháng 1 năm 1920. Đó là thời khắc mà những người Mỹ có thể được phép uống cốc rượu cuối cùng tại Hoa Kỳ vì việc đó bị cấm trong mười ba năm. Lệnh cấm rượu có hiệu lực lúc nửa đêm.

Một nhà chính trị sáng suốt, khi được hỏi nếu anh ta ủng hộ hay phản đối Lệnh cấm, đã trả lời:

Nếu vì rượu, bạn muốn nói đó là một loại đồ uống có hại và sẽ hủy hoại các gia đình, biến các ông chồng thành những con quái vật, đánh đập vợ mình, và không quan tâm đến con cái, thì tôi hoàn toàn ủng hộ Lệnh cấm. Nhưng nếu, vì rượu, bạn muốn nói đó là một loại đồ uống cao quý thúc đẩy tình bạn tốt đẹp và tạo cho mọi bữa ăn trở nên ngon miệng hơn, thì tôi phản đối Lệnh cấm.

Tôi muốn vẽ hai đường thẳng song song ở đây. Nếu với những *Mèo nhỏ* này, bạn sử dụng chúng như những phương kế lòng vòng, gian lận để lấy một thứ gì đó của ai, hướng họ theo cách nghĩ của bạn, tự lừa dối chính họ hoặc người khác, hoặc làm việc đó chỉ vì lợi ích của riêng bạn, thì tôi phản đối các *Mèo nhỏ* này.

Nhưng nếu, bằng cách vận dụng khéo léo, bạn muốn phán đoán cảm xúc của mọi người và giúp họ có cảm giác tốt về bản thân, có được sự tự tin và và đồng thời cảm thấy hứng thú làm việc trong công ty của bạn và coi trọng tình bạn của họ với bạn – thì tôi ủng hộ các *Mèo nhỏ*.

Tôi tha thiết hy vọng bạn sẽ sử dụng 96 *Mèo nhỏ* trên tinh thần đó. Và tôi cầu cho tất cả những ai

mà bạn tạo dựng quan hệ sẽ thấy được ích lợi sau khi đọc các *Mẹo nhỏ* này. Nếu sau này, họ tình cờ làm một điều gì đó tốt đẹp cho bạn, thì đó không phải là sự vận dụng khéo léo của bạn. Đó chỉ là tác dụng phụ của cách cư xử hợp lý.

*Đừng hỏi bạn có thể làm gì để họ thích bạn.*

*Hãy hỏi bạn có thể làm gì để họ thích bản thân họ.*

*Và khi đó họ sẽ yêu mến bạn.*

**PHẦN 1. BẢY MỆO NHỎ** *Để gây ấn tượng tốt trước khi mọi người gặp bạn*

## Mười phương pháp dễ dàng để thể hiện sự tiếp xúc bằng ánh mắt

Khi bạn đang nấp sau váy mẹ, thì mẹ bạn liên tục cầm tay kéo bạn ra trước mặt và bảo bạn hãy nhìn mọi người bằng đôi mắt, bạn đã hiểu tiếp xúc bằng ánh mắt quan trọng như thế nào. Trong thế giới phương Tây, điều này biểu hiện tính trung thực, sự kính trọng, sự quan tâm, sự thông minh, tính ngay thẳng và sự tự tin. Nhưng đối với nhiều người, vấn đề khó nhất khi gặp gỡ mọi người là nhìn thẳng vào mắt họ đủ lâu để có thể thực sự giao tiếp với họ. Tại sao đây lại là một vấn đề khó khăn, thậm chí cả với những người đang tự tin? Bởi vì, giống như những con hổ đang nhìn chăm chăm vào nhau trong khu rừng, sự tiếp xúc bằng ánh mắt dữ tợn làm kích thích bản năng gây chiến hoặc lẩn trốn ngay từ đầu. Nếu một con hổ quay đi chỗ khác, có thể nó sẽ vồ ngay con kia. Sự tiếp xúc bằng ánh mắt yếu đuối cũng là một điều bất lợi trong thế giới của những kẻ mạnh. Đây là một chương trình vật lý trị liệu gồm mười phương pháp để nâng cao sự tiếp xúc bằng ánh mắt của bạn.

Trong khi đang nhìn ai đó, bạn hãy tự mô tả chi tiết màu mắt của cô ấy. Đừng nên dừng lại ở màu xanh hoặc màu nâu, màu sáng hoặc màu tối. Có những đôi mắt màu ngọc bích, màu xanh nhạt và màu xanh dương. Màu mắt nâu có thể là màu nâu đỏ, màu hạnh nhân, hoặc màu đất. Màu xám có thể là màu xám đá sáng đến màu mây bão tối sẫm. Đôi khi chúng ta biết những người trong những năm vẫn không thể mô tả chính xác màu đôi mắt của mình. Hãy nghĩ đến một vài người bạn của bạn. Bạn có thể mô tả chính xác màu mắt của họ không?

Lần thứ hai bạn nhìn người đó, hãy kiểm tra hình dáng đôi mắt của cô ấy. Đó là một đôi mắt hình tròn? Hay hình bầu dục? Hình quả hạnh nhân? Đôi mắt đó có nhiều tròng trắng hay không? Và trắng đến mức nào? Có hơi bị đỏ hay không?

Đây là một phương pháp khác để “vượt qua sự tiếp xúc bằng ánh mắt”: Hãy nghiên cứu về khoảng cách giữa hai con mắt của cô ấy cách nhau bao xa? Hãy tự hỏi, “Nếu cô ấy cho tôi mượn chiếc ống nhòm của cô ấy, liệu tôi sẽ phải bỏ chiếc kính hay cứ để đeo trong khi sử dụng ống nhòm?”

Đôi mắt của cô ấy có cân đối không? Mắt bên này có hơi nhỏ hơn hoặc bị sụp mí hơn mắt bên kia hay không?

Nếu bạn nhìn cô ấy thêm một lần nữa, hãy tập trung vào chiều dài của lông mi. Chúng thẳng hay cong và có màu gì?

Khi bạn đang cùng với một nhóm nhỏ, hãy để ý mắt của từng người để xác định anh ta đang chú ý đến ai nhất.

Khi cần phải mở rộng sự tiếp xúc bằng ánh mắt, chẳng hạn như khi một ai đó đang nói, hãy đếm số lần anh ta chớp mắt. Một nghiên cứu đã được công bố trong tờ *Tạp chí Nghiên cứu về tính cách* có tiêu đề là “Hiệu quả của cái nhìn chăm chú đối với cảm xúc trong tình yêu lãng mạn” đã chứng minh được rằng những người bị chỉ định đếm cái chớp mắt của nhau trong khi giao tiếp thì phát triển cảm xúc lãng mạn mạnh hơn các thành viên khác trong nhóm mà không được chỉ định tiếp xúc bằng ánh mắt.

Dưới đây là một vài phương pháp nữa cho bạn tự rèn luyện để cảm thấy thoải mái khi duy trì sự tiếp xúc bằng ánh mắt. Hãy cố gắng xác định xem liệu anh ấy có đang đeo kính áp tròng. Và đó là kính đổi màu hay kính trắng?

Nếu anh ấy đang đeo kính, liệu đôi mắt của anh ấy có ở giữa hai mắt kính hay không? Hay hơi cao hơn hoặc thấp hơn một chút? Đó có phải là kính hai tròng không?

Phương pháp cuối cùng này là dành cho phái nữ. Hãy xác định cách trang điểm đôi mắt của một phụ nữ? Cô ấy có chải mi không? Có đánh quầng mắt không? Có kẻ lông mày không? (Hỡi các quý ông, xin đừng cười, vì chúng tôi, những người phụ nữ đương nhiên phải làm chuyện đó.)

Nếu bạn luyện tập mười kỹ năng này, thì việc nhìn vào mắt của một người nào đó dần dần sẽ trở nên tự nhiên hơn và ít bị nản chí hơn mà không cần phải dựa vào những phương pháp này nữa.

***MẸO NHỎ #1 Hãy kiểm chứng mười đặc điểm của đôi mắt***

Để tăng cường khả năng giao tiếp bằng mắt với mọi người, hãy lần lượt xác định màu, hình dạng và tròng trắng đôi mắt của họ. Hãy chú ý đến độ dài và màu mắt của họ. Có phải họ đang đeo kính áp tròng hoặc kính có gọng không? Thị lực của họ là bao nhiêu? Hãy đếm số lần họ chớp mắt. Hãy xác định xem ai là người họ đang chú ý đến nhất. Hỡi các quý bà, hãy chú ý đến các trang điểm mắt của một phụ nữ. Có phải bà ta đang đeo mi giả? Eo ôi.

Sau vài tháng luyện tập, thì việc nhìn thẳng vào mắt mọi người sẽ không còn khó khăn nữa. Lúc đó, giao tiếp bằng ánh mắt sẽ là một bản năng thứ hai.

Sau khi thực hành *Mẹo nhỏ* 1, bạn đã hoàn thành phương pháp chiến lược sử dụng đôi mắt của bạn – khi phù hợp.

# **Bí quyết sử dụng đôi mắt giúp mọi người nhận biết sự tán thành của bạn**

Trong nhiều trường hợp, một số biểu hiện trên khuôn mặt sẽ có sức thuyết phục mạnh mẽ và giúp bạn đạt được mục tiêu của mình. Đó có thể là những biểu hiện trong công việc, xã hội hoặc trong tình yêu.

Tôi sẽ đưa ra một ví dụ của cá nhân để chứng minh rằng *Mẹo nhỏ 2* đã làm tôi “bị ngã nhào” như thế nào.

Tôi đang trên một chiếc du thuyền có tên là Homeric. Một buổi tối, tôi và một nhóm hành khách được mời ngồi ở chiếc bàn của thuyền trưởng. Trong khi một người nào đó đang nói, tôi chợt nhìn thấy khuôn mặt của Thuyền trưởng Accornero. Anh ta đang nhìn tôi và – Trời! biểu hiện của anh ta khiến tôi muốn biến thành một viên tròn dễ điều khiển trong tay anh ta. Đầu anh nghiêng về một bên, trán có những nếp nhăn, và anh ta đang nhìn tôi chăm chú bằng cặp mắt hơi nheo lại. Cách nhìn của anh đã gây cho tôi xúc cảm mạnh mẽ, cứ như thể anh ta đang tìm kiếm một điều gì đó. Giorgio dường như đang đánh giá và nhận xét về tôi. Biểu hiện đó tạo cho anh ta thái độ trình thượng. Tôi thấy mình giống như một đầu sỏ La Mã cầu xin sự tán thưởng của hoàng đế.

Nhưng, tôi phải thừa nhận là tôi thích cách biểu hiện như vậy. Khi Giorgio mỉm cười, cứ như thể anh ta đã cứu thoát tôi khỏi móng vuốt của những con hổ.

Thật đáng tiếc, vài tháng sau khi chúng tôi bắt đầu hẹn hò, tôi nhận ra Giorgio không vận dụng sự biểu hiện bằng cách nhìn chăm chú giống như kỹ năng “thu hút Leil”, mặc dù sự biểu hiện đó chắc chắn sẽ giúp anh đạt được mục tiêu. Lý do mà anh ta nhìn như đang tìm kiếm một điều gì đó là, với vai trò thuyền trưởng của một con tàu, anh ta đã dành nhiều buổi tối trên đài chỉ huy của con tàu tìm kiếm dấu hiệu của những con tàu khác qua màn sương dày đặc. Đó là lý do tại sao tôi gọi đây là *Mẹo nhỏ 1* “Cách nhìn tinh tế”

Trước tiên, hãy để tôi nói cho bạn biết cách thể hiện, và sau đó tôi sẽ chia sẻ với bạn một vài gợi ý là tại sao lại vận dụng “Cách nhìn tinh tế” đó và vận dụng ở những nơi nào?

## **Bí quyết sử dụng đôi mắt giúp mọi người nhận biết sự tán thành của bạn**

Hãy tưởng tượng bạn đang lái xe trên một con đường quê đầy gió ở một vùng thưa thớt dân cư. Đêm tối như mực – không ánh trăng, không đèn đường. Bỗng nhiên, một màn sương mù dày đặc xuất hiện xung quanh bạn và ô tô của bạn bị chết máy. Bạn cầu nguyện có một ngôi nhà gần đó để nhờ giúp đỡ. Bạn xuống xe, liếc nhìn quanh, và chăm chú tìm kiếm một chút ánh sáng qua màn sương mù dày đặc.

Lúc này bạn đã thực hiện xong Bước 1 của “Cách nhìn tinh tế”.

Bước 2: Cuối cùng bạn nhìn thấy ánh đèn từ xa của một chiếc ô tô đang tiến đến chỗ bạn. Và bạn đã yêu cầu giúp đỡ. Vẻ mặt của bạn trở nên bớt căng thẳng và bạn mỉm cười.

Giai đoạn đầu của cách biểu hiện đó đã tạo cho mọi người cảm tưởng rằng bạn đang đánh giá họ – một cách không thiện cảm lắm, nhưng có vẻ rất quan tâm. Sau đó, khi họ thấy giai đoạn hai, họ sẽ hiểu biểu hiện của bạn là một sự chấp thuận ngầm. Vì vậy, họ coi trọng biểu hiện đó hơn cả.

## **Vận dụng “Cách nhìn tinh tế” trong công việc**

“Cách nhìn tinh tế” là một công cụ hiệu quả trong công việc. Nó thể hiện những suy nghĩ trầm lắng đằng sau chấp thuận cuối cùng của bạn về một cá nhân hoặc về ý kiến mà một người nào đó vừa mới đưa ra. Nó giúp bạn có được quan điểm tốt hơn khi đánh giá về những điều đó. Hãy giữ cách biểu hiện này trong tình huống cần thiết.

Các chị em, vì mọi người đôi khi xem chúng ta là quá dễ tính, Mẹo nhỏ này là một công cụ chuyên nghiệp đặc biệt có tác dụng mạnh mẽ đối với chúng ta. Nó trái ngược với hình ảnh yếu ớt và tạo cho bạn đáng vẻ uy thế hơn. Hãy cố gắng vận dụng nó trong một số tình huống nhất định, đặc biệt khi bạn giao tiếp với những người quản lý là nam giới có thành kiến cố hữu về giới tính.

## **Vận dụng “Cách nhìn tinh tế” trong xã hội**

Khi bạn gặp gỡ những người bạn tiềm năng, chắc chắn trong giai đoạn đầu, cách biểu hiện cảm giác thoáng qua đã giảm bớt sự căng thẳng. Tuy nhiên, sự thể hiện ngắn gọn giai đoạn hai của “Cách nhìn tinh tế” trước khi nói lời “xin chào” âm áp sẽ làm cho bạn có vẻ chân tình và thành thực hơn. Sau đó, hãy giữ sự giao tiếp thân mật bằng ánh mắt khi bạn đang trò chuyện với người đó.

## **Vận dụng “Cách nhìn tinh tế” trong tình yêu**

Hỡi các đảng mày râu, “Cách nhìn tinh tế” chắc chắn sẽ gây được một ấn tượng đầy thú vị đối với phái nữ - như bạn đã thấy kinh nghiệm của tôi với thuyền trưởng. Khi được sử dụng một cách hợp lý, nó có thể tạo cho cô ấy cảm giác mong ngóng chờ đợi sự chấp thuận của bạn.

Hỡi các quý bà, ngược lại, nếu các quý bà có ý định vận dụng “Cách nhìn tinh tế” đối với một đối phương tiềm năng lãng mạn, thì hãy thận trọng. Phần lớn đàn ông sợ bị từ chối và sẽ hiểu cách nhìn đó là sự chối từ. Hãy thực hiện “Bước một cực kỳ ngắn gọn” trước khi bạn mỉm cười chấp thuận anh ta.

*MẸO NHỎ #2 “Đánh giá” người khác bằng “Cách nhìn tinh tế”*

Bất kể khi nào bạn coi cách nhìn đó là phù hợp – cho dù bạn đang đánh giá về một ý kiến, một đề xuất kinh doanh hoặc về một người – hãy sử dụng cách nhìn chăm chú. Sau đó, khi bạn đã đạt được thỏa thuận hoặc chiếm được cảm tình của họ, hãy mỉm cười đồng ý. Lúc này họ cảm thấy đã “đạt được” sự chấp thuận của bạn.

Đương nhiên, để họ cảm thấy rằng sự chấp thuận của bạn đúng là một giải thưởng dành cho họ, bạn phải tỏ ra là một người tự tin như thể đang ở vị trí cao hơn người đó.

Đây là cách chuẩn bị cho sự tự tin đó – trước khi bạn gặp gỡ họ.

# Làm thế nào để tỏ ra tự tin khi gặp mọi người

Hai *Mẹo nhỏ* sau sẽ là cách luyện tập thường xuyên cho các quý bà, quý ông, và con cái của họ - những người muốn cảm thấy tự tin trong các cuộc gặp gỡ, bữa tiệc quan trọng hoặc ngày đầu tiên đi học mẫu giáo.

Một mùa hè, một công ty luật tầm cỡ đã mời tôi tổ chức hội nghị chuyên đề “Hình ảnh doanh nghiệp.” Những người tham dự phần lớn là các luật sư tập sự, trợ lý hành chính và những luật sư thiếu kinh nghiệm. Văn hóa công ty của họ là ăn mặc lịch sự nên đương nhiên tôi phải chọn một bộ cánh phù hợp. Tuy nhiên, trong đầu tôi lập tức vang lên lời phản nản “tôi không có gì để mặc.” Tôi cần trang phục mùa hè để thể hiện hình ảnh một doanh nghiệp tươi trẻ - một lý do tốt để mua sắm lu bù.

Sau khi không tìm được trang phục nào trong hàng chục cửa hiệu bình thường, tôi lang thang vào một cửa hiệu xịn và thực sự không định mua bất kỳ thứ gì ở đó. Nhưng khi nhìn thấy bộ đồ hiệu Bill Blass được mặc trên người ma-nơ-canh, tất nhiên vượt quá túi tiền của tôi, tôi không sao cưỡng lại được sức hấp dẫn của nó. Đó là một trang phục lý tưởng cho buổi nói chuyện của tôi. Bộ trang phục lộng lẫy đó bao gồm một chiếc váy lụa kép được xếp ly, và một chiếc áo vest dài phù hợp với chiếc váy, giá rất đắt. Nhưng tôi rất thích. Khi tôi ngắm đi ngắm lại trước tấm gương trong phòng thử, tôi quyết định mua nó.

Vừa về đến nhà, tôi treo bộ trang phục đó cẩn thận phía sau tủ đựng đồ, không ai được đụng đến cho đến ngày tôi trình bày bài thuyết trình.

## Ngày trọng đại đã đến

Trong ngày tổ chức hội nghị về hình ảnh doanh nghiệp, tôi mặc bộ trang phục lộng lẫy mới toanh. Ngay trước khi chương trình của tôi bắt đầu, tôi đi đến phòng vệ sinh nữ, tô son môi, và nhìn ngắm lại mình trong gương lần cuối trước khi xuất hiện.

Phần thứ nhất của hội nghị diễn ra tốt đẹp. Tuy nhiên, khi hội nghị bắt đầu được khoảng mười phút, tôi quay lưng lại để viết một cái gì đó trên chiếc bảng kẹp. Những đại biểu há hốc mồm ngạc nhiên. Tôi nghe thấy tiếng phụ nữ cười rúc rích. Quay người lại, tôi thấy các luật sư đang huých khuỷu tay nhau, trên mặt nở nụ cười đầy hàm ý. Những người khác quay đi với vẻ hơi ngượng ngùng. Các đại biểu tham dự hội nghị không thể giữ được tình trạng đó lâu hơn nữa, tất cả phá lên cười vang khắp phòng họp.

Người chủ trì hội nghị chạy vụt qua lối đi giữa các hàng ghế trông giống như một con thỏ trắng đầy vẻ lo lắng. Bà ta nói nhỏ vào tai tôi, “Này Leil, váy của cô bị dính chặt vào quần lót rồi.” Lúc này đến lượt tôi há hốc mồm ngạc nhiên. Thay vì kéo váy, tôi lấy tay sửa lại chỗ quần bị phồng do chiếc váy lụa bám vào đó. Vẻ mặt tôi thần thờ trước những luật sư đáng kính và nhân viên của họ!

Tôi cố gắng xóa tan bầu không khí bằng cách nói hài hước, “Này, này, các bạn sẽ nhận thấy ‘sự giản dị’ không phải là cách giới thiệu của tôi.” Câu nói đùa đó không có sức thuyết phục, vì vậy tôi phải cố gắng lại lần nữa. Tôi đã nói với họ những câu viết tắt bằng chữ đầu tiên “C.Y.A” và bỗng nhiên có một ý nghĩa mới đối với tôi. (Theo thuật ngữ của luật sư, từ đó có nghĩa là “chạy tội.”) Câu nói đó đã xóa tan bầu không khí ngượng ngùng. Những tiếng cười lại vang lên, và cảm giác khó chịu của các đại biểu tham dự đã biến mất mà tôi lại không bị bề mặt.

Thật khó để tiếp tục chủ đề bài thuyết trình. Tôi nghĩ tốt hơn hết là không nói về những chiếc váy và nên nói về thứ gì đó khác. “E hèm. Áo vest có tác động mạnh đến phụ nữ,” tôi bắt đầu. Liếc xuống những tờ ghi chép đã chuẩn bị, tôi lau mồ hôi đang chảy ròng ròng xung quanh cánh tay.

“Đừng chọn lựa,” tôi lầm bầm.

Sau khi tôi để ra quả trứng đó, *Mẹo nhỏ 3* đã áp nỏ nó.

*MẸO NHỎ #3* Hãy “tổng duyệt trang phục” trước sự kiện quan trọng của bạn

Đừng bao giờ mặc bất kỳ trang phục nào mới trong một sự kiện, cuộc phỏng vấn, cuộc gặp gỡ quan trọng hoặc vào một ngày trọng đại. Nếu bạn không muốn bị chê cười và coi khinh, hãy mặc trang phục mới đó khi bạn đi chơi tối cùng với bạn gái hoặc đi uống bia với mấy người bạn trai.

Nếu tôi từng mặc trang phục mới của tôi đến một nơi nào đó trước ngày diễn thuyết của mình, tôi sẽ phát hiện ra là lụa dính vào quần và để lộ những giọt mồ hôi.

**Không chỉ đối với phái nữ**

Hồi các đảng mày râu, đề hợp mót và an toàn, các ngài nên thử quần áo trước khi mặc. Hồi những người đàn ông vẫn độc thân, việc này cực kỳ quan trọng vì phụ nữ thường tỏ ra không thương xót khi đánh giá quần áo của đàn ông. Một chiếc tất bị tuột xuống để lộ cẳng chân đầy lông có thể làm cho các ông bị từ chối.

Nhiều người đã kể cho tôi những câu chuyện ly kỳ về cái gấu quần bị tuột chỉ, cái khuy bị bật ra, và không kéo phéc-mơ-tuy ở những thời điểm thích hợp. Một quý ông kể cho tôi nghe chuyện người bạn gái mới quen của anh ta đã rất ngạc nhiên không hiểu nguyên do gì khi nghe thấy tiếng la hét của anh từ phòng vệ sinh nam. Làm sao anh ấy có thể giải thích cho cô gái hiểu rằng phéc mơ tuya đã kẹp vào vết mổ đau đớn của anh?

Tin hay không, ở những công ty sang trọng hạng nhất, trang phục của người đàn ông là rất quan trọng. Ở mức độ nào đó, quần áo và đôi giày bóng loáng của anh ta có thể quyết định anh ta tiến xa tới vị trí nào trong công ty.

Nhưng nếu tôi không có bất kỳ buổi tụ họp nào để mặc thử bộ quần áo mới thì sao? Tôi sẽ cảm thấy lúng túng khi phải đẩy giỏ hàng trong bộ quần áo hoặc đi đôi giày cao gót mới.

Đó không phải là vấn đề. Hãy đọc tiếp.

**Thật dễ chịu giống như ở nhà**

Bạn biết là bạn sẽ cảm thấy thoải mái như thế nào khi mặc chiếc quần bò và áo phông mà bạn yêu thích để xem vô tuyến hoặc đọc một cuốn sách. Trang phục này luôn tạo cho bạn cảm giác thanh thản. Mỗi lần mặc bộ đồ đó, bạn thấy thoải mái, chúng giống như làn da thứ hai của bạn vậy. Bạn không phải lo lắng chiếc áo phông của bạn quá chật hoặc chiếc quần bò quá ngắn. Tại sao vậy? Bởi vì bạn đã quen mặc chúng.

Giờ hãy nói về bộ trang phục mới sẽ đem lại thành công và may mắn cho bạn. Bạn biết rằng khi bạn mặc bộ trang phục đó, trông bạn giống như một triệu phú. Tuy nhiên, nếu nó không tạo cảm giác “quen thuộc” thoải mái, bạn sẽ không cảm thấy tự nhiên khi mặc nó. Để tạo được ấn tượng tốt đẹp, bạn phải làm dịu đi bất kỳ điều gì khiến bạn phát cáu. Đây là kỹ năng để bạn thực hành việc đó.

*MẸO NHỎ #4* Trước tiên hãy mặc thử “bộ quần áo đẹp” của bạn đi quanh nhà

Đừng mặc chiếc quần bò và áo phông cũ của bạn nữa. Hãy mặc bộ quần áo mới bóng nhoáng và chạy quanh nhà. Mặc chúng khi xem vô tuyến. Ghi vào đĩa CD khi bạn vận bộ đồ đẹp để ấy trên người.

Hãy mặc chúng và chớp mắt một lát – đặc biệt nếu đó là vải sợi, bạn sẽ thấy chúng không bị nhăn. Sau giặt, nhìn chúng như mới. Và nhìn bạn sẽ đẹp hơn bởi vì bạn sẽ không có vẻ như “tôi đang mặc một bộ quần áo mới” cứng nhắc.

# Bí quyết để mọi người đánh giá cao phần giới thiệu của bạn

Hai người cùng nghe những lời nói – tại cùng một thời điểm – từ cùng một người – thì không bao giờ có cùng nhận thức về điều người đó đang nói. Mọi âm thanh phát ra từ miệng một người sẽ khơi dậy bao kỷ niệm, khiến người nghe liên tưởng say sưa, và nghĩ về cuộc đời vui sướng hoặc khổ đau của bất kỳ ai mà họ từng gặp; và chắc chắn trật tự các từ trong một câu có thể tác động đến cảm giác của mọi người về người nói. Chẳng hạn, tôi thường nghe một người đàn ông giới thiệu vợ mình: “Tôi muốn bạn gặp vợ tôi, Wilma.” Hoặc một bà vợ nói, “Đây là chồng tôi, Harold.”

Hầu hết mọi người sẽ hỏi, “Câu đó có gì sai?” Bạn có thể đoán được không? Câu trả lời sẽ rõ sau khi tôi kể cho bạn nghe về ông sếp cũ tự phụ của tôi.

Trước khi sếp giới thiệu tôi, ông ta đã công bố một cách ngạo mạn, “Đây là trợ lý của tôi, Leil” Và có khi còn là, “Đây là trợ lý của tôi, ừ...ừ, Leil”

Thực tế đúng như vậy. Tôi thực sự là trợ lý của ông. Điều xúc phạm ở đây là trật tự từ của ông ta. Ông ta nói câu đó cứ như thể bốn từ đầu là những từ quan trọng duy nhất, và từ cuối cùng, tên của tôi, không bắt buộc. Liệu câu đó có làm tổn hại đến sự tự nhận thức về bản thân khi nghĩ về tôi với tư cách là một con người mà ông ta tuyển làm trợ lý – chứ không phải là động vật hai chân không có lông mà ông ta có thể bỏ nhiệm vụ trò đó? Tôi ước ông ta sẽ bị ngã ngựa ngay khi phán đoán cách ông ta diễn đạt câu làm cho tôi có cảm giác bị hạ thấp và xa cách với ông ta. Mọi người sẽ có ấn tượng khác về cả hai chúng tôi nếu ông ta nói, “Đây là Leil, trợ lý của tôi,” đặt tên của tôi lên đầu câu.

Ồi! Đừng tức giận, Leil. Bạn đang quá nhạy cảm đấy.

Câu trả lời của tôi là mọi người quá nhạy cảm – khi câu đó dành cho chính họ.

Tôi chắc chắn sếp cũng không có ý hạ thấp tôi. Ông ta chỉ không có *phán đoán cảm xúc* mà vị Giám đốc Điều hành trong *Lời giới thiệu* đã có.

Điều đó thật là tệ hại. Nó nằm trong tiềm thức. Nó mang tính nhạy cảm cao. Nhưng thật hữu ích. Sự phán đoán của bạn về cảm giác của người khác làm cho họ cảm thấy thoải mái, không chỉ về chính họ mà còn về bạn. Có lẽ họ không biết là tên nên đặt trước hay sau chức vụ. Họ chỉ biết họ sẽ cảm thấy tốt hơn khi ở bên cạnh bạn.

## **Đặt tên của họ trước chức vụ**

Đừng nói, “gặp gỡ bạn trai của tôi, Harold.” Hãy nói, “gặp gỡ Harold, bạn trai của tôi.”

Đừng nói, “tôi xin giới thiệu với các bạn vợ của tôi, Wilma.” Hãy thay sự châm chích đau đớn vô thức đó bằng cách nói dễ chịu hơn, “Xin giới thiệu với các bạn Wilma, vợ tôi.”

Nếu không phải là một điều gì đó đơn giản giống như “vợ của tôi”, đừng ngay sau khi nói tên cô ấy. Sau đó bắt đầu bằng một câu mới để thông báo mối quan hệ giữa cô ấy với bạn. Tôi đã tưởng tượng khi nghe ngài Pompus nói, “Tôi xin giới thiệu các bạn với Leil. Cô ấy là trợ lý của tôi và đã làm việc với tôi được ba tháng.”

Và, đương nhiên, tôi sẽ đề ý khi ông tiếp tục nói, “và tôi thực sự thích làm việc với cô ấy.” Lời

nhận xét đó cũng sẽ làm cho mọi người quý ông ta hơn. Shakespeare đã nói với chúng ta, “Toàn thế giới ai cũng yêu mến những kẻ si tình,” nhưng Shakespeare còn quên thêm vào, “Cả thế giới ai cũng muốn là những kẻ si tình.”

*MẸO NHỎ #5* Hãy nói tên của họ trước vai trò của họ trong cuộc sống của bạn

Trước tiên, đừng phô trương vị thế mà một ai đó nắm giữ trong cuộc sống của bạn. Hãy giới thiệu anh ta như một người ruột thịt thực sự nhưng có cuộc sống tách rời bạn – và thậm chí một cái tên cùng với vị thế đó. Sau khi nói tên của anh ta, hãy dừng lại. Tiếp đó, trong một câu mới, thông báo cho người nghe về vai trò của người ấy trong cuộc sống của bạn.

### **Dale ngược lại Leil**

Nếu Dale Carnegie vẫn còn sống đến ngày nay, ông ấy và tôi sẽ bắt đầu với nhau về *Mẹo nhỏ* tới. Triết lý “thân mật” danh tiếng của ông Carnegie đã nổi tiếng vào những năm 1930 và nhiều thập kỷ sau đó. Tuy nhiên, vào thế kỷ XXI, nhiều người trong chúng ta đã làm cho triết lý đó bị thổi phồng lên. Trong các tình huống công việc và xã hội, chúng ta tôn trọng những người có cách tiếp cận cuộc nói chuyện sâu sắc hơn.

Mặc dù, nếu bạn mở đầu không được ấn tượng, thì làm sao họ biết bạn tuyệt vời đến mức nào?

# Bí quyết để họ “muốn gặp bạn”

Bạn sắp đến một cuộc họp mà ở đó nhiều người bạn không quen biết. Vì vậy bạn đánh răng, xịt nước thơm, đánh giày và ngắm mình trước gương. Bạn thích hình ảnh của bạn. Nhưng liệu những người bạn chưa quen biết có thích điều bạn thích không?

Giả sử bạn không quá sôi nổi hoặc không quá lộng lẫy. Điểm mạnh của bạn là gì nếu không phải là ngoại hình? Bạn có bí quyết nào khác để gây ấn tượng với họ. Nếu bạn không nói cho họ biết về sự nổi tiếng của bạn, tài năng đáng ngạc nhiên của bạn, và ừm, sự khiêm tốn của bạn, thì làm sao họ biết được? Nhưng nếu bạn nói với họ, họ sẽ cho bạn là người khoe khoang khoeác lác. Nếu bạn cố gắng tiếp tục thực hiện việc đó bằng cách nói một câu tỏ vẻ thông minh quá sớm, họ sẽ cho bạn là người hay phô trương.

Thế thì, liệu mọi người có muốn bạn làm việc với những phẩm chất tuyệt vời và những thành tích đặc biệt? Hãy đọc *Mẹo nhỏ 6*.

Bạn có từng nghe bài diễn thuyết của một người được coi là nổi tiếng mà bạn chưa bao giờ biết? Người giới thiệu đã cường điệu quá mức về thành công và tài năng của diễn giả. Sau lời giới thiệu thôi phồng đó, khán giả rất muốn nhìn và nghe con người đáng kính này.

**Điều đó sẽ giúp tôi như thế nào? Tôi không nói bất kỳ một lời nào.**

Vâng, đúng vậy. Mỗi lần nói, về bản chất, bạn đang thể hiện điều gì đó – đặc biệt khi gặp một người mới. Và, giống như người được cho là nổi tiếng, nếu một ai đó giới thiệu rất tốt về bạn trước khi họ gặp bạn, bạn đã có một khán giả quan trọng.

Hãy để tôi cho bạn biết cách khám phá Mẹo nhỏ này. Một người bạn ở Chicago đưa tôi đến một cuộc họp ở phòng thương mại của cô ấy. Sau buổi diễn thuyết, tôi nói chuyện với một thành viên tên là Foster, nhân viên tiếp thị của Hewlett-Packard. Trong khi đợi điều phối viên mang ra ít đồ ăn nhẹ, chúng tôi đã thảo luận về đồ ăn, lễ đơn giản rằng những người đang đói thì hay nói về đồ ăn.

Đây là lời mở đầu của anh. Foster nói, “Thưa bà Leil, tôi xin giới thiệu với bà một người bạn của tôi, một đầu bếp. Tôi biết bà sẽ thích anh ấy. Roberto tham gia rất nhiều công việc xã hội. Chẳng hạn, anh ta đã tham gia một cuộc chạy marathon ở Chicago để chống lại bệnh ung thư vú vào năm trước.”

Tôi rất muốn gặp người đầu bếp kiêm vận động viên điền kinh đã ủng hộ việc nghiên cứu bệnh ung thư vú.

Liệu có tốt cho Robert hơn không khi trong cuộc thảo luận tôi mới biết đến những điều đầy ấn tượng của anh ta? Có lẽ là không, ngay cả nếu Foster có ca ngợi Roberto trong suốt buổi thảo luận. Trước tiên nghe về anh ta từ một ai khác – và gặp anh ta sau đó – là một sự phối hợp đáng chú ý.

**Bạn thổi cái còi của tôi, và tôi sẽ thổi cái còi của bạn**

Tôi chưa bao giờ là người khôn ngoan trong trò chơi của họ, nếu, một lúc sau đó, tôi không đứng cùng với Robert và một số người đàn ông đang nói chuyện về - một chủ đề khác – thể thao? Đó là sự mở đầu của Roberto. “Trong mấy gã đứng ở đó, có một gã là bạn thân của tôi, người đã tiến lên trước để chặn Miami trong trận chung kết bóng đá cách đây hai tuần, và anh ta đang ngồi bên phải khu vực giữa sân!” Những người khác rõ ràng đã bị lôi kéo bởi người kỳ lạ này. “Ừ, chắc thế,” một gã nói một

cách mĩa mai. “Chỉ có Chúa mới ngồi ở khu vực giữa sân.”

“Vậy anh ta biết ai?” một gã khác hỏi.

“Chẳng biết ai cả,” Robert trả lời. “Anh ta thắng trận đó là vì một trong mười nhân viên tiếp thị hàng đầu của Hewlett-Packard.”

Ừm... dường như hai gã này có một sự mở đầu tốt đẹp.

Điều đó đã được khẳng định sau này khi Foster tình cờ trình bày về chủ đề tiệc, tất nhiên, đó là chủ đề yêu thích của đầu bếp Roberto và là chủ đề mà Roberto có thể tỏa sáng. Tôi không nghĩ đó là một sự tình cờ khi người chủ của một nhà hàng bốn sao “chỉ tình cờ” đứng trong đám bọn tôi – một mối quan hệ tuyệt vời cho Roberto.

Hai anh bạn này thực sự đã thực hiện được chủ ý của họ. Roberto nói với mấy gã về chức vụ bán hàng của Foster. Foster nói về chủ đề yêu thích của Roberto. Và liệu có người phụ nữ nào lại không bị ấn tượng với một người đầu bếp đã từng chạy trong cuộc marathon vì bệnh ung thư vú?

Mẹo đó cũng hâm nóng cuộc trò chuyện

Bạn đã nhận ra lợi ích trong Mẹo nhỏ của họ chưa? Nó cung cấp rất nhiều chủ đề trong cuộc trò chuyện: nhà hàng, trở thành một đầu bếp; các công việc xã hội, bệnh ung thư vú, chạy marathon, cách tiếp thị cuốn hút, và đương nhiên, bóng đá. Thậm chí tôi có thể đề cập đến cả những lợi thế của Roberto bất kể khi nào ông chủ nhà hàng tìm kiếm một đầu bếp mới.

### **Hãy luôn cho nhiều hơn nhận**

Tôi rất ghét triết lý “ăn miếng trả miếng”. Tuy nhiên, tôi đã phát hiện ra rằng nếu bạn cho nhiều hơn nhận, điều đó luôn lặp lại với bạn. Và ít nhất thì bạn đã có niềm vui khi trao tặng. Với tinh thần đó, hãy để tôi kể cho *Mẹo nhỏ* 6 với bạn.

Bây giờ hãy dừng lại một chút và nghĩ về vài người bạn của bạn. Một trong số những việc lớn họ làm là gì? Anh ta đang ở giữa một đám đông hay anh ta tự nguyện là anh cả của các em nhỏ bị thiệt thòi? Liệu cô ấy vừa được thăng chức lên giám đốc chiến lược ở công ty, hay cô ấy đạt giải trong cuộc thi nấu ăn? Lần sau bạn sẽ được người khác giới thiệu hoặc được bạn của bạn giới thiệu về những sự kiện này.

### **Hãy chú ý những chủ đề mà nhóm của bạn yêu thích**

Đây là một cách khác để làm cho người khác cảm thấy dễ chịu hơn. Chủ đề yêu thích của họ là gì? Họ có hứng thú khi nói về âm nhạc? Thuật chiêm tinh? Quái vật hồ Loch Ness? Vô địch khiêu vũ Balloom? Những con thần lùn? Các vật thể bay không xác định (UFOs)? Nếu bạn tìm được cách để thu hút chủ đề đó, người bạn của bạn có thể làm cho mọi người kinh ngạc vì sự hiểu biết của họ. Và đương nhiên, điều đó khiến tình bạn của bạn sâu sắc hơn.

Nếu bạn có một người bạn thân, bạn có thể giải bày tâm sự - và chia sẻ - hiểu sau.

Tại sao nên để những việc trên xảy ra ngẫu nhiên? Hãy tạo ra một “quy tắc hội thoại”. Thống nhất là nên kể cho mọi người những việc lớn của nhau – và chú ý những chủ đề yêu thích của người khác khi cả hai đang nói chuyện với mọi người.

**MẸO NHỎ #6** Hãy làm cho bạn của bạn cảm thấy tốt hơn (và hãy để họ làm tương tự như vậy với bạn).

Khi bạn giới thiệu về bạn bè, hãy giới thiệu họ một cách tốt đẹp bằng cách nói nhiều

về họ thay vì chỉ giới thiệu tên. Hãy nói một vài điều tuyệt vời về họ. Thậm chí nếu bạn biết nhóm đang gặp và phần giới thiệu về ai đó không liên quan đến nhau, hãy chú ý đến chủ đề mà bạn của bạn yêu thích để nhóm gặp mặt có thể hiểu rõ hơn về người bạn đó.

Đừng làm điều này với ý nghĩ là phải có đi có lại và hãy giữ gìn cho tình bạn của bạn sâu sắc hơn. Tuy nhiên, nếu bạn có một người bạn thoáng tính và cả hai đều thấy thoải mái với mọi sự sắp đặt, hãy đồng ý làm công việc tương tự cho nhau: “Tôi sẽ thối chiếc còi của bạn còn bạn sẽ thối chiếc còi của tôi.”

### **Cách tán tỉnh hay nhất trên thế giới là gì?**

Hồi các đảng mày râu, các bạn sẽ biết trả lời cho câu hỏi luôn khó hiểu này khi đọc xong chương này. Đàn ông thức suốt đêm để suy nghĩ viển vông về cách gây ấn tượng với phụ nữ. Họ nghĩ về cách tán tỉnh nữ giới, đọc những cuốn sách viết về cách trở thành một người đàn ông quyến rũ, tập luyện các trò chơi tính cách khiến cho nữ giới xúc động. Thậm chí một số tham dự hội thảo và các khóa học trực tuyến.

Tốt thôi, tôi chắc chắn một trong số đó có tác dụng. Tuy nhiên, rất nhiều nghiên cứu, trong đó có một số nghiên cứu mang tính chất bước ngoặt được công bố trong *Tạp chí Nghiên cứu về tính cách*, đã phát hiện ra rằng một trong những phẩm chất quan trọng nhất mà phụ nữ tìm thấy ở đàn ông là được tôn trọng. Không có cách nào tốt hơn để chứng minh thực tế đó bằng cách nói với một cô gái bạn đang theo đuổi rằng bạn quan tâm đến cô ấy nhiều đến mức nào.

Cách mở đầu tốt nhất là gì? Là khi một chàng trai dành những lời tốt đẹp cho một cô gái.

Trong trường hợp một cô gái tự giới thiệu về mình, ai cũng hiểu cô ấy muốn gây ấn tượng đầu tiên trước cả nhóm. Bất kể cô ấy nói gì, mục tiêu của cô là “tự chứng tỏ mình”. Ngay cả khi cô ấy không ý thức về mục đích của mình, cô gái vẫn nói: “Này, hãy nhìn tôi. Tôi có một tính cách tốt. Tôi là người rất hăng hái và tôi sẽ góp phần lớn vào cuộc nói chuyện này. Bạn sẽ thấy thích thú khi nghe tôi nói.”

Thật đáng tiếc, nhiều người đã hành động quá mức. Họ không nhận ra việc này chỉ phản tác dụng.

# Bí quyết để mọi người muốn nghe ý kiến của bạn

Bạn đã bao giờ tham dự cuộc họp mà ban đầu một đại biểu giơ tay, đặt câu hỏi và chỉ vài phút sau, lại đặt một câu hỏi khác? Sau đó, một đại biểu cũng nói nhiều như thế đưa ra nhận xét.

Vị đại biểu bảo thủ đó nói liên tục đến nỗi người điều phối cuộc họp khó chịu và cuối cùng phải thốt lên, “bây giờ hãy nghe một đại biểu khác phát biểu.” Mọi người thở dài nhẹ nhõm. Nếu một người không nói thẳng ý kiến trước khi chia sẻ quan điểm của mình, cả nhóm sẽ lắng nghe.

Một ngày, cách đây vài năm, tôi đang cùng với một nhóm nhỏ khoảng năm hoặc sáu người ngồi quanh bể bơi của một người bạn. Sau phần giới thiệu rất ngắn gọn, tôi nhận thấy một trong những người phụ nữ ở đó. Jan Storti từ Sarasota, dường như đang lắng nghe một cách chăm chú.

Cả nhóm đang nói chuyện phiếm về những thứ quan trọng và những thứ không quan trọng, và mọi người đều đưa ra ý kiến của mình về hai chủ đề trên. Tất cả mọi người, ngoại trừ Jan là không đưa ra ý kiến. Cô ấy không nói một lời. Tôi tò mò về cách cô ấy cảm nhận những chủ đề khác nhau này, nhưng tôi không muốn hỏi vì sợ làm cho cô ấy khó chịu. Cô có vẻ rất nhút nhát.

Tuy nhiên, khi cuộc trò chuyện của chúng tôi đã được nửa tiếng, Jan đột nhiên hào hứng đưa ra quan điểm về những vấn đề chúng tôi đang thảo luận. Cô ấy khiến chúng tôi ngạc nhiên về những nhận xét của cô ấy, và chúng tôi rất muốn nghe cô ấy nói. Sau đó, cô ấy trò chuyện rất nhiều, và chúng tôi đặc biệt thích nghe cô ấy. Tại sao vậy?

Bởi vì Jan ban đầu lặng lẽ khiến chúng tôi tò mò về cô. Chúng tôi cũng đánh giá cao cô bởi chúng tôi nhận ra một điều gì đó đặc biệt toát lên từ cô gái ấy. Không giống như nhiều người nói to ngay lập tức để thể hiện tính cách thoải mái của họ, Jan không thể hiện bất cứ cái gì. Vì vậy, Jan không có ý định phô trương với tất cả chúng ta về phong cách điềm tĩnh và tự tin của cô ấy.

## **Bạn có phải là người nhút nhát?**

Nếu bạn là người nhút nhát, tôi sẽ chia sẻ kinh nghiệm với bạn. Ở tuổi 20, tôi vẫn là một người cực kỳ nhút nhát. Vì vậy, tôi hiểu cảm giác của bạn. Gặp gỡ mọi người là một điều khổ sở, trò chuyện là một sự hành hạ, và hẹn hò là tra tấn. Tôi luôn cảm thấy điên rồ khi tôi cần phải thể hiện sự tự tin của mình ngay lập tức. Vì vậy tôi cứ vô tư nói những điều ngu ngốc và rồi im lặng trong suốt thời gian còn lại của cuộc trò chuyện để tự hỏi liệu những người khác có nghĩ là mình ngu ngốc không.

Cho tới gần đây, người ta không nhận thức được sự khác nhau lớn giữa tính nhút nhát và tính nội tâm hoặc những người nhậy cảm. Họ chăm chú lắng nghe và thường nói từ tốn hơn. Hoàn toàn không phải vì họ không thông minh. Theo báo cáo trong *Tạp chí về Trẻ em trong xã hội đương đại*, 60% những đứa trẻ có năng khiếu thường là sống nội tâm, và chúng xếp hạng cao hơn trong nhóm các trường đại học nổi tiếng ở miền Đông nước Mỹ. Trong nhiều tình huống, mọi người coi trọng những phản ứng chậm nhưng thận trọng hơn là những câu trả lời nhanh.

Nếu khi đó tôi được biết những điều mà hiện nay tôi biết, trước tiên tôi sẽ lắng nghe một cách im lặng và chân thành những điều người khác đang nói. Rồi, khi tôi nói ra, những lời nhận xét của tôi nghe có vẻ biết suy nghĩ hơn. Mọi người sẽ quan tâm hơn đến nhận xét của tôi, và điều đó sẽ giúp tôi có được sự tự tin mà tôi đang ao ước.

*Mẹo nhỏ #7* không phải chỉ dành cho những người hay ba hoa vớ vẩn. Thậm chí nó còn có tác động

mạnh trong công việc. Khi tham gia những cuộc họp về công việc hoặc cuộc thảo luận quan trọng, hãy để cho các đại biểu khác phát biểu trước. Hãy chú ý lắng nghe cứ như thể bạn đang đánh giá mỗi nhận xét trước khi bạn phát biểu. Điều này làm cho ý kiến mà bạn đưa ra cuối cùng có giá trị hơn.

*MẸO NHỎ #7 Bắt đầu từ từ và để cho tính cách của bạn phát triển*

Đừng cảm thấy bị bắt buộc phải tham gia vào một cuộc thảo luận ngay lập tức. Khi giữ im lặng lúc đầu, bạn đã tạo ra một cảm giác bí hiểm. Đơn giản là hãy lắng nghe và tạo sự giao tiếp bằng ánh mắt với người khác khi họ nói. Lúc bạn quyết định nói ra, những lời nhận xét của bạn được mọi người chờ đợi và có trọng lượng hơn nhiều. Sự điềm tĩnh và im lặng đầy tự tin của bạn đã gây nhiều ấn tượng.

### **Ba cách đầy ấn tượng để chứng tỏ sự thận trọng**

- **Khi bạn đã có câu trả lời.** Trong cuộc thảo luận quan trọng, nếu người nào đó hỏi bạn một câu hỏi, đừng trả lời ngay, cho dù bạn biết chính xác những gì bạn muốn nói. Hãy đợi ba giây trước khi trả lời.

Trong khoảng thời gian này, phải luôn hướng ánh mắt của bạn về phía ánh mắt của người hỏi. Điều này sẽ có tác động mạnh bởi vì, như Michael Argyle đã chứng minh trong *Tâm lý của hành vi giao tiếp cá nhân*, những người tự tin là những người thông minh hơn và thường cảm thấy không cần phá vỡ sự giao tiếp im lặng bằng ánh mắt. Căng thẳng không làm xáo trộn sự tập trung của họ.

- **Khi bạn chưa có câu trả lời.** Nếu bạn chưa biết trả lời câu hỏi đó như thế nào hoặc diễn đạt câu trả lời của bạn ra sao, đừng nói dông dài hoặc nói một cách liến thoắng. Hãy mỉm cười, nhìn về phía người đặt câu hỏi và nói, “hãy cho tôi một chút thời gian để suy nghĩ.” Rồi sau đó từ từ chuyển chủ đề.
- **Khi bạn không muốn trả lời.** Nếu ai đó hỏi bạn một câu hỏi thô lỗ, hãy bình tĩnh sử dụng tên của người đó, nhìn thẳng vào mắt họ và nói, “tôi không biết trả lời câu hỏi đó ra sao, (nói tên người đó.)” Hãy giữ cách thể hiện trung lập, nhưng đừng nhìn đi chỗ khác.

**PHẦN 2. MƯỜI MỘT MẸO NHỎ** *Để tách từ “hell” ra khỏi từ “hello” và đưa “good” vào trong từ “good-bye”*

## Bí quyết để có một kiểu bắt tay riêng biệt và đáng chú ý

Ai cũng cho rằng mọi người sẽ có thể đánh giá nhanh về bạn ngay khi hình ảnh của bạn đập vào mắt họ. Tuy nhiên, tôi không đồng ý với câu châm ngôn nhàm chán, “Bạn không bao giờ có cơ hội thứ hai để gây được ấn tượng tốt đẹp như lần đầu tiên.” Một người sẽ có ấn tượng mạnh lần thứ hai về bạn khi ánh mắt bạn nhìn chăm chú vào các bộ phận trên cơ thể bạn cử động khi bắt tay. Một cái bắt tay nhẹ thường thể hiện thông điệp ngầm ẩn “Hãy chấm dứt mối quan hệ ngay lập tức!”

Will Lipton, cựu Giám đốc Điều hành của một công ty rất thành công ở Greenwich, Connecticut, đã nói với tôi rằng anh đã từng đứng trước một lựa chọn khó khăn khi tuyển một trong hai ứng viên có trình độ ngang nhau vào vị trí quan trọng nhất. Khi tôi hỏi anh ai được tuyển dụng, anh ta trả lời, “Ứng viên có cái bắt tay hoàn hảo hơn.”

Ngày nay, hầu hết những người sáng suốt đều biết họ không nên sử dụng kiểu bắt tay nắm chặt, kiểu bắt tay cá chết, kiểu bắt tay nắm chặt ngón tay, hoặc rung mạnh ngón tay. Vì vậy, trong vài năm trước đây, thì không có kiểu bắt tay nào thực sự được coi là đặc biệt với tôi cho đến tháng trước.

Sau khi tôi trình bày xong bài thuyết trình trước GM, Canada, chủ tịch và Giám đốc Điều hành đã bắt tay tôi.

*Ôi, đó là một cái bắt tay tuyệt vời, ông Elias ạ.*

Nó thật mạnh mẽ và thân thiện, và nó đã tạo được một mối quan hệ mà tôi chưa cảm nhận được kể từ cái bắt tay kín đáo nữ Hướng Đạo Sinh của tôi. Tôi không hiểu tại sao cái bắt tay của ông lại mạnh mẽ đến vậy. Tôi đã nêu bật tầm quan trọng của cái bắt tay trong bài diễn thuyết của tôi, vì vậy tôi cảm thấy thoải mái ca ngợi cái bắt tay của ông ấy.

Arturo Elias cười, vén cổ tay áo lên, và chỉ vào tĩnh mạch chỗ bác sỹ thường hay lấy ven. “Leil ạ, đó chính là chỗ này”, ông nói. “Bất kể khi nào bắt tay một người nào đó, tôi nhẹ nhàng đặt ngón tay trở của tôi lên mạch của họ.” Về mặt ý nghĩ, việc này làm rung động trái tim của người được bắt tay, bởi vì mạch của một người là một làn sóng dịch chuyển trực tiếp từ tim.

Tôi bị ấn tượng ngay lập tức và thường xuyên sử dụng cách đó. Gần đây, một hội viên hội Tam Điểm đã kể cho tôi nghe về một nhóm có hai mươi cái bắt tay, nhóm “Lion’s Paw” của Master Mason. Khi bạn từng làm việc đó, bạn sẽ trở nên nhạy cảm với cái bắt tay mới của bạn với người mà bạn bắt tay.

**MẸO NHỎ #8** Hãy ấn vào tĩnh mạch của họ khi bắt tay

Bất kể khi nào bắt tay ai, đừng ấn giống như bạn đang bắt mạch cho anh ta! Nhưng để tạo được mối quan hệ ngay lập tức với một người quen mới, hãy đặt nhẹ ngón trở lên tĩnh mạch chỗ cổ tay áo của anh ta, vì vậy anh ta sẽ cảm nhận được được hơi ấm của cơ thể bạn đang truyền vào cơ thể của anh ta. Thả bàn tay của bạn vào bàn tay của anh ta đủ khoảng cách để chạm vào tĩnh mạch và tiếp xúc với làn da của bạn, một dấu hiệu khác của cái bắt tay nồng ấm.

## Bí quyết trao đổi danh thiếp cùng đẳng cấp

Tại một trong những cuộc họp hàng tháng của phòng thương mại, người điều phối cuộc họp giới thiệu tôi với Gakuto, người đứng đầu một hiệp hội kinh doanh của Nhật. Chúng tôi đã nói chuyện đôi chút và sau đó, khi mọi người nhanh chóng bắt đầu cuộc họp, ông trao đổi cho tôi danh thiếp của ông. Tôi nhìn vào tấm danh thiếp, cảm ơn ông, và cất vào ví. Rồi tôi đưa danh thiếp của tôi cho ông.

Ông nhẹ nhàng cầm nó và giữ nó bằng hai tay, nhìn vào tấm danh thiếp cứ như thể nó được làm bằng chiếc bánh tráng mỏng manh của Nhật.

*Trời, Gakuto, đó chỉ là một tấm danh thiếp thôi. Ông có thể quăng nó đi ngay được mà.*

Mặc dù vậy, tôi phải thừa nhận, tôi thực sự thích thái độ chú trọng của ông tới tấm danh thiếp. Cách ông nhìn vào tấm danh thiếp làm tôi cảm thấy nó thật quan trọng. Trên thực tế, khi tôi phá vỡ sự im lặng, điều đó dường như đã làm xáo trộn sự tập trung của ông. Gakuto rời mắt khỏi tấm danh thiếp của tôi, và chúng tôi tiếp tục nói chuyện một cách gần như miễn cưỡng.

Liếc nhìn, tôi thấy ông vẫn đang cầm tấm danh thiếp của tôi bằng cả hai tay. Đối với tôi, điều đó thể hiện sự tôn trọng và sự quan tâm của ông với công việc tôi làm. Bỗng nhiên tôi cảm thấy có mối liên hệ gần gũi với người đàn ông này, người đã cầm tấm danh thiếp của tôi một cách trân trọng.

Thậm chí ông đã nhìn nó một hoặc hai lần trong khi chúng tôi trò chuyện. Khó mà nói hết được cảm xúc đặc biệt của tôi lúc bấy giờ.

### Cách giao tiếp của người Nhật

Người Nhật có thể không hay tự ái với mọi người, nhưng họ rất thận trọng với tấm danh thiếp. Những người lịch sự này gọi đó là *meishi*. Từ này mang một nét đặc biệt về mặt nghi lễ trao đổi danh thiếp.

Tôi chắc chắn là Gakuto không nghĩ hành động của ông là một *Mẹo nhỏ*. Đơn giản, ông chỉ theo truyền thống của người châu Á trong cách coi trọng tấm danh thiếp của một ai đó. Văn hóa châu Á đã truyền *phán đoán cảm xúc* vào nhiều thói quen của họ. Chẳng hạn, họ rất nhạy cảm với “thể diện”.

Tôi nghĩ bạn không cần phải là người Nhật để cầm tấm danh thiếp của ai đó một cách trân trọng bằng hai tay. Ai cũng nên làm điều tốt đẹp đó. Vì vậy, tôi đã thử làm. Thật tuyệt! Mối quan hệ của tôi với nhiều người lạ sau này tôi gặp thật sự tốt đẹp, trong đó có phần đóng góp của thái độ trân trọng tấm danh thiếp của người khác.

### MẸO NHỎ #9 Cầm danh thiếp khi đang nói chuyện.

Đừng chỉ nhìn qua danh thiếp của một người mới quen và nhanh chóng cất nó vào trong túi hoặc ví của bạn. Trước tiên, hãy cầm nó bằng hai tay và nhìn vào tấm danh thiếp ấy cứ như thể đó là một bức tranh nghệ thuật nhỏ được sơn bằng tay đặc biệt dành cho bạn. Sau đó bạn có thể chuyển sang cầm danh thiếp bằng một tay, nhưng vẫn giữ nó ở vị trí ngang thắt lưng hoặc dưới một chút. Để làm cho người ấy cảm thấy được tôn trọng và được yêu quý, thỉnh thoảng hãy nhìn tấm danh thiếp với vẻ kính trọng.

### Cách tuyệt vời khi đưa danh thiếp

Cách trao danh thiếp cho ai đó là điều rất quan trọng. Nó chứng tỏ sự tôn trọng chính bạn khi đưa danh thiếp. Bạn cũng không cần phải đưa danh thiếp quá nghi lễ; bạn cũng không nên đưa danh thiếp một cách thô lỗ cho người nhận giống như một mẫu bìa cứng không có giá trị. Tôi đã nhìn thấy những người trao đổi danh thiếp cứ như thể tấm danh thiếp đó là chiếc khăn giấy bẩn.

Hãy đựng danh thiếp của bạn trong một chiếc hộp thật hấp dẫn và giữ chúng cẩn thận. Hãy nghĩ về tấm danh thiếp của bạn giống như người Nhật. Bạn đang tự khẳng định mình với một ai đó. Nó chứng tỏ niềm tự hào về nghề nghiệp của chính bạn.

#### *MẸO NHỎ #10 Trao danh thiếp đầy tự hào*

Khi bạn đưa danh thiếp, hãy từ từ lấy danh thiếp ra khỏi chiếc hộp và đưa danh thiếp theo chiều ngang, mặt chính của danh thiếp hướng về phía người nhận. Hãy cầm danh thiếp hơi cao hơn mức bình thường một chút – không phải ngang mặt người nhận – mà ở độ cao người nhận có thể gần như đọc được danh thiếp đó trong tay của bạn.

Nếu bạn tôn trọng công việc của bạn, thì người khác cũng tôn trọng công việc của bạn. Rốt cuộc, những người yêu thích công việc họ đang làm và làm công việc họ yêu thích đều là những người rất thành đạt trong cuộc sống.

## Bí quyết để trở thành người nói chuyện có duyên

Cùng tối hôm đó, tôi khám phá ra một phần thưởng lớn khác về cách cầm danh thiếp của một người trong khi nói chuyện. Người điều phối giới thiệu tôi với một người buôn phụ tùng xe ô tô thô lỗ. Như một thói quen trong các cuộc họp, tôi trao danh thiếp cho anh ta. Anh ta nhìn qua rồi nhét ngay vào túi quần sau, và đương nhiên, nó sẽ là một sự xúc phạm nghiêm trọng đối với một người châu Á.

Thực hành kỹ năng mới của mình, tôi tiếp tục cầm danh thiếp của người buôn phụ tùng xe ô tô một cách trân trọng và thỉnh thoảng nhìn vào danh thiếp đó. Có thể hiểu được là, việc tôi không biết cái máy lọc khí từ nắm đấm tay cầm đã hạn chế cuộc nói chuyện của chúng tôi. Và nếu tôi nói với anh ta rằng tôi là một diễn giả, thì anh ta sẽ nghĩ ngay đến những diễn giả trong chiếc radiô trong xe mình. Nói một cách khác, chúng tôi như đến từ những thế giới khác nhau.

Thật đáng tiếc, và là điều tất yếu, người điều phối muốn chúng tôi dành một chút thời gian để chuyện trò vui vẻ, nhưng không ai trong chúng tôi có thể nghĩ được bất kỳ điều gì để nói. Chúng tôi chỉ đứng đó nhìn nhau.

Để phá vỡ giây phút khó xử, tôi đã sử dụng “Mẹo danh thiếp” mới tinh của mình. Một lần nữa, tôi nhìn vào danh thiếp của người buôn phụ tùng ô tô mà tôi vẫn cầm trong tay. Trò chơi ư! Đó là cách gây cảm hứng nói chuyện rõ ràng. Dưới tên công ty của anh ta, tôi nhìn thấy một tấm ảnh hình tròn có sáu cái gì nho nhỏ nhô ra khỏi hình tròn đó. “Một tấm danh thiếp thú vị,” tôi khen lấy lệ. “Bức tranh đó vẽ cái gì vậy?”

Về mặt ngây ngô của anh ta đột nhiên biến mất, và thay vào đó là một nụ cười rất tươi. “Một cái nắp đậy bộ phân phối!” anh ta reo lên đầy vẻ xúc động. Chà, tôi đã vô tình chạm đúng chủ đề mà anh ta yêu thích.

“À, nắp đậy bộ phân phối có tác dụng gì nhi?” tôi hỏi. Tôi biết, đó là một câu hỏi chẳng đâu vào đâu, nhưng nó làm cho chúng tôi trò chuyện được đôi phút cho đến khi chúng tôi tách ra một cách lịch sự và tiếp xúc trò chuyện với những người khác.

*MẸO NHỎ #11 Kiểm tra danh thiếp để có cảm hứng nói chuyện.*

Khi nói chuyện về cái nắp đậy, hãy nhìn lại tấm danh thiếp của đối tác đang trò chuyện mà tất nhiên bạn vẫn đang cầm trên tay. Nó sẽ giải thoát cho bạn khi bạn gặp bế tắc trong khi trò chuyện. Ngay cả khi tấm danh thiếp của anh ta không có bức ảnh thú vị giống như cái nắp đậy bộ phân phối, bạn sẽ có thể tìm được một tín hiệu cho cuộc trò chuyện trong tấm danh thiếp – chẳng hạn như lô gô, chức danh hay bản kê nhiệm vụ của anh ta.

Những ông chủ doanh nghiệp nhỏ thường thiết kế danh thiếp. Tấm danh thiếp đó, khi nó đập ngay vào mắt bạn, là sự mở đầu khác cho một câu chuyện thú vị - hoặc một câu chuyện mà ít nhất họ cảm thấy thú vị.

Nếu phù hợp, bạn có thể nhận xét về một chức danh đặc biệt trên tấm danh thiếp của người đối thoại. Năm vừa qua, tôi đã làm thức tỉnh những cuộc hội thoại gần như đã chết bằng cách hỏi “thợ mạ điện,” “nhà nã tướng học” chính xác là gì, và tôi đã chơi khăm bạn, “người điều phối lắp đặt.” Tấm danh thiếp yêu thích của tôi có “Kẻ dẫn đầu” làm chức danh công việc của tôi.

## **Bí quyết nên hoặc không nên ôm hôn xã giao**

Phần lớn chúng ta đã có lần bị ôm hôn bởi những người chúng ta ghê tởm và việc ôm hôn lại chẳng xảy ra với người ta yêu quý. Chính lúc này, những người thích được ôm hôn đang công kích những người bị ghét ôm hôn, trong khi người ghét bị ôm hôn lại đang làm tổn thương những người thèm khát được ôm hôn do không ôm hôn họ.

Tóm lại, “ôm hoặc không ôm” đã trở thành một chủ đề gì đó mang tầm cỡ quốc gia, chủ đề có thể biến những lời chào hỏi xã giao thành thảm họa xã hội. Tôi không ủng hộ vấn đề ôm hôn gây chia rẽ, nhưng cũng đưa ra một vài gợi ý về sự ôm hôn.

### **Cách tự vệ cho những người không thích ôm hôn**

Khi một người nào đó tiến đến gần chỗ bạn và dang hai cánh tay ra với nụ cười tươi đầy sinh động, điều đó rõ ràng cho thấy bạn sắp là nạn nhân của một người thích ôm. Trừ một cái hắt hơi giả vờ dầm nước mũi, còn có vài phương cách tự vệ. Bạn có thể tránh cái ôm sắp tới bằng cách duỗi thẳng cánh tay phải ra và khuỷa tay trên không cứ như thể cánh tay đó đang giơ ra để bắt tay. Thật đáng tiếc, đây là một cách tránh cái ôm quá rõ rệt và làm cho người ôm cảm nhận được ngay sự xa cách của bạn. Lời khuyên của tôi là, ngoài những điều kiện về y học và tâm lý quan trọng, hãy cười toe toét và chịu đựng cái ôm đó. Đến nay, vẫn chưa có ai chết vì một cái ôm.

### **Và, những điều mà người thích ôm hôn nên lưu ý**

Có khả năng, bạn là người thuộc một dân tộc thực sự thích sự tiếp xúc cơ thể. Bạn muốn mình là một con bạch tuộc để có thể ôm bốn người cùng một lúc. Nhiều người thích ôm giống như bạn đã cho tôi biết ôm là cái bắt tay từ đáy lòng. Thật tiếc là nhiều người không đồng ý với quan điểm này.

“Vậy, mình có nên thề là sẽ không bao giờ ôm không?” bạn tự hỏi.

Tất nhiên là không. Nhưng hãy để cho người khác phân biệt đó là Người thích bắt tay hay Người thích ôm. Nếu cô ấy không đón nhận cách thể hiện tình cảm của bạn, thông thường bạn có thể được mách bảo bởi ngôn ngữ cơ thể của cô ấy, và trong những trường hợp cực đoan, ánh mắt cô ấy hiện đầy vẻ sợ hãi.

Nếu không, hãy dang rộng cánh tay, nhưng hãy giữ khuỷu tay sát chỗ thắt lưng của bạn. Nếu người mà bạn định ôm đón nhận cái ôm của bạn, cô ấy sẽ sà vào cánh tay đang sải ra của bạn. Nếu không, cô ấy sẽ nắm tay phải vẫn đang mở ở phần thắt lưng của bạn, và bắt tay bạn – để thể hiện một điều là cô ấy không thuộc loại người thích ôm thật nồng nàn.

### **MẸO NHỎ #12 Hãy để họ lựa chọn ôm hay bắt tay**

Với những người ôm chuyên nghiệp, hãy ngụ ý định ôm của bạn bằng cách giữ khuỷu tay gần chạm eo trong khi dang rộng cánh tay. Điều đó cho phép người bạn định ôm ra tín hiệu nên đón nhận cái ôm của bạn hay nắm tay phải của bạn và bắt tay hoặc cả bắt tay và ôm.

Lời cuối cùng cảnh báo cho cả hai phái. Hãy chú ý khi trao hoặc nhận những cái ôm bừa bãi quá sớm. Một khi bạn có thói quen ôm khi gặp ai đó, thì sự kìm nén cái ôm trong những cuộc gặp gỡ sau đó ít nhất có thể làm cho bạn bối rối hoặc thậm chí là thô thiển.

## Bí quyết nhận biết cái ôm giả tạo

Tôi có trách nhiệm báo cho bạn biết rằng một số cái ôm làm xáo trộn tinh thần một cách tiêu cực nặng nề. Bạn sẽ nói như thế nào?

Hãy suy nghĩ trong giây lát về một cái ôm chân thật. Đó là kiểu ôm mà bà nội trao cho những đứa cháu và những người bạn xa nhau lâu ngày trao cho nhau khi gặp lại. Cặp vợ chồng vẫn còn yêu thương nhau trong lễ kỷ niệm ngày cưới của họ và những người trẻ tuổi tìm được sự vui sướng trong tình yêu đều thể hiện cảm xúc của họ bằng cái ôm chân thật.

### Ôm theo kiểu “tôi thực sự không thích ôm bạn”

Thật tiếc là có những kiểu ôm giả tạo. Đó là kiểu ôm mà các đồng nghiệp (những người này không biết tên của nhau) thường áp dụng tại những hội nghị trong ngành hàng năm. Đó là kiểu ôm khách sáo mà mọi người trao cho những người họ hàng xa mà họ chưa bao giờ nhận ra đó là họ hàng trong các cuộc đoàn tụ gia đình. Và, tất nhiên, đó là kiểu ôm mà bạn thấy ở những nhân viên có sự cạnh tranh gay gắt trao cho nhau tại lễ mừng Giáng sinh của công ty.

Sự khác nhau giữa nhóm ôm đầu tiên và nhóm ôm thứ hai là gì? Khoảng cách giữa người ôm và người được ôm? Đôi khi, độ chặt của cái ôm? Thông thường, nhưng chính là điểm cọ sát thực tế trên con đường đến với cái ôm chân thật.

### Những người không thích ôm tự ca ngợi nhau!

Chẳng hạn, ai đó vòng tay qua người bạn nhưng, chỉ vài giây sau, bàn tay của anh ta vỗ vỗ lưng bạn. Điều này cho thấy anh ta đang không thích ôm bạn vì lý do này hay lý do khác và điều đó đã làm giảm tính xác thực của cái ôm. Cái vỗ tay của anh ta chứng tỏ sự khó chịu khi gần gũi với bạn.

Đừng cho rằng vỗ vai đương nhiên là một điều tiêu cực. Không biết cụ thể mối quan hệ, không phân tích chính xác thì khó có thể nhận xét nó tiêu cực hay không. Tuy nhiên, đây là một vài tình huống mọi người thường sử dụng “Cái ôm của người ba hoa”.

- **Hai nam giới:** Hai người đàn ông muốn thể hiện tình bằng hữu, nhưng họ muốn tình bạn đó thật trong sáng và họ không thích ôm. Họ phải làm như thế nào? Họ đâm vào lưng nhau.
- **Hai người phụ nữ:** Hai người phụ nữ vỗ vào vai nhau cũng thể hiện sự khó chịu khi gần gũi, nhưng điều đó cũng cho thấy mối lo ngại tương tự về xu hướng tình dục sai lệch.
- **Một đàn ông và một phụ nữ:** Việc này trở nên phức tạp hơn, có bốn khả năng như sau:
  1. Nếu một nam giới và một nữ giới thích nhau nhưng không lôi cuốn nhau về tình dục, họ bắt đầu vỗ nhẹ vào nhau ngay lập tức để thể hiện sự không ham muốn tình dục.
  2. Nếu một trong hai người muốn mối quan hệ tiến xa hơn, nhưng người kia không muốn, thì người chủ động vỗ lưng đang có dấu hiệu thiếu sự hấp dẫn về tình dục, trong khi người kia thất vọng vỗ vào lưng để thể hiện cô ấy hoặc anh ấy (giả sử) không quan tâm.
  3. Cả hai đều thích tình dục nhưng cảm thấy họ không nên ôm nhau quá nhiều. Vì vậy họ muốn thoát khỏi ham muốn bằng cách vỗ vào lưng nhau.
  4. Khi những người đã từng yêu nhau tình cờ gặp lại, họ thường ôm nhau thực sự. Khi họ nhận ra

rằng mối quan hệ của họ đã chấm dứt (hoặc người yêu hiện tại của họ đang theo dõi), họ bắt đầu vỗ nhẹ vào người nhau.

### *MẸO NHỎ #13* Đừng vỗ vào người khi bạn đang ôm

Hãy cứ ôm chặt nhau nếu người được ôm cho phép. Nhưng đừng để tay của bạn chạm vào lưng cô ấy vì e rằng điều đó ngầm thể hiện rằng bạn muốn cắt đứt mối quan hệ.

Đừng vội phân tích điều đó một cách ngu ngốc nếu người cùng ôm bắt đầu vỗ vào lưng bạn. Việc đó thường xảy ra khi một trong hai người đang ôm nhau cảm thấy cái ôm quá lâu, báo hiệu, “Được rồi, đã hết thời gian. Đừng ôm nữa” khi cô ấy bắt đầu vỗ nhẹ vào người, mỉm cười và từ từ bỏ tay ra.

Tôi hy vọng việc trên không làm mất đi niềm vui trong khi ôm của những người thích ôm, những người không thích ôm đành phải cười và chịu đựng những cái ôm khổ sở, hoặc làm cho bạn hoài nghi về những người hay ôm bạn – hoặc chỉ là sự hoang tưởng đơn thuần về cái ôm. Tất cả những gì tôi muốn nói là: hãy nhạy cảm với những khác biệt lớn trong phản ứng của mọi người đối với việc ôm và hành động phù hợp.

Tôi muốn cho bạn biết cách lựa chọn ôm an toàn hơn và phù hợp trong tất cả các tình huống. Đó là một cử chỉ tế nhị, không làm khó chịu và thể hiện rõ ràng với người quen, “Tôi muốn ôm bạn nhưng có lẽ việc này không phù hợp.”

## **Bí quyết thể hiện giống một người nào đó nhưng không quá thô thiển**

Buổi tối, tại một cuộc họp, tôi đứng nói chuyện với một quý ông đứng tuổi về quan điểm chúng tôi loài mèo không có chín kiếp. Ít nhất tôi cho là như vậy.

Hầu hết nam giới khi nghe chuyện đó đều thấy thương cảm. Có một quý ông lịch thiệp chìa tay ra với lấy tay tôi với vẻ đồng cảm. Tuy nhiên, giữa chừng, anh ta hiểu rằng nên rút tay lại thì hơn. Thận trọng kéo tay lại, và vì vậy hành động ấy đã tạo cho tôi ấn tượng như thể anh ta muốn chạm vào tôi một cách đầy tình cảm. Có thể anh ta không đồng tình với quan điểm của tôi, nhưng ít nhất, hành động ấy đã khiến tôi rất có cảm tình.

Vì vậy, *Mẹo nhỏ* #14 này đã được hiểu; đơn giản hãy chạm tay giống như bạn đang chạm vào một ai đó, nhưng dừng ngay lại ở khoảng cách lưng chừng và để cánh tay ở vị trí ban đầu. Đó là một phương sách khôn khéo và, khi bạn thực hiện một cách tự nhiên, thì phương sách đó thật tuyệt vời. Bạn làm cho người nhận cảm thấy bạn tôn trọng họ, nhưng bạn không muốn thể hiện sự nhiệt thành của bạn một cách bất lịch sự.

### **Đối với những người đang yêu hoặc muốn có người yêu**

Hỡi các đảng mày râu, các bạn có thể sử dụng phương sách này với người bạn gái mà các bạn muốn tiến xa hơn tình bạn. Cô ấy có thể cảm kích trước tình cảm của bạn mà không hề nghĩ bạn là người quá tự do trong cách cư xử. Không cần bàn cãi, chỉ có một số bộ phận cơ thể được chấp thuận cho “sự vuốt ve không đụng chạm” là tay hoặc đôi khi là má.

Hỡi các chị em, việc này có tác dụng tuyệt vời với các đảng mày râu. Họ sẽ tưởng tượng lung tung về ý nghĩ của việc làm đó.

*MẸO NHỎ #14* Hãy chạm vào nhau một cách âu yếm, sau đó kéo tay lại

Bất kể khi nào cơ hội và sự ham muốn kết hợp lại, hãy dang tay ra cứ giống như bạn sắp chạm vào tay của một ai đó thể hiện sự yêu mến hoặc cảm thông. Sau đó, như thể đã nhận ra cử chỉ của bạn có thể không phù hợp, hãy kéo tay lại. Lúc này bạn đã chứng tỏ được tình cảm, sự tôn trọng và lịch thiệp.

### **Thời điểm chạm tay**

Có những thời điểm bạn không nên tránh đụng chạm. Trong nhiều thế kỷ ở Ấn Độ, những người thuộc tầng lớp thấp nhất được gọi là Dalits hoặc “Tiện dân,” và những người thuộc tầng lớp cao hơn không muốn đụng chạm vào cơ thể họ vì bất kể nguyên nhân gì. Những người bán hàng đã nói với tôi cảm nhận hết như vậy của họ khi nhìn thấy một khách hàng ném tiền vào bàn thanh toán. Khi thanh toán, hãy đặt tiền trực tiếp vào tay người bán hàng. Hành động đó và tiếp xúc bằng mắt thể hiện, “Trong giây phút ngắn ngủi này, bạn và tôi đang trao đổi với nhau.”

## **Bí quyết xoa dịu hoặc hâm nóng trong công việc và tình yêu**

Tất cả mọi người đều có ăng ten phù hợp để ngấm cảm nhận được sự nhiệt tình của bạn khi gặp gỡ với họ. Đặc biệt trong môi trường làm việc khốc liệt, con người ý thức được mức năng lượng của bạn cao hơn hoặc thấp hơn của họ, và cao hơn hoặc thấp hơn ở mức bao nhiêu. Nói cách khác, “Ai muốn gặp ai hơn?”

Chẳng hạn, bạn là một người bán hàng đang mời chào một khách hàng tiềm năng. Giả sử bạn lên vào văn phòng với nụ cười giống như một quả chuối to đang gang mồm bạn từ tai này đến tai kia và nói, “CẢM ƠN ĐÃ DÀNH THỜI GIAN CHO CHÚNG TÔI, THƯA KHÁCH HÀNG ĐẦY TIỀM NĂNG!” Cô ấy sẽ nghĩ gì nhỉ?

*Thằng cha này bán hàng một cách điên rồ thật. Anh ta có vẻ lo lắng như vậy, chắc đang gặp khó khăn để tăng doanh thu bán hàng. Có lẽ đó là sản phẩm không tốt. Tốt nhất mình không nên mua.*

Thay vì làm như vậy, bạn bắt tay cô ấy, nói một cách từ tốn, “Cảm ơn bà đã dành thời gian cho chúng tôi, thưa quý bà đầy tiềm năng,” dấu hiệu đó có nghĩa gì?

*Hừm, anh chàng này có vẻ tự tin về sản phẩm của mình. Chắc sản phẩm đó bán chạy lắm. Có lẽ mình sẽ thử xem sao.*

Trong công việc, nếu sự say mê của bạn nhiều hoặc ít hơn người khác, thì khả năng cân bằng và bình đẳng thiết yếu sẽ bị mất. Mọi quan hệ sẽ diễn tiến nhanh hơn nhiều khi cả hai người cùng muốn gặp nhau.

Bạn vận dụng mẹo trên như thế nào? Đơn giản hãy để người kia nói trước và sau đó kết hợp hài hòa với các hành động của anh ta. Tôi biết, đây là một nhiệm vụ dễ nản chí đối với những người sống hướng ngoại đã quen với việc chạy trước khi có hiệu lệnh xuất phát “chào hỏi.” Nhưng, trong một số tình huống công việc nhất định, thì tốt hơn hết là phải biết kìm chế.

### **Từ công việc đến niềm vui**

Thật là buồn khi cuộc hẹn hò lại trở thành một môn thể thao thi đấu – hoặc bất kỳ trò chơi này. Trong một thế giới lý tưởng, nam giới và nữ giới trong cùng một giống sẽ nhận ra nhau, cười và cảm thấy tự tin, thân thiện, và muốn gặp gỡ nhau. Thật đáng tiếc, kể từ khi con người cảm nhận được sự lãng mạn tiềm ẩn, trái tim chúng ta đã chuyển sang một hộp số cao hơn và đầu óc bắt đầu quay tròn. Một lát sau, trò chơi cờ tướng bắt đầu.

Hỡi các quý ông, chẳng hạn các bạn gặp một người phụ nữ hấp dẫn, bạn lăm lét giống như một con chuột nhìn con mèo vẻ sợ sệt. Bạn nấn lại chiếc cà vạt cho thẳng, chỉnh lại áo xống và tiến lại gần người phụ nữ đó. Bạn nói, “Chào em, anh là...” Nhưng khi bạn chưa nói hết câu, cô ấy nhìn bạn một cách thờ ơ, khịt mũi và quay đi. Cô ấy làm cho bạn cảm thấy bạn giống như một vẩy gàu trên vai cô ấy vậy.

Làm ngược lại cũng không phải là một ý hay. Hãy cứ nói điều đó theo cách riêng của bạn. Chẳng hạn bạn gặp một người tuyệt vời khác, bạn tiến về phía cô ấy và cười tươi, “Chào em, anh là...” Thể hiện sự nhiệt tình gấp đôi bạn, cô ấy đáp lại, “ÔI CHAO, EM ĐANG MONG GẶP ANH ĐÂY. EM RẤT VUI ĐƯỢC LÀM QUEN VỚI ANH!”

*Theo bạn, cô gái này là liều lĩnh hay thế nào?*

Nếu ai đó gặp bạn và hành động giống như cô gái đó thì quả là điều thú vị nhất, vì đương nhiên, làm cho bạn cảm thấy hãnh diện. Nhưng, nếu cô ấy tiến xa quá mức và công khai bộc lộ tình cảm với bạn, thì bạn nên phản ứng “*Hừm, cô ấy muốn gì ở mình nhỉ?*”, hoặc có thể, “*Thật kỳ quái, nếu cô ta thể hiện tình cảm với mình một cách quá mức, thì chắc cô nàng không được gọi cảm cho lắm.*” Giống như Groucho Marx nói, “Tôi không muốn gia nhập bất kỳ hội nào chấp nhận tôi trở thành thành viên một cách dễ dàng.”

*Mẹo nhỏ* sau phù hợp trong công việc và tình yêu.

**MẸO NHỎ #15** Hãy để họ nói trước và hưởng ứng nhiệt tình

Bạn đã từng nghe câu châm ngôn, “*hãy ăn mặc diện hơn khách hàng một chút, nhưng đừng quá diện hơn họ.*” Câu châm ngôn khi gặp gỡ một người nào đó trong công việc và tình yêu là, “*Hãy nghe chăm chú hơn một chút, nhưng đừng quá chăm chú.*”

Bạn nên biết rằng có những thời điểm mà, vì những chiến thuật nghề nghiệp, bạn không muốn thể hiện sự quá nhiệt tình của mình và không muốn lên tiếng hoặc chỉ giao tiếp ở mức một nửa khả năng của bạn.

Thật may mắn, chiến lược này hiếm khi phát huy tác dụng trong những tình huống xã hội đơn thuần. Rất sôi nổi khi bạn gặp gỡ những người bạn mới đầy tiềm năng và tỏ lòng biết ơn khi bạn không phải chơi những trò chơi vớ vẩn.

Một vài sinh viên trong nhóm nghiên cứu của tôi đã nói với tôi là họ cảm thấy sợ hãi khi gặp gỡ và chào hỏi mọi người trong một sự kiện chuyên ngành cấp cao hoặc một sự kiện xã hội. Mẹo sau đây không chắc chắn lắm khi áp dụng trong cuộc gặp gỡ với mọi người. Nhưng hãy giữ mẹo đó trong bao đựng kiếm của bạn để có thể rút ra khi gặp phải những tình huống tương tự.

## **Bí quyết chào hỏi những người có danh tiếng**

Trong hoạt động hàng ngày: Một người nào đó nói với bạn, “Tôi muốn bạn gặp ông này ông nọ.” Hầu hết chúng ta đều đáp lại “Xin chào,” “Chào ông” hoặc tương tự. Một số người thân thuộc thì thích “Ồ, chào công tử” hoặc “zô”.

Tôi không muốn quy về một từ. Bất kể từ nào không phải là cách chào hỏi thông thường đều nghe có vẻ kiêu căng, thậm chí có vẻ học đòi. Nhưng Mẹo nhỏ #16 là để tạo sự giao tiếp ngay với người có cấp bậc cao trong nấc thang nghề nghiệp hoặc xã hội. (Mẹo này cũng áp dụng với những người hay vênh váo ở bất kỳ nơi nào mà bạn gặp họ.)

### **Bí quyết này thể hiện là người có văn hóa**

Ngày nay, hiếm khi bạn nghe thấy người ta nói cả câu trọn vẹn khi gặp một ai đó. Bạn sẽ chỉ nghe được một phần của câu, chẳng hạn như “vui mừng được gặp anh,” hoặc “Rất hân hạnh được gặp anh.” Cách diễn đạt như vậy sẽ không đạt yêu cầu của bài kiểm tra ngữ pháp trong các trường học. Giáo viên của bạn sẽ chỉ một tay vào mặt bạn và hỏi, “Đâu là chủ ngữ? Đâu là động từ?”

Để tạo được ấn tượng tốt trong những cuộc gặp gỡ quan trọng, hãy sử dụng câu gồm chủ ngữ, bổ ngữ và có thể cả tính từ hoặc giới từ. Đối với những người mở đầu trước, hãy cố gắng nói “Tôi vui mừng được gặp anh.” Khi bạn cảm thấy thoải mái với người đó, hãy nâng câu đó thành: “Tôi rất vui mừng được gặp anh.”

“Thật vinh dự khi được gặp anh” cũng được coi là một câu đầy đủ, mặc dù Emily Post sẽ can thiệp một cách có văn hóa vào từ “vinh dự”. Nói về Emily, đây là một lĩnh vực đầy kiêu cách, nhưng không quảng nó đi được. Nó sẽ giữ cho bạn không bị chìm xung quanh giới thượng lưu. Nếu một quý bà nói, “Anh có khỏe không?” thì đó không phải là một câu hỏi! Bạn sẽ cảm thấy ngượng nếu bạn trả lời thực, “Tôi khỏe”. Tính kiêu ngạo của cô ấy sẽ bộc lộ ra. Bạn chỉ cần nói lại những câu tương tự với cùng giọng điệu, “Bà có khỏe không.” (Chứ không cần phải nhấn mạnh, “BÀ có khỏe không?”)

Hãy thử làm xem.

### **MẸO NHỎ #16 Chào hỏi bằng một câu đầy đủ**

Khi gặp những người có địa vị nghề nghiệp hoặc xã hội cao, hãy thận trọng trong cách cư xử và phép lịch sự của bạn. Trong ngữ cảnh này, cách cư xử và phép lịch sự đó có nghĩa là những dấu chấm câu và dấu hỏi. Hãy dùng đúng các câu trên trong một câu hoàn chỉnh gồm danh từ và động từ. Có thể chọn thêm tính từ.

Tôi nhắc lại, tôi không yêu cầu bạn nói câu cú hoàn hảo và đúng nghi lễ của Emily Post khi gặp những người bạn mới thông thường. Hãy nhớ là Emily đã mất năm 1960, và nhiều ý kiến gợi ý mà bà đưa ra rất có thể hoàn toàn không phù hợp với thời đại bây giờ nữa.

### **Hãy tỏa sáng hơn bằng hành động của bạn**

Hàng ngày trước mỗi buổi chiều, bạn nghe thấy những câu chào như “Chào buổi sáng” ở phòng làm việc, hàng xóm xung quanh hoặc ở phòng tập thể dục. Giả sử bạn thức dậy vào buổi sáng hôm sau và tự nói với mình “Hôm nay mình thích được mọi người đánh giá lên một hoặc hai bậc.”

Một công việc dễ dàng. Để có vẻ thông minh hơn, chuyên nghiệp hơn và có văn hóa, đơn giản chỉ

cần phát âm đầy đủ ba từ “Chào buổi sáng”, “Chào buổi tối.” Đó là một phương cách không đòi hỏi trí thông minh.

À, giá mà tất cả những phương cách gây ấn tượng hàng đầu đều có thể đơn giản như vậy!

## Bí quyết gặp được người mà bạn cần gặp

Tôi ghi *Mẹo nhỏ* này dưới tiêu đề là “Hiển nhiên không được chú ý.” Bạn sẽ nghĩ mọi người sẽ thực hiện mẹo đó bất kể khi nào họ bước vào phòng đông người. Nhưng trong nhiều năm diễn thuyết, hiếm khi tôi để ý ai thực hiện một cách có ý thức *Mẹo nhỏ* #17.

Bạn bè thường ngồi cùng nhau trong một cuộc hội thảo, vì vậy ở đây tôi chỉ đề cập đến những đại biểu tham dự một mình. Nếu người đầu tiên đến, chẳng hạn ngồi đằng sau phía bên phải phòng, người tiếp theo sẽ ngồi đằng trước phía bên trái phòng. Người kế tiếp nữa sẽ ngồi ở đằng sau phía bên trái phòng, và cứ như vậy. Mỗi đại biểu tham dự cứ thế ngồi cạnh nhau cho đến khi các ghế ngồi đã kín hết.

Trong khi những đại biểu tham dự một mình nghỉ giải lao giữa hội nghị, tôi thường để ý thấy một thành viên nam để mắt đến một phụ nữ đi ngang qua phòng và ngược lại. Lúc đó, nếu một trong hai người không có sự tự tin thì họ sẽ không bao giờ trò chuyện. Tuy nhiên, nếu chỉ một người lựa chọn một chiếc ghế ngồi bên cạnh người kia, thì các tia lửa sẽ được châm ngòi phát sáng.

Việc này cũng giống như những chương trình đoàn thể, nhân viên phải biết được lợi thế khi ngồi cạnh một người quan trọng trong công ty – hoặc bất kỳ người nào khác trong tổng công ty hoặc trong ngành có tầm ảnh hưởng quan trọng đối với họ. Nhưng điều làm tôi ngạc nhiên là tôi không bao giờ nhìn thấy một đại biểu nào đi lại khoảng mười phút trước cuộc hội thảo và đứng cạnh bức tường để nhìn chỗ những người khác đang ngồi trước khi chọn một chiếc ghế cho mình.

Đây là kế hoạch: hãy là người đầu tiên có mặt ở cuộc hội thảo của một ngành, một công ty hoặc một tổ chức xã hội. Tuy nhiên, đừng chọn ghế ngồi ngay. Hãy đứng ở một bên của phòng họp và để ý những người khác khi họ bước vào. Khi bạn nhìn thấy đối tượng của bạn, giả vờ nghe nhạc và dừng ngay ở hàng ghế của người đó. Ngồi nhanh xuống chiếc ghế bên cạnh ông và bà *Lý tưởng*.

**MẸO NHỎ #17** Hãy đi xung quanh phòng để biết chỗ họ ngồi trước tiên

Nếu bạn đang tìm kiếm một đồng minh, hãy đến hội nghị sớm hơn và đi xung quanh các phía sau phòng họp giống như một chiếc trực thăng. Sau đó, khi bạn nhận ra một nhân vật quan trọng, hãy hạ cánh nhanh chóng vào chỗ ngồi ngay bên cạnh nhân vật đó.

Hãy nhớ điểm dừng của bạn bất kể bạn đang tìm kiếm cái gì. Nơi bạn ngồi có thể thay đổi điểm mấu chốt của bạn.

Trong mười bảy *Mẹo nhỏ* đầu tiên, chúng ta đã khám phá được mọi thứ từ việc tạo sự tiếp xúc bằng ánh mắt cho đến tạo vẻ lạnh nhạt khi cần thiết.

Sử dụng mười bảy *Mẹo nhỏ* nêu trên, mọi người sẽ có ấn tượng tốt đẹp đầu tiên về bạn. Nhưng làm cách nào để bạn giữ được ấn tượng đó mãi mãi. Hãy đọc tiếp.

## Bí quyết tạo được ấn tượng tốt đẹp đến phút cuối cùng

Bạn đang đi tới đi lui trong phòng đợi trước khi phỏng vấn xin việc ở một ngành nghề mà bạn luôn mơ ước. Bạn nghe thấy những từ mà bạn đang mong đợi, “Bà Samuels sẽ gặp bạn ngay bây giờ.” Bạn hắng giọng, vuốt lại tóc, và lo lắng nói nhỏ với cô lễ tân “Cảm ơn cô.” Nhìn bạn căng thẳng giống như một con gà tây tháng Mười một.

Giây phút bạn bước qua ngưỡng cửa, bà Samuels mỉm cười, đứng dậy và đi vòng qua chiếc bàn làm việc lớn của bà để tiến lại phía bạn và giơ tay ra. Bà nói, “Hân hạnh chào đón bạn. Mời bạn ngồi.” Ngồi lại vào chiếc bàn làm việc của mình, bà ấy nói, “Tôi đã đọc sơ yếu lý lịch của bạn và rất mong được gặp bạn.”

Ôi! Sự tự tin của bạn đã được nâng lên. Bạn nói chuyện một cách thân thiện. Bạn trả lời chính xác những câu hỏi của bà ấy. Người phụ nữ quyền lực rõ ràng đầy ấn tượng.

Lúc này bạn thực sự cảm thấy mình đang bay bổng trên cao.

Nhưng khi cuộc phỏng vấn kết thúc, bà ấy cũng mỉm cười như vậy. Thay vì đứng dậy tiễn bạn ra cửa, bà sắp xếp lại giấy tờ. Với cách thể hiện tự nhiên và không tiếp xúc bằng ánh mắt, bà nói nhỏ nhẹ, “Cảm ơn bạn đã đến. Chào bạn.”

Bạn đổ sụp xuống. Đầu óc choáng váng. Bạn đã làm điều gì không đúng ư? Ban đầu bà ấy rất nồng nhiệt nhưng bây giờ... không hề như vậy.

Về đến nhà, bạn cảm thấy như có một sự cố gì trong người.

Sau buổi hôm đó, giống như một con giun mọc lại bộ phận đã mất khi bị cắt làm đôi, bản năng sinh tồn bắt đầu thôi thúc cái tôi mãnh liệt trong người bạn. Sáng hôm sau, bạn thức dậy và cảm thấy căm ghét người đã hạ thấp cái tôi của bạn.

Liệu bà Samuels có cố ý làm cho bạn cảm thấy giống như một con giun không? Tất nhiên là không.

Có lẽ bà ấy có nhiều việc cần làm. Có lẽ bà ấy cần phải thực hiện một cuộc điện thoại quan trọng. Có lẽ... có thể hìn dựng... có thể thực hiện được... có thể... bất kỳ điều gì. Chỉ có một điều chắc chắn, đó là bà Samuels không phải là một nhân vật thông minh.

Tôi đã định rõ những người có *phán đoán cảm xúc* là “tự nhận thức được về mình, môi trường xung quanh mình, tình huống hiện tại và những người khác. Họ cố gắng để phối hợp hài hòa cả bốn yếu tố trên.”

Bà Samuels đã không có tất cả các yếu tố trên.

- **Nhận thức về mình:** Bà ấy không nhạy cảm về vai trò của mình đối với bạn. Bà Samuels không nhận ra là có lẽ bạn đã xem bà ấy như một người phụ nữ nắm hoàn toàn nghề nghiệp của bạn trong tay mình.
- **Nhận thức về môi trường xung quanh mình:** Bà ấy không cảm nhận được rằng ngồi ở chiếc bàn làm việc lớn chéo ngang với bà ấy đã khiến bạn thoái chí. Những người nhạy cảm với cảm xúc của bạn sẽ chuyển đến ngồi gần bạn để xóa đi khoảng cách giữa bạn và họ.
- **Nhận thức được tình huống hiện tại:** Tất nhiên, bà ấy biết rằng bà ấy đang phỏng vấn

bạn về công việc. Nhưng đó là điểm dừng. Những người giữ chức vụ quan trọng hiểu cơ hội này của bạn có ý nghĩa như thế nào. Họ biết ý nghĩa hành động của họ và cách thể hiện của bạn.

- **Nhận thức về người khác:** Đây là điểm mà bà Samuels thực sự đánh mất. Bà ấy không hiểu hàng ngàn dấu hiệu bạn đưa ra – rằng tất cả chúng ta đã đưa ra hết các dấu hiệu – từng phút tiếp xúc. Bà ấy thậm chí không nhận thức được cả điều đã rõ ràng lúc đầu bạn căng thẳng đến mức nào và nụ cười của bà đã làm tan biến sự căng thẳng như thế nào. Bà ấy không chú ý đến niềm tự hào của bạn khi bạn trả lời những câu hỏi của bà ấy, hoặc không nhận thấy sự suy sụp của bạn trước sự chia tay thờ ơ của bà. Nếu bà Samuels có một chút *phán đoán cảm xúc*, bà ấy sẽ nhiệt tình như lúc ban đầu, nếu không muốn nói là phải nhiệt tình hơn nữa khi nói lời tạm biệt. Một người giữ chức vụ quan trọng phải tạo cho nhiều người có cảm giác tốt về chính họ ngay cả khi họ không được nhận vào làm.

### **Tại sao nhiều người quá ám ảnh với ấn tượng ban đầu chứ hiếm khi là ấn tượng cuối cùng?**

Bạn đã từng nghe về hiệu ứng Von Restorff? Hedwig Von Restorff là một nhà vật lý/ tâm lý học người Đức đã chứng minh rằng hạng mục cuối cùng trong một danh sách có hiệu ứng lâu dài nhất. Ấn tượng cuối cùng vì vậy cũng đáng nhớ như ấn tượng đầu tiên. Những luật sư xét xử sử dụng hiệu ứng Von Restorff để quyết định thả tự do cho những kẻ giết người hay cho ngồi vào ghế điện bởi vì tòa án cho phép phạm nhân nói những lời lẽ có tác động mạnh nhất vào phút cuối.

Các diễn giả đêm ngủ thường vất tay lên trán để nghĩ ra phần kết thúc hoàn hảo cho bài diễn thuyết của họ - phần mà khán giả thường vỗ tay nhiệt liệt.

Hãy làm theo lời khuyên của những người có kinh nghiệm và hãy chú ý đến mức độ say mê của bạn khi bạn chỉ có một mình, chứ không phải chỉ khi bạn gặp gỡ ai. Hãy nhớ rằng, đối với một tình bạn hết sức thân thiết hoặc bạn là người nổi tiếng trong nghề nghiệp, bạn phải nói “chào tạm biệt” cho phù hợp hoặc tốt hơn hết là phải nói to hơn từ “xin chào”.

Vì ứng viên xin việc muốn người phỏng vấn khi kết thúc buổi phỏng vấn phải tỏ ra nhiệt tình như lúc ban đầu, thậm chí chúng ta muốn mọi người có thiện cảm với chúng ta nhiều hơn sau khi chúng ta nói chuyện với họ, nên nếu họ không tỏ ra nhiệt tình hoặc nhiệt tình hơn, chúng ta nghi ngờ là chúng ta đã làm cho họ thất vọng trong cuộc trò chuyện cuối cùng này.

### **Nguồn gốc *Mẹo nhỏ* #18**

Kỹ năng để lại ấn tượng tốt đẹp cuối cùng đã đâm hoa kết trái từ một hạt nhỏ - điều khiến tôi khó chịu giống như nó bị mắc vào răng của tôi.

Bất kể khi nào tôi đi công tác, anh bạn quý mến của tôi, Phil Perry, và tôi thường nói chuyện qua điện thoại. Tôi gọi cho anh ấy khi tôi đang đi trên đường đi và rất thích lời chào của anh ta, “Chào Leil! Thật tuyệt khi được nghe giọng của bạn. Bạn có khỏe không? Chuyến đi của bạn thế nào?” Rất niềm nở. Rất nhiệt tình. Rất thân mật.

Tuy nhiên, khi chúng tôi chuẩn bị gác máy, sự nhiệt tình của anh ta đột nhiên giảm bớt. Anh ta khẽ nói “tạm biệt” một cách nhanh chóng. Nhấn bàn phím. Phil Perry chỉ kịp nói, “Thôi nhé!”. Giống như bà Samuels, anh ta không hiểu giá trị của việc đó. Cả hai đều không hiểu một câu chào hỏi vui vẻ và một lời tạm biệt lạnh nhạt có tác động đến người khác thế nào. Vô tình, họ đã làm bạn thất vọng.

Diễn đạt bằng lời cảm giác sung sướng của bạn thì tốt hơn. Đừng để mất cơ hội. Hãy rèn luyện một số kỹ năng làm bạn sôi nổi hơn khi nói lời tạm biệt trước khi kết thúc cuộc trò chuyện trực tiếp, qua

điện thoại hoặc bằng thư điện tử (chúng tôi sẽ nói về hình thức này trong *Phần 9*). Và đừng quên sử dụng tên của họ mỗi lần. Đây là một số ví dụ:

Nói lời tạm biệt sau khi gặp và nói chuyện với một ai đó:

“Tôi rất thích được gặp bạn, Marisol!”

“Gial, tôi vui mừng là Joshua đã giới thiệu chúng ta!”

Bây giờ bạn gặp một người bạn hoặc một người quen trên đường phố hoặc tại một bữa tiệc:

“Tôi rất vui mừng khi chúng ta tình cờ gặp nhau, Renee!”

“Thật tuyệt khi tình cờ gặp bạn, Brendan!”

Kết thúc một cuộc họp hoặc một buổi tối với một người bạn:

“Tôi rất vui khi được nói chuyện với bạn, Tania!”

Khi bạn chuẩn bị gác máy điện thoại:

“Gabriella, thật tuyệt khi được nói chuyện với bạn. Tôi rất mừng là chuyến đi của bạn tốt đẹp và rất mong gặp lại bạn khi bạn trở về.”

Bất ngờ, Phil nói lời “tạm biệt” với tôi rất to kể từ khi tôi cho anh ta xem chương trình đã sử dụng tên anh.

**MẸO NHỎ #18** Hãy nói lời “tạm biệt” to như khi bạn nói lời “chào”

Lần sau bạn gặp một người nào đó, hãy chú ý là phải thật sôi nổi khi bạn nói lời chào. Sau đó, khi đã đến lúc phải nói lời tạm biệt, hãy nâng mức sôi nổi của bạn cao hơn nữa. Nếu phù hợp, hãy nói với người đó về sự vui mừng của bạn.

Một câu nói tạm biệt sinh động giống như nụ hôn nồng ấm vào cuối đêm. Một câu nói tạm biệt lạnh nhạt, kém sôi nổi nghe giống như hành động khước từ nụ hôn đó.

**PHẦN 3. MƯỜI HAI MỆO NHỎ** *Thể hiện tài ăn nói đặc biệt*

## **Bí quyết duy trì cuộc trò chuyện sôi nổi với những người bạn vừa gặp**

Những người có tài ăn nói có thể chào hỏi người lạ và tán gẫu với bất kỳ ai. Họ có khả năng đáng chú ý nhất là có thể giao tiếp nhanh chóng với hàng chục người mà tất cả chúng ta gặp thường ngày: thư ký bán hàng, nhân viên ở đại lý bán vé, người lái xe tắc xi, nhân viên tổng đài, những hành khách đi cùng thang máy và cả thế giới của người khác. Họ có thể trò chuyện sôi nổi rất lâu với những người mà họ vừa gặp một cách dễ dàng. Khi bạn đã quá thành thạo trong việc biến những người lạ này thành người quen (và những người quen cảm thấy thích trở thành bạn của bạn), bạn có thể nhận ra bạn có tài ăn nói.

“Nhưng tôi sẽ nói gì với những người lạ này?” bạn hỏi

Các bác sỹ tâm lý thường có thói quen trả lời một câu hỏi bằng cách hỏi một câu khác. Vì vậy lúc này tôi đang tự đưa ra câu hỏi, và bác sỹ Lowndes sẽ làm tương tự. Câu trả lời của tôi cho câu hỏi của bạn là: “Ai là đối tượng được mọi người yêu thích?”

Vâng, chính bản thân họ. Bạn đã biết điều đó. Bạn tiếp tục, “Nhưng, nếu tôi không biết họ, tôi không thể nói, “Chào bạn, hãy nói cho tôi biết về bạn.”

Đúng vậy. Tuy nhiên, tôi sẽ kể cho bạn nghe cách một người lạ đã khiến tôi kể về bản thân mình thế nào cho dù tôi đang trong tâm trạng khổ sở. Trong một tiếng đồng hồ, cô ấy đã biến tôi từ một người lạ thành một người bạn. Tôi sẽ biết ơn người bạn đường của tôi, Cheryl Mostrom, vì đã truyền cảm hứng cho tôi về *Mẹo nhỏ* kế tiếp này và bạn có thể sử dụng mẹo đó với bất kỳ người nào bạn gặp, vào bất kỳ thời điểm nào và bất kỳ nơi nào.

### **Bí quyết để biến một người lạ ăn nói cực cần thành một người có tài ăn nói**

Một ngày băng giá tháng Hai cách đây năm năm, tôi có một chuyến bay vào buổi sáng sớm từ New York đến Phoenix để diễn thuyết. Khoảng 4 giờ sáng, tôi định ném cái đồng hồ báo thức ra ngoài cửa sổ phòng ngủ. Nhưng, sợ rằng nó rơi trúng vào người qua đường, tôi quyết định không ném nữa.

Không còn thời gian để ăn sáng tại sân bay, và trong những ngày này “bữa ăn ở trên máy bay” là một nghịch lý. Một đứa trẻ sơ sinh đang khóc và mẹ của bé ngồi cùng ghế với tôi, vì vậy tôi không thể ngủ được. Khi tôi nhìn thấy tiếp viên đưa cho mỗi hành khách một túi lạc nhỏ, tôi đã nghĩ đến việc ăn trộm một lọ mơ nghiền từ chiếc túi nhỏ của đứa trẻ.

Chuyển chuyến bay tại sân bay Midway, tôi chạy đến cửa chuyển tiếp cách đó nửa dặm – ngồi trên máy bay được một tiếng thì máy bay cất cánh. Sau khi máy bay cất cánh, tiếp viên đưa cho tôi túi nơ thay vì những túi đậu phộng.

### **Đến sân bay**

Thông thường, điều phối viên sự kiện, người mà tôi chưa gặp bao giờ ra đón tôi tại sân bay. Những người tổ chức cuộc họp thường hỏi câu xã giao, “Chuyến bay của bà thế nào?” trước khi họ tiến hành tra hỏi tôi mọi vấn đề của chương trình mà tôi đã lên kế hoạch cho họ.

Lần này, Cheryl, ở công ty luật Fennemore Craig, người mà cho đến thời điểm đó vẫn chỉ là một người quen qua loa qua điện thoại, nói, “Sáng nay có lẽ bà đã phải dậy rất sớm nhỉ. Đồng hồ của bà báo thức lúc mấy giờ?” Sau đó cô ấy hỏi liệu tôi có thời gian để ăn ở sân bay hay không hoặc họ có phục vụ gì trên máy bay không. Khi chúng tôi đi ra xe ô tô, cô ấy hỏi những câu hỏi đại loại như, “Các

cửa ở Chicago đều đóng khi bà chuyển máy bay à?”, “Máy bay bay êm chứ?”, “Bà có ngủ được trên máy bay không?”

Cheryl hỏi những câu hỏi đó cứ như thể cô ấy đã theo dõi tôi suốt cuộc hành trình tờ mờ sáng của tôi vậy. Cô ấy đã trông thấy tôi vất chân lên cổ để chạy qua hành lang sân bay ư? Cô ấy có thấy tôi khó chịu chỉ muốn ném đôi giày của tôi vào nhân viên an ninh khi bắt tôi phải tháo giày ra?

Tôi sững sốt trước những câu hỏi tinh tế của cô bởi vì cô ấy biết được ba sự việc: Tôi bay chuyển bay sớm; tôi phải chuyển tiếp máy bay ở Chicago phủ đầy tuyết; và chuyến bay bị chậm một giờ. Từ những đầu mối này, Cheryl đã đoán được tôi đã trải qua những gì và nhận thấy tôi muốn nói hết những điều trên. Cô ấy đã chứng tỏ được *phán đoán cảm xúc* chính xác nhất, và tôi cảm thấy muốn kết bạn ngay với cô ấy.

Nếu Cheryl không hỏi những câu này trong lúc cô ấy đưa tôi đến khách sạn, hẳn trong lòng tôi sẽ vẫn còn thấy khó chịu về chuyến đi khổ sở của mình “Đúng là chuyến bay chết tiệt!” Nhưng những câu hỏi của Cheryl khiến tôi sẵn sàng trình bày toàn bộ bài diễn thuyết của mình trên ô tô cho cô ấy nghe nếu cô ấy muốn để có được bài diễn thuyết hoàn chỉnh nhất trước hội nghị.

Sau khi hiểu hơn về Cheryl, tôi ca ngợi cô ấy vì đã hiểu được những gì tôi đã trải qua trước khi tôi đến sân bay. Cô ấy nói, “Leil, đó chỉ là những điều tương tự với bản câu hỏi cô đã gửi trước cho chúng tôi.” Bản câu hỏi đó là một danh sách câu hỏi mà diễn giả gửi đến khách hàng để họ có thể hiểu về tổ chức tốt hơn trước khi diễn thuyết. Một trong những câu hỏi quan trọng là, “Trước khi diễn thuyết, người tham dự đã trải qua một ngày thế nào?”

Đã năm năm trôi qua kể từ ngày đó cho đến bây giờ, tôi không còn gặp Cheryl nữa. Cô ấy sống cách đây hai nghìn dặm. Nhưng chúng tôi vẫn là những người bạn thăm hỏi nhau qua điện thoại và qua thư điện tử.

**Kỹ năng hiệu quả để có cuộc trò chuyện tuyệt vời**

*Mẹo nhỏ #19* dựa trên hiện tượng không thể bác bỏ trong tự nhiên: Bất kỳ thứ gì nhìn gần thì to lớn hơn khi nhìn từ xa. Điều này đúng đối với kinh nghiệm và sự vật. Chẳng hạn, tôi không cảm thấy những câu hỏi của Cheryl về chiếc đồng hồ báo thức của tôi hoặc nơi gần cửa sân bay là một cuộc trò chuyện vật vãn. Không hề nhỏ chút nào. Những phiền toái đó vẫn là vấn đề lớn đối với tôi, tôi muốn nói những phiền toái đó ra cho mọi người biết.

Đây là kỹ năng để mở đầu cuộc trò chuyện thú vị-ít nhất thú vị với người khác. Khi bạn gặp một người nào đó lần đầu, bạn chẳng biết gì về anh ta. Tuy nhiên, chỉ cố gắng một chút, bạn có thể phát hiện được những sự việc thông thường về một ngày của anh ta. Việc này đơn giản giống như hỏi một ai đó ở bữa tiệc về nơi anh ta sống. Nếu anh ta sống ở một nơi xa, hãy hỏi là anh ta lái xe mất bao lâu. Hãy hỏi những câu đại loại như, “Có bị tắc đường không?”, “Bạn đi trên đường quốc lộ hay đường làng?”, “Tốc độ tối đa khi đi trên con đường đó là bao nhiêu?”

Bạn thấy những câu hỏi trên có vẻ ngớ ngẩn, nhưng đối với anh ta thì đây không phải là cuộc trò chuyện “nhỏ”. Tại sao? Bởi vì những điều vụn vặt đó vẫn là tấm kính che đầy trí tuệ của anh ấy. Càng hỏi về những sự việc mới xảy ra gần lúc hỏi, chúng càng trở nên quan trọng hơn so với mức thực tế.

Hỏi về tình trạng giao thông và giới hạn tốc độ ngày hôm sau dường như không quan trọng, thậm chí là hơi khác thường. Nhưng, lúc này, đối với anh ta lại là một cuộc trò chuyện phù hợp.

Những câu hỏi về công việc một người đã làm cách đây vài giờ chỉ là để mở đầu cuộc trò chuyện. Ngay sau đó mọi việc diễn ra tự nhiên và hết chủ đề này đến chủ đề khác. Hãy gieo bất kỳ hạt thông

tin nào bạn lượm được. Nếu bạn trông và chăm sóc nó, bạn sẽ cảm thấy ngỡ ngàng khi nó mọc rất nhanh thành một cuộc thảo luận sôi nổi.

## **Mẹo nhỏ này cũng có tác dụng tuyệt vời với bạn bè**

Đó là ngày thứ Tư. Bạn của bạn biết cô ấy ngủ dậy lúc mấy giờ. Cô ấy đã phải đương đầu với những công việc gì. Cô ấy ăn trưa ở đâu, cô ấy ăn gì và ăn cùng với ai – và rất nhiều chuyện vớ vẩn khác để quên.

Đối với bạn hoặc bất kỳ người bạn nào khác của cô ấy, những việc trên chẳng có ý nghĩa gì. Tuy nhiên, chúng lại đóng một vai trò quan trọng trong ngày thứ Tư của cô ấy. Tối hôm đó, cô ấy thích nói về những công việc trên. Thứ Năm, cô ấy quên những công việc vụn vặt của ngày thứ Tư, vì vậy hỏi khi đó sẽ chỉ là ngớ ngẩn. Đối với một cuộc trò chuyện thú vị, hãy bắt chuyện tầm phào với một ai đó khi câu chuyện đang sôi nổi! Tuy nhiên, *Mẹo nhỏ* #19 không chỉ tạo ra một cuộc trò chuyện. Vì bạn tốt là những người duy nhất nói những câu chuyện tầm phào với nhau. Nói về những công việc vụn vặt với một người mới quen tạo nên dấu ấn như thể hai người đã có mối quan hệ thân thiết từ lâu.

Ngay sau khi tôi phát hiện *Mẹo nhỏ* này có tác dụng tốt với người quen và bạn bè, tôi quyết định tìm hiểu xem liệu mẹo đó có tác dụng với những người bạn thường gặp, như một thành viên trong gia đình hoặc một người nào đó sống cùng với bạn hay không.

Giá bất động sản lên cao ở thành phố New York buộc tôi phải sống trong điều kiện bất thường, vì vậy tôi phải sống cùng với một anh bạn (Phil Perry). (Tôi gọi anh ta là “anh bạn cùng phòng lý tưởng.” Anh ta nói chúng tôi là “những người bạn không vụ lợi” hoặc những điều tương tự như vậy.)

Phi thích dạo bộ quanh thành phố vào các sáng Chủ nhật. Khi anh ta đi dạo về, tôi hỏi anh ta hàng chục điều vớ vẩn, bất kể điều gì tôi nghĩ ra. “Này Phil, hôm nay bao nhiêu độ nhỉ?”, “Anh thấy có nhiều người ngoài phố không hay vắng vẻ?”, “Nhiều cửa hiệu mở cửa chưa?”, “Anh có dừng lại ăn sáng không?”, “Ăn ở đâu?”, “Ăn gì?”

Anh ta chẳng thấy câu hỏi của tôi kỳ lạ chút nào. Anh ấy thích nói về cuộc dạo bộ vừa xong của mình – thích đến nỗi tôi khó có thể thay đổi chủ đề khác.

*MẸO NHỎ #19* Hãy hỏi mọi người về công việc họ làm cách đó vài giờ

Để bắt chuyện với một người mới quen (hoặc một người bạn cũ) hãy hỏi về một ngày của cô ấy, tốt hơn là nên hỏi những việc cô ấy làm cách đây năm hoặc sáu tiếng. Hãy nghĩ ra càng nhiều chi tiết càng tốt và hỏi về chúng. Cô ấy thích về không tự nhiên của bạn vì cô ấy là người có kinh nghiệm.

Mỗi câu hỏi chi tiết đều có vòng đời ngắn, vì vậy hãy sử dụng câu hỏi đó khi nó còn nóng hổi.

Công thức thì đơn giản, nhưng lợi ích của cuộc trò chuyện thì thật to lớn.

## **Bí quyết kết bạn với những người hoàn toàn xa lạ**

Tất nhiên, nếu bạn có thời gian dành cho một người nào đó sau khi hai người được giới thiệu với nhau, bạn có thể dễ dàng đặt nền tảng cho tình bạn. Tuy nhiên, trong thế giới phát triển nhanh chóng ngày nay, đó là một công việc khó khăn. Chẳng hạn, bạn có cuộc trò chuyện qua loa với một cô lễ tân làm ở tổ chức mà bạn đang đến thăm và bạn muốn tìm hiểu nhiều hơn về cô ấy; hoặc tại một hội nghị, bạn gặp một người đàn ông làm trong ngành hỗ trợ kỹ thuật ở một công ty gần đó, nhưng bạn chỉ có một chút thời gian tiếp xúc. Biến một người quen chỉ tiếp xúc trong thời gian ngắn thành một người bạn quả là thách thức. Tuy nhiên, nếu bạn vạch được một kế hoạch tốt để vượt qua thử thách đó, kỹ năng sau sẽ giúp bạn hoàn thành kế hoạch.

Ngay sau khi nói lời chào, hãy đưa ra một chủ đề, bất kỳ chủ đề nào mà bạn có thể đặt ra câu hỏi hợp lý. Chẳng hạn, hãy nhờ giới thiệu về nhà hàng gần đó, hướng đường lái xe, chỗ mua một vật gì đó. Hãy nhờ cô ấy gợi ý về bộ phim. Hãy nhờ anh ấy đưa ra lời khuyên là bạn nên mua cái máy tính loại gì. Hãy nghĩ ra một thứ gì đó mà bạn có thể “cần” nhiều thông tin sau này.

Nhờ giới thiệu là một cách rất tốt. Bạn có thể “quên” cô ấy đã gợi ý bộ phim gì và gọi điện hỏi lại. Nếu bạn làm theo lời giới thiệu của anh ta về máy tính, thì việc liên lạc lại với anh ta để hỏi xem bạn nên mua nó ở đâu quả là hợp lý.

Hãy tìm ra một lý do phù hợp để liên hệ với “người lạ trước đó” lần thứ ba. Sau khi xem bộ phim hoặc mua máy tính xong, hãy gọi để nói lời “cảm ơn” vì những lời khuyên tuyệt vời. Trong trường hợp của cô lễ tân, bạn có thể đứng lại để nói lời cảm ơn trực tiếp với cô ấy.

Bí quyết là hãy tiếp tục liên lạc. Họ sẽ coi bạn từ một người xa lạ thành một người quen. Lúc này bạn có vị thế tốt hơn để kết bạn với anh ấy hoặc cô ấy.

*MẸO NHỎ #20 Hãy sẵn sàng liên hệ lại lần thứ hai*

Gọi cho người quen của bạn nói về một chủ đề có thể đặt được câu hỏi tiếp theo hợp lý. Sau đó liên hệ lại với cô ấy để tìm hiểu thêm thông tin. Miễn là thông tin đó liên quan đến những gì bạn đang nói, liên hệ lại lần thứ hai – hoặc lần thứ ba thì cũng chẳng có gì là kỳ lạ. Lúc này bạn đang trên con đường tiến gần đến tình bạn.

### **Bước tiếp theo**

Nếu bạn muốn kết hợp tình bạn để cùng nhau làm mọi việc, hãy trò chuyện hai hoặc ba lần để gợi cho người quen của bạn nói về những sở thích của anh ta. Sau đó tìm ra một tình huống có thể nảy sinh lời mời. Anh ấy có thích đi đến rạp hát không? Thức ăn Ấn Độ? Phim kinh dị? Sau vài cuộc trò chuyện ngắn qua điện thoại, lời mời của bạn dường như có vẻ hợp lý.

Tốt hơn hết là những hoạt động liên quan đến cuộc trò chuyện đầu tiên của bạn. Cô lễ tân đã nói cho bạn biết là cô ấy thích xem phim chưa? Bạn hãy nắm bắt cơ hội khi cơ hội đó mở ra trước mắt bạn. Chuyên viên giới thiệu chiếc máy tính cho bạn sẽ rất vui nếu bạn “chỉ vô tình” có hai chiếc vé đến một triển lãm kỹ thuật được trưng bày ở thành phố.

Tất nhiên, tôi không tập trung vào việc hẹn hò ở đây. Có vô số những sự kiện khác mà tôi đã đề cập đến đầy đủ trong cuốn sách của tôi Bí quyết để mọi người yêu bạn liên quan đến việc tạo dựng kiểu quan hệ đặc biệt đó. Hiện chúng ta chủ yếu nói về tình bạn.

## **Mẹo nhỏ hài hước để biến một người lạ trở thành người quen**

Noah Webster (một nhà soạn từ điển) chưa bao giờ bắt gặp một từ thông thường mà trên thực tế mọi người sống trong thế kỷ hai mươi một đều biết ít nhất là những người ở phía Đông bắc Hoa Kỳ. Nó bắt nguồn từ ngôn ngữ Đức được phát triển ở thế kỷ thứ X.

Bạn muốn biết ư? Từ đó là *schtick* (đôi khi đánh vần là *stich*, *sticth*, *stitch*, và nhiều cách khác nữa, tùy thuộc vào nguồn gốc địa lý và tôn giáo của người sử dụng). *Schtick* được định nghĩa là “một chút mưu mẹo trong kinh doanh, thường được sử dụng bởi những người thực hiện công việc kinh doanh.” Tôi không nói về *schtick* của Bác Charlie trong việc xoay tròn một cái đĩa trên đầu ngón tay hoặc kéo một khu phố bằng một cái tai. Tôi muốn nói đến từ *schtick* được nói ra một cách khéo léo và hấp dẫn khiến mọi người cười, đem lại cho họ cảm giác thích thú muốn bắt chuyện ngay với bạn.

Hàng ngày, chúng ta gặp nhiều người trong ngành dịch vụ, chẳng hạn như thu ngân ở một quán cà phê bạn thích hoặc nhân viên đứng quầy ở Taco Bell. Những nhân viên phục vụ trong ngành dịch vụ công cộng làm việc suốt cả ngày thường cảm thấy không có tên tuổi.

Đây là bí quyết để một ngày làm việc của họ trở nên tươi sáng hơn và đồng thời rèn luyện cách ăn nói lưu loát hơn: hãy đặt cho mọi người một cái tên theo chức danh. Tên đó tương tự như tên hiệu, nhưng bạn đặt cái tên đó sau khi đã tiếp xúc một cách thoải mái với người đó. Hoặc tên đó có thể chỉ là tên hiệu mang tính chất xu nịnh.

Hãy nói bạn biết từ “đẹp” trong tiếng Ý là *bella*. Nhân viên thu ngân ở quán cà phê bạn đến thường là người Mỹ gốc Ý. Bạn có thể khởi động một ngày bằng cách chào “Ciao, bella” (Chào cô em xinh đẹp) vào buổi sáng.

Tại Taco Bell, bạn thường đặt nửa pound thịt bò kèm nước sốt đậu và khoai tây. Một lần, một nhân viên ở quầy thu ngân bắt đầu chỉnh trang lại khi bạn nhìn anh ta. Bạn định đặt tên cho anh ta là “Kreskin” – người đoán được ý nghĩ của người khác.

Tôi cũng từng đặt biệt hiệu cho cô lễ tân ở phòng khám bác sĩ. Một lần, tôi bị đau cổ dữ dội, một cơn đau thực sự, chứ không phải kiểu đau thông thường do va chạm. Tôi gọi đến phòng khám và yêu cầu nói chuyện với bác sĩ Carter. Cô lễ tân tên là Camille Mazziotti trả lời điện thoại. Trong khi nghe tôi mô tả cơn đau, cô ấy hỏi tôi những câu hỏi có vẻ hiểu biết về y học.

Rồi cô ấy nói, “Thưa bà Leil, bác sỹ sẽ gọi lại cho bà. Nhưng hiện giờ bác sỹ đang có bệnh nhân, và tôi biết bác sỹ sẽ nói cho bà biết bệnh gì. Tôi có thể nói cho bà được không?”

“Được chứ, Camille.” Rồi tôi làm theo lời khuyên của cô ấy, và tôi không cảm thấy đau nữa. Chúng tôi đã có một mối quan hệ hết sức tốt đẹp. Điều đó bắt nguồn từ đâu? Mỗi lần nói chuyện với Camille, tôi đều gọi cô ấy là “Bác sỹ Camille.” Tôi biết cô ấy rất thích được “thăng chức”, và tôi đã làm cho cô ấy vui.

## **Với thế giới này bạn là hạt cát nhưng với ai đó bạn là cả thế giới**

Vì hầu hết *Mẹo nhỏ* trong cuốn sách này đều nhằm nâng cao lòng tự trọng của mọi người, nên hẳn cuốn sách này cũng có điều gì đó thú vị đối với bạn.

Trở lại quán cà phê. Ôi trời, hôm nay bạn quên ví ở nhà? “Cô thu ngân xinh đẹp” sẽ không nhất quyết đòi bạn phải trả tiền ngay (có lẽ không bao giờ chuyện đó xảy ra).

Darn, hôm nay tại sao Taco Bell đông bắt thường. Ô, “Kreskin” có thể làm trò ảo thuật ở đây. Anh ta sẽ phục vụ món ăn bạn yêu cầu ngay sau khi bạn bước vào cửa.

Đột nhiên, “Bác sỹ Camille” luôn tìm ra cách để tôi xen vào được lịch khám kín mít của người bác sỹ.

### **Những người bạn của bạn thì sao?**

Không chỉ người Anh rất thích tước vị. Ai cũng thích tước vị. Anh bạn Patrick của bạn đã dạy bạn điều gì? Hãy gọi anh ta là “Giáo sư Patrick.” Cô bạn Stefanie của bạn có hay giúp đỡ mọi người? Hãy gọi cô ấy là “Thánh Stefanie.”

Tùy thuộc vào năng lực, anh bạn thân của bạn, John, có thể là “Sếp John,” “Cha John,” “Hoàng tử John,” “Thầy John,” hoặc “Thuyền trưởng John.”

Cô bạn Linda của bạn có thể là “Tiểu thư Linda,” “Trung úy Linda,” “Chị gái Linda,” hoặc “Công nương Linda.”

Có lẽ, những tước vị danh giá chỉ hạn chế cho những người bạn yêu quý mà thôi.

*MẸO NHỎ #21 Hãy đặt cho mọi người một tên theo chức danh*

Nếu bạn nghĩ ai đó thích tên theo chức danh, hãy đặt cho anh ta một cái tên hiệu để tăng bốc anh ta. Điều này sẽ tạo cho bạn ấn tượng khó quên và ít nhất làm cho cả hai đều cảm thấy vui vẻ. Tuy nhiên, có một quy tắc cơ bản là cái tên phải nâng cao lòng tự trọng của người đó.

## **Bí quyết để không ngần ngại khi bắt đầu hoặc tham gia vào cuộc trò chuyện**

Một người hàng xóm thường gửi cô con gái mười hai tuổi sang nhà tôi khi cô ấy ra ngoài để làm hàng triệu những việc lẽ ra một người mẹ không phải làm.

Kelly là một cô bé xinh xắn, sẽ nhưng cô bé ít trò chuyện với các bạn đồng trang lứa. Một buổi chiều, cô bé than phiền với tôi về một bữa tiệc sinh nhật của các bạn gái mà cô bé phải tham dự.

“Tại sao cháu không muốn đi, Kelly?”

“Cháu không biết. Cháu muốn nói là cháu thích đi, nhưng cháu chẳng biết nói gì cả.”

“Ôi, thế cháu nghĩ là các bạn cháu sẽ nói về cái gì?”

“Cháu không biết.”

“Có chuyện gì ở trường mà mình nói được không Kelly nhỉ? Cháu thử cố nghĩ xem.”

“Dạ, nhà trường nói là họ sẽ ghép các bạn nam và các bạn nữ vào cùng một lớp thể dục chứ không tách riêng ra như hiện nay.”

“Thế cháu cảm thấy thế nào, Kelly?”

“Cháu không nghĩ đó là một ý kiến hay.”

“Tại sao không?”

“Dạ, các bạn nam giỏi các môn thể thao hơn chúng cháu, và cháu không nghĩ sẽ công bằng khi chúng cháu phải chơi với các bạn ấy.”

“Cháu còn lý do nào nữa không?” tôi hỏi cô bé.

“Dạ. Cháu rất thích một bạn trai ạ. Cháu không muốn bạn ấy nhìn thấy cháu mặc trang phục thể thao bó sát. Chân cháu gầy lắm.”

“Hoan hô! Cháu đã tìm được nhiều điều để nói rồi đấy.”

Tuần sau, tôi hỏi Kelly xem cô bé có thích dự sinh nhật không. Cô bé nói cô đã tự giới thiệu trước các bạn trong lớp và dành mười phút sau đó kể cho tôi nghe về cuộc trò chuyện tuyệt vời với các bạn về “ý kiến của cả lớp về bộ đồ thể thao bó sát”.

Tôi mỉm cười, thầm khen ngợi, bởi vì tôi đã làm cho Kelly tỏ rõ quan điểm của mình sớm hơn dự định.

### **Hãy trở thành người có lập trường vững vàng!**

Nhiều người nghĩ chỉ cần *biết* những sự kiện hoặc sự việc đang diễn ra là đủ để có thể duy trì được cuộc trò chuyện. Nhưng cuộc nói chuyện đó không thú vị! Cuộc nói chuyện không phải chỉ đưa ra tin tức như một bản tin trên đài. Bạn phải đưa ra ý kiến về mỗi vấn đề để tỏ rõ quan điểm của mình và làm cho ý kiến đó trở nên thú vị.

Bạn đã từng nghe báo cáo chưa? Đó là bài viết trình bày quan điểm về một vấn đề. Các chính trị gia rất sợ nói mà không có quan điểm.

Đừng đợi cho đến khi một chủ đề cụ thể nào đó xuất hiện và bạn không kịp đưa ra ý kiến của mình. Khi bạn đang nghĩ về những điều bạn muốn nói, họ đã xì xạo về một điều gì khác.

Trước khi nói chuyện với mọi người, hãy đọc những bài viết trên trang nhất tờ báo phát hành ngày hôm nay. Nghĩ về một bộ phim nổi tiếng hay một chương trình ti vi bạn đã xem. Nhóm của bạn thích nói chuyện về típ người nào? Các nhân vật thể thao? Ngôi sao điện ảnh? Chính trị gia? Hãy tự hỏi cảm nhận của bạn về mỗi vấn đề hoặc mỗi người đó. “Viết” ra quan điểm riêng của bạn.

### *MEO NHỎ #22 Nghĩ một chủ đề và đưa ra quan điểm*

Chúng ta thường làm như vậy trước một cuộc họp về công việc, vậy tại sao lại không áp dụng với những cuộc họp mang tính xã hội. Hãy liệt kê những chủ đề mọi người có thể đưa ra thảo luận. Hãy tưởng tượng một người phỏng vấn trên ti vi đang hỏi bạn trước hàng triệu người xem, “Nào, hãy cho chúng tôi biết quan điểm của bạn về cái này cái kia.” Hãy làm cả nước kinh ngạc trước những hiểu biết khôn ngoan của bạn.

Một lợi thế nữa để đưa ra quan điểm của bạn là khi tập trung vào một sự kiện hiện tại, bạn sẽ thấy mình trở nên đam mê chính sự kiện đó. Vì vậy, bạn sẽ có cảm hứng để bắt đầu cuộc trò chuyện. Tất nhiên thành công hay không phụ thuộc phần lớn vào tài ăn nói của bạn.

Trong những cuộc trò chuyện nhanh chóng, thật khó để xen vào một lời. Những người có tài ăn nói sẽ khó thật nhanh theo dòng câu chuyện nhưng vẫn tìm cách giải thích cặn kẽ vấn đề họ đưa ra. Mẹo nhỏ tiếp theo dạy cách thực hiện điều đó.

### **Bí quyết giải thích cặn kẽ vấn đề bạn đưa ra khi bạn liên tục bị ngắt lời**

Cách đây vài năm, cứ đi bộ qua thành phố là bạn nhìn thấy khuôn mặt của Angelia Jolie, Brad Pitt và Jennifer Aniston hoặc của cả ba – trên các quầy sách báo. (Những người khôn ngoan không muốn tranh cãi bàn tán nhiều đủ biết rằng Pitt đã bỏ Aniston để đến với Jolie). Nhưng mặc cho các phương tiện thông tin rùm beng, tôi cùng với nhóm bạn vẫn thích thảo luận về tình yêu tay ba.

Lúc đó, cả thế giới hy vọng Aniston và Pitt sẽ vẫn ở bên nhau. Nhưng khi những suy đoán không phải như vậy, trên thực tế họ đã ly hôn, cuộc thảo luận lại được hâm nóng.

Mọi người ngắt lời nhau. Thế nhưng chẳng ai để ý, vì chúng tôi đang hưởng ứng một cuộc trao đổi ý kiến nhanh chóng và vui vẻ với các bạn của mình.

Một người phụ nữ tên Petra là thành viên mới của nhóm nói, “Jennifer nên có...” Nhưng một ai đó lại đưa ra ý kiến khi Petra chưa nói xong. Khi bị ngắt lời lần đầu tiên, Petra đã nói lại lần thứ hai với những từ tương tự, “Jennifer nên có...” Một lần nữa, cô ấy lại không thể nói hết lời. Sau khoảng một phút, cô ấy cố gắng nói lại lần thứ ba, “Jennifer nên có...”

Nghe từng lời lặp lại chính xác của cô ấy lần thứ ba làm chúng tôi cảm thấy bối rối vì chúng tôi đã ngắt lời cô ấy. Việc đó chứng tỏ với mọi người là Petra không theo kịp câu chuyện và chỉ muốn nói về một điều cô ấy đã cố gắng trước đó. Nhận thức đó làm cho mọi cuộc thảo luận bị dừng lại khi mọi người ngoảnh về phía Petra một cách lịch sự để tạo cơ hội cho cô ấy nói hết câu.

Quan điểm về một vấn đề của Petra tinh khiết như cục đá – mặc dù, phải thừa nhận là, đây không phải là một buổi tối mà bất kỳ ai trong chúng ta đều có sự quan sát tinh tế. Khi cô ấy nói hết lời, mọi người chờ đợi một cách lịch sự để xem liệu cô ấy có muốn nói tiếp không cho đến khi họ thực sự bắt được những ý kiến sống động với ngữ điệu bình thường. Cách Petra tham gia câu chuyện không khéo léo chút nào. Bởi mỗi lần cô ấy đưa ra quan điểm của mình theo cùng một cách, cả nhóm đã nghĩ, đúng là cô ấy bị ám ảnh với một quan điểm của mình. Hơn nữa, cô ấy làm cho mọi người cảm thấy có lỗi vì đã ngắt lời cô ấy. Điều quan trọng là, lần nào Petra cũng sử dụng cùng một cụm từ khiến cho

cuộc trao đổi ý kiến sôi nổi bị gián đoạn.

Xin đừng hiểu lầm. *Mẹo nhỏ* này không biện minh cho những người hay ngắt lời. Đó là sự thiếu tôn trọng, bất lịch sự và khó chịu. Những người có duyên nói chuyện hiểu rõ cách nói chuyện, giống như âm nhạc, có những nhịp điệu khác nhau. Có sự khác nhau lớn giữa cuộc trò chuyện từ tốn, trầm tĩnh và cuộc thảo luận nhanh chóng và sôi nổi. Buổi tối đặc biệt này, việc ngắt lời không phải là một tội lỗi nghiêm trọng như một cuộc hội thoại bình thường.

**Làm cách nào Petra có thể giải thích cặn kẽ về quan điểm của mình mà vẫn giữ được thể diện?**

Sai lầm của Petra là mỗi lần đưa ra quan điểm của mình cô ấy đều sử dụng những từ giống nhau. Điều đó làm cho cô quen nói về một điều hơn là theo tiếp cuộc trò chuyện. Tuy nhiên, cô ấy hoàn toàn có thể khiến chúng tôi thích thú mà vẫn giải thích cặn kẽ được quan điểm của mình nếu mỗi lần xen vào câu chuyện, cô ấy mở đầu theo những cách khác nhau.

Chẳng hạn, lần thứ hai, có lẽ cô ấy nên mở đầu bằng những câu như thế này:

“Nhiều người có ý kiến khác nhau, những ý kiến của tôi là Jennifer nên có...”

“Tôi biết báo chí viết quá nhiều, nhưng các bạn không nghĩ là Jennifer nên có...”

Cách đó, nếu cô ấy bị ngắt lời lần nữa, cả nhóm sẽ không bao giờ biết Petra sắp sửa trình bày cùng một quan điểm mà cô ấy đã đưa ra cách đó năm phút.

*MẸO NHỎ #23 Hãy mở đầu khác nhau khi đưa ra cùng một quan điểm*

Chẳng sớm thì muộn (và có lẽ sớm hơn), một người nào sẽ ngắt lời bạn. Để không phải nghe giống như bạn đang nói mãi về một ý kiến, hãy nói câu mở đầu quan điểm của bạn bằng những từ ngữ khác nhau trong những lần tiếp theo. Người nghe sẽ không bao giờ đoán được bạn đang đưa ra quan điểm ban đầu. Rượu cũ bình mới luôn có tác dụng ở mọi thời điểm.

## **Bí quyết kết bạn với những người không biết tiếng mẹ đẻ**

Một trong những người bạn sống cùng phòng với tôi trong một thời gian ngắn, cho đến khi cô ấy tìm được một căn hộ khác, là Sandi Fiorentino, đã đến New York để theo nghề người mẫu. Với chiều cao 1.77m và mái tóc vàng bạch kim tự nhiên mà hầu hết những người mẫu hay nhuộm, hãng Ford danh tiếng đã lăng-xê cô. Sandi rất sung sướng vì lần tập dượt đầu tiên của cô ấy diễn ra ở Italian Riviera, nơi cô có thể thực tập ngôn ngữ mà cô đang phải vật lộn để học từ bà ngoại là người Ý.

Khi quay trở về, cô hồn hên kể cho tôi nghe toàn bộ chuyến đi. Đương nhiên, tôi đã hỏi cô ấy câu hỏi mà mọi cô gái chưa chồng hỏi nhau, “Bạn có gặp ai thú vị không?” Lúc này Sandi có lẽ đã gặp mười người phụ nữ quyến rũ nhất ở Ý, nhưng tất cả mọi phụ nữ đều hiểu, “ai thú vị” có nghĩa là “anh chàng nào thú vị.”

Sandi cười e lệ, “Giancarlo. Ý tôi là anh ấy cực kỳ thu hút.”

“Làm cách nào bạn gặp được anh ấy?”

Cô cười khúc khích. “Anh ấy đón tôi trên bãi biển.”

“Ồ, Sandi, chắc anh ấy phải rất sôi nổi!”

“Ôi! Không, nhiều anh chàng tuyệt vời khác đã cố gắng nói nhưng tôi không thể hiểu được một từ nào khi họ nói. Nhưng không hiểu vì nguyên nhân nào đó mà tôi lại hoàn toàn hiểu Giancarlo, và tôi nào chúng tôi cũng hẹn hò nhau. Khi nào anh ấy đến thăm tôi, tôi sẽ giới thiệu anh ấy với bạn.”

### **Anh chàng người Ý sôi nổi đến**

Khi tôi gặp Giancarlo, tôi đã nói rằng Sandi nói với tôi anh là người đàn ông đầu tiên cô ấy hiểu khi nói tiếng Ý. Anh ấy đã nháy mắt với tôi và nói rất rất chậm: “Parlo... molto... lente-mente... per... gli... stranieri.” Thậm chí với vốn tiếng Ý vô cùng bập bẹ của tôi, tôi cũng hiểu anh ta đang nói, “Tôi nói rất chậm với những người nước ngoài.”

Hãy đi nào, Giancarlo! Những người nói nhanh trên bãi biển không hiểu những cô gái xinh đẹp. Nhưng những người nói chậm đã hiểu. Anh hiểu cảm giác của người không hiểu được ngôn ngữ mà họ đang cố gắng học.

**MẸO NHỎ #24** Hãy nói chậm khi nói chuyện với những người không biết tiếng bản xứ

Chúng ta đang sống trong thế giới toàn cầu hóa, và bạn sẽ gặp ngày càng nhiều người coi tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai của mình. Để họ hiểu bạn, bạn phải nói chậm lại – hành động chậm lại. Đương nhiên bạn thấy việc này có vẻ kỳ lạ. Nhưng tôi bảo đảm việc này sẽ làm hài lòng những người nghe bạn nói. Để nói chuyện với những người không biết tiếng bản xứ, bạn cần học một ngôn ngữ mới, rất đơn giản. Nó được gọi là tiếng Anh nói thực sự chậm.

## Bí quyết nói chuyện hợp với người nghe

Tôi đã từng diễn thuyết tại một hội nghị về lĩnh vực dành cho những người có hoàn cảnh khó khăn ở Mississippi cùng với một diễn giả người da đen nổi tiếng, Diana Parks. Cô ấy là một phụ nữ năng động và được mọi người yêu mến. Vì vậy, trong khi cô ấy thuyết trình, tôi không thể tin vào tai mình khi nghe những gì cô ấy nói như “Anh không biết” và “Họ đã làm việc đó.”

Sau buổi thuyết trình của chúng tôi, tôi định khai thác thêm về chủ đề này với cô ấy. Cô chỉ cười và nói, “Leil ạ, tôi đã lớn lên ở đây. Những con người ở đây là dân tộc của tôi. Họ đối xử với tôi tốt hơn theo cách ấy.” Tôi tin rằng cô ấy đúng. Diana đã được khán giả đứng dậy vỗ tay tán thưởng.

Đương nhiên việc tôi cố gắng thuyết trình giống như Diana có lẽ không phù hợp. Tuy nhiên, khi nhìn lại sự việc, tôi nhận ra là tôi nên lược bỏ một vấn đề nào đó trong bài nói chuyện của tôi để tránh sử dụng những từ không thông dụng.

Sau sự việc trên thì cách nói chuyện hợp với người nghe là quá rõ ràng. “Khi ở Rome, hãy nói như những người La Mã.” Tôi cảm thấy xấu hổ vì đã không phán đoán được cảm xúc của khán giả và họ đã không hiểu một số từ được coi là “dao to búa lớn” của tôi.

### **Thỉnh thoảng bạn không nên dùng những lời “dao to búa lớn” trong từ điển.**

Nếu bạn là một anh chàng thích nói những cụm từ dài dòng phức tạp, hãy cắt bớt từ của bạn khi nói trước đám đông. Bạn sẽ tạo cho người nghe cảm giác dễ chịu hơn nhiều. Chẳng hạn, nếu bạn đang tranh luận với anh chàng Joe bình thường và bạn bảo anh ấy đừng “nói quanh co nữa bởi vì những lời lẽ của anh ấy không thật,” bạn sẽ thấy vẻ lúng ta lúng túng của anh ấy. Hãy dịch đoạn trên sang ngôn ngữ của anh ta: “Đừng cố gắng đi sâu vào chuyện đó. Tôi biết những gì bạn đang nói chỉ là vớ vẩn.”

Điều đó tương tự như những gì bạn sẽ làm với một đứa trẻ. Nếu bạn đang nói về phim hoạt hình chẳng hạn, bạn đừng nên hỏi, “Các cháu có thích những phim hoạt hình giống như người thật không?” Bạn sẽ thấy chúng lúng túng. Thay vì hỏi như vậy, hãy hỏi, “Các cháu có thích những bộ phim hoạt hình mà các con vật nói chuyện và hành động giống như con người không?”

Một nghiên cứu được công bố trên Tạp chí Khoa học về Tâm lý cho thấy nếu bạn “ở trên” một người nào đó – trong trường hợp này, với khả năng ngôn ngữ - bất kỳ điều gì bạn làm để “hạ thấp bạn” ngang bằng với cấp bậc của anh ta sẽ tạo cho anh ta cảm giác gần gũi với bạn hơn.

*MẸO NHỎ #25 Hãy dùng từ phù hợp với trình độ giáo dục của họ*

Không chỉ chủng tộc, màu da và tín ngưỡng mang tính chất đa dạng, ngôn ngữ cũng vậy – thậm chí tính đa dạng đó thể hiện trong cùng một ngôn ngữ. Nếu bạn muốn trò chuyện nhanh chóng với mọi người, hãy chuẩn bị vốn từ phù hợp với người nghe, cho dù chỉ với một người hoặc hàng ngàn người.

## Bí quyết nói chuyện với những người bị thiệt thòi

Một trong những nỗ lực bất thành của tôi là trở thành nhà văn phiêu lưu. Tôi hay tưởng tượng ra những cảnh leo núi ở Thái Lan hay nằm trên bãi biển ở Belize – tất cả đều được miễn phí. Sau khi hỏi nhiều nhà xuất bản, cuối cùng tôi nhận được câu trả lời của một tờ báo siêu thị. Tờ báo đó chẳng có ý nghĩa gì với tôi vì nó không phải là một tờ báo chuyên đăng các tác phẩm văn học. Tôi không để ý là những câu chuyện của tôi được đăng xen giữa những công thức làm món súp bí và bí quyết thoát khỏi những Ngày chủ nhật trong những chiếc phòng rộng với đầy trẻ con. Tôi đã có một bài viết về *du lịch*.

Biên tập viên gửi cho tôi bản hợp đồng và danh sách những điểm đến. Tôi có thể đi thám hiểm bằng tiền của họ. Tôi hồi hộp xé tan chiếc phong bì. Những nơi được lựa chọn là:

Thành phố Atlantic

Disneyland

Thác Niagara

Vườn quốc gia Grand Canyon

Công viên quốc gia Yellowstone

Có lẽ tôi đã bị chơi khăm. Mayan Riviera, Bali, Pago Pago đâu rồi? Và cả những nơi tôi đã đọc trong tạp chí *Thị trấn và Vùng quê*, *Atlantic Monthly*, và *Những điểm đến* nữa?

Tôi vội vò lấy chiếc điện thoại và hỏi biên tập viên xem có nơi nào khác không, hèm, toàn những nơi “bất thường”.

Cô ấy nói, “Leil ạ, chúng ta phải ở trong phạm vi giới hạn có thể đối với độc giả của chúng ta. Hầu hết độc giả không thể đủ tiền để đi đến Caribe, huống chi là những nơi xa hơn thế nữa.”

Sấm nổ, chớp lóe. Tôi đã hiểu! Cô ấy quá đúng.

Tôi đã thể hiện *phán đoán cảm xúc* quá kém. Tôi vẫn âm thầm đau khổ khi sờ đến nhưng tờ tạp chí danh tiếng trong phòng khám răng của tôi và nhìn những nơi nghỉ ngơi xa lạ mà tôi không bao giờ có đủ tiền để đến đó. (Rõ ràng là bác sỹ khám răng cho tôi có thể đủ tiền để đến những nơi đó.) Bỗng nhiên tôi thấy trân trọng tờ báo của siêu thị đó hơn.

Và đúng như những biên tập viên hiểu cách sống của độc giả mình, chúng ta sẽ hiểu cách sống của bất kỳ người nào mà chúng ta trò chuyện.

**MẸO NHỎ #26** *Đừng nói theo kiểu “có của” với “những người nghèo”*

Không bao giờ nên nói về những món hàng đắt tiền mà những người đang nói chuyện với bạn không thể mua được.

Dù đó là một nơi nghỉ dưỡng, ngôi nhà thứ hai, nhà hàng sang trọng, hay một người giúp việc, hãy phán đoán cảm xúc của họ khi họ biết được điều gì đó trong cuộc sống đầy may mắn của bạn mà có lẽ họ sẽ không bao giờ có được dù chỉ một phần.

Nhiều “thứ cần thiết” trong cuộc sống của tầng lớp trung lưu là đồ dùng xa xỉ chưa từng có đối với những người ở tầng lớp có hoàn cảnh kém may mắn hơn. Tại sao lại nhắc đến chúng? Đừng nói ra những gì mà bạn cảm thấy sẽ tạo ra sự khác biệt và hãy

tán dương những gì mà bạn cảm thấy tương đồng.

Giancarlo, Diana, và biên tập viên tạp chí của tôi đã có *phán đoán cảm xúc*. Họ hiểu một người sẽ có cảm giác không tốt khi nói tiếng Anh không thành thạo, có vốn từ vựng hạn chế hoặc sống dựa vào số tiền ít ỏi. Dưới đây là *phán đoán cảm xúc* của một bà mẹ giấu tên đã cứu tôi khỏi một sự khốn cùng khác – sự nhục nhã!

## Bí quyết cứu một người thoát khỏi “chết vì ngưng”

Tôi muốn ôm chặt những người đã cứu tôi thoát khỏi sự cắn rứt lương tâm. Hàng trăm người trong số họ!

Ân nhân gần đây nhất của tôi là một phụ nữ tôi gặp trên một chuyến tàu cách đây vài tháng. Tôi đang cố chớp mắt, nhưng nghe thấy tiếng âm ỉ của một trò chơi video mà đứa trẻ đằng sau tôi đang chơi. Đáng nhẽ chỉ cần nói với bà mẹ là nên tịch thu đồ chơi đó, tôi lại nghĩ là nên bắt chuyện với những người hay to mồm trước rồi sau đó nói với bà mẹ sau.

Tôi quay xung quanh. Cô bé âm ỉ có mái tóc màu nâu dài ngang vai đang dính mũi vào trò chơi.

“Chào cháu,” tôi nói “cháu đang chơi trò gì thế?”

“Tom Raider,” cô bé nói nhỏ gần chỉ vừa đủ nghe mà không hề ngước mắt lên.

Tôi hình dung ra những con ma cà rồng đang lục soát những nắm mộ, “Thế à, trò chơi đó hay lắm đấy”, tôi nói dối. “Tất cả các bạn gái ở trường đều chơi trò này hả cháu?”

Cô bé nhìn tôi cứ như thể tôi là người từ hành tinh khác, sau đó nhìn mẹ mình, và lại say mê chơi tiếp. Tôi hỏi mẹ cô bé, “Con gái chị tên là gì?”

Không trả lời câu hỏi của tôi, bà mẹ mỉm cười và nói luôn, “Thế đấy, phần lớn bọn trẻ đều có đầu máy chơi điện tử. Bọn trẻ dường như nghiện trò này.” Rồi bà ta nói tiếp với vẻ như muốn xin lỗi, “Thế nhưng những trò chơi đó rất âm ỉ. Mẹ con tôi sẽ tắt đi ngay.”

Đã hoàn thành nhiệm vụ! Mỉm cười, tôi quay đi ngủ ngon lành.

Khi tỉnh dậy, tôi đứng lên để đi đến nhà vệ sinh. Khi tôi sắp bước vào, một cậu bé đội chiếc mũ mà những cầu thủ bóng chày hay đội, trên mũ có dòng chữ Robert tiến đến phía tôi “Thưa cô, cháu xin lỗi ạ,” cậu bé nói bằng một giọng nam không thể nhầm lẫn vào đâu được.

Khi quay về chỗ ngồi, tôi đi qua chiếc ghế chỗ cô bé âm ỉ đó ngồi. Ngồi trên chiếc ghế đó là một đứa trẻ có mái tóc màu nâu tương tự đang đội chiếc mũ Robert.

“Ôi trời! Cô bé đó hóa ra là con trai!” Tôi phát hiện ra, bề mặt ngồi thụp xuống ghế.

## Phán đoán cảm xúc của bà mẹ đã cứu tôi

Nhĩ lại, tôi phát hiện ra là mẹ của Robert có món quà vô giá, đó là *phán đoán cảm xúc*. Sau khi tôi nói sai, “tất cả các bạn gái” và “Con gái chị tên là gì?”, cô ấy đã không cho biết giới tính thực của con bằng cách nói thẳng tên “Robert.” Cô ấy biết là tôi sẽ cảm thấy ngưng như thế nào và đã che lấp câu hỏi sai lầm rõ ràng đó của tôi bằng cách chuyển sang nói chuyện nói chuyện với tôi về tính phổ biến của trò chơi. Tôi muốn ôm chặt cô ấy mà cảm ơn.

Thỉnh thoảng, ai trong chúng ta cũng lâm vào tình trạng khó xử - phát âm sai một từ, gọi sai tên một ai đó, rõ ràng thể hiện sự hiểu lầm hoặc không hiểu biết của chúng ta, nói một điều gì đó hoàn toàn sai hoặc chỉ im lặng. Không một ai đó phạm một trong những lỗi trên, bạn sẽ thấy người ấy mang vẻ mặt khổ sở như chỉ muốn chết.

Dưới đây có thể là phép suy luận tình tề nhất, nhưng nó chỉ đúng với một số mục đích. Nếu bạn đã từng kể những chuyện tầm phào khi đang nói chuyện với một nhóm người, bạn hiểu rằng im lặng một giây thì dài như một tiếng. Hãy đoán xem một người đang kể những câu chuyện tầm phào mà bị làm mất thể diện sẽ cảm thấy thế nào. Hãy đưa ra ngay những nhận xét để anh ta không bị bẽ mặt.

*MẸO NHỎ #37 Che giấu những tình huống khó xử trong khi trò chuyện bằng cách đưa ra ngay lời nhận xét*

Nếu một ai đó nói điều gì mà ngay sau đó cô ấy phát hiện ra là không đúng, phát âm sai, cô ấy rất có thể sẽ im lặng vì xấu hổ. Lúc ấy, bạn hãy nói một câu gì đó để che lấp điểm sai của người bạn. Chính điều đó sẽ nhanh chóng khiến cô ấy không kịp xấu hổ nghĩ là mình là người ngu ngốc.

Nói về cách thay đổi chủ đề...

## Bí quyết chuyển chủ đề một cách hợp lý

Đã bao lần bạn gặp bế tắc trong một cuộc trò chuyện trong đó mọi người nói về một chủ đề mà bạn không hề biết, không hề quan tâm và thậm chí còn thấy tẻ nhạt? Nhưng bạn không thể cắt ngang để chuyển ngay sang một chủ đề mới. Việc đó nghe có vẻ không bình thường. Vậy, làm cách nào bạn có thể chuyển chủ đề đó sang một chủ đề khác hấp dẫn hơn mà nghe có vẻ vẫn bình thường?

Trước tiên, hãy khám phá cách phát triển hợp lý một cuộc trò chuyện. Trên thực tế, bất kỳ những gì mà mọi người đang nói đều liên quan đến những gì mà người cuối cùng vừa nói. Đây là một ví dụ điển hình:

1. Bạn đưa ra nhận xét rõ ràng liên quan đến một Người X nào đó vừa nói.
2. Sau đó, Người X (hoặc Y) đưa ra quan điểm liên quan đến những gì bạn nói.
3. Bạn lặp lại tương tự, và cứ tiếp tục như vậy. Điều đó nghe có vẻ không bình thường bởi vì người đang nghe bạn nói hiểu được sự kết hợp giữa hai ý kiến. Ví dụ này được thực hiện dù bạn đang trò chuyện với một nhóm khoảng hai hoặc hai mươi người. Bằng cách này, chủ đề sẽ dần dần được chuyển sang chủ đề khác một cách hợp lý.

### Và dưới đây là MẸO NHỎ

Nếu bạn muốn thảo luận một chủ đề cụ thể, hãy chọn điều gì đó (một ý kiến, một cụm từ hoặc thậm chí chỉ một từ đơn lẻ) mà người cuối cùng vừa nói. Hãy lặp lại hoặc diễn đạt lại điều trên rõ ràng hơn, và sau đó kết hợp điều đó với điều mà bạn muốn nói. Nếu bạn dẫn chứng ý kiến của họ và sau đó kết hợp ý kiến đó, thậm chí không được chặt chẽ, với ý kiến của bạn, thì sự kết hợp đó vẫn phù hợp với người nghe.

Chẳng hạn, bạn có muốn nói về một bộ phim mà bạn đã xem không? Hoặc về những bài học cưỡi ngựa mới của bạn? Có lẽ bạn muốn nói với họ là bạn đang nâng cấp ngôi nhà của bạn. Nhưng, than ôi, họ lại đang nói về một chủ đề chán nhất trên thế giới, đó là thời tiết.

Ví dụ, một người phụ nữ tỏ ra buồn chán khi than phiền về trận mưa như trút nước hôm thứ Bảy tuần trước. Một người phụ nữ khác nói thêm, “Chán thật. Trời toàn mưa vào những ngày cuối tuần.” Và nhiệm vụ của bạn là chuyển từ chủ đề về trận mưa sang chủ đề bộ phim bạn thích. Dưới đây là bí quyết.

Câu đầu tiên bạn nói về mưa. Câu tiếp theo, hãy kết hợp với một chủ đề mà bạn muốn nói. Chẳng hạn, “Vào những ngày cuối tuần mà trời mưa, tôi thường đi xem phim. Tuần vừa rồi tôi mới xem một bộ phim có tiêu đề là...” Sự chuyển đổi này làm cho người nghe thấy hợp lý và sau đó nói chủ đề liên quan đến bộ phim.

Nếu bạn thích nói về việc cưỡi ngựa hơn, hãy nói, “Tôi hy vọng là thứ Bảy tới trời sẽ không mưa, bởi vì tôi có bài học thứ hai về cách cưỡi ngựa...”

Bạn muốn họ biết về việc cải tạo ngôi nhà của bạn? “Cầu trời cuối tuần tới đừng mưa, bởi vì, tôi không phải đưa bà xã đi mua sắm mà tôi có lý do để ở nhà để sửa lại phòng tập thể dục.” Mỗi lần, bạn phải nói từ mưa để kết hợp một cách hợp lý từ đó với chủ đề bạn muốn nói.

Chuyển chủ đề là một mẹo từ lâu đã được các chính trị gia thích sử dụng. Hãy nghe bài nói chuyện

trên ti vi trong chương trình chính trị sáng Chủ nhật hàng tuần và hãy đếm số lần các chính trị gia sử dụng mẹo đó!

*MẸO NHỎ #28 Hãy lặp lại từ ngữ của họ và kết hợp với từ của bạn*

Để thay đổi chủ đề, hãy lặp lại hoặc diễn đạt lại rõ ràng hơn những từ hoặc ý kiến của người vừa nói, sau đó kết hợp với từ ngữ hoặc ý kiến của bạn. Nếu bạn đã nói hoặc ám chỉ những gì mà một người vừa nói, mọi người thậm chí sẽ không chú ý là bạn đã thay đổi chủ đề!

Tất nhiên, có những thời điểm bạn không nên thay đổi chủ đề, cho dù bạn thấy chủ đề đó quá buồn tẻ.

## Bí quyết nhận biết khi nào không nên chuyển chủ đề

Một trong những khách hàng tôi tư vấn đã lập một hệ thống kiểm soát hàng tồn kho và đào tạo cả công ty về hệ thống đó. Tuy nhiên, vài tháng sau, hầu hết nhân viên vẫn còn lúng túng khi sử dụng. Tất cả, chỉ trừ một nhân viên, đó là một nam nhân viên tốt và trầm tính tên là Gunter.

Tại một trong những cuộc họp bàn tròn bất thường của công ty, Giám đốc Điều hành đã thông báo là Gunter sẵn sàng chỉ dẫn bất kỳ ai cần đào tạo thêm về hệ thống mới này. Khi ông Santos tiếp tục hát bài ca ngợi, tôi lên nhìn Gunter. Anh ta đang nhìn vạt áo mình về ngượng ngập, nhưng tôi có thể nói về mặt anh ta đầy tự hào, thích thú với những lời khen của sếp.

Santos tiếp tục, “tôi dám chắc tất cả chúng ta đều biết ơn Gunter. Một số người đã nói với tôi là bất kể khi nào máy tính của họ gặp trục trặc, Gunter đều đến sửa cho dù anh ấy đang phải làm việc và...”

Tuy nhiên, khi Santos chưa nói hết câu, một nhân viên cắt ngang, “Ôi, những chiếc máy tính mới đã được đặt ở một số vị trí không thuận tiện. Chẳng hạn...”

Devin, nhân viên ngắt lời đó, vẫn cứ đều đều nói, và những lời khen ngợi Gunter dường như đã bị mọi người lãng quên. Duy chỉ có Gunter là không quên.

Devin cứ thế nói cho đến khi người đàn ông cạnh thị ngắt lời của anh ta. Nếu Devin truyền mero phán đoán cảm xúc vào những động mạch của mình, anh ta sẽ không bao giờ lấy đi của Gunter những lời khen đáng giá còn lại.

Thực tế, không phải Gunter là người mất tất cả trong ngày hôm đó. Nếu vài tuần sau nữa, máy tính của Devin bị hỏng, bạn có nghĩ là Gunter sẽ đến ngay để giúp anh ta không?

### Không chỉ là những lời khen

Không chuyển chủ đề trong những trường hợp mà một ai đó đang được khen. Hãy giữ *phán đoán cảm xúc* giống với những người xung quanh bạn. Nếu bạn thấy mọi người trong nhóm bạn rất thích chủ đề lúc đó, hãy lấy tay che miệng lại.

Chẳng hạn, bạn, Sara và một số người khác đang ngồi quây quần trong phòng khách của một ai đó. Cả nhóm đang tranh luận về những đứa con của Sara, kỳ nghỉ của Sara hoặc về một thứ gì khác của Sara mà cô ấy rất thích nói đến. Cho dù bạn cảm thấy cuộc tranh luận thật là buồn tẻ, hãy đừng thay đổi chủ đề. (Hãy để một người khác làm việc đó. Sớm muộn gì họ cũng sẽ chuyển chủ đề mà.) Hãy để Sara hưởng cuộc trò chuyện hiện tại cho đến khi nó biến mất một cách tự nhiên hoặc một người nào khác thực hiện công việc thay đổi chủ đề.

Hãy phán đoán là Sara sẽ không hài lòng nếu chủ đề đột ngột bị thay đổi – và cô ấy sẽ không hài lòng với người đã thay đổi chủ đề đó.

**MẸO NHỎ #29** Đừng bao giờ thay đổi chủ đề mà người khác cảm thấy đặc biệt.

Đừng bao giờ thay đổi chủ đề hoặc bỏ đi khi bạn thấy cuộc trò chuyện quan trọng hoặc đặc biệt đối với một người trong nhóm. Đặc biệt nếu những người khác đang ca ngợi người đó, hãy tỏ vẻ ôm hôn thăm thiết. Trên thực tế, đừng ngắt quãng cuộc trò chuyện sôi nổi khi mọi người đang ca tụng người đó.

Đừng quá vô tình, ngay cả khi bạn không tham gia vào cuộc trò chuyện, hãy cứ ở trong phòng khi phần đối đáp đang diễn ra “hồi hộp”. Hành động ngắt quãng chẳng khác gì bạn đã bỏ họ mà đi.

## Bí quyết để không đưa ra cùng một câu trả lời hai lần

Năm ngoái, khi tôi đang thuyết trình tại một hội nghị, một khách hàng tiềm năng đã hỏi tôi là tôi sinh trưởng ở đâu. “Washington, D.C”, tôi nói nhỏ nhẹ, và tiếp tục một cuộc trò chuyện khác. Năm phút sau, cô ấy lại hỏi tôi câu hỏi tương tự: “Bà sinh trưởng ở đâu vậy, bà Leil?”

*Ôi! tôi nên trả lời thế nào đây? Nếu tôi lặp lại tên thành phố đó, cô ấy sẽ nhớ ra là cô ấy đã hỏi tôi trước đó và cảm thấy chán.*

Không còn lối thoát. Khi tôi nói tỏ vẻ ngoan ngoãn, “Washington, D.C,” cô ấy cau mày vì cảm thấy mình đã sai lầm. Từ nguyên nhân sâu xa trên, trong tiềm thức, cô ấy sẽ đổ cho tôi là đã làm cô ấy cảm thấy ngượng ngùng.

### Khi lỡ lời, tôi phải làm gì?

Sự việc trên đưa đến cho bạn câu hỏi là bạn nên xử lý thế nào khi một ai đó hỏi bạn hai lần cùng một câu hỏi? Chắc chắn là bạn không muốn làm bẽ mặt người đó. Tôi đã nghiền ngẫm về việc này, nhưng không có kết quả. Nhưng một tháng sau, tôi đã có câu trả lời rất đúng.

Tôi đang trên máy bay từ Denver đến New York. Trong khi trò chuyện với người ngồi bên cạnh, tôi phát hiện cô ấy cũng sống ở Thành phố New York. Tôi hỏi cô ấy, “Chị sống tại khu phố nào ở Manhattan?”

Cô ấy trả lời, “Ở khu phố 82, đại lộ Park,” và chúng tôi tiếp tục sang một chủ đề khác. Mười phút sau, tôi lại hỏi cô ấy câu hỏi tương tự: “Chị sống tại khu phố nào ở Manhattan thế?” Rất phấn khởi và không quên vỗ đét một cái, cô ấy trả lời, “Phía bên phải đối diện Bảo tàng nghệ thuật Metropolitan”. Rồi cô ấy hỏi luôn tôi là đã đến đó chưa. Tôi nói là đã đến rồi và chúng tôi tiếp tục trò chuyện cho đến khi máy bay hạ cánh xuống sân bay JFK.

Vài tuần sau, tôi muốn đến thăm một cuộc triển lãm mới ở Metropolitan. Trước khi đi, tôi đã kiểm tra lại địa chỉ: khu phố 82 và đại lộ Park.

*Hừm, có phải nơi này tôi đã nghe gần đây không nhỉ? Thật đáng trí. Đó là nơi mà người ngồi cùng tôi trên chuyến bay từ Denver sống.*

Tất cả đã rõ. Về điềm tĩnh của cô ấy đã cứu tôi không bị xấu hổ. Lần đầu tiên tôi hỏi cô ấy sống ở đâu, cô ấy đã trả lời, “82 và Park”. Khi tôi hỏi lại, cô ấy nói với người ngồi bên cạnh đáng trí, “Phía bên phải đối diện Metropolitan,” cũng tình cờ là 82 và Park. Lúc đó, tôi đã không liên kết hai câu trả lời của cô ấy. Không nghe lại những từ ngữ giống nhau đã giúp tôi không bị bẽ mặt vì những câu hỏi trước đó. Rõ ràng cô ấy đã phán đoán được cảm xúc của tôi – và tôi cảm thấy giống như một con cóc nếu tôi nhận ra những gì mà tôi đã làm.

Khi tôi cuộc bộ đến viện bảo tàng, tôi hy vọng sẽ tình cờ gặp lại cô ấy để cảm ơn người đã giúp tôi có được *Mèo nhỏ #30*.

Bí quyết của mèo này là không bao giờ sử dụng những từ ngữ giống nhau để trả lời một câu hỏi khi người nghe hỏi lần thứ hai.

Chẳng hạn, một người nào đó hỏi bạn, “Bạn đi làm bằng xe buýt có mất nhiều thời gian không?”

Bạn trả lời, “Không nhiều lắm, khoảng hai mươi phút.” Vài phút sau, Người hỏi xong lại quên hỏi

lại, “Từ nhà bạn đến cơ quan bao lâu?”

Những từ duy nhất bạn không được phép dùng là “hai mươi phút.” Hãy trả lời. “À, chưa đầy nửa tiếng tôi có thể đến được cơ quan nếu không bị tắc đường nghiêm trọng.”

Thậm chí giả sử sau này trong cuộc trò chuyện, người hỏi xong lại quên đến hai lần hỏi lại, “Bạn đi làm bằng xe buýt có mất nhiều thời gian không?”, hãy trả lời bằng một câu sắc sảo hơn để giữ thể diện cho anh ta: “Khoảng hơn mười lăm phút một chút.”

Lần thứ tư anh ta hỏi, đừng trả lời và hãy nói chuyện với người khác.

*MẸO NHỎ #30 Sử dụng từ ngữ khác nhau khi bạn phải trả lời cùng một câu hỏi lần thứ hai*

Hãy giữ thể diện cho một người (và có thể là tình bạn của bạn) bằng cách trả lời những câu hỏi lặp lại của cô ấy bằng những từ ngữ khác nhau. Sau đó nhanh chóng tiếp tục câu chuyện để cô ấy không kịp phát hiện sự vụng về của mình. Nếu sau đó cô ấy lại vô tình nhớ lại tình huống khó xử đó, cô ấy sẽ biết ơn bạn vì bạn đã quét đi tính hay quên đáng xấu hổ của cô ấy rơi dưới những tấm thảm trải sàn.

# PHẦN 4. MƯỜI MẸO NHỎ

Để thực sự vui vẻ trong các bữa tiệc!

# Bí quyết kết bạn tại một bữa tiệc quan trọng

Hắn đã nhiều lần bạn nghe (và có lẽ đã nói), “tôi không thích dự những bữa tiệc quan trọng mà ở đó tôi chẳng biết ai cả”. Những người đi dự tiệc phủ cái chao đèn trên đầu họ làm bầm nói những lời tương tự. Thậm chí những người đang nâng rượu sâm banh chúc mừng một cách sành điệu cũng khẳng định là không thích những buổi tiệc chiêu đãi long trọng.

Tuy nhiên, nếu bạn hỏi những người này liệu họ có thích những buổi gặp mặt nhỏ thân mật mà các vị khách mời đều biết nhau thì đó lại là câu chuyện khác. “Ồ, được đấy, tôi thích những buổi gặp mặt như vậy!”, “Những buổi gặp mặt thật là vui!”, “Thật tuyệt!”

Rồi bạn thử đoán xem ý tôi muốn nói là gì? Ngay cả một buổi tiệc lớn nhất cũng có thể biến thành một bữa tiệc nhỏ. Tôi tình cờ phát hiện ra sự thật đáng kinh ngạc này khi tôi phải tham dự một cuộc họp lớn vào chiều Chủ Nhật mà ở đó tôi chẳng biết ai cả. Giấy mời ghi vào lúc ba giờ. Kế hoạch muộn hơn một chút theo đúng phong cách của các buổi họp và do đó đã làm tôi cảm thấy bứt khó chịu, tôi đến chỗ cô lễ tân, lúc đó theo đồng hồ của tôi là 3h45’, và rung chuông.

“Ồ, cô Leil, xin mời cô vào,” cô lễ tân nói về ân cần, nhưng rõ ràng cô ta đang kìm chế sự bực mình. Sau đó cô lễ tân nói với tôi câu cuối cùng mà bất kỳ người tham dự tiệc nào đều muốn nghe. “Cô là người đến đầu tiên đấy.”

Cô ấy dẫn tôi đến một phòng khách lớn. “Cô cứ tự nhiên nhé. Cháu còn phải làm xong mấy thứ trong bếp nữa ạ.”

*Dương nhiên là mình sẽ cảm thấy thoải mái. Ha ha!*

Nhìn lên đồng hồ của cô ấy, tôi giật mình. Tôi đã quên không lấy lại đồng hồ. Bây giờ mới chỉ có 2h45’.

Vài phút sau, chuông cửa reo. Từ phòng giải lao, tôi vô tình nghe được cô lễ tân nói, “em rất vui là anh có thể đến được.”

Một giọng nam đáp lại, “Anh xin lỗi là đã đến quá sớm. Anh nghĩ là nên đi sớm đề phòng tắc đường, hóa ra đường xá quang quẻ quá.”

“Em rất vinh hạnh được đón tiếp anh bất kỳ lúc nào. Hãy để em giới thiệu anh với cô Leil. Cô ấy là người đầu tiên đến đây.”

Brent và tôi bắt đầu nói chuyện và tôi rất hào hứng, tôi và anh ấy nói chuyện với nhau rất hợp. Khi những người khác đến, tôi cảm thấy giống như đang tham dự một trong những cuộc họp nhỏ “tuyệt vời” mà tất cả mọi người đều biết nhau.

Chẳng mấy chốc mọi người bắt đầu đến đông nghịt, và cuộc họp biến thành cái mà tôi đã từng gọi là “cú đánh kinh hoàng”. Tuy nhiên, lần này, nó lại khác. Tôi đã biết nhiều người, những người khác đến sớm. Nếu tôi thấy đơn độc, tôi đã có những người bạn mới – những người cũng đến sớm giống tôi để nói chuyện.

Rồi họ giới thiệu tôi với những người bạn của họ, giống như hiệu ứng của những con sóng, phạm vi quen biết của tôi ngày càng nhiều – tất cả là vì tôi đã quên thay đồng hồ. Đó là một sai lầm may mắn. Từ nay, tôi sẽ từ bỏ ý nghĩ đến cuộc họp muộn vì không biết nhiều người ở đó.

Cuộc họp nào cũng có thể trở thành cuộc gặp gỡ nhỏ, nếu bạn đi sớm. Hãy là một trong những người đến đầu tiên và bạn sẽ gặp mọi người đã ở đó. Khi bữa tiệc đông hơn, bạn sẽ tạo thành một nhóm để trò chuyện và giới thiệu bạn với những vị khách khác.

### **Hãy lưu ý, hỏi các bậc phụ huynh**

Khi Judith Mc Carthy của McGraw-Hill, một biên tập viên tuyệt vời nhất đọc thấy *Mẹo nhỏ* này, cô ấy đã viết vào một trong những bong bóng nhỏ ghi lời nhận xét sắc sảo mà những biên tập viên hay dán lên bản thảo của người viết:

Leil, câu này quá đúng. Có lần tôi bị nhầm giờ và đưa bọn trẻ nhà tôi đến một bữa tiệc gia đình sớm hơn dự định. Tôi ngưng nói với chủ nhà, “Tôi đến sớm quá chị nhỉ?”. Nhưng chúng tôi đã có thời gian thật tuyệt vời. Bọn trẻ nhà tôi và nhà cô ấy chơi với nhau còn tôi giúp cô ấy nấu nướng. Sẽ tốt hơn rất nhiều cho bọn trẻ khi bạn đưa chúng đến sớm.

Nếu bạn và con bạn định đến dự một buổi họp mặt có những đứa trẻ khác, đây cũng là *Mẹo nhỏ* giúp ích cho con bạn. Chẳng đứa trẻ nào muốn nghe, “Nào, Rachael, hãy ra chơi với bọn trẻ đang chơi đùa âm ỉ ở đằng kia đi.”

### **Tái bút dành cho những người nhút nhát**

Chính tôi đã từng là *người nhút nhát*, tôi luôn cố tình trì hoãn việc đến sớm. Câu thần chú của tôi là: “Hãy lén vào muộn và trốn ra sớm.” Hỏi những người nhút nhát, tôi cầu xin các bạn hãy đến bữa tiệc sớm dù chỉ một lần. Bạn sẽ cảm thấy thoải mái trong suốt bữa tiệc.

### **Đến sớm không phù hợp đã tạo nên một *Mẹo nhỏ* khác**

Bạn đã bao giờ đứng ngoài để cổ vũ đội của bạn trong một cuộc thi dán giấy lên tường nhưng không ai để ý đến bạn? Hoặc, tồi tệ hơn thế, bạn bị trơ trọi giữa những tiếng cười, tiếng nói xugn quanh khi đang nâng cốc mừng chiếc cúp nhựa của trận đấu? Khi một người đi qua cười với bạn, bạn nghĩ là cô ấy cười thương cảm bạn vì bạn chẳng có ai nói chuyện.

Một người bạn, Ebony, và tôi đã từng đến một cuộc họp muộn một cách phù hợp (nhưng không có hiệu quả). Cả cô ấy và tôi chỉ biết khoảng ba vị khách mời khác, nhưng thật đáng tiếc là ba vị khách khác nhau. Bước vào cửa và gặp ngay một nhóm không quen biết, tôi đã phải cầu chúa Giê-su. Tôi yêu cầu Ebony chỉ giới thiệu tôi với những người cô ấy biết, và tôi cũng sẽ chỉ giới thiệu cô ấy với những người tôi biết. Hơn nữa, chúng tôi thỏa thuận với nhau chỉ giới thiệu về nhau với những người tại bữa tiệc. Việc này diễn ra thật là êm đẹp!

Nếu bạn không biết nhiều người ở bữa tiệc, hãy thỏa thuận với bạn của bạn: “Này bạn, tớ sẽ giới thiệu bạn với những người mà tớ biết hoặc đã gặp và bạn cxung làm như vậy với tớ nhé.”

Có lẽ bạn nghĩ thỏa thuận này là rõ ràng và tất nhiên sẽ diễn ra như vậy. Nhưng tôi đảm bảo với bạn là thỏa thuận đó có thể sẽ không thực hiện được trừ khi bạn ký thỏa thuận đó bằng miệng.

Sử dụng *Mẹo nhỏ* này, cuối cùng bạn sẽ gặp gỡ và trò chuyện với mọi người trong bữa tiệc. Hãy làm một phép tính. (Tôi không thể, nhưng một giáo sư toán học, nhờ phép thống kê, kết hợp và xác

suất, đã thực hiện phép tính đó cho tôi và khẳng định với tôi là đúng.)

# Bí quyết gặp những người bạn muốn theo cách khác thường

Ngay khi bắt đầu bữa tiệc, mọi người sẽ đứng rải rác thành nhóm gồm một người với một người hoặc hai người với hai người. Một số người đứng trơ trọi một mình sẽ chạy vào qua chỗ những người bạn của họ giống như những vỏ bào bằng kim loại bị hút vào chiếc nam châm. Những người này không phải là người bạn cần nói chuyện trong *Mẹo nhỏ* này. Nhóm hai người, nhóm ba người, và nhóm bốn người khệnh khạng bước vào đầy tự tin cũng không phải.

Tuy nhiên, một số người đến một mình sẽ rón rén bước vào và cười gượng gạo bộc lộ một điều gì đó từ sự hơi thiếu tự tin cho đến sự sợ hãi ghê gớm.

Hãy tạo sự ngạc nhiên cho những người này bằng cách cười tươi với họ khi họ bước vào. Họ sẽ nghĩ là bạn biết họ hoặc bạn bị chói mắt bởi vẻ lộng lẫy của họ. Hoặc sự hiểu lầm sẽ làm tan lớp tuyết phủ và dọn sạch con đường xung quanh bạn. Khi đến, họ sẽ không thể tự tin để bắt tay và tự giới thiệu. Nhưng họ sẽ cảm thấy vui mừng trước hành động của bạn. Hãy nghĩ về điều này. Nếu bạn đang đứng run rẩy trước cửa một phòng đầy người lạ, thì nụ cười của một người nào đó sẽ làm bạn ấm áp hơn chẳng?

*MẸO NHỎ #33 Hãy mỉm cười với những người bước vào một mình*

Giây phút họ đứng ở cửa phòng tiệc, hãy mỉm cười thân thiện và nheo mắt với những người đi một mình. Nếu họ bước nhanh qua cửa, hãy nói, “Bạn trông giống một người bạn của tôi. Sự thực là, khi bạn bước vào, tôi tưởng là bạn của tôi. Nhân thể, tên tôi là...”

Ngay cả khi họ không đi thẳng tới chỗ bạn, chắc chắn là, giống như những con bướm bị thu hút bởi ngọn lửa, sự cởi mở của bạn sẽ làm cho họ muốn gặp gỡ bạn.

Một vài người trong các bạn có lẽ nghĩ Mẹo nhỏ sau là lập dị. Tôi đảm bảo với bạn, đó là phương pháp đã được thử nghiệm bởi các bạn của tôi, những người đã rộng lượng chấp nhận là vật thí nghiệm cho nghiên cứu sai lầm của tôi.

Bạn hoài nghi về mẹo này ư? Một người bạn của tôi, Donna Vincent, từ New Jersey hiện đang hò hẹn với một trong những “nạn nhân” ở cửa. Sau này cô ấy nói với anh về những gì cô ấy đã làm, và anh ta tỏ ra chẳng bận tâm chút nào. Nhưng trên thực tế, anh ta có vẻ đầy tự hào khi kể lại câu chuyện này với các bạn của mình.

# Bí quyết để không bao giờ lạc lõng và đơn độc trong một cuộc họp

Tại thời điểm này hay thời điểm khác, hầu hết mọi người đều trải qua một trong năm cơn ác mộng hàng đầu hay tái diễn: ngã từ trên cao, thi trượt, chạy và chẳng đi đến đâu, bị một con quái vật đe dọa, và bị lột quần áo ở nơi công cộng.

Nhưng trên thực tế thì mọi người đều đã có giấc mơ đẹp như thế này: Bạn tham dự một cuộc họp mà các vị khách mời đang cười, uống và rất vui vẻ. Trong lúc đó, bạn đứng trơ trọi một mình. Bạn sợ mọi người nghĩ mình là người ngốc nghếch, và tuyệt vọng, đầy lo lắng, và đang muốn giao tiếp với ai đó.

Bạn có thể nhớ tới người bạn của tôi, Sammy, một người bán hàng sẽ được nhắc tới trong phần cuối cuốn sách. Anh ấy đã giới thiệu cho tôi một kỹ năng kỳ lạ nhưng có sức mạnh để cứu bạn thoát khỏi hội chứng “đơn độc giữa đám đông”.

Một tổ chức mà tôi đã từng thuyết trình mời tôi đến một bữa tiệc kỷ niệm và nói tôi có thể đi cùng với một người bạn. Lúc đó, Sammy hoàn toàn không phải là típ người của tôi. Anh ấy trông có vẻ hơi bụi đời, giống kiểu “từng trải” và rất hài hước. Hơn nữa, đã lâu tôi không gặp anh ấy. Khi tôi mời anh ấy, tôi đã cảnh báo có lẽ anh ấy không biết ai ở đó đâu. Sammy chẳng thêm quan tâm. Anh nói:

“Leil ạ, em hãy kết hợp thế này nhé, những đồ nhậu miễn phí và đôi ba cốc bia là khó có thể cưỡng lại được.” Tôi nghĩ đó chỉ là một lời trấn an.

Bữa tiệc đang diễn ra sôi nổi nhất thì anh ấy đến. Tôi nhận ra Sammy ở cửa và ra hiệu với anh ấy. Anh ấy thông thả vòng đến chỗ đông người và vẫy tay với một số người đi ngang qua phòng và cười rất tươi với họ.

Khi anh ấy đến chỗ tôi, tôi chết lặng người đi. Tôi nói, “Sammy, tôi không biết là anh lại quen nhiều người ở đây đến thế!”

“Anh có quen đâu,” anh ấy nhún vai.

“Nhưng...”

“Những cái vẫy tay ư? Ồ, anh đã sử dụng mẹo cũ đó trong nhiều năm nay rồi.”

“Anh có biết là anh vẫy tay với những người lạ cứ như thể anh quen biết họ không? Thế họ không nghĩ là anh bị điên à?”

“Này,” anh ấy nói. “Tất cả những cái vẫy tay và mỉm cười đó làm cho anh cảm thấy tự tin giống như một con công đấy. Ngoài ra, anh không vẫy tay với những người anh thực sự không quen biết. Anh vẫy tay vào khoảng trống giữa họ. Chẳng ai có thể nói được. Họ nghĩ có ai đó đang đứng sau họ hoặc đứng ở bên cạnh họ. Trong trường hợp anh nhìn thấy ai mà anh thích, đôi khi anh sẽ vẫy tay với người anh biết rõ đó.”

“Thôi nào, Sammy, họ sẽ nghĩ anh là người điên đấy!”

“Không, họ sẽ không nghĩ vậy đâu. Họ nghĩ đó là sai lầm của họ và họ nên biết anh. Hoặc như thế hoặc là họ sẽ cho rằng anh chỉ nhầm lẫn họ với người khác và anh thực sự biết tất cả những người

khác.”

Toàn bộ mưu mẹo đó nghe như sự sỉ nhục đối với tôi... cho đến khi tôi nhận thấy nó phát huy tác dụng tốt như thế nào. Một vài người anh ấy vẫy tay ra hiệu đã hướng về phía Sammy một cách mù quáng. Một số người thích bon chen cũng làm như vậy khi nhìn thấy *người nổi tiếng* bước vào. Những người đó hành xử theo kiểu tôi biết người mà ai cũng biết – và Sammy trông hết một người như vậy.

*MẸO NHỎ #34 Vẫy tay với những người có đầu óc hay tưởng tượng*

Khi bạn gặp một nhóm người lạ, đừng đứng ở cửa và biểu lộ sự sợ hãi “Ồi không, tôi không biết ai ở đây cả” – sau đó mấp máy môi và nói chậm như con ốc sên bị tàn tật. Hãy bước nhanh vào và vui vẻ vẫy tay giữa những nhóm người có đầu óc hay tưởng tượng hoặc với một người có đầu óc thực tế đi ngang qua phòng. Hành động này làm cho bạn bước vào chỗ đông người có vẻ nổi tiếng và tự tin. Và nó làm cho bạn cảm thấy bạn nổi tiếng và tự tin.

Ngoài ra, khi bạn tiến về phía mọi người, họ sẽ lấy làm vinh dự vì người dự tiệc nổi tiếng đã chọn nói chuyện với họ.

# Bí quyết đặt câu hỏi cho những người mở đầu cuộc trò chuyện quan trọng

Bắt đầu trò chuyện với người lạ tại bữa tiệc giống như khởi động một chiếc ô tô trong điều kiện nhiệt độ âm. Nó sẽ mất đôi lần nỗ lực bất thành trước khi nổ máy và chạy được. Nếu bạn thấy mình đã từng ở trong tình trạng là không có dụng cụ để xem lại máy móc ra sao, hãy thử một số mẹo tiếp theo.

Khi bạn nói chuyện với một cặp vợ chồng, cho dù họ vừa mới kết hôn hoặc đã kết hôn được năm mươi năm, hãy hỏi một cách chân tình, “Hai người gặp nhau lần đầu như thế nào?” Sau nụ cười khúc khích hoặc cười phá lên của họ, bạn sẽ nhận thấy niềm vui trong mắt họ khi họ nhớ lại lần hẹn hò đầu tiên. Thật thú vị khi nghe một cặp vợ chồng trên sáu mươi “thú nhận” về lần hẹn hò đầu tiên “đáng xấu hổ” (theo tiêu chuẩn ở thời của họ).

Câu hỏi thứ hai quá đơn giản. Thời điểm phù hợp nhất để đưa ra câu hỏi này là ngay khi bạn biết được phạm vi công việc của người mới quen. Hãy hỏi đơn giản, “Một ngày bình thường của bạn như thế nào?” Câu hỏi này quăng quả bóng vào sân của anh ta, vì vậy bạn chỉ cần ngồi phía sau và nghe. Hãy hỏi những người bạn của bạn câu hỏi này. Họ sẽ cảm thấy rất vui khi bạn quan tâm đến họ.

Hai cách mở đầu khác có hiệu quả cho cuộc trò chuyện là “Bạn quyết định như thế nào về việc bạn muốn trở thành một (bất kể nghề của họ là gì)?” và “Tại sao bạn chọn (tên một thành phố) để sống?” *Như thế nào* và *Tại sao* là hai từ tuyệt vời để khởi động một cuộc trò chuyện và làm cho nó sôi động.

*MẸO NHỎ #35 Người mở đầu cuộc trò chuyện đừng bao giờ hỏi những câu hỏi không vui*

Hãy dừng một giây. Hãy nghĩ xem bạn và một người quan trọng đối với bạn gặp nhau như thế nào. Lẽ nào bạn không thích kể lại chuyện ư? Tương tự như vậy, bạn có hài lòng khi một ai đó quan tâm hỏi về một ngày bình thường của bạn? Hãy sử dụng cách này khi bạn là người mở đầu cuộc trò chuyện với người mới quen. Nếu bạn cần nhiều thông tin hơn thế, hãy thêm một câu hỏi *Như thế nào* và *Tại sao* về cuộc sống của họ.

Tôi vẫn còn ân hận vì đã để lỡ một cơ hội lớn hỏi người thợ mạ điện, nhà não tượng học, và điều phối viên công trình. “Một ngày bình thường của anh như thế nào?”

# Bí quyết giữ thể diện khi bạn quên tên

Tôi muốn chia sẻ một *Mẹo nhỏ* khác mà tôi đã sử dụng thành công một cách đáng kinh ngạc. Mẹo này không phải là phép lạ làm bạn nhớ lại những gì đã quên. Nhưng đảm bảo nó có thể làm cho một số tờ giấy bầy ruồi nhóp nhép tại bữa tiệc không dính vào người bạn.

Bạn đang nói chuyện phiếm với một người bạn tại buổi gặp mặt thì bạn chợt nhớ ra *phương cách tên anh ấy là gì?*

Ừ, ừ, *tên anh ấy LÀ gì nhỉ? Ồi, anh ấy đang tiến gần về phía mình rồi. Mình sẽ phải giới thiệu anh ấy đây.*

Bạn cảm thấy giống như một con ruồi bị kẹp dưới một tấm kính, và bạn có cảm giác hoang mang. Thật khó có thể thoát được. Bạn đành nhẫn nhục chịu đựng. “Ừm, tôi muốn anh gặp, ừm, ừ, xin lỗi, trí nhớ của tôi thật là tồi tệ để nhớ hết tên.”

Lời cáo lỗi cũ rích đó làm *tên anh ấy là gì* cảm thấy giống như một nhân vật dễ bị lãng quên nhất trên thế giới, và bạn đã tự hạ thấp mình là một kẻ ngu ngốc vô tư.

## **Hãy đợi, có thể tồi tệ hơn!**

Lúc đó bạn đang trò chuyện với một người mà bạn biết, thậm chí là một người bạn tốt, nhưng bỗng nhiên bạn quên mất tên. Bạn hoàn toàn không nhớ tên cô ấy. (Những người trên sáu mươi nói họ thường xuyên bị như vậy). Bạn bình tĩnh đoán...

*Nhưng mình không lo, mình sẽ không phải sử dụng tên của cô ấy bởi vì mình đã nói chuyện với cô ấy.*

Vậy bạn và bạn của bạn, cô ấy tên là gì, tiếp tục nói chuyện – cho đến khi một người khác đến. Lúc này đầu óc bạn rối lên...

*Mình sẽ cảm thấy quá xấu hổ. Mình phải giới thiệu bạn của mình, và mình đã quên tên cô ấy. Mình chỉ muốn chết.*

Đừng chạy. Đừng bỗng nhiên giả bộ ho. Hãy đối diện với sự việc. Bạn đã quên tên hoặc cả hai tên của họ. Thật tội lỗi. Sự việc đã được nêu ra.

Hãy can đảm lên. Đây là mẹo để không bị rơi vào hai sự việc đáng xấu hổ trên. Hãy cực kỳ cởi mở với người mới đến, “Chào anh, rất vinh dự được gặp anh! Xin mời anh tham gia với chúng tôi. Tại sao anh không giới thiệu anh với hai (hoặc ba hoặc nhiều hơn) chúng tôi?”

Phải thừa nhận, đó không phải là liều thuốc tiên và không thể làm hồi phục trí nhớ của bạn. Mọi người sẽ thấy ngay thủ đoạn của bạn. Tuy nhiên, nếu bạn bình tĩnh yêu cầu họ tự giới thiệu về mình, thì sự quý trọng đối với bạn sẽ không bị tổn thương. Sự thật là họ sẽ nghĩ, “Khá điềm tĩnh. Mình phải nhớ sử dụng các đó.”

*MẸO NHỎ #36 Hãy nói, “Xin tự giới thiệu về bạn”*

Đừng bỏ lỡ cơ hội, hãy hỏi *anh-tên-là-gì* và *bạn-biết-ai* để họ tự giới thiệu. Đừng tự nghĩ là mình phải lừa họ. Âm mưu của bạn đã rõ như ban ngày. Nhưng họ sẽ ngầm tán phục kiểu của bạn. Tự tin để làm cho mọi người công nhận âm mưu đó là tên của

trò chơi này. Hãy nghĩ âm mưu đó như là một bài hát mà lời của nó thì thông thiết nhưng nhạc lại sôi động.

Không cần phải nói, nếu hoàn cảnh xô đẩy bạn vào hoàn cảnh xã hội tàn ác vì phải giới thiệu bốn hoặc nhiều hơn bốn người với một ai đó, đừng bắt đầu ngay. Bạn có lẽ quên mất tên thứ ba. Hãy bỏ qua và tiến thẳng đến “Xin giới thiệu về anh với chúng tôi.”

### **Điều gì xảy ra nếu mình quên tên ai đó ngay lập tức? (chẳng hạn, mình đang không nghe)**

Trước khi chúng ta rời bỏ tất cả các bệnh quên tên quá thông thường, hãy đề cập đến một thách thức mới thông thường khác. Bạn vừa gặp một ai đó và, khi trò chuyện được ba mươi giây, nhưng bạn thấy cứ như thể bạn chưa bao giờ nghe tên của họ. Bạn không thể hỏi lại. Nếu bạn hỏi lại, bạn không những thú nhận là bộ nhớ Lilliputian mà họ sẽ coi đó là lý do để họ không có hoặc có ít ấn tượng về bạn.

Câu hỏi: Phải làm gì?

Câu trả lời: Kết thúc cuộc trò chuyện, hãy nói một điều gì đó đại loại như, “Thật vinh dự khi nói chuyện với anh. Một lần nữa, tên tôi là \_\_\_\_.” Sau đó hãy nhìn như có vẻ mong đợi một cái gì đó nhưng không được hỏi lại tên họ lần nữa.

Chín mươi phần trăm sự sống thông minh trên hành tinh sẽ coi đó là một dấu hiệu để đáp lại tên của họ.

### **Cách hỏi tên họ ngấm ngầm**

Tôi luôn tán phục những tip người tự tin và có thể dễ dàng đi đến chỗ một ai đó và nói, “Chào anh, tôi tên là \_\_\_\_\_. Còn anh tên là gì?” Tôi hoàn toàn ủng hộ phương pháp đó, nhưng tôi lại chưa bao giờ cảm thấy hoàn toàn thoải mái khi nói câu đó.

Khi đó, cách đây vài năm, một phụ nữ mà tôi chưa bao giờ thấy xuất hiện trước mặt tôi ở khu vực lễ tân. Cô ấy giơ tay ra và nói, “Chào chị, tên tôi là Jennifer Newpot, và tên của chị là...?”

Lạy Chúa Giê-su. Việc Jennifer thay một từ nhỏ đã làm thay đổi thái độ của cô ấy bởi cách hỏi dồn dập. Jennifer chỉ là một trong hàng ngàn người như vậy trong cuộc sống của chúng ta với những người mà chúng ta chỉ giao tiếp trong một vài giây. Tuy nhiên, tôi sẽ luôn biết ơn cô ấy vì đã cho tôi *Mẹo nhỏ #37*.

Nói từ “và” thay cho từ “là gì” khác nhau như ban ngày và ban đêm. Bằng cách hỏi “và tên của bạn là?” bạn chỉ gợi ý còn họ sẽ kết thúc câu mà bạn đưa ra. Nó tạo cho con người ý thức để thay đổi một câu liền mạch những biệt danh.

#### *MẸO NHỎ #37 Sử dụng sách lược hỏi tên*

Nếu bạn quên tên trong khoảng vài giây sau khi nghe xong, hãy nhắc họ nói lại và theo dõi với vẻ đầy mong đợi. Lúc đó điều này nghe cứ như thể bạn muốn họ nhớ tên bạn, và cơ hội là họ sẽ trao cho bạn một ân huệ. Việc bạn quên tên của họ không loại bỏ trong Mẹo nhỏ này. Bạn vẫn thật đáng trách. Nhưng việc đó sẽ phai mờ dần ngày một ngày hai.

Khi tiếp cận mọi người, đừng nói, “Tên của tôi là \_\_\_\_\_. Tên của bạn là gì?” Hãy nói, “Tên của tôi là \_\_\_\_\_. Và tên của bạn là?”

Đây là một chút lời khuyên cuối cùng có giá trị nhất trong các lời khuyên trên.

Nhưng nó cũng khó hơn nhiều: hãy nhớ tên của họ.

# Bí quyết che giấu sự thật là bạn không biết gì những điều họ đang nói

Đừng nói với tôi điều đó không bao giờ xảy ra với bạn. Mọi người đang thảo luận về một nhân vật nổi tiếng, một chính trị gia, hoặc một người nào đó bạn không biết nhưng bạn nghĩ là nổi tiếng. Họ cười thích khi ai đó đưa ra điều hấp dẫn hoặc kể một giai thoại có thật về nhân vật đáng kính này. Và bạn không biết nhân vật này là ai.

Bất kể khi nào bạn gặp phải tình huống này, hãy sử dụng *Mẹo nhỏ* khá hay mà một người bạn đến từ Chicago, Robin Dawson, chỉ cho tôi. Cô ấy mời tôi đến dự lễ khai trương một thư viện riêng chuyên về sách lịch sử của Mỹ. Robin và tôi ngồi cùng giới văn chương, uống rượu sâm banh và thảo luận về William Manchester. Tôi cố nghĩ...

*Manchester ư? Manchester ư? Nghe thì có vẻ như ai cũng biết anh chàng công tử bột đáng kính này là ai. Nhưng – nuốt ực một cái – mình chẳng biết gì cả. Mình có nên hỏi không nhỉ? Không được, nghe ngớ ngẩn lắm. Hay là mình giả bộ biết? Không được. Vì nếu sau này họ biết là mình chẳng biết gì, họ sẽ nghĩ mình là người ngu ngốc.*

Tôi quyết định là nếu tôi nghe thực sự khó khăn, có lẽ tôi sẽ chột nhận ra phần nào qua cuộc trò chuyện người ấy là ai. Nhưng chẳng có điều gì gợi ý để tôi có thể nhận ra sự ngu dốt đầy nhục nhã của tôi. Tôi sẽ mất vị thế trước nhóm trí thức này.

Tôi cảm thấy nhẹ nhõm khi Robin huých khuỷu tay vào tôi, ra hiệu cô ấy cũng không biết gì giống như tôi. Rồi Robin vỗ nhẹ vào người bên cạnh cô ấy và thì thầm một điều gì đó với anh ta. Họ bước ra một chỗ và nói nhỏ với nhau trong vài giây. Khi họ quay lại, Robin ghé vào tai tôi nói nhỏ, “Manchester là một sử gia ở nửa sau thế kỷ hai mươi. Ông viết khoảng hai mươi cuốn sách về đời tổng thống Kennedy và rất nhiều chuyện khác.”

“Ôi! Cảm ơn Robin,” tôi thì thầm.

Lúc đó, tôi vừa cảm ơn cô ấy vì đã cho tôi biết về Manchester, vừa là người cho tôi *Mẹo nhỏ* #38 mà tôi đã sử dụng để giữ thể diện trong những lần không hiểu biết.

*MẸO NHỎ #38* Hãy thì thầm ‘Ai?’ hoặc ‘Cái gì?’ với người nghe khác

Khi bạn đang gặp bế tắc trong một tình huống khó khăn là không biết mọi người đang nói về ai hoặc về cái gì, hãy kéo một người bạn sang một bên và nói nhỏ với cô ấy. Hãy hỏi thông tin về nhân vật hoặc chủ đề họ đang thảo luận.

Đừng ngại người này sẽ nghĩ bạn là người ngốc nghếch. Cô ấy sẽ tôn trọng bạn hơn vì bạn đã chọn cô ấy để hỏi ý kiến và vô tình bị ấn tượng bởi mẹo của bạn.

Cho dù bạn đang tìm việc làm, tìm bạn bè, tìm người yêu, bám sát một nhân vật quan trọng hoặc theo đuổi những khách hàng, thì việc trà trộn và gặp gỡ nhiều người là quan trọng. Nhưng nếu một người lảm chuyện nào đó dòn bạn vào thế bí và sẽ không để bạn đi thì sao?

# Bí quyết trốn thoát khỏi những người nói nhiều

Có bao giờ bạn gặp những người đưa ra ý kiến của mình trong cuộc trò chuyện nhanh như cướp? Bạn mơ tưởng bỗng nhiên họ im lặng, nhưng không hề may mắn như thế.

Bạn đang tham dự một cuộc họp và một trong những người hay nói quyết định giữ bạn như một con tin. Bạn muốn hoặc nên nói chuyện với nhiều người khác, nhưng không có hy vọng trốn thoát. Não bên phải và não bên trái của bạn đã có một cuộc họp để quyết định về cách xử lý việc đó.

Não Phải: *Tôi có thể giả vờ là tôi có điện thoại.*

Não Trái: *Này, anh tôi sẽ không bị đánh lừa về bài hát và điệu nhảy cũ rích và nhàm chán đó đâu.*

Não Phải: *Tôi biết, tôi sẽ nói tôi phải nói chuyện với một người bạn.*

Não Trái: *Anh thật là ngây thơ! Anh ta sẽ thấy rõ chuyện đó trong cảm xúc của anh.*

Não Phải: *Được, vậy tôi sẽ nói tôi cần lấy thêm đồ uống.*

Não Trái: *Ừm, anh bạn ngốc ơi, cốc của bạn lại đang đầy.*

Não Phải: *Ôi, tôi sẽ uống hết và sau đó nói tôi phải lấy thêm đồ uống.*

Não Trái: *Khi đó nhìn anh chẳng khác nào một gã tham ăn. Hơn nữa, anh bạn sẽ phải uống nhiều. Hãy cố nghĩ nữa đi.*

## Bí quyết thoát được những người nói nhiều

Những người nói cực nhiều đòi hỏi phải có biện pháp đặc biệt. Nếu đó không phải là một phòng khá đông người, hãy chờ đợi những người bạn giàu trí tưởng tượng cứu bạn thoát khỏi tình huống căng thẳng này. Trong khi Người làm mất Thời Gian đang nói, hãy vẫy tay ra hiệu cho một người giàu trí tưởng tượng sau lưng anh ta. Sau đó quay lại phía Mồm to: “Xin lỗi, bạn đang nói...?”

Hãy để anh ta nói tiếp trong khoảng hai mươi giây nữa. Sau đó lại vỗ vào vai anh ta. Lần này, hãy giả vờ bị quấy rầy bởi “anh bạn huênh hoang của bạn” đang ra hiệu cho bạn ở sau lưng anh ấy.

Lần thứ ba bạn nhìn qua vai của Người làm mất Thời Gian, nói, “Xin lỗi, một người bạn của tôi nói anh ấy cần nói với tôi điều gì đó ngay bây giờ. Tôi sẽ gặp lại anh sau nhé.” Nếu thấy phù hợp, hãy vỗ vai một cách thân thiện vào cánh tay để biểu hiện sự chân thành của bạn. Sau đó lẩn vào chỗ đông người.

Hành động này có vẻ không tự nhiên, nhưng tôi hy vọng là nó sẽ hiệu quả. Tôi chưa bao giờ thấy Người To mồm nhìn xung quanh để xem ai là người ra hiệu cho tôi.

## Hãy nói thẳng

Đây là cách mà tôi lúc nào cũng ưa thích để giải quyết tình huống này. Giả sử bạn đang nói chuyện với một người bạn tốt nhưng bạn biết là bạn phải gặp những người khác tại cuộc họp, có lẽ bạn nên nói, “(tên cô bạn hoặc anh bạn) này, tôi rất muốn nói chuyện với bạn, nhưng thực sự lúc này chúng ta nên gặp gỡ những người khác. Gặp nhau sau nhé.”

Để thoát khỏi người nói nhiều, hãy nói với cô ấy câu này. Hãy nói với cô ấy, “Tôi thực sự thích nói

chuyện với cô, nhưng bây giờ có lẽ chúng ta nên hòa mình một chút nhỉ.” Cô ấy sẽ rất vui khi bạn nói câu đó. Hoặc, nếu bạn thực sự muốn nói thẳng, hãy nói, “Giờ tôi nên để bạn đi. Tôi biết có một số người muốn nói chuyện với bạn. Chúng ta có thể gặp nhau sau được không?”

*Thật là một cơ hội béo bở.*

*MẸO NHỎ #39*Giả bộ một ai đó đang ra hiệu cho bạn sau lưng anh ấy

Cho dù mục tiêu tại bữa tiệc của bạn đang là tìm công việc mới, tình yêu, kết bạn, hoặc chỉ là vui vẻ, đừng để bất kỳ người nào chiếm toàn bộ thời gian của bạn. Hoặc là bạn chạy trốn (với sự giúp đỡ của một người bạn tưởng tượng) hoặc (gần như) thành thật và nói với anh ấy cả hai nên hòa mình. Bạn – và rất nhiều người thú vị khác – đã cố gắng rất nhiều để không bị bắt cóc bởi Người nói Cực nhiều.

## Bí quyết nói chuyện với những nhân vật nổi tiếng trong các sự kiện xã hội

Bạn đã bao giờ tự hỏi tại sao hiếm khi bạn nhìn thấy các nha sỹ, bác sỹ, luật sư, nhân viên môi giới chứng khoán và những nhà lãnh đạo hàng đầu trong các ngành được tôn trọng có mặt ở những quán rượu thông thường hoặc những bữa tiệc buồn tẻ? Họ rất thích cười, uống, khiên vũ và vui vẻ giống như những người khác. Nhưng nhiều người thích du lịch cùng với những người cùng giới với họ. Đó có phải là vì họ là những kẻ học làm sang? Phần lớn trong số họ không phải là người như vậy. Nhưng một người nào đó có lẽ đã phạm sai lầm. Họ chỉ không tạo ra cơ hội.

Cơ hội về cái gì, bạn hỏi? Đó là cơ hội để những nhân vật tầm thường sẽ kéo tóc che mặt và dàn thành hàng để lén lút nghe trộm những lời khuyên miễn phí. Tôi biết một người dự tiệc đã nhờ một nha sỹ kiểm tra chiếc răng hàm bị mắc đầy pho mát; một vị khách ngà ngà say nhờ một bác sỹ xương khớp nắn lại chiếc cổ của cô ấy tại quán rượu; và một người dự tiệc say mềm đã cầu khẩn bác sỹ đến phòng ở phía sau để anh ta có thể cởi quần và hỏi về một nốt ruồi ở chỗ kín. Chắc bạn sẽ không tin và nghĩ là tôi đang đùa.

Bá sỹ, nha sỹ, và luật sư không phải chỉ là những người mà mọi người cố moi thông tin miễn phí. Mọi người thường gặp thợ sửa xe, thợ hàn chì, đầu bếp và thợ cắt tóc. Những người này là những chuyên viên được đào tạo, làm việc chăm chỉ và họ được trả lương xứng đáng để phát triển nghề của họ. Vì vậy đừng đứng với một cốc rượu trên tay và hỏi họ về cách lắp đặt một động cơ phân phối, cách thông ống thoát nước ở chậu rửa chén bát, cách rán bánh ngấm mỡ, hoặc cách thay đổi kiểu tóc. Họ đều có danh thiếp và sẽ không từ chối nhận tiền của bạn khi bạn đến chỗ họ vào sáng thứ Hai.

### Tôi nhận lỗi

Chúa ơi, hãy đánh con đi. Con là một kẻ mắc tội tày đình và đã hoàn lương. Vâng, tôi đã hủy bỏ *Mèo nhỏ* #40 và có lẽ đã phải chịu sự đầy đọa trong nghề nghiệp hoặc bản thân vì việc đó. Tôi sẽ không bao giờ biết được.

Tôi không biết là tôi có một cái gì đó gọi là đĩa đệm ở đầu gối cho đến một ngày tôi bị thương trong cuộc đi bộ đường dài. Bác sỹ xác định đó là “rách phần đĩa đệm phía trước liên quan đến móm sau của đĩa đệm ở giữa.” Tôi xác định đó là “móm”.

Vài tuần sau khi bị thương, tôi đến tham dự một cuộc gặp mặt. Người tổ chức bữa tiệc nói với tôi một trong những khách mời là một bác sỹ phẫu thuật chỉnh hình.

“Thật tuyệt vời, cô có thể chỉ cho tôi ông ấy được không?”

Cô ấy chỉ cho tôi. Tôi đi tập tễnh ngang qua phòng họp và phục kích ông ấy gần quầy giải khát. Sau ba mươi giây nói chuyện qua loa, tôi đã tấn công ông bằng một câu hỏi thiết tha: “Tôi có nên phẫu thuật đầu gối hay nên sống chung với những cơn đau?”

Tôi phát hiện ra ông ấy không hào hứng với câu hỏi của tôi. Ông đưa tôi tấm danh thiếp của ông và nói, “Nhân viên của tôi rất vui để có một cuộc hẹn với cô.” Ông quay đi và lấy quả táo nhỏ đặt trên chiếc bánh hấp dẫn hơn là nói chuyện với tôi.

Tôi là người chậm hiểu. Một tiếng sau, tôi lại nhận được phản ứng tương tự của một luật sư mà tôi đã hỏi về việc thuê trông nom căn hộ của bạn tôi. Cô ấy đề nghị bạn tôi nên hẹn gặp cô ấy. Cô ấy nhét vội cho tôi tấm danh thiếp và chạy nhanh ra nói chuyện với một người nào đó nhạy cảm hơn.

Người tổ chức tiệc không bao giờ mời tôi đến bữa tiệc lần nữa. Tôi băn khoăn liệu có mối liên hệ nào chăng?

Bạn sẽ không tiến đến chỗ một nhà tỷ phú ở bữa tiệc và nói, “Anh có rất nhiều tiền. Tôi dám chắc vài ngàn đô-la không là gì với anh cả. Vì vậy hãy trả tiền đi.” Với lòng nhân từ và một chút *phán đoán cảm xúc*, bạn sẽ hiểu rằng nhà tỷ phú đó có lẽ đã làm việc trên mười hai tiếng mỗi ngày trong suốt cả năm, nâng cao tay nghề để biến những đồng xu thành đồng đô-la. Và bạn lại muốn anh ấy miễn phí ư?

**“Phong cách lịch sự chuyên nghiệp” nghĩa là “Sự nhàn rỗi”**

Những người thành đạt với các kỹ năng được đào tạo bài bản sẽ quý trọng tài năng của mình giống như nhà tỷ phú quý những đồng đô-la của ông ấy. Kiến thức chuyên môn là của cải của người luật sư. Đừng yêu cầu một người có chuyên môn trao của cải của người ấy một cách miễn phí. Những kỷ niệm đáng xấu hổ về việc hỏi han bừa bãi của tôi đã làm cho tôi đau đớn hơn vết rách đĩa đệm của tôi.

*MẸO NHỎ #40Hãy để bữa tiệc diễn ra êm đẹp*

Những người có chuyên môn cũng quý trọng thời gian của họ lắm. Mọi người trả công cho kỹ năng, kiến thức và sự đào tạo của họ. Tại sao họ lại phải cống hiến nó cho người moi tin? Đây là chưa nói đến vấn đề trách nhiệm.

Bạn sẽ không yêu cầu một nhà ảo thuật nói chuyện bạn biết cách làm ảo thuật với quân bài mà anh ta ưa thích. Tương tự, đừng rình những người có chuyên môn bên ngoài văn phòng của họ và yêu cầu họ tư vấn về chuyên môn. Câu hỏi duy nhất có thể được phép là “Cho tôi xin tấm danh thiếp của ngài có được không?”

Mẹo này cũng có tác dụng theo cách khác. Nếu bạn là một người có chuyên môn và một người nào đó cố moi một số thông tin về chuyên môn của bạn, hãy đưa cho anh ấy tấm danh thiếp một cách lịch sự và nói, “Tất nhiên. Hãy gọi điện thoại cho tôi để hẹn gặp.”

PHẦN 5. NĂM MẸO NHỎ

Xử lý những lời mời của: Người tốt, Kẻ xấu và Kẻ vô công rồi nghề

## **Bí quyết tăng cơ hội của một ai đó khi nói “Đồng ý” với lời mời của bạn**

Sau khi mua chiếc xe ô tô cuối cùng, tôi không còn giữ liên lạc với nhân viên bán hàng. Một ngày, gặp lại, khi tôi chào anh, anh ta nói với tôi “ai cũng có công việc của mình”.

Sau khi cắt đứt mối quan hệ đó, nhân viên bán ô tô không hỏi tôi, “Ôi, anh có muốn mua nó không?” Thay vào đó, anh ấy đặt chiếc bút vào tay một khách hàng tiềm năng (giữa những ngón cái và ngón trỏ, và đầu nhọn của chiếc bút chúc xuống, đương nhiên, để tạo tư thế ký hợp đồng dễ hơn) và nói giọng lè nhè, “Anh muốn lấy chiếc màu xanh nước biển hay màu xanh lá cây?” Cũng bằng cách nói như vậy, anh ấy nói với tôi, “Tôi đã bán nhiều hàng rồi.”

Điều ấy cũng á dụng tương tự nếu bạn muốn một người nào đó chấp nhận lời mời công việc hoặc sự kiện xã hội. Nếu bạn hỏi bà Nổi tiếng, “Bà có rảnh vào bữa trưa thứ Tư này không?” Câu hỏi đó buộc bà ấy phải nói, “Xin lỗi, thứ Tư tôi bận rồi”. Tuy nhiên, nếu bạn hỏi một cách vui vẻ, “Trong hai tuần tới bà rảnh rồi vào ngày nào để chúng ta đi ăn trưa cùng nhau nhỉ?”. Bà Nổi tiếng có lẽ là một người nói dối thông minh để thoát khỏi chuyện này.

Thậm chí tốt hơn, hãy nói với bà ấy, “Tôi muốn mời bà đi ăn trưa vào một lúc nào đó. Bà có thể cho tôi biết bà rảnh rồi vào ngày nào được không ạ.” Lúc này, đó là cách nói rất tự tin! Ẩn ở những dòng đó, bạn đang muốn nói, “Tất nhiên bà muốn ăn trưa cùng với tôi. Tôi chỉ cho bà chọn khi nào thôi mà.”

Thật vô tình, hồi các đảng nam nhi, khi yêu cầu một cuộc hẹn, câu cũ rích và nhàm chán “Thế còn tối thứ Bảy thì sao?” trên thực tế là yêu cầu hãy từ chối. Hãy thử, “Anh muốn thử nhà hàng mới El Romantico. Tối nào em rảnh thì đi cùng anh nhé?”

Nếu một quý cô xinh đẹp nói “Không bao giờ!”, cô ấy sẽ nhận ra cái tôi nhạy cảm của chàng trai đó trỗi dậy thế nào. “Cô coi thường tôi. Tôi không muốn hít thở bầu không khí chung với cô nữa, và tôi cũng không bao giờ muốn nhìn thấy cái miệng của cô trong mắt tôi lần nào nữa.”

*MẸO NHỎ #41* Hãy hỏi “Khi nào”, chứ đừng “Nếu” mời họ tham gia với bạn

Khi mời một người tài giỏi trong công việc hoặc có một cuộc hẹn hò nào đó, hãy mở rộng cửa sổ cơ hội. Đừng trói buộc vào một ngày cố định. Thật khó từ chối nếu bạn cho anh ấy hoặc cô ấy lựa chọn khi nào.

Hãy dành lại ưu thế lúc này. Giả sử bạn là một vị khách đang được săn đón.

## Bí quyết từ chối một ai đó trong khi vẫn chiếm được cảm tình của họ

Ai đó gọi điện mời bạn đến một sự kiện kinh doanh, cuộc liên hoan, cuộc nhậu nhẹt, cuộc ga mặt hai người, hoặc bất kỳ hoàn cảnh nào mà bạn thà ăn giun còn hơn là tham dự. Nếu bạn không muốn làm mất lòng người mời, hãy sử dụng *Mẹo nhỏ* sau để anh ấy không nghi ngờ về sự thiếu nhiệt tình của họ.

Khi anh ấy mời lần đầu, đừng đưa ra lời xin lỗi và từ chối ngay. Hãy *phán đoán cảm xúc* của anh ấy trong tình huống này. Điều gì sẽ xảy ra nếu bạn từ chối ngay lập tức? Ngoài việc anh ấy lấy làm tiếc là bạn không thể đến được, anh ấy còn sợ rằng bạn đã từ chối vì lý do cá nhân. Sự từ chối của bạn đã giáng một đòn vào tính tự trọng của anh ta.

### Đây là kế hoạch

Hãy tỏ vẻ vui sướng chấp nhận lời mời! Hãy vận lòng nhiệt tình của bạn đến số cao nhất. Nếu đó là lời mời đến dự tiệc, hãy yêu cầu chỉ dẫn đến một số vấn đề linh tinh. Hãy hỏi liệu bạn có phải mang gì đến đó không. Hỏi về trang phục. Nếu đó chỉ là cuộc gặp gỡ giữa hai người hãy hỏi về nhà hàng, bộ phim, bất kể cái gì tạo ra sự cởi mở. Hãy hỏi thật nhiều miễn là anh ấy thích.

Cho dù bạn nhận ra điều đó hay không, lúc này bạn đã trao cho người được mời một phần vinh hạnh của bạn. Bạn làm cho anh ấy cảm thấy được công nhận, được chấp thuận và được phê duyệt. Ngoài ra, bạn đã ban tặng cho anh ấy niềm vui sướng được hỏi han về ngày sắp tới.

Về điểm này, bạn có hai sự lựa chọn:

1. Hãy nói, “Để tôi ghi ngay vào lịch của tôi.” Hãy tạo ra tiếng giấy sột soạt. Sau đó quay lại điện thoại về tiu nghỉu. “Ôi, không được rồi! Hôm đó tôi phải đi (điền vào chỗ trống). Tôi rất lấy làm tiếc.” Anh ấy cũng vậy, nhưng không thất vọng nhiều như khi bị bạn từ chối ngay lập tức.

2. Chấp nhận với niềm vui sướng. Sau đó đợi một thời gian phù hợp trước khi gọi điện lại. Trong cuộc gọi, hãy nói với anh ấy là bạn không biết cái này hoặc cái kia trong kế hoạch của bạn và rất buồn là không thể đến được.

*Đừng cảm thấy tội lỗi!* Bạn đã làm cho anh ấy không hề nghi ngờ và đã trao cho anh ấy một món quà có giá trị - đó là bạn đã biểu hiện sự tôn trọng.

*MẸO NHỎ #42* Nghe lời mời với vẻ hào hứng (rồi đưa ra lời cáo lỗi sau)

Khi một người mà bạn không thích lắm mời bạn đến dự một sự kiện mà bạn cũng không thích, hãy chấp nhận lời mời đó một cách nhiệt tình. Hãy hỏi người ấy một số điều về ngày hôm đó. Chỉ sau khi bạn “phát hiện” rằng không thể thu xếp thời gian, hãy lấy làm tiếc, rằng bạn không thể đến được.

Khéo léo ư? Đúng vậy, vì một lý do chính đáng – giữ thể diện của một ai đó, một đức tính mà mọi người cần có và đáng được trân trọng.

### Hỏi các quý cô, nếu các bạn muốn anh ấy mời các bạn đi chơi một lần nữa

Hỏi những người cô đơn đầy hiểu biết, các bạn có lẽ nào biết cách sử dụng *Mẹo nhỏ* này trong những cuộc hẹn hò.

Các quý cô, hãy nói với các đàn mày râu rằng các cô thành thực rất muốn gặp lại và muốn mời họ

đi chơi vào một buổi tối cụ thể, nhưng các cô thật sự bận vào tối hôm đó. Đừng từ chối anh ấy ngay lập tức. Không bao giờ được đánh giá thấp tính tự trọng của đàn ông khi tính đó được thể hiện với một người phụ nữ. Một khi lòng tự trọng bị thiêu rụi, anh ấy sẽ không bao giờ mời bạn một lần nữa.

Hãy chấp nhận lời mời của anh ấy đầy vẻ háo hức, như nêu ở trên. Lúc đó anh ấy biết bạn rất muốn đi chơi cùng với anh ấy. Nhưng ngay sau đó, cuộc hẹn bị hủy vì bạn “phát hiện” ra là bạn đã sắp xếp kế hoạch cho một việc gì đó. Hãy nháy mắt khi bạn gợi ý “Nhưng lần khác...”

Lúc đó giả sử bạn không phải là người được mời, mà là người mời. Bạn đã bao giờ mời một ai đó và sau đó chạm trán...

*Mình đang nghĩ gì nhỉ? Mình không muốn đi cùng với người này. Mình có lẽ phát điên mất rồi.*

Tôi đã phát điên.

Thật tiếc là chẳng có cách nào là không đau đón để tổng khứ những vị khách không mong muốn, ít nhất một cách hợp lý. Với những kẻ vô công rồi nghề, có một *Mẹo nhỏ* dành cho bạn để cả chủ lẫn khách đều cảm thấy thoải mái.

## **Bí quyết xử lý một kẻ vô công rồi nghề không thể tránh được**

Bạn đã từng nghe thấy những đứa trẻ nói oang oang, “Không, con không muốn hôn cô Ellen.” “Đừng bắt con đi với bà!” “Không, con không muốn chú Chuck đến. Con ghét chú ấy.”

Đó không chỉ là tiếng gào thét khô sở của một đứa trẻ. Người lớn cũng cảm nhận được cách đó. Tuy nhiên, chúng ta biết rằng chúng ta phải “văn minh” hơn (hãy cho là: “đạo đức giả”) trong những phép tắc xã hội.

Cách đây vài năm, tôi đã mua một căn hộ nhỏ yên tĩnh ở Sarasota để đôi lúc thoát khỏi sự ồn ào ở New York. Vào đêm mà các con gái của chúng tôi thường đi chơi hàng tháng với vài người bạn và người quen, tôi nhấc một cốc đầy rượu lên cao và, trong lúc phờn chí, tôi đã lấp bắp, “Sara-shota thật là đẹp. Mình sẽ đến đó vào ngày Lễ tạ ơn và nếu ai muốn, híc, đến đó, thì hãy đến đi.” Một cách lịch thiệp, những người bạn của tôi đủ thông minh để nhận biết đó chỉ là sự thổ lộ của một bà chủ nhà mới đầy tự hào, chứ không phải là một lời mời nghiêm túc. Tất cả trừ một người.

Ngày tiếp theo, tôi nhận được một cuộc điện thoại giọng nói như hết hơi của Nina, một thành viên mới nhất và trẻ nhất của nhóm chúng tôi. “Ồ ồ, chị Leil,” cô ấy thì thào. “Em đã nói với sếp về lời mời đó của chị rồi nhé, và sếp cho em nghỉ thêm hai ngày vào Lễ tạ ơn. Em có thể đến thăm chị ở Florida!” Cô ấy ngừng lại, đợi tôi chia sẻ niềm vui về kỳ nghỉ cùng cô ấy.

*Ôi, chết rồi! Mình đã lên kế hoạch là ngủ, đi bơi, làm tiếp một số việc – và yên tĩnh một mình.*

“Ôi, thật lạ kỳ, Nina, đó là một điều tuyệt vời.”

Cô ấy đã nhận thấy sự thiếu cởi mở trong giọng nói của tôi nên cô ấy nói tiếp, “À, em muốn nói là, nếu Lễ tạ ơn không phải là dịp thuận tiện nhất...”

Tôi đã bị mắc kẹt. Tôi cảm giác giống như một con gà tây bị bao vây xung quanh bởi một nhóm hành khất đang đói. “Ồ, không, Nina. Dịp đó sẽ vui hơn nhiều” tôi nói dối.

*Đồ thần kinh! Cô ấy không phải là người thông minh trên thế giới đến nhận biết được rằng chín mươi phần trăm những lời mời khách sáo chỉ là hình thức thôi sao? Tỷ lệ đó lên tới 99 phần trăm khi người đó đang uống thứ gì đó gây kích thích.*

Nhưng tôi không thể đổ lỗi cho Nina được. Cô ấy chơi với tôi rất thật thà và thẳng thắn. Người hay khoe khoang ở đây đã mời cô ấy, và tội của Nina chỉ là làm cho tôi cảm thấy sự việc trở nên nghiêm trọng.

## **Bạn muốn nói là tôi có thể tổng khứ được những vị khách không mong muốn**

Bạn phải đương đầu với hai thách thức ở đây. Một là, bạn muốn những người như chú Chuck hoặc Nina trong cuộc sống của bạn cảm thấy được chào đón nhiệt tình (ngay cả khi họ không phải là những người như vậy). Hai là, bạn muốn thư giãn trong suốt thời gian và không bị canh gác liên tục đến nỗi mà những cảm xúc thật sự của bạn bị tuột mất. Các nhà tâm lý học cho chúng ta biết rằng, dù bạn có cố gắng thế nào chăng nữa, bạn có thể *không bao giờ* giấu được cảm xúc nếu bạn đang che giấu thái độ thù địch của bạn. Họ gọi đó là “sự bộc lộ cảm xúc.” Nếu vị khách Không mong muốn hỏi thêm một điều gì đó, vẻ khó chịu “không được bộc lộ” sẽ treo lơ lửng trước trán bạn. Nếu anh ấy hắt hơi, câu “cầu chúa phù hộ cho bạn” nghe giống như “quý tha ma bắt mày đi.”

Bản năng tự nhiên (và bản năng của tôi, cho đến khi tôi đấu tranh với nó) là có càng ít khả năng giao tiếp với một người không mời mà đến càng tốt và cầu mong có một phép màu. Rốt cuộc, chắc chắn bạn không muốn cố gắng một điều gì đó mà bạn không muốn, có đúng vậy không? Sai bét.

**Giải pháp**

Một khi bản năng đó đã ngấm sâu vào thì hành động khủng khiếp sẽ chắc chắn xảy ra và không có lối thoát nào mà không gây tổn hại đến mối quan hệ. Bạn hãy dứt khoát. Hơn nữa, hãy tiến nhanh về phía thảm họa.

Tôi đã hành động nhanh chóng. Nhiệm vụ đầu tiên để làm cho Nina nghĩ tôi rất háo hức với chuyến thăm của cô ấy là gọi điện hỏi cô ấy đã mua vé chưa. Tôi cảm thấy cô ấy nghi ngờ sự thành thật của tôi bởi vì cô ấy nói là chưa mua. Tôi đã trách cô ấy, “Nina, hãy mua ngay đi bởi vì vé máy bay sẽ cao ngất khi bạn mua gần đến kỳ nghỉ đấy.” Cô ấy tỏ vẻ hài lòng với sự quan tâm của tôi.

Thủ đoạn thứ hai của tôi là dành nửa tiếng trên mạng tìm để mua cho cô ấy giá vé rẻ nhất. Khi tôi gọi điện thông báo cho cô ấy, tôi biết sự hoài nghi của cô ấy đã tan biến mất.

Tôi viết thư điện tử cho cô ấy về trang web của những địa điểm hấp dẫn ở Sarasota và ảnh bãi biển tôi thích. Tôi biết cô ấy thích đi lang thang mua sắm, tôi đã liệt kê những trung tâm thương mại. Thủ đoạn đó “chứng tỏ” tôi đang mong muốn gặp cô ấy như thế nào. Tôi đã làm cho Nina nhận thấy là tôi cũng vui mừng giống như cô ấy về chuyến đi. Và tôi đã phải trả giá những gì? Tổng cộng gần một tiếng đồng hồ, một cái giá rẻ phải trả để làm cho cô ấy cảm thấy vui mừng – và tôi không khác gì một kẻ nói dối và đạo đức giả.

Và đây là phần thưởng cho bạn. Nếu bạn thể hiện sự nhiệt tình quá mức trước khi một tình huống không mong muốn xảy ra, điều đó sẽ làm cho mọi người ít chú ý là bạn thiếu nhiệt tình trong suốt quá trình xảy ra tình huống đó. Vì vậy, tôi có thể để Nina ngoài bãi biển và lo chuyện của tôi, cảm thấy hết tội lỗi, không sợ rằng cô ấy sẽ phát hiện ra “sự bộc lộ cảm xúc” của tôi mà đôi lúc tôi muốn tách xa khỏi cô ấy.

*Mẹo nhỏ* này không chỉ áp dụng với những vị khách không mong muốn. Nó còn giúp bạn xử lý tất cả những tình huống trên thực tế mà bạn muốn che giấu sự thiếu nhiệt tình của bạn. Nó nguy trang cho về tiêu cực về những dự án không mong muốn trong công việc, những chuyến đi và cuộc viếng thăm mà bạn phải thực hiện, những sự kiện bạn bắt buộc phải tham dự, những khách hàng mà bạn phải chiêu đãi, và những loại người vô công rồi nghề khác.

*MẸO NHỎ #43Đi thêm một dặm nữa trước khi gặp kẻ vô công rồi nghề*

Khi bạn bị sa bẫy giống như một con rận bị nhốt trong lọ không có đường thoát, đừng chấp nhận điều đó. Hãy tiến nhanh về phía nó với vẻ thích thú. Tìm lý do để sốt sắng liên hệ với những người liên quan vài lần sớm hơn. Điều đó che đầy tính tiêu cực của bạn, và bạn không cần phải lo lắng bị canh gác từng phút khi bạn ở bên cạnh họ.

Cho đến nay, trong phần này, chúng ta đã nói về làm cho ai chấp nhận lời mời của bạn và cách từ chối lời mời của những người khác. Chúng ta cũng đưa ra cách xử lý khi ta gặp bế tắc và không thể thoát ra được. Bây giờ hãy đề cập đến một sai lầm thông thường nhất trong tất cả những sai lầm khiến cho mọi người muốn không bao giờ mời bạn nữa và đảm bảo họ sẽ không bao giờ mời bạn một lần nữa.

# Bí quyết để người khác không bao giờ muốn mời bạn nữa

Nếu cuộc sống của bạn là một bộ phim, bạn sẽ gặp những ngôi sao, các vai phụ, và những nhân vật phụ họa. Những người chưa lập gia đình liên tục “thử giọng” các cuộc hẹn hò để tìm hiểu “một chiếc xương sườn”, một nam anh hùng để cùng chung sống hạnh phúc sau này.

Cách đây vài năm, tôi đã gặp một người đàn ông mà tôi nghĩ là có lẽ thuộc về tôi. Gordon trông đẹp trai, nói chuyện có duyên, khá thành đạt, và tôi cho là thông minh. Anh là chủ một công ty du lịch nổi tiếng chỉ phục vụ những “khách hàng giàu có và nổi tiếng.” Và anh là người hoàn hảo với vai trò đó.

Tôi tình cờ gặp Gordon tại một vài bữa tiệc và hy vọng anh sẽ mời tôi đi chơi. Thật đáng buồn, anh đã không làm như vậy. Vì vậy tôi đã tìm cách để chúng tôi đi cùng với nhau. Cuối cùng, cơ hội tuyệt vời đã tự đến.

Một công ty đang cân nhắc để giao cho tôi nhiệm vụ tư vấn kỹ năng giao tiếp trong nội bộ công ty. Giám đốc Điều hành, Milt Feinstein, và Giám đốc Tiếp thị, Deborah Jordon, đã mời tôi cùng ăn tối với họ tại một nhà hàng sang trọng. Vì họ đưa cả vợ hoặc chồng đi cùng họ nên đã mời tôi đưa bạn trai đến. Vài giây sau khi họ gọi điện, tôi gọi cho Gordon.

Buổi tối quan trọng đã đến. Trong suốt bữa tiệc Cocktail, chúng tôi đã nói chuyện rất thoải mái. Gordon đúng là một người đàn ông có sức lôi cuốn thực sự. Buổi tối bắt đầu với sự mở màn tuyệt vời.

## Rắc rối bắt đầu

Khi nhân viên phục vụ đến, mọi người nhanh chóng đặt thực đơn để có thể hòa nhập vào cuộc trò chuyện. Nhưng Gordon vẫn đang nghiên cứu thực đơn cứ như thể chuẩn bị cho một kỳ thi luật sư. Anh yêu cầu nhân viên phục vụ mô tả đầy đủ về món tôm hùm nhồi măng và cá hồi ướp gia vị cùng với xà lách trộn ức gà hầm. Những người còn lại ở bàn kiên nhẫn chờ trong khi nhân viên phục vụ mô tả món rán, món nghiền và thậm chí là nguồn gốc của món tôm hùm nhồi măng.

Milt và Deborah nhìn nhau. Tôi cúi xuống nhìn vạt áo.

*Đừng là người quá kỹ tính như thế, Gordon. Những người này đến đây để thảo luận về công việc quan trọng – và anh đã mất mười phút chỉ để thỏa mãn cái dạ dày đấy.*

Không hài lòng với sự mô tả của nhân viên phục vụ, Gordon đã nói một cách khá thô lỗ, “Ồ, chỉ đem cho tôi món tôm hùm thôi.” Không quá bất ngờ, đó là món đắt nhất trong thực đơn này.

Sau khi Gordon đã chọn xong đồ ăn, chúng tôi quay trở lại nói chuyện về công việc. Hai cặp vợ chồng được mời đứng lên tuyên bố lý do buổi tối hôm nay; quả là ăn khớp nhau, không ai trong số họ xen ý kiến vào cuộc trò chuyện về công ty.

Nhưng Gordon thì không. Mọi người sững sốt khi anh ấy thay đổi thành những chủ đề anh quan tâm hơn.

*Đừng nói nữa, Gordon! Họ muốn nói về một điều gì đó quan trọng đối với công ty của họ. Anh*

*không hiểu à? Em cũng có một nguyên tắc trong cuộc trò chuyện với doanh nghiệp vì họ coi em là người tư vấn mà.*

Vì vậy, Gordon bị mất vai trò “anh hùng” trong cuộc sống của tôi, và tôi đã phân lại anh ấy là một vai phụ. Tôi cố gắng làm cho cuộc thảo luận quay về đúng với chương trình của buổi tối hôm đó bằng cách hỏi mọi người về nhu cầu giao tiếp của công ty. Nhưng khi Gordon xen vào với những khó khăn về giao tiếp trong công ty nhỏ của anh ấy, tôi nhận rất là nhân vật này sẽ không bao giờ có bất kỳ một vai trò gì trong cuộc sống của tôi. Thật đáng tiếc, công ty của anh ấy lại không nhận ra. Cảm ơn nhiều, Gordon.

### **Rắc rối xảy ra hàng ngày**

Đó không chỉ là những lời mời xã giao mà mọi người nhầm hiểu vai trò tạm thời của họ. Người lái xe tắc xi nói quá nhiều về bản thân mình, nhân viên tạp vụ gọi điện thoại riêng, nhân viên quản lý tiệc đưa ra những lời khuyên không cần thiết. Tất cả họ đều là những người thừa trong cuộc sống của bạn tại thời điểm cụ thể đó. Trong những tình huống khác, vai trò đó nên được để dành. Nhân viên phục vụ, nhân viên tạp vụ, hoặc nhân viên quản lý tiệc là ngôi sao, và bạn cảm thấy là gì ngoài là người thừa trong cuộc sống của họ. Đừng nói nhiều về bạn nếu đó không phải là chủ đề của bạn.

Ngoại trừ những gặp mặt mang tính chất xã hội đơn thuần được chứng nhận 100 phần trăm, thường có nguyên tắc cho cuộc gặp giữa hai người. Hãy nhìn vào bức tranh lớn và nghĩ bạn nên đứng đằng trước hay đằng sau bức tranh đó. Khi cuộc trò chuyện có xu hướng ít dần, nếu bạn không liên quan đến cuộc trò chuyện ấy, hãy mỉm cười mỉm môi lại.

### **MẸO NHỎ #44 Nên biết khi nào bạn không phải là nhân vật quan trọng**

Bất kể khi nào bạn giao tiếp với mọi người, đó là một kiểu “thể hiện”. Nếu bạn cảm thấy cách nói chuyện phù hợp với bạn thì hãy tham gia. Nếu bạn cảm thấy không phù hợp thì hãy đừng xen vào. Nếu bạn cố tình xen vào thì những nhân vật khác sẽ mãi mãi không giao tiếp với bạn nữa.

*Mẹo nhỏ* sau đây giúp bạn kiếm được những đồng đô-la một cách tốt nhất khi bạn đang thanh toán hóa đơn.

# Bí quyết tạo ấn tượng với khách

Nhận hóa đơn là thời điểm kịch tính khi thanh toán trong bất kỳ nhà hàng nào. Bạn có thể xử lý việc đó bằng nhiều cách, nhưng khó nhất là khi cả hai bên đều muốn thanh toán.

Bạn và một người bạn vừa ăn uống xong. Nhân viên phục vụ đặt một tờ hóa đơn trên bàn của bạn. Ôi cha! Cả hai người cùng nói “để tôi thanh toán,” rồi bạn và bạn của bạn đều đưa tay vào lấy tờ hóa đơn giống như hai con bò nông cùng lao xuống vào một con cá. Một trận chiến khó khăn xảy ra. Bạn đã làm náo động những khách hàng ngồi bên cạnh. Bạn cũng gây khó xử cho nhân viên phục vụ. Và bạn có vẻ vừa khoe khoang vừa nặng nề về tiền bạc.

Đây là bí quyết để tránh trò hề này. Hãy đến nhà hàng trước khi vị khách mời của bạn đến, và hãy đưa cho người mà bạn đặt bàn thẻ tín dụng. Hãy nói là bạn muốn anh ấy cầm trả bạn thẻ tín dụng cùng với hóa đơn đã được thanh toán khi bạn kết thúc bữa ăn vì bạn không muốn bạn của mình phải tranh giành việc đó.

Khi ăn xong, nhân viên phục vụ sẽ đưa hóa đơn trực tiếp cho bạn. Bạn chỉ việc điền tiền bồi dưỡng nhân viên phục vụ và trả lại hóa đơn. Khi bạn hoặc đồng nghiệp của bạn bắt đầu với “Ồ không”, đơn giản chỉ cần nói “Không, hóa đơn đã được thanh toán xong rồi. Tôi thực sự muốn thanh toán hóa đơn đó.” Người bạn của bạn sẽ rất cảm kích và cảm thấy rất hài lòng.

## Tiền bồi dưỡng cho những người phụ nữ thông minh độc thân

Nếu bạn hẹn hò với một người đàn ông được một thời gian, và cảm thấy đã đến lượt của mình, đừng thanh toán hóa đơn một cách ngang nhiên khi kết thúc bữa tiệc. Người đàn ông bình thường thà chết còn hơn để ai đó ngồi bên cạnh nhìn thấy bạn thanh toán.

Hỡi các quý cô, hãy đến nhà hàng sớm và đưa thẻ tín dụng của bạn như nêu trên. Cuộc hẹn hò của bạn có thể bị phản đối khi kết thúc nhưng trong thâm tâm anh ấy đang nghĩ...

Cô ấy đã rung động!

Mẹo nhỏ #45 này không chỉ áp dụng đối với các nhà hàng. Mẹo nhỏ này cũng có tác dụng rất tốt khi bạn có cuộc hẹn ở rạp chiếu phim, tham dự các sự kiện thể thao, hòa nhạc, câu lạc bộ, sân gôn – những nơi cần phải thanh toán tiền – hoặc bất kỳ nơi nào khác mà tiền phải được trao tay trước.

Khi bạn muốn trông giống như một trục lăn lớn

Nào hãy áp dụng mẹo này với chuỗi đồ ăn của một nhà hàng Pháp rất đặc trưng Le Posh. Khăn trải bàn màu trắng, nhân viên mặc đồng phục áo vest dạ hội có thắt nơ, cái gì cũng thuộc hạng nhất và đắt chưa từng có.

Bạn muốn thết đãi một số Nhân vật quan trọng hoặc có thể là một người đặc biệt mà bạn đang theo đuổi, và bạn muốn tạo được ấn tượng tốt nhất.

Sau khi đã xong các món khai vị, bạn hãy xin lỗi để “đi ra nhà vệ sinh.” Thay vì làm việc đó, hãy tìm chủ nhà hàng, đưa cho chủ nhà hàng thẻ tín dụng của bạn và nói, “Hãy in hóa đơn và thêm 18% tiền bồi dưỡng nhân viên phục vụ, tôi sẽ ký ngay bây giờ.” Khi bạn bắt tay chủ nhà hàng (với ít nhất một tờ hóa đơn trị giá mười đô la trong tay của bạn), hãy nói cho chủ nhà hàng tên của bạn. Bằng cách đó, ông chủ sẽ đảm bảo sử dụng nó khi ông ấy đến bàn của bạn lúc bữa tiệc kết thúc để nói với cả

nhóm, “Hóa đơn đã được thanh toán rồi ạ.”

Lúc ấy, bạn có hai sự lựa chọn cho màn kết thúc quan trọng này.

1. Chủ nhà hàng chỉ mang cho bạn hóa đơn đã ký trước đó. Bạn phải nhớ là trong bữa tiệc đó bạn phải là một khách hàng quen thuộc của Le Posh và bạn đã có một tài khoản riêng.
2. Nếu bạn tin tưởng vào mối quan hệ với chủ nhà hàng, hãy nói với ông ấy/ bà ấy rằng không phải mang cái gì (chỉ cần luôn mỉm cười) để chào tạm biệt bạn khi bữa tiệc kết thúc. Lúc này, những khách hàng cảm thấy kính hãi, nghĩ rằng Le Posh đã ưu đãi bữa tiệc của bạn đến nỗi coi bạn “như người nhà.”

*MEO NHỎ #45 Tạo ấn tượng với bạn bè bằng chiêu đãi tiệc trả tiền trước*

Khi bạn muốn thanh toán hóa đơn cùng với một người bạn, hãy đến trước một nhà hàng hay một sự kiện và trả tiền trước. Việc này tránh được bất kỳ sự tranh giành trả tiền và chắc chắn lúc đó bạn khá điềm tĩnh.

Khi đó là một bữa tiệc quan trọng để tạo được ấn tượng cao nhất với khách, hãy thực hiện thêm một vài bước đơn giản như giả vờ ký vào mặt sau của hóa đơn, điền trước tiền bồi dưỡng nhân viên phục vụ, và giả bộ như chưa biết gì với chủ nhà hàng đang xun xoe khúm núm. Tiền bồi dưỡng càng cao, thì ông chủ nhà hàng càng tỏ thái độ xu nịnh khi kết thúc bữa tiệc.

Rồi tất cả những việc mà bạn phải làm là hưởng sự thán phục của những khách hàng hoặc người bạn gái vừa mới quen.

**PHẦN 6. MƯỜI BA MẸO NHỎ Để là người giao tiếp điềm tĩnh**

# Bí quyết giữ được vẻ bình tĩnh khi bạn đến muộn

Ngài Cohn, Giám đốc Điều hành của một công ty bảo hiểm mà tôi từng tư vấn, đã triệu tập một cuộc họp với toàn bộ nhân viên. Mọi người đã có mặt đông đủ, nhưng rõ ràng là Sandra, một nhân viên xử lý khiếu nại xuất sắc, vừa mới được tuyển dụng lại không đến. Rõ ràng là ngài Cohn cảm thấy thất vọng vì Sandra mới chỉ làm việc ở đây được một thời gian ngắn, và cô ấy đã không được ngài Cohn đánh giá cao.

Dù sao thì ngài Cohn vẫn phải bắt đầu cuộc họp. Khi cuộc họp đã diễn ra được khoảng mười phút, Sandra chậm rãi bước vào phòng họp và nói một cách đơn giản. “Xin lỗi,” với tất cả nhân viên đang tham dự cuộc họp. Cô bình tĩnh ngồi vào ghế.

Tôi có thể đọc được trên khuôn mặt những đồng nghiệp của cô ấy đang nghĩ, “Ôi, cô ấy xin lỗi gì thế nhỉ?” Cuộc họp đang tiếp diễn, thế mà Sandra đã tham gia vào cuộc họp một cách đầy tự tin cứ như thể cô ấy là người đến đầu tiên.

Khi cuộc họp diễn ra được khoảng hơn mười phút nữa, Sandra đưa ra câu hỏi. Cô ấy mở đầu bằng cách nói, “Có lẽ câu hỏi này đã được trả lời khi bắt đầu cuộc họp, nhưng tôi đã bỏ lỡ. Thân nhiệt của con trai tôi sáng nay khi ngủ dậy là ba mươi độ C, và tôi phải đợi cho đến khi em gái tôi đến đưa con trai tôi đi khám.” Rồi cô ấy tiếp tục với câu hỏi của mình mà không hề ngưng ngập.

Rõ ràng trên khuôn mặt mọi người bỗng nhiên cảm thấy không chỉ cảm thông mà còn kính trọng cô ấy hơn. Tại sao vậy? Bởi vì Sandra không lẩn tránh một cách đáng xấu hổ khi thốt lên lời xin lỗi.

Sau cuộc họp, một số đồng nghiệp đồng viên cô kể cả ngài Cohn – đã đến phòng làm việc của cô để hỏi thăm về tình hình con trai cô. Thái độ can đảm của Sandra khi thông báo lý do cô đến muộn đã tạo được ấn tượng với mọi người.

Tất nhiên, cô không thể để con trai đang ốm ở nhà một mình để đến công ty, và cách biện hộ không thái quá của cô đã cho thấy cô rất quyết đoán. Cô ấy thường đưa ra quyết định và không thay đổi quyết định đó. Có lẽ quan trọng hơn cả là việc Sandra không đưa ra lời biện hộ ngay – hiển nhiên điều đó làm cho những người khác tôn trọng cô, cho dù cô chỉ là thành viên mới “trong một ngôi nhà lớn.”

Thể hiện sự tự tin trọng lựa chọn và không quá lo lắng việc những người khác nghĩ gì về bạn là hai tính cách quan trọng nhất của một người thành đạt trong công việc. Vậy nên biết khi nào nên và khi nào không nên nói, “Tôi xin lỗi.” Đàn ông thường cho rằng nói to hai từ này có nghĩa là nhận tội. Phụ nữ thường tranh cãi đó chỉ là cách lịch sự để xử lý tình huống. Dòng cuối cùng trong bất kỳ tình huống hãy biết giới tính của người bạn đang nói chuyện.

*MẸO NHỎ #46Đừng đưa ra lời xin lỗi – khi đã quá muộn*

Đừng hạ thấp mình bằng cách đưa ra lời xin lỗi ngay. Khi bạn đến một cuộc họp hoặc bất kỳ sự kiện nào muộn, đừng lén vào, thở hổn hển, cố gắng đưa ra lời xin lỗi. Chỉ cần nói một cụm từ lịch sự “Xin lỗi tất cả mọi người” là đủ.

Sau này, khi cuộc họp hoặc sự kiện diễn ra, hãy tìm cách khéo léo để nói đến một cách thành thực tai nạn giao thông khủng khiếp, một nha sỹ chậm chạp, một con vật đang bị đau, hoặc đứa con năm tuổi đang bị sốt. Khi bạn sử dụng *Mẹo nhỏ* này, bạn cảm thấy an tâm và thành thật, không còn bị ám ảnh bởi những ý kiến của những

[người khác về bạn.](#)

Hạn chế duy nhất của *Mẹo nhỏ* này là bạn không thể sử dụng quá nhiều. Nếu bạn có thói quen đến muộn, hãy xem trang sau và coi như bạn chưa bao giờ đọc chương này.

Nào, đây là *Mẹo nhỏ* tuyệt vời để sử dụng nếu bạn đã từng phạm tội lớn hơn nhiều tội đến muộn!

## Bí quyết thoát tội khi bạn phạm tội tà đình

Giống như những đứa trẻ, tất cả chúng ta đều có những nhân vật yêu thích trong cuốn truyện tranh. Tôi giữ bí mật nhân vật mình yêu thích vì tôi nghĩ một cô bé lại thích nhân vật dũng cảm trong bộ phim *Thời đại nữ giới* có vẻ không bình thường chút nào. Người vẽ tranh hoạt hình đã mô tả cô ấy có “Tốc độ của thần Hermes, trí thông minh của thần Athena, sức mạnh của thần Hercules, và vẻ đẹp của thần Aphrodite.” Và tôi thích đôi giày cao cổ màu đỏ rất khủng bố của cô ấy.

Tôi thích cảnh cô ấy uốn lượn những tia laze được phát ra từ chiếc vòng đeo tay bằng bạc đặc. “Bắn!” “Vọt đi!” Cảnh tay cô ấy quay tròn nhanh hơn tốc độ của viên đạn bắn thẳng vào cô ấy. Cô ấy thật tự tin và bình tĩnh. *Thời đại nữ giới* của tôi là vô địch.

*Mẹo nhỏ #47* sẽ làm cho bạn không thể bị đánh bại trước những lời châm chọc chua cay của mọi người. Tôi đã học được *Mẹo nhỏ* này từ một nữ cảnh sát đã tránh được một viên đạn có thể gây chết người trong một cuộc họp báo được phát trên truyền hình.

Có một tình huống cực kỳ quan trọng xảy ra ở Hoa Kỳ vào thời điểm đó. Nhiều người cho rằng phát đạn đó nhằm vào tổng thống, người đã đưa ra quyết định nhanh chóng và chẳng bao lâu không nhận được sự đồng tình của dân chúng về cách xử lý nó.

### Dạn bay vèo của thời đại nữ giới!

Một phần xuyên suốt cuộc họp báo, một nhà báo nổi khùng lên đã buộc tội, “Ngay cả khi một vài Nghị sỹ cùng đảng dân chủ với ông đã bỏ phiếu chống vì chuyện đó, ông cũng nhận ra đó là một hành động đúng à, và ông không bỏ phiếu thuận chứ?”

Hầu hết con người trần tục chúng ta sẽ đáp lại bằng câu “vâng” nhỏ nhẹ đầy thận trọng, và tiếp theo ngay là một từ “NHƯNG...” lại nói rất to. *Thời đại nữ giới* không như vậy. Cô ấy xử lý bằng “tốc độ của thần Hermes và trí thông minh của thần Athena.”

Cô ấy nhìn anh ta bằng cặp mắt chân thành, mỉm cười và nói, “Anh đã hỏi một câu rất hay, và tôi rất vui khi anh nêu lên câu hỏi đó.” Tất cả há hốc mồm kinh ngạc một cách rõ ràng trước phản ứng của cô ấy. “Vâng, anh đã đúng. Tôi đã nhận ra đó là một hành động đúng, và tôi thực sự muốn bỏ phiếu thuận.” Lúc này, tất cả đều sững sốt và ấn tượng trước tính ngay thẳng của cô ấy.

Bạn có chú ý đến quá trình chiến lược của cô ấy không?

1. Trước tiên, cô ấy khen ngợi nhà báo, nên đã làm tăng sự tự trọng của nhà báo và làm giảm bớt hành vi tố cáo của anh ta.
2. Bằng cách nói, “Tôi rất vui khi anh nêu lên câu hỏi đó,” cô ấy rất ranh ma khi tỏ ra với tất cả mọi người rằng câu hỏi đó không hề làm cô sợ hãi. Trên thực tế, cô ấy đã muốn nói là cô ấy rất vui mừng được nghe câu hỏi đó.
3. Rồi cô ấy thực sự quảng chúng đi. Cô ấy nhắc lại đúng nguyên văn những lời tố cáo của nhà báo. “Vâng, anh đã đúng. Tôi đã nhận ra đó là một hành động đúng, và tôi thực sự muốn bỏ phiếu thuận.”

*Thời đại nữ giới* bị ngừng chỗ này để thu hút sự chú ý của mọi người. Chỉ khi cô ấy bắt đầu tiến hành bước thứ tư và làm rõ nguyên nhân; khi kết thúc, cô nói “Xin cảm ơn, Ngài (tên nhà báo) vì đã

cho tôi cơ hội để giải thích điều này.” Đó là một cú đấm đơ ván. Cô ấy rõ ràng đã thắng ở vòng này.

**Bạn cũng có thể không bị đánh bại bằng bốn bước dễ dàng**

Lần sau bất kỳ người nào tố cáo bạn một tội gì đó, và bạn, quả thực là có phạm tội, hãy sử dụng *Mẹo nhỏ* “Thoát tội mà không có vấn đề gì” của các nhà chính trị.

Thứ nhất, hãy tấn công người tố cáo bạn bằng cách nói với cô ấy là bạn rất vui khi cô ấy nêu ra câu hỏi đó. Thứ hai, lặp đúng từng từ của cô ấy. Nếu cô ấy tố cáo bạn “ăn trộm” nó, đừng thay đổi bằng từ “lấy.” Nếu cô ấy buộc tội bạn “che giấu sự thật,” đừng vặn lại là “tôi không nói chuyện với bạn.” Ngoài ra, đừng bao giờ sử dụng từ “nhưng” hoặc “tuy nhiên” sau khi bạn đã dừng cảm thừa nhận. Đây là dấu hiệu cho thấy bạn sắp sửa đưa ra lời xin lỗi. Nếu bạn phạm phải một hành động, hãy đương đầu với hành động đó – đừng chối quanh.

Bước quan trọng tiếp theo là ngừng vài giây. Sau đó, tiếp tục giải thích một cách đầy tự tin về nguyên nhân của sự hiểu lầm, lộn xộn, nhầm lẫn, hoặc bất kỳ điều gì. Nhưng đừng giải thích giống như kiểu đưa ra lời biện hộ.

Nếu không có sự biện hộ cho hành động sai lầm của bạn, hãy nói với họ những gì họ biết về hành động đó. Cách đó sẽ có tác dụng rất tốt. Hãy thử đi!

*MẸO NHỎ #47Xoa dịu họ bằng cách lặp lại chính xác từng từ của người tố cáo.*

Đây là kế hoạch cho trò chơi mà bạn là người phạm tội. Một sai lầm chết người. Bị bắt quả tang.

1. Hãy bình tĩnh lắng nghe cho đến khi người tố cáo bạn nói xong, và rồi hãy nói, “Tôi rất vui khi bạn nêu ra vấn đề đó.”

2. Hãy bắt đầu bằng cách nói, “Bạn nói đúng,” và lặp lại từng lời tố cáo của anh ta. Không phản đối – và không được thay đổi từ mà anh ta đã tố cáo.

3. Ngừng lại

4. Sau đó, và chỉ sau đó, đừng đưa ra những lời biện hộ, hãy nói lý do của bạn. Nếu không có lý do xác đáng cho những gì bạn đã làm, hãy nói với anh ấy những gì bạn rút ra được từ việc đó.

Để làm cho chiếc bánh thêm đông cứng, hãy cảm ơn người tố cáo bạn vì đã tạo cơ hội cho bạn được nói với anh ta. Việc đó làm cho anh ta bị đơ ván xuống sàn đúng vị trí mà anh ấy có thể phải hôn đôi giày cao cổ màu đỏ hợp thời trang của bạn.

**Trở thành người thông minh không bao giờ là quá sớm**

Hỡi các bậc phụ huynh, hãy tưởng tượng gia đình bạn đang dùng bữa tối. Người bố nghiêm khắc nhìn cậu con trai mười tuổi và lên giọng buộc tội, “Mẹ nói cho bố biết là con đã đứng lên chiếc ghế trong bếp ngày hôm nay và lấy trộm bánh Oreo từ trong hộp đựng bánh.”

Đứa con của bạn bình tĩnh nói, “Con rất mừng là mẹ đã nói điều đó, Bố ạ. Mẹ hoàn toàn đúng. Con đã đứng trên chiếc ghế trong bếp ngày hôm nay và lấy trộm bánh Oreo từ trong hộp đựng bánh.”

Ngừng lại.

“Một bạn đã lấy hộp cơm trưa của con ngày hôm nay, và từ sáng con chưa ăn gì cả. Lần sau con sẽ cẩn thận hơn và để hộp cơm trưa của con vào một nơi an toàn. Cảm ơn bố đã cho con được giải thích, Bố ạ.”

Bạn sẽ cảm thấy yêu quý đứa trẻ, bất kể đứa trẻ nói gì sau đó.

## Bí quyết để tình cờ là người đáng tin cậy và có năng lực

Bạn đã bao giờ có ý định bắt một người đại diện dịch vụ khách hàng để trả thù? Tôi đã từng có ý định như vậy. Cho dù đến phút cuối, tôi nhận ra là sự trả thù không làm cho tôi cảm thấy dễ chịu trong xà lim từ tám đến mười năm.

Sau một chuyến bay mệt lử, tôi lẳng lặng đi vào một hãng cho thuê ô tô ở Thành phố Kansas, nơi tôi sắp có hội thảo. Ngày hôm sau, tôi phải lái xe đến Wichita để dự một buổi hội thảo khác. Hãng cho thuê xe thông báo với tôi là họ không có ô tô loại vừa, nhưng tôi có thể thuê một chiếc ô tô con. Không muốn nguy hiểm đến tính mạng khi di chuyển bằng xe mô tô và xe tải Mack, tôi hỏi một nhân viên liệu ngày mai hãng có loại xe to hơn không.

“Chắc chắn là có,” anh ta quả quyết vẻ đầy tự tin. “Hôm nay tôi sẽ cho bà thuê chiếc xe con và ngày mai sẽ có xe loại vừa cho bà.”

“Ồ, tốt lắm,” tôi lẩm bẩm, nhìn vào thẻ tên của anh ta. “Anh có chắc không, Samir?” Tôi phải đi lúc năm giờ.”

“Không sao,” anh ta mỉm cười.

Tôi không thể tin nên tôi yêu cầu anh để lại tin nhắn cho tôi ở khách sạn.

“Chắc chắn.” Nụ cười thường trực nở trên môi Samir.

“Tôi đang ở khách sạn Hyatt Regency,” Tôi nói, “và số điện thoại 816-123-1234.”

“Chắc chắn tôi sẽ gọi bà ngay khi tôi đến.”

“Ồ, anh có định ghi lại số điện thoại không?” tôi hỏi.

“Không cần, tôi có rồi.”

“Chẳng có gì đảm bảo cả,” tôi cầu nhàu khi rời đi. Tôi đạp chân ga trên chiếc xe con và để lại miếng cao su trên đường.

Khi đang trong thang máy để lên phòng ở khách sạn, tôi biết sắp có cơ hội thưởng thức món ngó ộp lạnh ở chỗ tắm hơi mà tôi đã được Samir kể. Vì vậy tôi gọi điện cho nhân viên hãng cho thuê xe bằng di động của tôi để nhắc anh ta về lời hứa của mình, đồng thời để anh ta biết luôn số điện thoại của tôi.

Một người đàn ông khác ở hãng cho thuê xe trả lời. Tôi kể lại sự việc và mối lo của tôi về chiếc xe con.

“Đừng quá lo lắng, bà Lowndes, Samir đã để lại lời nhắn cho bà ở số máy lẻ trong phòng của bà rồi. Chúng tôi đã để dành cả chiếc xe cỡ vừa và lớn cho bà trong trường hợp bà thay đổi ý định. Chỉ cần cho tôi biết, và chúng tôi sẽ lái nó đến trước cửa Hyatt Regency lúc năm giờ.”

“Ôi... tốt quá, ừm, được, thật là tuyệt. Cảm ơn anh rất nhiều.”

Anh ấy chắc đã nhận thấy sự ngờ vực của tôi. “Và, đừng lo lắng về Samir,” anh ta nói. “Anh ấy là một trong những nhân viên tốt nhất. Không bao giờ quên một việc gì cả.”

Khi tôi bỏ máy xuống, liệu tôi có tín nhiệm năng lực của Samir không? Không có cách nào khác! Não Phải của tôi đang hỏi não trái, “Ôi, sao anh ta không viết số điện thoại là thế quái nào nhỉ?”

“Thật là kẻ khờ khạo,” Nã Trái nói, “Samir là một người thông minh, và anh ấy không cần phải ghi lại.”

“Ừ, đúng vậy!” Nã Phải quát lại. “Có thể anh ấy biết là anh ấy sẽ nhớ được. Nhưng tôi là khách hàng. Nhiệm vụ của anh ấy là làm cho khách hàng biết rằng anh ấy sẽ nhớ được.”

“Ồ, tôi đoán là anh đúng, Nã Phải ạ. Tôi xin lỗi.”

### **Mẹo đó thật là lý tưởng đối với công việc văn phòng**

Rõ ràng là, ghi lại những chỉ dẫn không chỉ làm cho những khách hàng hay hoài nghi cảm thấy yên tâm. Bất kể khi nào mọi người đưa ra chỉ dẫn hơi phức tạp, hãy viết lại để làm cho họ cảm thấy yên tâm. Bạn có thể tưởng tượng người giám sát của bạn sẽ ấn tượng thế nào khi bạn chăm chú lắng nghe và sau đó ghi lại nguệch ngoạc trên tập giấy dùng để ghi chép? Bạn có thể có trí nhớ siêu hạng và là người đáng tin cậy như nhịp đập của tim bạn vậy, nhưng nếu bạn không ghi lại chỉ dẫn đó, khách hàng sẽ nghi ngờ là bạn thực sự “đã quên” rồi.

### **Và đối với bạn bè cũng vậy**

Ghi chép lại cũng có tác dụng khi nói chuyện với những người bạn – đặc biệt là những người dễ xúc động, giống như anh bạn cùng phòng không thiết thực của tôi. Phil là người tốt bụng, thậm chí điềm tĩnh, cực kỳ có tổ chức, nhưng không phải mẫu người tôi thích. Bút viết, tập giấy dùng để ghi chép, băng dính và dập ghim của anh ta lúc nào cũng để đúng vị trí gần chiếc máy tính trên bàn. Nếu tôi mượn chiếc bút và trả lại không đúng vị trí, anh ấy thậm chí không tìm ra. Anh ấy chỉ hỏi là tôi có nhìn thấy nó không. Tuy nhiên, nụ cười gượng của anh ấy chứng tỏ anh đang cực kỳ bực mình.

Khi cuối cùng tôi chợt nhận ra Phil là một người hay nghĩ, tôi quyết định thử một việc gì đó. Trong suốt cuộc trò chuyện sắp tới của chúng tôi, tôi đã giữ tờ giấy dùng để ghi chép bên cạnh và thỉnh thoảng viết nguệch ngoạc vào đó bất kỳ điều gì mà tôi nên nhớ.

Phản ứng của Phil không thể tin được! Từ đó, tôi luôn cầm giấy ghi chép và bút chì trong tay bất kể khi nào anh và tôi thảo luận một vấn đề gì đó. Và anh không còn coi tôi là người không ngăn nắp nữa.

*MẸO NHỎ #48 Hãy ghi chép lại, ngay cả khi bạn không cần*

Ngay cả khi bạn biết là bạn “đã biết”, hãy để cho người khác biết là bạn đã cầm sẵn giấy bút trong tay. Trong khi ghi chép lại, đừng quên thỉnh thoảng ngẩng lên nhìn họ với ánh mắt thể hiện “tôi hiểu mọi thứ” – rồi tiếp tục nhìn vào tập giấy ghi chép. Đó là một chính sách đảm bảo rằng đêm nay họ sẽ ngủ ngon hơn và không lo lắng về năng lực của bạn.

*Mẹo nhỏ* tiếp theo không tạo nhiều ấn tượng với mọi người vì mẹo đó làm cho họ nghĩ là họ đã tạo được ấn tượng với bạn.

## Bí quyết nói sau lưng người khác nhưng khiến họ vui vẻ

Tôi làm tiếp viên hàng không được vài năm. Tova Svensson là tiếp viên nổi tiếng nhất mà tôi đã bay cùng, và chúng tôi chia sẻ kinh nghiệm với nhau trong nhiều năm. Cô ấy và tôi cùng tham gia những khóa huấn luyện mới tại sân bay, gặp cả phi hành đoàn ở cửa sân bay, và thỉnh thoảng gặp nhau ở những giờ nghỉ.

Một điều làm tôi khó xử về tiếp viên người Thụy Điển điềm đạm này là thỉnh thoảng cô ấy nói vài câu rất to. Rồi trở lại giọng bình thường. Điều đó dường như có gì hơi lạ, vì vậy tôi quyết định theo dõi.

Lần sau khi chúng tôi đang rời một lớp huấn luyện ở nhà chứa máy bay, cô ấy nói một điều gì đó khá to. Khi chúng tôi đi qua cửa, cô ấy nói, “À, người hướng dẫn đó thật là tốt. Tôi đã hiểu hơn bài học trên lớp.” Đương nhiên, người hướng dẫn đã nghe được câu đó.

### Tova lại gây sự chú ý

Một lần khác, trong lúc chúng tôi đứng nói chuyện với nhau ở cửa sân bay, có một đồng nghiệp đi qua chỗ chúng tôi. Đợi người ấy đi một quãng ngắn, Tova nói, “Cô ấy thực sự tốt. Bạn đã bao giờ bay cùng cô ấy chưa?”. Đương nhiên người tiếp viên đó không thể không nghe thấy.

Ừm.

Sự nghi ngờ của tôi đã được làm sáng tỏ khi chúng tôi đến dự bữa tiệc trong một nhà chứa máy bay tuần sau đó. Khi chúng tôi về, người tổ chức đứng ở bậc cửa vẫy chào tạm biệt chúng tôi. Đi được khoảng mười thước, Tova nói rất to, “À, buổi tiệc thật là vui.” Tất nhiên, người tổ chức bữa tiệc nghe được câu đó.

Mẹo nhỏ rất thông minh, Tova ạ! Cô đã ghi điểm bằng cách khen người hướng dẫn, tiếp viên hàng không, và người tổ chức bữa tiệc theo cách giả vờ nói với tôi nhưng nói hơi to cốt để người được khen có thể nghe thấy. Lúc này tôi biết lý do tại sao cô ấy quá nổi tiếng.

*MẸO NHỎ #49* Hãy để mọi người nghe lỏm được lời khen của bạn

Có một điều thú vị hơn nghe lời khen trực tiếp là nghe lỏm lời khen đó. Bố mẹ bạn có lẽ đã nói với bạn, “Đừng nói về mọi người sau lưng họ.” Hãy thay đổi câu đó thành, “Hãy nói về mọi người sau lưng họ - nếu bạn đang nói những điều tốt đẹp về họ.” Nên nói lời khen đó đủ to để họ nghe thấy.

Bạn đã từng trò chuyện lâu với một ai đó nhưng bạn không biết cô ấy đã nói gì? Trên thực tế, bạn thậm chí không nhớ bạn đang thảo luận về cái gì hoặc thậm chí bạn đã nói gì. Bạn chỉ biết bạn cảm thấy rất thoải mái bất kể khi nào bạn nói chuyện với cô ấy.

Mẹo này có thể liên quan đến *Mẹo nhỏ* tiếp theo. Hãy cố gắng tạo vẻ tự nhiên mỗi khi bạn ngồi nói chuyện với mọi người.

## **Bí quyết làm cho mọi người cảm thấy thoải mái khi nói chuyện với bạn**

Khi tôi đang đi xe đạp vào một buổi sáng Chủ Nhật, một người chặn cừu người Đức quyết định giải trí bằng cách đuổi theo tôi. Đạp hết tốc độ, tôi liên tục quay lại để xem anh ta đã bám sát đến đâu. Tôi đã thắng trong cuộc đua nhưng phải nằm viên do chiếc cổ bị trật khớp.

Tối hôm đó, người đàn ông mà tôi đang tìm hiểu cùng một người bạn của anh ấy đến thăm tôi. Scott ngồi ngay bên cạnh tôi và bạn của anh ấy ngồi ở cuối giường. Tôi không thể quay đầu lại để nhìn thẳng vào anh ấy, nhưng tầm nhìn ngoại biên của tôi mách bảo tôi là Scott trông có vẻ khó chịu. Tôi nghĩ đó là sự cảm thông với tôi và tôi đã xua đuổi ý nghĩ đó.

Băng đến thứ Bảy sau, tôi đi ăn tối tại một nhà hàng, và người phục vụ toàn nói cho Scott về những món đặc biệt. Sau đó, tôi cầu nài, “Ồi, giá mà anh ấy có thể nhìn về phía tôi lấy một lần.”

“Nào, Leil, em đã không nhìn anh khi em đang nằm trong viện. Nhưng em chắc chắn không thể rời mắt khỏi bạn anh,” anh ấy nói như một lời tố cáo.

“Em không thể nhìn anh được, Scott ạ,” tôi nói. “Anh đang ngồi ngay cạnh em. Em đang đau cổ, một cơn đau cơ ở cổ, nên không nói chuyện được. Nhưng bạn của anh ngồi đúng tầm nhìn của anh. Lẽ ra anh nên ngồi ở chỗ em có thể nhìn thấy anh mà không phải quay cổ mới đúng chứ.”

Sự việc này làm tôi nhận ngay ra một điều gì đó mà chúng tôi ít khi nghĩ đến. Một cuộc nói chuyện thoải mái không chỉ bằng ngôn từ mà còn bằng ngôn ngữ cơ thể. Nó bao gồm nơi bạn và những đối tác trong cuộc trò chuyện của bạn đang ngồi, và họ cảm thấy thoải mái như thế nào.

Khi dự tiệc, phần lớn mọi người sẽ chắc chắn là ghế của một vị khách không quá cứng hoặc nặng chiếu thẳng từ cửa sổ sẽ không làm lóa mắt anh ấy. Nhưng thường không dừng ở đó. Để hoàn toàn thích thú cuộc trò chuyện với bạn, mọi người phải trải qua những sự khó chịu về cơ thể hoặc căng thẳng bởi vị trí đối xứng với bạn.

Chẳng hạn, nếu bạn muốn một cuộc trao đổi thân mật trong văn phòng, đừng yêu cầu người nào đó ngồi đối diện với bạn qua chiếc bàn mà bạn đang ngồi. Đó là một việc đáng sợ. Hãy kê ghế cùng phía với bạn. Nếu cả hai cùng nói trong một phòng họp, hãy để người khác vào và chọn ghế trước.

Nếu bạn có một cuộc hẹn hò với ai đó, đừng ngồi quá xa để cô ấy phải quay lên quay xuống giống như đang xem một trận đấu tennis. Ngay cả khi bạn đang ngồi cạnh ai đó trong một chiếc đi-văng, hãy trượt xuống phía cuối một khoảng cách thích hợp để anh ấy có thể quay sang nhìn bạn mà không phải kéo dài cổ.

Lần sau bạn đang nói chuyện với một ai đó trên cái ghế có bánh xe, đừng đứng ở chỗ cô ấy phải ngẩng đầu lên nhìn bạn. Hãy ngồi ngang tầm hoặc đứng đủ gần để bạn cảm thấy dễ chịu với tầm nhìn của cô ấy.

Đặc biệt hãy tỏ ra thương xót khi nói chuyện với người có tuổi. Người cao tuổi nào cũng đều cảm thấy khó khăn khi phải quay cổ. Hơn nữa, họ có lẽ không muốn ngồi ở ghế đi văng vì khi đứng lên giống như một trận chiến. Khi nói chuyện với những người ngoài bảy mươi tuổi, hãy mời họ ngồi ở ghế cao hơn có lưng tựa thẳng – và đặt chiếc ghế đó ở nơi mà họ có thể nhìn thấy môi của bạn trong trường hợp thính giác họ có vấn đề.

Hãy tính đến những vị trí ngồi đối xứng với bạn giống như thuật phong thủy, nghệ thuật sắp xếp đồ

đặc và các yếu tố khác của người Trung Quốc cổ đại để loại bỏ môi bất hòa. Hãy chọn ghế của bạn – của họ - để tất cả đều cảm thấy thoải mái nhất.

Cuối cùng, nếu người Trung Quốc làm việc trên đôi với người đã mất, thì bạn có thể làm việc trên đôi với những người bạn đang sống cùng.

*MẸO NHỎ #50Đảm bảo đối tác trong những cuộc trò chuyện với bạn cảm thấy thoải mái*

Khi bạn vào nhà hoặc cơ quan của một người nào đó, đừng ngồi phịch xuống bất kỳ chỗ nào. Hãy thận trọng chọn một chỗ.

Khi tiệc tùng, mời ai đó ngồi thì phải nhớ tuổi, khả năng, tình trạng (chúng ta sẽ thảo luận sau), và giới tính của khách. Vị trí đối xứng ảnh hưởng đến cuộc nói chuyện hơn bạn tưởng rất nhiều.

### **Khi mẹo đó sử dụng với nam giới, có nhiều điều cần phải xem xét!**

Hồi các chị em gái, khi tôi trưởng thành, những chuyên gia tâm lý học và những người bảo vệ quyền phụ nữ đã cố gắng thuyết phục chúng ta là nam nữ bình đẳng. Trong tình trạng xáo trộn “bản chất đối chọi với nuôi dưỡng”, số đông đã bỏ phiếu thuận cho phía nuôi dưỡng.

Nhưng trong thời đại được gọi là “kỷ nguyên khai sáng” này, các chuyên gia giải phẫu thần kinh đã xác định khác. Những công cụ hòa hợp tinh tế các nhóm dây thần kinh chính xác mà, trong khi không phải là màu hồng hoặc màu xanh, không cho thấy xu hướng về giới. Một trong những xu hướng này đối với một nam giới là ngồi ở vị trí mà anh ta không thể nhìn thấy cửa ít nhất làm cho anh ấy không an tâm, trầm trọng hơn là cảm giác phá phách.

Có lẽ điều này xuất phát từ việc xem quá nhiều phim cao bồi. Nếu một công tử đeo súng đội chiếc mũ màu tắng không ngoảnh mặt ra cửa, một gã xấu xa đội chiếc mũ màu đen có thể bắn vào lưng anh ta. Bất kể nguồn gốc như thế nào, những người thông minh ngày nay đều hiểu biết về trò chơi chỗ ngồi dành cho giới tính và chơi trò chơi đó rất thành thạo.

Hồi các quý bà, chẳng hạn các bà bước vào một nhà hàng và đã chọn một chiếc bàn. Hãy nhớ là để lại “chỗ tốt nhất” cho anh ấy. Chỗ tốt nhất, theo dự đoán của anh ấy, không phải là chỗ có cảnh đẹp nhất, và cũng không phải là ấm nhất vào mùa đông hoặc mát nhất vào mùa hè. Nếu bạn muốn anh chàng được vui vẻ ở bàn ăn, hãy để anh ấy ngồi ngoảnh mặt ra cửa.

*MẸO NHỎ #51Hãy để chàng công tử của bạn ngoảnh mặt ra cửa*

Người ta không tán thành những loại gen cụ thể làm cho đàn ông cảm thấy bất ổn khi ngồi quay lưng về phía cửa. Nhưng sự thật thì không giải thích được cũng không thể tranh cãi được.

Hồi các chị em, ngay khi vào nhà hàng, cuộc họp, hoặc bất kỳ địa điểm nào, hãy tìm một chỗ mà bạn quay lưng ra cửa. Các dây thần kinh của chúng ta có thể thực hiện điều đó. Còn các dây thần kinh của đàn ông thì không.

### **Hãy đợi, sự việc sẽ trở nên phức tạp hơn**

Trong khi những mẹo sau đã quá phổ biến, tất nhiên, hãy quan sát thật kỹ để xem ai muốn ngồi chỗ nào.

Hồi các chị em, các bạn có tin rằng chỗ mà một người đàn ông mời bạn ngồi có thể cho thấy anh ấy có cảm nghĩ như thế nào về bạn? Và những quý ông, các ông có biết rằng chiếc ghế cô ấy chọn theo

bản năng cho thấy tình cảm của cô ấy đối với các ông?

Các bạn có lẽ đều biết ngồi chéo nhau sẽ tạo ra khoảng cách. Hỡi các quý bà, ngồi hoặc được mời ngồi phía bên trái của anh ấy thể hiện, “Chúng ta chỉ là bạn bè, không có gì hơn.”

Còn ngồi phía bên phải ám chỉ điều ngược lại. Tại sao? Bởi vì một người đàn ông luôn muốn người phụ nữ “của anh ấy” ở bên phải anh ấy. Tôi biết, tôi cũng không hiểu điều đó. Đó là việc của đàn ông.

### **Hỡi các quý ông, vấn đề trở nên cạnh tranh hơn**

Này các ông, các ông phải khéo léo hơn khi chọn thế ngồi đối diện cửa bởi vì, để làm cho đồng nghiệp nữ, bạn gái, hoặc sếp nữ của các ông cảm thấy thoải mái hơn, các ông phải gạt bỏ yếu tố kích thích sinh dục nam và vượt qua trạng thái khó chịu để ngồi quay lưng ra phía cửa (sự rùng mình).

Chúng tôi, những người phụ nữ sẽ không bao giờ hiểu điều đó. Khi nó đơn giản chỉ mang tính chất xã hội, các bạn gái hiếm khi để ý đến chỗ họ ngồi – trừ khi có đối tượng của họ trong phòng.

Nghệ thuật và khoa học của việc sắp xếp vị trí có thể không hoàn toàn đúng trong thế giới kinh doanh. Nào, bây giờ hãy đi từ ước muốn sang công việc.

## **Bí quyết làm cho mọi người kính trọng bạn**

Đã bao lần bạn hăng giọng và kêu ca về chọn chỗ ngồi trên máy bay? Một chỗ ngồi cạnh cửa sổ? Một chỗ ngay sát lối đi? Ở đầu hoặc đuôi máy bay? Đối với một chặng đường ngắn, đó thực sự có phải là vấn đề lớn?

Tuy nhiên, những chỗ khác mà chúng ta ngồi chẳng có vấn đề gì. Chỗ bạn ngồi trong những cuộc đàm phán hoặc một tình huống nào đó trong doanh nghiệp có nhiều ý nghĩa hơn nhiều chỗ bạn ngồi trên những đám mây.

Quy tắc đầu tiên là theo dõi chỗ ngồi của bạn một cách chiến lược nếu đó là tình huống đang diễn ra. Hãy đổi ghế của bạn nếu chỗ ngồi đó có thể là nguyên nhân gây ra chiến tranh trong doanh nghiệp hoặc nội chiến xã hội.

Tháng Năm vừa rồi, tôi có một cuộc hội thảo cả ngày cho một công ty sản xuất kính về chủ đề của sự thay đổi. Thông thường với những chương trình lớn, những người tham dự ngồi ở chỗ mà họ thích khi họ bước vào.

Cả buổi sáng, chúng tôi đã thảo luận tầm quan trọng của sự linh hoạt trong môi trường doanh nghiệp ngày nay. Mọi người đều nhất trí là việc nhân viên đưa ra ý kiến thẳng thắn về sự thay đổi là cực kỳ quan trọng đối với sự thành công của công ty.

Chỉ trước bữa ăn, tôi đã đưa một nửa số người tham dự, Nhóm A đến một phòng đào tạo nhỏ hơn. Tôi hỏi nhỏ họ, “Đừng nói vấn đề này với một số người tham dự còn lại, nhưng xin hãy quay lại sớm hơn mười phút sau bữa trưa – và ngồi vào chiếc ghế khác với chỗ sáng nay các bạn đã ngồi.”

### **Sau bữa ăn trưa**

Lúc 1h20 chiều, phần lớn những người tham dự nhóm A quay trở lại và ngồi vào chiếc ghế khác chiếc ghế lúc sáng họ đã ngồi. Lúc 1h30, khi Nhóm B bắt đầu thông thả bước vào, tôi nghe thấy những bản nhạc hỗn độn nhẹ nhàng “Ôi, xin lỗi anh, tôi nghĩ là anh đang ngồi chỗ của tôi,” và “Xin lỗi, chỗ này đã có người ngồi rồi.” Dần dần, âm thanh to lên và trở thành một điệu nhạc inh tai nhức óc “Sao thế? Ông không thể tìm được một chỗ khác hay sao?”

Rồi sự hỗn loạn xảy ra. “Ông ngồi nhầm chỗ rồi.” “Đó là chỗ của tôi!” Một số người tham dự đứng ngáp ngáp ở cửa sừng sốt. Những đại biểu khác thì thào phản đối, vò tìm chỗ ngồi mới nhưng vẫn cầu nhàu là một ai đó đã “ăn trộm” chỗ ngồi của họ. Vài người bảo thủ vẫn tiếp tục cố gắng đánh bật những kẻ đã chiếm chỗ của họ.

Lát sau, một vài đại biểu không có chỗ bắt đầu cười khúc khích. Họ hiểu rằng toàn bộ sự việc trên là một cuộc diễn tập cho thấy mọi người phản kháng với sự thay đổi như thế nào. Cuối cùng, mọi người hiểu và cười vang.

Tuy nhiên, đây là một việc thực sự lớn. Sau cuộc diễn tập, những kẻ “trộm” chỗ ngồi đứng lên và quay trở lại chỗ ngồi lúc sáng của mình!

Có nhiều điều để nói trong buổi hội thảo của tôi về sự thay đổi.

Có nhiều điều để nói trong buổi hội thảo của tôi về sự thay đổi.

Tất cả những gì tôi kể trên cho bạn thấy, trên thực tế, ai cũng khăngk hăng chỗ ngồi họ đã lựa chọn

là chỗ cô định. Vì vậy, khi bước vào một căn phòng mà mọi người vẫn thường ngồi đúng chỗ họ thường ngồi, thì đừng gây xáo trộn!

Hãy nhớ điều này, chúng ta sẽ bắt đầu nhé.

### **Hãy ngồi bên phải nhân vật quan trọng**

Dù có được công bố hay không, thì cuộc họp nào cũng có ông chủ, lãnh đạo hoặc người được kính trọng nhất. Đương nhiên, người đó sẽ ngồi ở hàng ghế đại biểu. Để nâng cao vị thế của bạn trước mọi người, hãy đến sớm để quan sát tình hình chỗ ngồi. Hãy tưởng tượng nơi Kahuna To lớn có lẽ sẽ đặt chiếc răng nanh danh giá của mình.

Hãy cảnh giác! Đừng ngồi vào chỗ của gấu Papa. Bạn có thể sẽ ngồi trên một chiếc thùng chứa đầy bột.

Tuy nhiên, hãy chọn một chỗ ngồi thẳng bên tay phải của người đó. Điều này cho thấy bạn là cô vẫn đáng tin cậy hoặc “cánh tay phải” của người lãnh đạo đứng đầu. Vị trí “cánh tay phải của người lãnh đạo” này quan trọng đến nỗi những người đàm phán hôm minh sẽ đến phòng họp sớm và nghĩ xem chỗ người lãnh đạo của bên đối tác sẽ ngồi. Sau đó họ bố trí một trong những người đàm phán của họ ngồi vào chỗ bên tay phải vì vậy hãy từ chối nhà lãnh đạo đối lập ngồi bên phải. Cạnh tranh không lành mạnh ư? Không phải dành cho những nhà đàm phán.

*MẸO NHỎ #52 Hãy ngồi vào “chiếc ghế thành đạt” ở bên phải nhân vật quan trọng*

Khi bạn bước vào phòng, hãy ngồi trên chiếc ghế được kính trọng ở bên phải của một nhân vật quan trọng. Để mọi người dễ nhận ra rằng bạn đóng một vai trò thiết yếu đối với nhân vật quan trọng đó, thỉnh thoảng hãy ngả người về phía ông ta và thì thầm một điều gì đó vào tai ông ấy. Câu nói nhỏ “Anh làm ơn lấy hộ tôi ấm nước được không?” có tác dụng tốt.

Mẹo nhỏ #52 cũng có thể áp dụng trong những tình huống khác. Ngồi bên phải người chủ tọa, khách danh dự, hoặc người được chú ý trong bữa tiệc cũng ngầm ẩn vai trò quan trọng của bạn.

### **Chiến lược chọn chỗ ngồi khác**

Hãy tính đến độ cao. Càng ngồi càng cao, bạn càng có vị thế. Nếu tất cả những chiếc ghế cùng cao như nhau, hãy tìm một chiếc bàn trong phòng mà bạn có thể ngồi một nửa ở cái bàn đó. Hoặc có chiếc ghế đi vắng nào mà bạn có thể để cánh tay lên đó không? Hãy cố gắng tìm bất kỳ nơi nào mà những người khác đương nhiên phải kính trọng bạn khi bạn ngồi.

Nếu không có chỗ ngồi nào cao hơn, chẳng hạn như trong phòng họp của giám đốc, thì đây là một mẹo mà một nhà đàm phán hàng đầu đã dạy tôi. Jimmi, người đàm phán giá cả tốt nhất nhưng lại cao về tài năng – và nhiều mưu mẹo. Tôi đã tư vấn cho công ty của anh ấy được vài tháng. Một lần, anh ấy và tôi là những người cuối cùng rời phòng họp của giám đốc sau cuộc đàm phán. Tôi đã chú ý đến một chiếc đệm nhỏ hình vuông trên chiếc ghế của anh ấy. Anh ấy thấy tôi nhìn chằm chằm vào chiếc đệm đó, liền giơ hai tay lên giống như bát một tên tội phạm và nói, “Vâng, vâng, tôi sẽ thú tội. Có lẽ chị biết lý do tôi đặt chiếc đệm trên cái ghế rồi.”

Tôi vỗ vào chiếc đệm. “Để làm cho anh cao hơn chứ gì?”

“Đúng đây, chị Leil ạ. Nhưng có lẽ đây là điều chị không để ý lắm.” Anh ấy xoay chiếc ghế của anh ấy và chỉ cho tôi là anh ấy đã quay nó đến mức cao nhất. Rồi anh ấy thì thầm rằng anh ấy đã xoay

những chiếc ghế ở bên đôi diện thấp xuống. “Nó sẽ làm cho những người đôi diện ở vị trí bất tiện,” anh ấy nháy mắt.

Tôi không biết liệu tôi đang ấn tượng hay ngạc nhiên trước Mẹo nhỏ của anh ấy. “Ôi thế nào nhìn anh khá oai nghiêm trong phòng họp,” tôi lầm bầm.

*MẸO NHỎ #53* Hãy ngồi ở chiếc ghế cao nhất

Ngồi ở chiếc ghế cao ngằm thể hiện sự tôn trọng bạn và những ý kiến mà bạn đưa ra. Hãy đến những cuộc họp sớm và quan sát phòng họp. Hãy tìm một ngai vàng hoặc tạo riêng cho mình một ngai vàng.

Tương tự đối với các cuộc gặp mặt xã hội thông thường. Hãy chọn chiếc ghế cao nhất trong phòng khách. Ngồi một nửa trên chiếc đi văng có tay vịn cũng tạo cho bạn cảm giác thoải mái trong những cuộc trò chuyện ngắn.

Khi mọi người thấy tự nhiên phải ngược lên nhìn bạn, họ thường có tâm lý kính trọng bạn. Nếu bạn phải chọn giữa ngồi bên phải chủ tọa hoặc ngồi trên chiếc ghế cao nhất, hãy đọc tiếp.

Chương tiếp theo giải thích cách chơi nước bài cao hơn khi đứng.

## Bí quyết để tạo ra dáng vẻ quyền lực hơn

Trong phần Lời Giới Thiệu, chúng ta đã thảo luận về cách để được sự yêu mến từ những người ta kính trọng tin tưởng, trái lại biến mình trở nên ít giá trị đối với những người mình không thích. Bằng cách thể hiện quyền lực đối với bạn bè, đồng nghiệp và những người mà bạn yêu mến, bạn tập trung sức lực để tôn họ lên vị thế cao hơn.

Jimmi, một nhân vật quan trọng chỉ cao 1.5m đã dạy tôi một *Mẹo nhỏ* vô giá khác để có được uy tín. Anh nói, “Chị Leil ơi, hãy cho tôi biết chị sẽ hành xử thế nào khi chị đồng ý với một ai đó.” Câu hỏi của anh ấy đã làm tôi lúng túng, nhưng tôi gật đầu như bình thường bằng cách hạ thấp cằm của tôi xuống vài lần.

“Đó không phải là hành động mà mọi người thường làm ư?” tôi hỏi anh ấy.

“Không phải chị ạ,” anh ấy thì thầm cứ như thể anh ấy đang chia sẻ những bí mật quốc gia. “Đây là cách em thường hành động khi đồng ý.” Rồi anh ta bắt đầu nâng cằm của mình lên song song với sàn nhà, chứ không hạ xuống. Tôi phải thừa nhận, hành động đó nhìn ẩn tượng hơn là gật đầu thông thường.

Hãy thận trọng khi sử dụng Mẹo nhỏ này vì, nếu phần còn lại của ngôn ngữ cơ thể bạn không thân thiện, bạn có thể bị coi là kẻ kiêu ngạo. Tuy nhiên, nếu bạn kết hợp hành động tự tin này với những cử chỉ nhiệt tình, mọi người sẽ đánh giá bạn – người có cái nhìn như vậy – là người trông đầy quyền lực.

*MẸO NHỎ #54 Gật đầu, ngẩng đầu*

Hãy bắt đầu bằng việc nâng cằm của bạn song song với sàn nhà. Rồi, để thể hiện sự chấp nhận hoặc đồng ý, hãy nâng cằm lên và hạ xuống bình thường vài lần. Bằng cách này, bạn đang truyền đạt sự tự tin. Jimmi gọi cái đầu cúi xuống là vị trí “Hãy đánh con nữa đi, thầy ơi” – đừng gửi thông điệp đó đi!

Hỡi các quý bà, tôi đặc biệt yêu cầu các bà hãy sử dụng *Mẹo nhỏ* này vì nhiều lý do hơn là chỉ nhìn trông tự tin. Vì đàn ông thường cao hơn, các bà sẽ tạo được sự giao tiếp bằng ánh mắt tốt hơn trong khi ngẩng đầu lên. Và nếu các bà nhuộm tóc, tại sao lại để họ nhìn thấy chân tóc nhỉ?

*Mẹo nhỏ* tiếp theo là để tạo ra dáng vẻ quyền lực trong giao tiếp bằng văn bản của bạn.

# Bí quyết để làm cho chữ ký của bạn có uy tín hơn 21%

Tôi chắc chắn là bạn không hề ngạc nhiên khi những người tiếp thị và những người gây quỹ việc làm nằm thao thức cả đêm lên kế hoạch ép tiền với một hòn đá.

Xin đừng hiểu lầm tôi. Tôi không nói về các quý ông và quý bà có lòng vị tha, những người đã tình nguyện dành thời gian quý báu của mình để gây quỹ vì những lý do đáng trân trọng. Hoặc những người yêu cầu đóng góp cho các tổ chức văn hóa phi lợi nhuận của chúng ta.

Tôi đang nói về những người gửi thư trực tiếp, những người biết cách kiếm được tiền từ hàng triệu những “con vẹt” qua một lá thư gửi trực tiếp. Họ bày ra âm mưu để làm cho mọi người đổ xô tới những sổ séc, thẻ tín dụng và những chiếc lọ cất giữ tiền mặt.

Một số lá thư gửi trực tiếp cho thấy bạn cũng có thể là “người chủ mới đầy tự hào” của bất kỳ thứ gì có giá trị mà thực chất là hàng đã quá đắt. Những lá thư khác sẽ đánh vào lòng thương cảm của bạn để bạn sẽ gửi tiền để nuôi những đứa trẻ tàn tật đói khổ ở Chonesia (một quốc gia không tồn tại). Các nhà chuyên nghiệp trong việc viết thư trực tiếp tham dự các hội thảo đắt tiền để học xem “những kẻ cả tin”, ừm, ý tôi muốn nói là “những người nhận thư”, hưởng ứng cái gì.

Tôi sẽ chia sẻ một mẹo đơn giản mà tất cả họ đều tin nhiệm nhưng chỉ khi bạn hứa không sử dụng mẹo đó để dụ dỗ những bà già tội nghiệp gửi cho bạn số tiền tiết kiệm cho những đứa trẻ tàn tật ở Montepenia hoặc để bán những đồ thủy tinh vỡ vụn với giá cắt cổ có khả năng bị vỡ sau một tuần.

Ngoài ra, bạn có thể sử dụng *Mẹo nhỏ* này để giao tiếp bằng văn bản trông có vẻ uy tín và đáng tin cậy hơn.

Một nghiên cứu được công bố trong Tạp chí Tâm lý xã hội cho rằng chữ ký tay bằng mực xanh đạt hiệu quả hơn 21% chữ ký tay bằng mực đen. Và trong cách tiếp thị trực tiếp, điều đó có ý nghĩa thật lớn!

Lần sau, khi nhận được thư gửi trực tiếp từ một vài nhân vật nổi tiếng như *Publishers Clearinghouse*, bạn sẽ thấy phần văn bản bằng mực đen, nhưng chữ ký bằng mực xanh. Những người tiếp thị trực tiếp biết rằng việc này quan trọng đến nỗi họ đã tiêu một khoản đáng kể cho việc in hai màu mực – chỉ vì chữ ký mực xanh. Và hãy thử nghĩ rằng bạn có thể làm việc đó miễn phí!

## *MẸO NHỎ #55 Hãy ký bằng mực xanh*

Chữ ký của bạn bằng mực xanh da trời giữa một biển mực đen làm cho nó đáng tin cậy và uy tín hơn là mực đen. Hãy phô trương chiếc bút bi mực xanh. Đó sẽ là sự đầu tư mà bạn có thể kiếm được đến sáu mươi cent trong công việc của bạn.

Chương sau tiết lộ một mẹo hiệu quả nhưng hiếm khi được sử dụng khi bạn muốn có được tình cảm và lòng trung thành của những người không bằng bạn. Tôi biết được mẹo này từ một nhà quản lý, nhưng bạn không cần phải là ông chủ để hưởng lợi từ mẹo này.

# Bí quyết cười theo cách của bạn để được tôn trọng

Walter không phải là một người quản lý có kinh nghiệm nhất mà tôi từng gặp. Anh cũng không phải là người quản lý được đào tạo bài bản nhất. Anh không phải là người quản lý trông có vẻ hòa đồng nhất mà tôi đã làm việc cùng. Anh cũng không phải là người có học thức cao nhất. Anh thậm chí không đẹp trai nhất! Khi tôi cho anh ta biết điều này, anh đã cười vui vẻ và đồng ý tất cả những điều trên là đúng.

Hầu hết các nhà quản lý, đã từng một hoặc nhiều lần, suy nghĩ: “Được mọi người yêu mến hoặc kính trọng thì có tốt hơn không?” Walter chưa bao giờ phải tự hỏi câu hỏi đó. Anh vừa được yêu mến vừa được kính trọng. Anh không hề tỏ thái độ trong phòng của mình, không cầu nhàu, không hay chuyện vớ vẩn hoặc nói xấu. Vậy phép thuật của Walter là gì? Điều gì làm cho công việc của anh trôi chảy đến vậy?

## Sáng thứ hai

Để tìm câu trả lời, tôi đã yêu cầu Walter cho tôi tham dự một trong những cuộc họp hàng tháng của họ.

8.55 sáng: khi tôi bước vào phòng họp, mọi người đang cầu nhàu về những việc họ đã làm trong tuần vừa qua. Nhưng Walter không thấy đâu.

9.10 sáng: Walter bước vào. Mọi người đứng dậy và vỗ tay. Walter cười lớn và nói như kiểu tỏ cáo, “Này, một trong số các bạn đáng nhẽ đã phải gọi tôi và nói, ‘Vào đây đi, chào ôi!’ Mọi người đều cười, Walter là người vui vẻ nhất.

“Vì vậy,” anh tiếp tục đập vào chai nước xô-đa trên bàn giống như một cái búa. “Hãy cho là cuộc họp này là về đặt hàng. Đơn đặt hàng đầu tiên là gì?”

Steve, trợ lý của anh ấy, nói, “Em không biết ạ.” Lại một lần nữa, Walter cười lớn và mọi người cùng cười theo. “Không, nghiêm trọng đây,” Steve nói, và anh ấy bắt đầu trình bày cho cả nhóm báo cáo sản xuất trong tuần vừa qua. Steve bắt chước “đó là tất cả, mọi người ạ” trong phim *Daffy Duck*, Walter cười và vỗ tay. Steve cúi chào. Một lần nữa, tiếng cười của Walter vang vọng cả phòng họp, và số người còn lại của nhóm cũng cười theo.

Bạn đã hiểu bức tranh đó chưa? Những nhân viên của Walter cảm thấy người quản lý của họ đánh giá họ thông minh, có năng lực, giao tiếp tốt. Anh ấy dường như hoàn toàn thích tính hài hước khá vớ vẩn của họ. Tiếng cười lớn của anh ấy làm mọi người cười theo, và nhóm của anh ấy thực sự mong đến buổi họp hàng tuần. Những nhân viên của Walter sẽ cảm thấy tốt hơn khi làm việc với anh ta.

Tôi đã nói với bạn đủ để bạn có thể trả lời câu hỏi: “Vũ khí bí mật của Walter là gì?” Bạn đã hiểu. Đó là tiếng cười vui vẻ của anh ấy mà tất cả mọi người đều thích nghe.

Điều này không chỉ có ý nghĩa là mọi người nên sử dụng tiếng cười trong công việc. Trong khi tiếng cười làm cho nơi làm việc dễ chịu hơn, nhưng cười nhiều, hoặc thậm chí cười không đúng thời điểm có thể làm giảm vị thế của bạn. Cười ha hả quá nhiều có thể làm cho mọi người nghĩ bạn là người ngu ngốc. Và cười vì những câu nói đùa của cấp trên có thể làm cho những người khác nghĩ là

bạn đang nhìn cấp trên.

Quan điểm của chương trình này là ở chỗ nếu bạn trên ai về cấp bậc, tiếng cười thân thiện của bạn làm cho người ấy cảm thấy thoải mái với bạn và tự tin về khả năng – trình độ - điều ai cũng cần để làm tốt công việc. Rõ ràng là Walter hiểu điều này trong nhóm của anh ấy.

Khi bạn là người đứng đầu một nhóm, tiếng cười có thể cũng là một công cụ kỷ luật mạnh mẽ. Hãy đọc tiếp.

### **Nếu một nhân viên làm mất trật tự**

Nào, bạn nghĩ rằng Walter của chúng ta là một người dễ dãi như Walter Mitty, để tôi cho bạn biết một vũ khí khác mà Walter đã sử dụng. Đó là mẹo sắc như dao cạo, thật may mắn, anh ấy hiếm khi phải sử dụng với nhân viên. Đơn giản là việc giấu sự hài hước và trao cho nhân viên một cái nhìn nghiêm khắc là đủ để cho nhân viên biết rằng anh ấy đang không hài lòng. Xuất phát từ một người quản lý chuyên nghiệp, ngay thẳng, cái nhìn này sẽ làm cho nhân viên phải tự vệ. Điều này cũng dẫn đến thái độ, sự phàn nàn, càu nhàu, nói xấu và tất cả những kẻ giết người đầy khí thế ở khắp nơi.

Walter không bao giờ cao giọng hoặc thể hiện sự bức bối. Vẻ lạnh lùng đã đủ làm cho nhân viên của anh ấy trở lại vị trí. Họ cảm thấy hối hận, chứ không oán giận để mất tình bạn của họ dành cho Walter.

Tôi đã quan sát Walter trong các cuộc họp với những người quản lý khác và cấp trên. Anh có vẻ gì đó nghiêm nghị khi giao tiếp với họ và không cười nhiều. Nhìn anh hành động với nhóm của anh ấy làm cho tôi nhận ra là tiếng cười lớn của anh ấy là sự lựa chọn có ý thức và, đối với anh ấy, là một công cụ quản lý cực kỳ hiệu quả.

Có phải mẹo này cho thấy tiếng cười là một điều kỳ thú lớn kế tiếp những hành động lấp máy, trao quyền, và trèo lên những cái cột với đồng nghiệp của bạn dưới danh nghĩa xây dựng đội ngũ?

Tất nhiên là không. Đơn giản là câu chuyện về một người quản lý được mọi người yêu mến bằng cách sử dụng tiếng cười như một chiếc đũa thần của mình.

Bạn có thể không phải là người quản lý trong một doanh nghiệp, nhưng bạn, chắc chắn, có lợi thế hơn hàng chục người khác trong cuộc sống. Bạn có người bạn nào kém may mắn không? Một đồng nghiệp nhút nhát? Một người hàng xóm già yếu? Một người em kính trọng bạn? Hãy thử nghĩ đến sức mạnh phi thường của tiếng cười trước sự hài hước của họ (đôi khi là điểm yếu) đã nâng đỡ cuộc đời họ.

### *MẸO NHỎ #56 Giao tiếp với “người thấp hơn” bằng tiếng cười*

Khi bạn là nhân vật quan trọng trong bất kỳ tình huống nào, tiếng cười có tác dụng kỳ diệu với “tay chân” của bạn. Tiếng cười không làm cho một ai đó phải làm hộ bạn việc gì, tiếng cười làm cho người ấy muốn làm – và nó có sức mạnh gấp hàng trăm lần. Tiếng cười nhiều khi đánh giá được những người thấp hơn bạn về địa vị xã hội và công việc. Bạn không chỉ làm cho họ hài lòng mà bạn còn củng cố được lòng trung thành của họ.

Nào hãy đến với một tình huống nào đó đối ngược. Chẳng hạn bạn không muốn thu hút một số người gần về phía mình hơn. Trên thực tế, bạn muốn càng xa họ càng tốt nhưng vẫn phải giữ được sự kính trọng và tình cảm của họ. Thật là một nhiệm vụ khó khăn! Tuy nhiên, *Mẹo nhỏ #57* sẽ giúp bạn đạt được mục đích đó.

## **Bí quyết thoát khỏi những người nói chuyện vớ vẩn mà không làm họ tự ái**

Hãy thử xem nếu hoàn cảnh sau xảy ra tương tự với bạn: Đó là lúc mười giờ vào một buổi sáng chủ nhật tuyệt vời. Trời mát mẻ và sáng khoải, nhiệt độ là hai mốt độ, độ ẩm bằng không và bầu trời trong xanh không một gợn mây. Thỉnh thoảng những cơn gió thổi làm lá cây xào xạc và làn da bạn cảm thấy ngứa, nhưng chỉ trong vài giây, những tia nắng mặt trời ấm áp lại xua tan cơn gió đi. Lang thang ngoài phố, bạn đang lẩm nhẩm bài hát của U2 “Một ngày đẹp trời... đừng để ngày đó trôi đi.”

Rồi ÔI CHAO! Bạn phát hiện một thảm họa mới phát sinh – một kẻ hay nói những chuyện vớ vẩn mà bạn cảm thấy nhàm chán xuất hiện. Anh ta là người cuối cùng trên trái đất này bạn muốn dành một giây vào ngày đẹp trời này. Nhưng, lạy Chúa, anh ấy đã tóm được bạn. Điều đó quá muộn.

“Này, bạn đang làm gì thế?” anh ta vẫy.

“Khá tốt, rất hân hạnh được gặp bạn,” bạn vừa nói vừa bước đi thật nhanh và đi qua chỗ anh ta.

“Bạn có đi đâu vào kỳ nghỉ không?” anh ấy gọi lại

Darn, anh phải quay lại ngay và nói chuyện một chút chứ. Về điểm này, phần lớn cơ thể cng không khớp với những từ ngữ thân thiện giả tạo của họ. Giống như một con ngựa đá hậu người điều khiển một cách tàn bạo, họ nhảy ngược về phía sau. Rồi họ phi nước đại, để cho người quen của họ cảm thấy giống như đồng cỏ khô bị giẫm đạp lên.

Đừng làm điều đó với mọi người! Đừng biểu diễn một cách tàn nhẫn điệu nhảy ly khai thô thiển. Chỉ vì bạn vẫn đang đối mặt với họ, bạn nghĩ rằng họ không để ý bạn đang lùi về phía sau? Điều đó rõ ràng như bạn đang thọc mũi vào họ.

Thay vì làm như vậy, sử dụng Mẹo nhỏ sau sẽ nhanh chóng giúp bạn thoát khỏi kẻ ba hoa. Nó cũng làm cho người hay nói chuyện vớ vẩn thán phục bạn hơn. Nghe như có vẻ không thể được?

### **Đây là kế hoạch**

Khi bạn tình cờ gặp người hay ba hoa mà người đó lại muốn cuốn bạn vào cuộc trò chuyện, hãy tăng tốc để anh ta thấy bạn đang đi rất nhanh cứ như thể bạn đang đến nơi nào đó bị muộn (Bước đi nhanh của bạn khẳng định câu chuyện của bạn sẽ muộn hơn.)

Khi gần trong phạm vi nói chuyện với “bạn” của bạn, hãy giả vờ vui vẻ và dừng lại nói thật to. Chào anh ấy một cách nhiệt tình.

Đừng nhìn trông có vẻ vội vàng.

Đừng bước lùi lại.

Đừng bắt đầu nhảy dựng lên một chỗ.

Hãy tập luyện khuôn mặt khi nói, “Tôi thật sự mong muốn được nói chuyện với anh.” Khẳng định câu này với thái độ “Tôi đã có thời gian dành cho anh.” Rồi nói chuyện tiếp – trong khoảng bốn mươi năm giây. Đó là thời gian tối thiểu để đánh giá một cuộc nói chuyện có thiện ý. Bạn hãy giữ vẻ thư thái ung dung và bước đi từ tốn trong khi nói chuyện vui vẻ.

Sau đó – và chỉ sau đó – hãy nhìn vào đồng hồ. Tỏ vẻ thất vọng và giải thích, thật đáng tiếc, bạn bị đến muộn trong cuộc họp, một cuộc hẹn, một đám tang, bất kể sự kiện nào.

Nào, đây là một phương pháp quan trọng nhất. Đi thông thả nhưng, khi bạn cách anh ta khoảng ba mét, đột nhiên giả vờ chạy thật nhanh cứ như thể bạn đang tận dụng thời gian đã mất bởi vì bạn thực sự muốn ở lại và nói chuyện.

Anh ta đang tự nghĩ...

Ôi! anh chàng này! Anh ấy thực sự vội. Nhưng anh ấy muốn nói chuyện nhiều với mình đến nỗi anh ấy suýt nữa bị muộn.

Ngưng lại, nói thật to, rồi chạy thật nhanh. Mẹo nhỏ trên cũng có hiệu quả khi bạn ở công ty. Nó không chỉ giúp bạn thoát khỏi những người hay nói chuyện vớ vẩn ở văn phòng mà bạn thường gặp trong phòng họp, nó còn làm cho bạn trông có vẻ như đang vội để làm một công việc gì đó!

*MẸO NHỎ #57 Hãy đi từ từ, rồi để cho họ thấy bạn đang chạy thật nhanh*

Hãy điểm nhanh về cách thoát khỏi một người hay ba hoa bằng năm bước sau đây.

1. Vẫy tay nhiệt tình khi bạn nhìn thấy cô ấy trước tiên.
2. Dừng lại và nói chuyện, đừng vội vàng, trong khoảng bốn mươi lăm giây.
3. Nhìn vào đồng hồ và tỏ vẻ thất vọng.
4. Đi từ từ.
5. Sau một vài bước, chạy thật nhanh và chạy như ma đuổi.

Lúc này, cô ấy cảm thấy được quý trọng, bạn vẫn tôn trọng cô ấy, và bạn cũng không mất nhiều thời gian hơn việc tự nhiên ba chân bốn cẳng chạy thật nhanh để thoát khỏi kẻ ba hoa mà vì thế họ sẽ trở nên thiếu thiện cảm hơn với bạn.

## Bí quyết đọc được suy nghĩ của người khác

Khoảng sáu tháng trước, tôi cảm thấy không an tâm về một chương mà tôi đã viết trong cuốn sách này, vì vậy tôi đề nghị một người bạn tốt, Ann Torrago, đọc chương đó. Ann cũng là một người nhiệt tình, ngay cả khi chương này làm cô chán ngán, cô chẳng bao giờ nói chuyện tôi biết.

Tôi đưa cho cô bản thảo và cô tình ngồi ở một chiếc ghế khác ngang qua phòng. Trong khi giả vờ đọc báo, tôi lén lút nhìn khuôn mặt của Ann qua tờ báo. Về ngây ngô bất động của cô ấy đã làm tôi nghi ngờ. Mặc cho sau đó cô ấy khen, tôi biết chương đó của tôi là một địa ngục.

Vài tuần sau, tôi đã kể câu chuyện của Ann cho con trai một người bạn của tôi. Jonathan Rahm là một người huấn luyện và là “người thì thầm vào tai ngựa” tài năng ở Suffolk County, New York. Một người thì thầm vào tai ngựa đọc được cảm giác của những con ngựa bằng cách theo dõi vị trí tai của chúng, chuyển động của đuôi, nhịp thở, lỗ mũi và các dấu hiệu khác mà những người cưỡi ngựa với cái đầu gối đã được bảo vệ rõ ràng không bao giờ biết. Khi tôi nói xong, cậu ta nói, “Dạ, đọc ý nghĩ của một người dễ hơn đọc ý nghĩ của một con ngựa.”

“Cháu đang đùa đấy à, Jonathan! Con người có thể đánh lừa cảm xúc của họ. Còn ngựa thì không thể.”

Cậu ấy đáp lại: “Chắc chắn rồi, cô Leil, con người có thể đánh lừa cảm xúc khi họ nghĩ họ đang bị theo dõi. Nhưng hãy theo dõi họ khi họ nghĩ không bị theo dõi, khi họ không bị canh gác. Đó là khi cô hiểu câu chuyện thực sự. Cháu thích nghĩ về điều đó giống như một “người thì thầm vào tai ngựa.”

Sự hiểu biết của người thanh niên hai mươi sáu tuổi làm tôi ngạc nhiên bởi sự thật rõ ràng: Đôi môi có thể nói dối trong khi đang nói, nhưng đôi môi nói sự thật khi người ta nghĩ không ai nhìn mình.. Tôi đã nghiên cứu vấn đề này và phát hiện ra rằng khoa học hiện nay chú ý nhiều đến sự thể hiện thoáng qua và rất nhanh mà đôi môi nằm ngang trên khuôn mặt chúng ta biểu hiện hàng ngàn lần mỗi ngày. Daniel McNeill, tác giả cuốn *Khuôn mặt: Lịch sử Tự nhiên*, đã viết, “Trong 20 năm qua, chúng ta đã biết nhiều về sức mạnh của giao tiếp trên khuôn mặt hơn là trong 20 thiên niên kỷ trước.”

Bằng việc liên kết hoạt động não bộ với các thể hiện trên khuôn mặt, các nhà nghiên cứu đã phát hiện ra rằng, về cảm giác, có thể “đọc” được ý nghĩ của một ai đó. Và, khi bạn biết đọc ý nghĩ, bạn sẽ trở thành một người giao tiếp khéo léo. Hãy tưởng tượng những gì bạn nói sẽ có sức thuyết phục và nhạy cảm hơn nhiều khi bạn biết một người đang nghĩ gì!

Chẳng hạn, bạn đang ở trong một cuộc họp văn phòng và trưởng nhóm của bạn đề xuất một sự thay đổi về định hướng của dự án hiện tại. Nhưng bạn không đồng ý. Hãy liếc qua khuôn mặt của đồng nghiệp. Họ có thể hiện sự không đồng ý trên khuôn mặt không? Hoặc môi và mắt họ có mềm mại hơn không? Nếu sau này, bạn biết bạn sẽ là người duy nhất lên tiếng phản đối sự thay đổi, thì ngay cả khi họ nói ra, bạn sẽ không thành công.

Khi xem đĩa DVD với một người bạn, thỉnh thoảng hãy rời mắt khỏi màn hình và lén nhìn mặt của người ấy. Chẳng có gì là huyền bí trên khuôn mặt đó. Bạn có thể dễ dàng nhận biết liệu bạn của bạn có thích bộ phim đó hay không.

Bạn có thể theo dõi cảm xúc của một người khá chính xác bằng cách thức khôn khéo nhưng không khiến cô ấy hoặc anh ấy nhìn thấy. Khôn khéo đến nhường nào? Ôi, những ngày cuối tuần nắng đẹp khi

bạn ở bãi biển, hãy theo dõi những người tắm nắng. Họ không hề cười, nhưng nếu bạn chú ý đến miệng họ, bạn sẽ thấy đôi môi hơi nhếch lên ở hai bên mép. Rồi, trong khi lái xe đến chỗ làm vào sáng thứ Hai, hãy liếc nhìn những người lái xe khác khi tắc đường. Những đôi môi nhấc lên giống như nhật thực.

Sự khác nhau về cách thể hiện trên khuôn mặt rõ ràng hơn khi bạn tiếp cận cả hai cùng một lúc. Tại sân bay, trước tiên hãy nhìn chăm chăm vào khuôn mặt những người đang đợi người thân yêu của họ xuất hiện ở cửa ra. Nào hãy so sánh họ với cách thể hiện của những người lái xe đang cầm một tấm biển ghi tên hành khách mà họ không biết tên. Sự biểu lộ đầu tiên không phải là cười. Đó chỉ là chuyển động cơ bắp rất ít của một bên mép. Sự biểu lộ thứ hai không phải là cau mày. Những người lái xe đơn giản chỉ biểu lộ sự ngây ngô.

### **Những lợi ích xã hội.**

Hỡi các quý ông, hẳn không thú vị gì khi các anh hiểu rằng, người mà các anh hẹn hò nói rằng cô ấy thích bóng chày, trong khi thực ra lại không thích thú gì. Nếu cô ấy giữ bộ mặt thản nhiên, đừng mời cô ấy tham gia cuộc chơi, hoặc cứ mời, và rồi anh có thể băn khoăn tại sao cô ấy lại lui vào chỗ ghế ngồi.

Hỡi các quý bà, hãy theo dõi khuôn mặt các ông chồng trong khi anh ta đang lái xe tới bữa tiệc tại nhà họ hàng thân thuộc. Bạn sẽ biết anh ta thực sự cảm nhận nó như thế nào.

Có những đứa trẻ có năng khiếu bẩm sinh về đọc cảm nghĩ trên khuôn mặt. Bạn đã bao giờ nhìn thấy đứa trẻ không rời mắt khỏi khuôn mặt của bà mẹ khi bà mẹ đang đọc phiếu báo điểm của nó chưa?

*MẸO NHỎ #58 Hãy đọc môi của họ - Khi họ đang không nói*

Giống như một phi công đang quan sát bầu trời để chuẩn bị cho những chuyến bay khác, hãy tạo thói quen quan sát những khuôn mặt trong nhóm. Hãy chú ý đặc biệt đến hai bên mép. Khi bạn có thể “đọc được suy nghĩ của họ,” thì cụng cụng đo phán đoán cảm xúc của bạn sẽ dựng thẳng lên. Vì vậy, kỹ năng giao tiếp của bạn sẽ gần như tăng gấp đôi. Điều tôi nói không quá cường điệu đâu. Tôi bảo đảm vậy.

Tình cờ, *Mẹo nhỏ* này đã đem lại lợi ích cho bạn. Tại sao vậy? Nếu đó không phải là cách biểu lộ sự nhầm lẫn của Ann, bạn cũng sẽ phải chịu đọc chương chán ngắt mà tôi đã xóa đi.

**PHẦN 7. MƯỜI HAI MỆO NHỎ** *Để tránh mười ba điều ngớ ngẩn thông thường nhất mà bạn không bao giờ nên nói hoặc làm*

## **Bí quyết tránh những người khác thường nghĩ bạn không có địa vị trong công việc**

Khi những cô bé và cậu bé nổi tiếng đang cân nhắc là liệu có nên mời một ai đó gia nhập đẳng cấp cao quý của chúng, họ sẽ chăm chú lắng nghe bất kỳ lời gợi ý nào của ứng cử viên mà không phải là một miếng pho mát lớn nhất mà cô bé hoặc cậu bé tỏ ý muốn. Chúng có đôi tai thính đến nỗi có thể nghe thấy một con ốc sên cách chúng một dặm hăng giọng. Nếu chúng vớ được một cụm từ mang tính tô cao, nó có thể biến một nhân vật nổi tiếng đầy tiềm năng thành một kẻ giết người trên đường phố.

Một thời gian, tôi từng là một nhà phê bình tâm thường, một tác giả khiêm tốn tại lễ trao giải của hiệp hội Xuất bản sách Nghe nhìn. Ai đó chắc đã phải sắp xếp chỗ ngồi, bởi vì tôi phát hiện tại một bàn tiệc gồm bảy nhân vật quan trọng của một Nhà xuất bản nghe nhìn danh tiếng nhất, họ đang chăm chú lắng nghe một người đàn ông đang tìm một công việc cao cấp nói chuyện với họ.

Người đàn ông đã nói về trình độ giáo dục và những kinh nghiệm của mình. Phần lớn anh ta mô tả về trách nhiệm và vị trí cao cấp hiện tại của anh ta. Tôi nhìn quanh cả bàn và có thể thấy được anh ta đang gây ấn tượng với họ.

Một nhân vật quan trọng đưa cho anh ấy danh thiếp và nói, “Hãy gọi điện cho tôi vào ngày mai. Tôi rất mong nhận được tin của anh.”

“Tuyệt vời,” nhà phê bình sắp-bị-bóp-nghet nói. “Tôi sẽ gọi điện cho anh vào giờ ăn trưa của tôi ngày mai.” Không khí đóng băng bao trùm. Các nhân vật quan trọng nhìn nhau tỏ vẻ biết “anh chàng quan trọng” này là thế nào.

Chỉ với bốn từ, anh chàng tội nghiệp đã đóng sập cánh cửa bước vào Nhà xuất bản Nghe nhìn lớn ấy. Anh đã ký một giấy chứng tử công việc khi nói, “Tuyệt vời. Tôi sẽ gọi cho ông vào giờ ăn trưa của tôi ngày mai.”

### **Tại sao vậy?**

Bất kỳ ai ngồi cao trên nấc thang nghề nghiệp đều chỉ huy những việc nhỏ nhất riêng của mình, kể cả bữa trưa. Không ai có quyền nói cô ấy có thể làm gì và không thể làm gì, ít nhất cũng là việc sẽ ăn trưa lúc mấy giờ và khi nào quay lại văn phòng.

Tất nhiên, trên thực tế những ai làm việc ở văn phòng đều có nhiều hoặc ít hơn một giờ đồng hồ để ăn trưa, và thường là cùng một giờ hàng ngày. Thay vì nói, “trong suốt giờ ăn trưa của tôi,” chỉ cần nói “Trong khi tôi đang ăn trưa” là đủ.

Chúng ta đang nói về ngữ dụng học, nhưng đó là điều hết sức cần thiết. Nếu anh chàng Bé nhỏ chỉ nói, “Tôi sẽ gọi điện cho ông khoảng 12h30”, anh ấy có lẽ sớm nghe được câu “Rất vui mừng đón anh.”

### *MẸO NHỎ #59 Đừng nói “Giờ ăn trưa của tôi”*

Khi bạn sử dụng cụm từ này (và những cụm từ khác tương tự như “trong giờ nghỉ của tôi”), người nghe sẽ tưởng tượng là một ai đó trên bạn lập ra kế hoạch cho bạn. Thậm chí nếu phần lớn chúng ta thực sự có một ai đó lập kế hoạch cho mình, tại sao lại phải thông báo việc đó? Hãy cố gắng tạo vẻ tự định hướng, đừng bị ra lệnh bởi một ai khác.

Bất kể vị trí công việc mà bạn đang nắm giữ hoặc một ngày của bạn đã được cơ cấu như thế nào, bạn có quyền tự do để nghĩ và nói giống như thuyền trưởng của một con tàu. Không ai được nói với thuyền trưởng khi nào họ ăn trưa và ăn trưa trong bao lâu.

Đây là một số cách để bạn có vẻ là một người Chủ lớn, ít nhất trong cuộc sống của bạn.

## Bí quyết tránh tỏ ra ai đó cai quản cuộc sống của bạn

Bạn có nhớ là giáo viên trung học của bạn nói, “Nào các em học sinh, đừng sử dụng một đại từ nếu không có mệnh đề đứng trước”?

*Không có cái gì cơ?*

Rồi cô Peasgood sẽ vỗ vào bảng đen và giảng cho bạn hiểu. “Mệnh đề đứng trước là một từ hoặc một cụm từ chỉ ra chủ ngữ của câu.” Hề, mà phải đổi là “mà chủ ngữ được nói đến.”

Đừng lo lắng, tôi không định giảng giải toàn bộ ngữ pháp cho bạn. *Mẹo nhỏ #60* chẳng liên quan gì với cấu trúc câu cả. Những gì *Mẹo nhỏ* đó quan tâm là quan điểm vô thức về vị thế của bạn.

Xung quanh máy làm lạnh nước ở văn phòng trên khắp cả nước, bạn thường nghe thấy mọi người nói những điều như:

“Họ cấm chúng ta lướt Internet vào bữa trưa.”

“Họ sẽ không cho chúng ta mặc quần bò vào những ngày thứ Sáu thông thường.”

“Họ không quan tâm liệu chúng ta có thể trả hóa đơn viện phí của mình hay không.”

Câu hỏi: Ai là “họ” giấu tên có quyền đưa ra toàn bộ các quyết định và có quyền lực đối với cuộc sống của những người này?

Đương nhiên, có những ông chủ hoặc cơ bản có thẩm quyền mà tất cả chúng ta phải tuân thủ. Nhưng tại sao bạn lại không nói rõ ràng? Sử dụng “họ” giấu tên làm cho người nghe ấn tượng là bạn cảm thấy giống như một nạn nhân không còn hy vọng về “hệ thống”.

### Đừng tỏ vẻ như là nô lệ

Nếu bạn phải nói về những người có bất kỳ quyền lực nào với bạn, ít nhất hãy nói dứt khoát:

“*Ban lãnh đạo* cấm chúng ta không được lướt Internet vào giờ ăn trưa.”

“*Phòng nhân sự* sẽ không cho chúng ta mặc quần bò vào những ngày thứ Sáu thông thường.”

“*Phòng hành chính* hiện tại không quan tâm liệu chúng ta có thanh toán hóa đơn viện phí hay không.”

*MẸO NHỎ #60* Đừng có vẻ như “Họ - giấu tên” cai quản bạn

Hãy tạo cho bạn một ân huệ trong cuộc sống riêng và trong công việc

Hãy tạo cho bạn một ân huệ trong cuộc sống riêng và trong công việc.

Bất kể khi nào bạn đang nói về những người có một số quyền lực nhất định mà bạn phải tuân thủ, hãy nói rõ ràng và dứt khoát, điều đó cho thấy bạn nắm được toàn bộ sự việc. Bạn không phải là người phục vụ ngu ngốc bị điều khiển bởi một tầng lớp cai trị huyền bí gọi là “họ”.

### Hãy áp dụng thêm một bước nữa

Bạn muốn thăng tiến địa vị của mình lên một bậc? Hãy tỏ vẻ bạn là một phần của “tầng lớp cai trị.” Hãy xếp những người chịu sự quản lý của ai đó trong một nhóm cụ thể (ngay cả khi bạn là một phần

của nhóm đó). Chẳng hạn:

“Ban lãnh đạo cấm *nhân viên* không được lướt Internet vào giờ ăn trưa.”

“Phòng nhân sự sẽ không cho *nhân viên* mặc quần bò vào những ngày thứ Sáu thông thường.”

“Phòng hành chính hiện tại không quan tâm liệu *các gia đình* có thanh toán hóa đơn viện phí hay không.”

Đương nhiên, chúng ta là một phần trong “nhân viên” hoặc “các gia đình.” Nhưng, bằng cách đưa cả nhóm bị điều khiển vào ngôi thứ ba, lời nói của chúng ta nghe có vẻ không gióng như một ai đó đang ra lệnh cho chúng ta. Họ chỉ đang điều khiển những người khác.

*MẸO NHỎ #61 Đừng tham gia vào nhóm nạn nhân*

Đừng tự gia nhập vào nhóm mà một ai đó có quyền lực chi phối cả nhóm. Hãy nói bóng gió rằng không ai kiểm soát bạn. Bà Peasgood nói, “Đừng bắt đầu câu của bạn với đại từ số nhiều ngôi thứ ba. Tương tự, đừng là bổ ngữ của sự chi phối, số nhiều hoặc số ít của họ”, hoặc một chức năng ngữ pháp tương tự.

## **Bí quyết tránh mọi người nói “Hãy để cho tôi yên!”**

Tôi sẽ không bao giờ quên những cái nhìn lướt qua mà hai nhân vật quan trọng của một doanh nghiệp đã trao cho nhau trong khi phỏng vấn những ứng cử viên xin việc. Tôi đang tư vấn cho một công ty bảo hiểm vừa thành lập và đã tuyển dụng được một số người tốt nhưng vẫn cần nhân viên giải quyết khiếu nại cho một trong những khu vực mới của họ. Hai người điều hành đã lên kế hoạch cho hàng chục cuộc phỏng vấn trong phòng họp của giám đốc. Họ đã mời tôi cùng tham gia vào buổi phỏng vấn bằng cách ngồi quan sát và đưa ra cảm nghĩ của mình về những người được phỏng vấn đó.

Trong buổi sáng, họ đã nói chuyện được với bảy ứng viên. Rồi cô lễ tân rung chuông, “Anh Kevin Mason nào đó đã đến sớm sáng nay. Tôi biết cuộc hẹn của anh ấy là lúc một giờ. Nhưng anh ta đã ở đây được vài tiếng rồi. Sếp có nghĩ là có thể cho anh ấy vào trước bữa trưa được không?”

“Ồ, được chứ,” ngài Cohn, giám đốc Điều hành nói. “Cho anh ấy vào.” Cohn giới thiệu anh ấy với bà Engels, phó chủ tịch. Ông nói thêm, “Tôi xin lỗi đã để anh chờ quá lâu.”

“Ồ, không sao đâu ạ,” Mason trả lời. “Tôi đến sớm bởi vì tôi cần phải giết thời gian.”

Chính xác. Chiếc hôn của tử thần. Ứng viên bị loại ngay lập tức. Cohn và Engel cùng tròn mắt khi anh ta bước ra cửa. Tôi thì bối rối cho đến khi Cohn nói, “Đúng đấy, đúng là cái mà chúng ta muốn. Một người để giết thời gian.”

“Không phải là thời gian của chúng ta,” Engel cười.

“Ha ha! Tôi đã hiểu.”

Một nhân vật nổi tiếng có thể có đủ uy tín để nói một đường dây trực tiếp đến tổng thống Hoa Kỳ và có đủ quyền lực để bắt những người hay chỉ trích gay gắt nhất phải im miệng. Thời gian để nghỉ ngơi ư? Đúng. Thời gian để vui chơi ư? Đúng. Thời gian để có những giây phút yêu thương dành cho gia đình ư? Đương nhiên. Có lẽ cả thời gian dành cho những bữa tiệc. Nhưng điều mà anh ta không có đó là thời gian để giết. Nếu anh ta có, anh ta cũng sẽ không bao giờ thừa nhận nó.

*MẸO NHỎ #62 Hãy giết những từ “Thời gian để giết”*

Thông điệp giữa bốn từ nghe có vẻ ngớ ngẩn này là “Cuộc sống của tôi buồn chán và trống rỗng đến nỗi tôi không thể nghĩ ra một việc gì để làm với thời gian của mình. Chẳng có gì sáng tạo. Chẳng có gì là phong phú. Chẳng có gì là sáng láng. Thậm chí không phải bất kỳ cái gì cũng tạo cho tôi hoặc những người bạn của tôi sự sung sướng. Tôi đúng là người thua cuộc.”

Sau vài cuộc phỏng vấn thất vọng, một người da màu đầy ấn tượng tên là Catalia bước vào. Cô ấy có vẻ năng động trong công việc. Hai nhân viên cao cấp nhìn nhau cười, đứng dậy, bắt tay cô ấy và háo hức xem lại lý lịch của cô.

Cô ấy trả lời toàn bộ những câu hỏi của họ đúng theo thang điểm. Khi họ đứng dậy bắt tay cô ấy, họ nói, “Cô sẽ nhận được tin của chúng tôi.” Họ đã tìm được nhân viên giải quyết khiếu nại. Hoặc họ nghĩ cho đến khi...

Ứng viên mỉm cười và nói, “Tôi rất vui. Và thưa ngài Cohn, dấu hiệu của ngài là sao?”

“Cái gì của tôi?”

“Dấu hiệu chiêm tinh của ngài ấy,” Catalia nói.

“Ừ, tôi thực sự không chắc chắn lắm,” ông trả lời một cách không tin tưởng. “À, chúng tôi đánh giá cao bạn đến nộp đơn.”

Phút cô ta bước ra khỏi cửa, anh ta cuộn sơ yếu lý lịch của cô ấy thành một bó và ném phịch vào sọt rác.

### **Tiếp theo!**

Đó có phải thực sự là điều kinh khủng khi Catalina hỏi về dấu hiệu của Ngài Cohn? Không phải vậy. Thậm chí chính ông ấy là một chuyên gia về chiêm tinh học, thần số học, và lá bài và cả chữa trị giảm đau. Tuy nhiên, ông ấy không thể để cho nhân viên giải quyết khiếu nại của công ty lại nói một điều gì đó không phù hợp trong khi cố gắng trấn an một khách hàng có chiếc ô tô bị bẹp nát do cây đổ vào.

Sau ngày hôm đó, lý lịch của một ứng viên khác đã bay trực tiếp từ bàn của Cohn đến máy xén giấy bởi vì cô ấy nói “Chúa phù hộ cho ông” khi cô ấy rời phòng phỏng vấn.

Vậy có vấn đề gì không đúng ở đây? Chẳng có vấn đề gì cả. Trên thực tế, đó là điều hoàn toàn thú vị và hợp lý, khi bạn đang cùng nói chuyện với những người bạn theo đạo Thiên chúa. Những người Hồi giáo nói “Bình an cho các con,” và Những người Do Thái nói “Bình an.” Nhưng một lời thỉnh cầu thần thánh không phù hợp chút nào trong một cuộc tuyển dụng. Cohn rung mình khi tưởng tượng nhân viên giải quyết khiếu nại mới của anh lại đưa ra lời thỉnh cầu của đạo Thiên chúa với một người Do Thái mà hội đạo Do Thái của anh ta đã bị xua đuổi bởi một cuộc biến loạn.

Cho đến khi bạn hiểu thêm về sự trung thành và niềm say mê của một ai đó, thì mới tham gia vào câu chuyện một cách an toàn được.

### **Vậy ai được tuyển dụng?**

Một người nhanh chóng trở thành nhân vật quan trọng, Sandra, người mà bạn gặp ở *Phần 6*, là ứng viên tiếp theo của họ. Tại sao họ lại tuyển dụng cô ấy? Đây chỉ là vài lý do.

Câu đầu tiên của Sandra khi bước vào phỏng vấn là, “Thưa ngài Cohn và bà Engels, tôi hy vọng vì lợi ích của ông bà, tôi sẽ là người phỏng vấn cuối cùng. Có lẽ ông bà đã có một ngày mệt mỏi,” Cô ấy đã dự đoán chính xác cảm giác của họ như thế nào khi kết thúc một ngày dài. Bằng nhận xét về ngày hôm đó, cô ấy đã thể hiện *phán đoán cảm xúc* – rõ ràng là một điểm quan trọng đối với một nhân viên giải quyết khiếu nại hàng đầu.

Hai người điều hành cười, “Quả là bạn đã đúng.” Trong suốt quá trình phỏng vấn, toàn bộ những câu trả lời của Sandra thật nhạy cảm và lễ phép. Khi cuộc phỏng vấn gần kết thúc, Sandra tình cờ nhận xét, “Cảm ơn ông bà rất nhiều vì đã ở lại để nói chuyện với tôi. Bây giờ tôi đoán là ông bà còn nhiều việc quan trọng cần phải làm tiếp.”

Lại một lần nữa, cô ấy đã thể hiện *phán đoán cảm xúc* đúng mục tiêu.

### **Nhưng một biện pháp tốt hơn khác**

Khi Sandra rời đi, cô ấy cũng gật đầu và cảm ơn tôi một cách ngắn gọn. Thật là khéo, cô ấy không tự giới thiệu mình với tôi hoặc bắt tay tôi. Đó có lẽ không phù hợp vì Cohn và Engels đã không giới thiệu tôi. Tuy nhiên, nụ cười và sự hiểu biết thích đáng của Sandra đã làm cho tôi cảm thấy thật sự dễ chịu. Và điều đó, đương nhiên, làm cho tôi cảm thấy dễ chịu về cô ấy. Cô ấy đã có được phiếu bầu chọn của tôi.

Và cô ấy được tuyển dụng.

# Bí quyết để biết khi nào không nên tỏ ra thân thiện

Ngay sau khi học xong, tôi làm việc tại một công ty nhỏ với chức danh là trợ lý cho Darla, một nhân viên quan hệ công chúng. Chúng tôi trở thành bạn nơi công sở và vào ngày sinh nhật của cô ấy, tôi đưa cô ấy đến một nhà hàng mà cô ấy thích.

Cách đó vài bàn, chúng tôi nhìn thấy Tony – nhân viên tư vấn cho công ty chúng tôi, người đã đến phòng chúng tôi vài lần một tuần để nói chuyện với Darla. Tony đang ăn trưa với một người phụ nữ có mái tóc vàng hoe, vóc dáng không chèn vào đâu được, rõ ràng không phải vợ của anh ấy. Khi Tony nhẹ nhàng chạm vào tay người phụ nữ đó, tôi quay chiếc ghế của mình đi. Nhưng Darla thì không.

“Ồ, Tony ở đây,” cô ấy thét lên sung sướng. “Hãy đến chào anh ấy đi!” Trước khi tôi có thể ngăn cản cô ấy, cô ấy đã đi thẳng tới bàn Tony. Dụng cụ đo phán đoán cảm xúc của cô ấy rõ ràng đã bị hỏng. Cô ấy đã không thấy vẻ khiếp sợ trên khuôn mặt của anh ta. Không muốn chứng kiến cảnh tượng đau khổ, tôi chạy thật nhanh đến phòng vệ sinh nữ.

Khi tôi quay lại, một Darla đầy vẻ kinh ngạc đã ngồi ở chiếc bàn. “Tôi chỉ không hiểu điều đó,” cô ấy nói. “Tony không được thân thiện cho lắm.Ồ, được rồi,” cô ấy đánh giá, “có lẽ chỉ do anh ấy đang có một ngày không tốt.”

*Điều không tốt chính là ngay lúc này!*

Suốt cả tháng sau đó, Tony không hề thăm phòng của chúng tôi, và Darla tự hỏi tại sao. Tôi không có can đảm để nói với cô ấy. Rồi một ngày, Tony và Giám đốc Điều hành gọi tôi lên tầng trên cùng. Ban lãnh đạo muốn nhờ một ai đó làm báo cáo về quan hệ công chúng cho ban, và tất nhiên, được trả tiền. Tôi lặng người khi họ đề nghị tôi làm việc đó.

Tôi định gợi ý là Darla có khả năng hơn thì chợt nghĩ đến một sự việc rõ ràng. Tony không muốn bất kỳ ai đã biết cuộc hẹn hò bí mật của anh ấy đem kể khắp công ty. Tôi là người “an toàn” bởi vì anh ấy không nghĩ là tôi đã biết cuộc hẹn của anh ấy.

Tôi không được thăng tiến vì những gì tôi đã biết. Tôi được thăng tiến vì những gì mà Tony nghĩ là tôi không biết.

Bạn đã từng nghe mọi người nói, “Tôi đã chứng kiến sự việc tận mắt ư?” *phán đoán cảm xúc* cho biết, “Không. Hãy nhìn sự việc qua con mắt của họ trước tiên. Nếu sự việc đó là tốt với họ, thì hãy chứng kiến tận mắt.”

*MẸO NHỎ #63 Đừng biết “quá nhiều” về mọi người*

Thông thường, đó không phải là người bạn biết hoặc thậm chí là những gì mà bạn biết. Đó có thể là những gì bạn biết về người mà bạn quen biết. Họ biết nhiều về những gì bạn biết – và mong ước là bạn không biết. Trừ khi đó là một vấn đề có thể gây nguy hại hoặc liên quan đến pháp luật, hãy áp dụng mách khéo của những con khỉ thông minh. Chúng không thấy trò bịp bợm, không nghe thấy trò bịp bợm và không nói về những trò bịp bợm.

**Đừng lúc nào cũng tỏ vẻ giống những người bạn của bạn**

Bạn biết gì về người mà bạn quen biết – và bằng cách nào bạn phát hiện ra – không chỉ liên quan

đền sự thăng tiến và mối quan hệ nghề nghiệp. Bạn có thể mất những người bạn vì biết quá nhiều về họ - ngay cả khi họ nói với bạn!

Tiffany là thành viên sáng lập của một nhóm nữ thường đi qua đêm, được gọi là “Gái gọi.” Cô ấy rất hài hước và chúng tôi rất cảm phục là cô ấy đã tổ chức được nhiều cuộc hẹn hò với chúng tôi.

Một buổi tối thứ Sáu tại một nhà hàng, Tiffany đã uống quá nhiều. Cô ấy bắt đầu cười khúc khích và nói líu nhíu, “tôi thực sự sống đúng với, híc, tên của câu lạc bộ!” Rồi cô ấy tiếp tục kể với chúng tôi về nhiều vấn đề tình cảm mà cô ấy đang có với một nhân vật danh tiếng trong vùng. “Một nhân vật đã kết hôn,” Cô ấy thì thầm đủ to để tất cả chúng tôi có thể nghe thấy.

Cô ấy bắt đầu kể chi tiết về những chuyến đi chơi bí mật của họ ngoài thị trấn. Chỉ khi cô ấy sắp hé lộ danh tính của người đó với một nhân vật quan trọng, thì Gabriella, một trong “Gái gọi” mới, đã cố gắng thay đổi chủ đề. Nhưng không hiệu quả. Tiffany đã quá say để có thể chặn cô ta lại.

Gabriella đứng dậy đi ra phòng vệ sinh nữ. Khi cô ấy quay lại và nghe thấy Tiffany vẫn lảm nhảm về chuyện tình của cô ấy, Gabriella cáo lỗi và nói với chúng tôi là cô ấy phải về sớm. Cô ấy trao cho chúng tôi mỗi người một cái hôn, kể cả Tiffany, và rời đi.

Một làn sóng kính trọng Gabriella gần như vô hình cuốn qua bàn. Cô ấy không muốn nghe những lời thú nhận về vụ bê bối của Tiffany.

Tiffany không tham dự cuộc gặp mặt sau, và những cuộc gặp mặt sau nữa của chúng tôi. Mọi người đều nhớ cô ấy nhưng cảm tưởng, thật đáng tiếc, như thể chúng tôi nhìn thấy cô ấy lần cuối. Chúng tôi biết lý do tại sao. Cô ấy sẽ cảm thấy rất bối rối khi tụ tập với chúng tôi vì nó sẽ gọi lại cho Tiffany về những lời thút ội trong khi say, một sự việc mà cô ấy rất hối hận.

Nếu tất cả chúng ta đều nhận thức được như Gabriella, thì nhóm ban đầu của chúng tôi sẽ vẫn cứ tụ tập. Việc đó phải thực hiện hàng tấn kỷ luật tự giác khi áp dụng *Mẹo nhỏ #64*. Tuy nhiên, thật đáng giá nếu bạn muốn giữ những người bạn của mình hoặc tình bằng hữu với các đồng nghiệp – hoặc công việc của bạn!

#### *MẸO NHỎ #64 Hãy bịt miệng họ lại vì lợi ích của họ*

Trái với những gì mà nhiều người tin tưởng, bộc lộ hoàn toàn như kiểu thú tội sẽ không làm cho tình bạn bền vững. Nó còn làm hủy hoại tình bạn. Có lẽ, sau một vài cốc bia vào một buổi tối, bạn của bạn bắt đầu kể với bạn một chuyện gì đó mà chắc rằng khi tỉnh táo anh ta sẽ không bao giờ kể. Hãy nhiệt tình. Hãy thân thiện. Nhưng đừng là người nghe. Hãy thay đổi chủ đề trước khi anh ta kể cho bạn quá nhiều. Nếu anh ấy vẫn không dừng lại, hãy bỏ đi.

Liệu anh ta vẫn quý bạn vào buổi sáng, ngay cả khi bạn đã bỏ ra ngoài không nghe câu chuyện tự thú của anh ấy? Đúng thậm chí là quý hơn trước nữa cơ đấy!

Sử dụng những *Mẹo nhỏ* trước, hay không, có thể có nghĩa là sống một cách chuyên nghiệp hoặc đem đến cái chết trong công việc. *Mẹo nhỏ* tiếp theo bạn có thể đáng tin cậy.

# Bí quyết tránh tỏ vẻ không thật thà

Dù bạn đang làm trong bất kỳ lĩnh vực nào, thì ngành của bạn có thể đều tổ chức hội nghị. Và, tất nhiên, những người tham dự đến để biết một điều gì đó. Chẳng hạn, khi bác sỹ, nha sỹ, và bác sỹ xương khớp đến tham dự hội nghị chuyên ngành, họ muốn học hỏi kiến thức từ những bác sỹ khác. Phần trình bày quan trọng của họ là nội dung.

Diễn đàn riêng của tôi thì không như vậy, những diễn giả (người thích gọi là “diễn giả chuyên nghiệp”), ngoài giọng nói to, mồm rộng và cái tôi lớn luân chuyển trong hội nghị của ngành, họ còn đánh giá về nhau. Không nhiều về nội dung, nhưng lại đa dạng trong kiểu cách, câu chuyện và nguồn gốc. Những người nói trong thính phòng lớn tại Hiệp hội những Diễn giả Quốc gia phải chịu sự chú ý sát sao từ một cánh đồng đủ loại người ba hoa.

Cách đây vài năm, hiệp hội đã mời một diễn giả danh tiếng đồng thời là tác giả nổi tiếng của hàng loạt cuốn sách bán chạy nhất để nói về những vấn đề chính. Ngay khi cửa mở, hàng trăm diễn giả ủa vào phòng lúc đó đã đông nghịt, mong muốn có được hình mẫu về nghệ thuật diễn thuyết nổi tiếng của người đàn ông này.

Đúng như mong đợi, diễn giả này đã làm cho đám đông say mê. Sinh lực và sự nhiệt tình của ông ấy khớp với nhau. Cử chỉ của ông rất sôi động. Nói đúng nghĩa, ông ấy là người chuyên nghiệp hàng đầu. Sau khi thuyết trình được khoảng mười lăm phút, ông tuyên bố, “Đây là một câu chuyện có thật.” Chúng tôi chờ đợi để nghe câu chuyện đó.

Diễn giả hạng nhất thể hiện một cử chỉ long trọng và bắt đầu:  
Một chiến hạm hùng mạnh đang lướt qua vùng biển đông dữ dội trong một đêm tối tăm. Thuyền trưởng quan sát qua màn sương dày đặc và phát hiện thấy một ánh đèn từ xa.

Một vài diễn giả nhìn ngơ ngác bởi vì đó là chùm câu chuyện chúng tôi đã nghe trước đó.  
Thuyền trưởng bật đèn để ra hiệu cứu trợ với tàu khác. “Cứu với! Chắc chắn sắp xảy ra va chạm! Hãy thay đổi hướng mười độ về phía bắc!”

Lúc này, khán giả đang hỏi nhau bằng giọng thì thầm. “Đây không phải là câu chuyện cũ rích mà tất cả chúng ta đều nghe rồi à?” Chúng tôi giả sử đó là một câu chuyện cười và ông ấy sẽ sớm đưa ra điểm nút của câu chuyện.

Hy vọng của chúng tôi mờ dần khi ông ấy tiếp tục:  
Ánh đèn đằng xa nhấp nháy trả lời lại. “Cấp cứu! Chắc chắn sắp xảy ra va chạm! Các ông hãy thay đổi hướng đi.”

Lúc này thuyền trưởng của chiến hạm lớn nổi cáu và gửi lại một tin nhắn bằng mã Morse. “Không, các ông đi mà đổi hướng CỦA CÁC ÔNG mười độ về phía bắc đi!”

Anh ta thông báo một cách điên cuồng với thuyền trưởng khác về cỡ tàu của mình, về những khẩu súng và tầm quan trọng về sứ mệnh của anh ấy. Anh ấy kể với thuyền trưởng khác là anh ấy có một lựa chọn: “CÁC ÔNG HÃY DI CHUYỂN HOẶC LÀ SẼ BỊ NHẤN CHÌM TRONG DÒNG NƯỚC!”

Đến đoạn này, những khán giả thất vọng đã bắt đầu đi ra khỏi phòng. Ngài Nổi Tiếng đang kể một câu chuyện của một diễn giả nổi tiếng trước đây và đang cố gắng làm cho họ tin câu chuyện đó là có

thật.

Mặc cho cộng đồng người Do Thái đang chán ngán, Diễn giả nổi tiếng vẫn tiếp tục, sôi nổi hơn thế: Viên thuyền trưởng của chiến hạm tức điên lên lặp lại tin nhắn và thêm vào, “tôi là thuyền trưởng của một chiến hạm lớn nhất trong hải quân.”

Dấu hiệu trả lời xuất hiện qua làn sương mù, “tôi là ngọn hải đăng”.

Câu chuyện có tác động mạnh này thường được vỗ tay tán thưởng ngay cả với những khán giả khó tính nhất, cho dù thậm chí nó bị trình bày sai sự thật đi nữa. Lần này, chỉ có một số ít vỗ tay hời hợt.

Nếu Diễn giả nổi tiếng mở đầu như một câu chuyện viễn tưởng để tạo một điểm nhấn, chúng ta sẽ thích nghe lại câu chuyện đó – đặc biệt với niềm say mê, sự thích thú và cử chỉ sôi nổi của ông ta. Tuy nhiên, chúng ta lại cảm thấy buồn chán bởi vì chúng ta không còn kính trọng thần tượng này nữa. Tất cả chỉ vì một câu ông đã thốt ra, “Đây là một câu chuyện có thật.”

**Hai từ đã hủy hoại ông ấy**

Vào bữa tiệc tối hôm đó, một nhóm chúng tôi đang thảo luận về tác động của việc ai đó nói một điều gì là câu chuyện có thật. Một trong những đồng nghiệp được chúng tôi kính trọng nói, “Tôi không bao giờ sử dụng những từ này – ngay cả khi đó là câu chuyện có thật.”

“Tại sao?” chúng tôi hỏi, gần như tất cả cùng đồng thanh.

“Bởi vì nó sẽ làm cho mọi người nghĩ, “Ông ấy nói với chúng ta câu chuyện này là có thật. Điều đó có nghĩa là những câu chuyện còn lại còn lại thì không có thật, đúng không?”

Chúng tôi đã thảo luận cách diễn đạt tương tự như, “tôi sẽ nói thật với anh...” Điều đó đã ngầm hàm ý gì đối với những người đang nghe bạn nói? Điều đó cho họ biết là bạn không thành thực chút nào. Thay vì thế, bạn đã quyết định, chỉ một lần trong câu chuyện này, bạn sẽ thành thực.

Những cụm từ như “nói với bạn sự thật” hoặc “thẳng ra mà nói” đã bao hàm ý nghĩa tương tự. Tôi gọi chúng là “những cụm từ bịa đặt.”

*MẸO NHỎ \$65 Tránh những cụm từ bịa đặt*

Thật đáng tiếc, ngay cả khi một công dân tuân thủ pháp luật nhất, chân thật nhất, đáng tin cậy nhất và lịch sự nhất sử dụng những cụm từ như “tôi sẽ nói thật với anh,” và “thẳng ra mà nói,” theo tiềm thức, mọi người vẫn nghĩ ngờ cô ấy đang nói dối những lần khác.

Rốt cuộc, tại sao cô ấy đưa ra một điều gì đó như là sự thật nếu mọi thứ cô ấy nói đúng là có thật? Đừng tiếp tục những âm thanh giả tạo nữa. Hãy loại bỏ ngay những cụm từ bịa đặt đó.

Hỡi những người bạn trẻ, mẹo tiếp theo là dành cho các bạn!

## Bí quyết tránh có vẻ ngây thơ

Tôi đã cầu xin bạn trong khi tôi đang đau quặn ngực. Một khi đã làm, chẳng hạn như, kể lại chuyện đó, chẳng hạn như, trong cuốn sách này. Bạn có thể, chẳng hạn như, đoán xem tôi đang nói về chuyện gì?

Vâng, từ “chẳng hạn như” có mặt ở khắp mọi nơi, được dùng quá nhiều, quá nhàm chán, quá sáo rỗng. Đối với tôi, từ này nghe có vẻ giống như những chiếc móng tay trên bảng hoặc con mèo đủ màu sắc.

Cách đây vài ngày, tôi đang ở một khu phố mua bán sầm uất để xếp hàng đợi mua một chiếc DVD. Hai cô gái đứng sau tôi đang nói rất liến thoắng giống như con sóc đang truyền nhanh hết tốc độ. Thực tế mọi từ khác họ nói là “chẳng hạn như”. Thật ác ý, tôi quyết định đếm từ đó. Tôi nhìn vào đồng hồ. Bây giờ là đúng 5h25. Tôi nghe thấy một cô nói, “tôi muốn, *đại loại như*, không làm gì. Tôi, *đúng là*, thực sự đã nhìn thấy anh ấy với Ciera.”

“Bạn khỏe không. Bạn ở đâu?”

“Ở ngay đây thôi, tôi, *đại loại như là*, đang làm móng tay ở một thẩm mỹ viện đằng kia.”

“Ồ, không, Tina, tôi đã, *đại loại như là*, bị phá hỏng hoàn toàn.”

“Tôi biết, nó thật khó hiểu. Cô ấy, *đại loại là*, cô gái cuối cùng tôi hy vọng nhìn thấy đi cùng với anh ấy.”

Những từ “*đại loại như là*” cứ bay thẳng vào tôi nhanh và dữ dội đến nỗi tôi không thể tiếp tục đếm được nữa. Đồng hồ của tôi đã chỉ 5 giờ 25 phút 20 giây.

Tôi làm một phép toán: trong một phút, tôi nghe thấy một từ họ dùng đến hai mươi năm lần. Tôi tính nếu tôi phải nghe họ nói trong một giờ, tôi sẽ nghe từ “*đại loại như là*” một nghìn năm trăm lần!

### Họ thực sự đang nói cái gì?

Mọi người đều biết một số từ đồng nghĩa với “giống như”, như là “tương tự”, “giống với,” và “có thể so sánh với.” Khi tôi lái xe về nhà, tôi đã tự hỏi mình một cách đầy mỉa mai:

Tina không muốn làm gì hay chỉ một việc gì đó gần như chẳng phải làm gì nhỉ? Cô ấy có thực sự nhìn thấy bạn trai của cô ấy đi cùng với Cierra hoặc một việc gì đó tương tự như nhìn thấy anh ấy với Cierra? Cô ấy thực sự làm móng tay ở thẩm mỹ viện hay chỉ làm gì đó được sánh với làm móng? Cierra có thực sự là cô gái cuối cùng cô hy vọng nhìn thấy anh ấy đi cùng ai đó hay chỉ một ai đó giống như cô gái cuối cùng hy vọng sẽ nhìn thấy chàng trai đi cùng cô gái khác? Nói cách khác, cô ấy đang chẳng nói điều gì thực tế cả.

Hãy suy ngẫm trong giây lát về những nhà lãnh đạo quả quyết trong thế kỷ hai mươi, những người đã sôi sục trái tim và dâng hiến lý tưởng trước những thách thức nghiêm trọng – những người có địa vị đã dẫn dắt các dân tộc đến miền đất mới. Điều gì sẽ xảy ra nếu họ nói giống như Tina?

Hãy hình dung bài phát biểu khai mạc của John Fitzgerald Kennedy, ngày 20 tháng 1 năm 1961:

Và vì vậy, hỡi những người dân Mỹ: đừng hỏi đất nước có thể, chẳng hạn như, làm gì cho các bạn. Hãy hỏi các bạn, chẳng hạn như, làm gì cho đất nước... Với, chẳng hạn như, lương tâm của chúng ta là một phần thưởng, với lịch sử, chẳng hạn như, là sự đánh giá những hành động cuối cùng của chúng

ta, hãy để chúng ta tiến lên, chẳng hạn như, dẫn dắt đất nước mà chúng ta yêu mến.

Nói vậy đã đủ chưa?

*MẸO NHỎ #66 “Đại loại như,” hãy giết từ đó đi!*

Đừng nghe cứ như bạn đang nói một điều gì đó tương tự, hoặc tương đương hoặc giống như sự thật.

Giao tiếp là bạn đang nói những sự thật trong thực tế, chứ không phải, “chẳng hạn như” bạn nói về sự thật trong thực tế.

Thật vô tình, Tina không cảm thấy nhạt nhẽo và không biết gì khi cô ấy học cách sử dụng từ nóng *chẳng hạn như* có nguồn gốc từ những năm 1930 – cùng với “những tay chơi nhạc jazz cừ khôi” và “hãy cút nhanh”. Đừng để vốn từ vựng của bạn, chẳng hạn như, ồ... là bất kỳ từ nào.

## **Bí quyết để tránh những nhân vật quan trọng coi thường bạn**

Bạn có quyền không đồng ý với những điều sau đây. Nhiều người rất tốt bụng đã không đồng ý. Trên thực tế, tôi chưa quyết định liệu tôi có đồng ý hay không. Nhưng tôi sẽ cầu thả trong việc không báo cáo về định kiến cụ thể mà chảy trong tĩnh mạch của loài tiến hóa hơn chúng ta. Họ khúm núm khi nghe – anh đã xong chưa? *Chúc một ngày tốt đẹp*. Một trong số họ nói với tôi, “Đối với tôi, điều đó nghe có vẻ như là một con mèo con đang nôn mửa.”

Khi một người bàng quan với cuộc sống nhanh trao tặng tình cảm này, thì nhân vật quan trọng tử tế hơn chỉ lắm bầm câu bắt buộc “Bạn cũng thế” và quên ngay những từ mà họ đã làm chói tai họ - và người mà thét vào họ những từ này.

Thật dễ hiểu, nhiều nhân vật không nổi tiếng lắm đã neho mắt để cho tầng lớp trên cảm thấy thái độ này miệt thị. “Thật là thiện cận và đua đòi,” họ kêu meo meo.

Họ đã đúng. Nhiều người có lòng tốt thực sự muốn bạn có một ngày tốt đẹp. Họ bộc lộ tình cảm chân thành với bạn bè, các thành viên trong gia đình, người quen, khách hàng, người bán hàng và thậm chí đôi khi cả với những khách qua đường.

Vậy tại sao những người thành đạt lại phản ứng một cách đầy tiêu cực với “Chúc một ngày tốt lành”? Tôi suy nghĩ về câu hỏi mang tính xã hội học sâu sắc này. Sau khi nhận được nhiều sự phản ánh, tôi đã tóm lại là mặc dù họ đã nghe câu đó vài ngàn lần nhưng họ vẫn cảm thấy thích.

Bây giờ họ thấy phản tác dụng vì họ nghe thấy sự lộn xộn trong câu từ “chúc một ngày tốt lành, bạn cũng vậy nhé” được nói một cách thờ ơ như kiểu tụng kinh bởi những khách hàng, thủ quỹ, lái xe tắc xi, người bán tạp hóa, v.v... Họ nói câu đó mà chẳng cười, chẳng hề tiếp xúc bằng ánh mắt, không rõ ràng và không cảm xúc. Trên thực tế, đôi khi nó được nói thô lỗ đến nỗi nghe giống như một sự đe dọa chết người.

Một buổi sáng, vào lúc năm giờ, trong khi đang viết cuốn sách này, tôi không thể chống lại được cơn thèm uống Coca dành cho người ăn kiêng. Vì tôi đang cố gắng cai chất lỏng các-bon độc hại này nên chẳng để một lon nào trong tủ lạnh cả. Trong cơn cảm giận chính mình và suy ngẫm về cách Coca có thể làm gì một đồng xu, tôi mặc chiếc quần bò và chạy xuống cửa hàng bán đồ ăn mở suốt hai mươi tư giờ.

Tôi thanh toán tiền cho người đàn ông đứng sau quầy thanh toán tiền và, nhưng vẫn không rờ lon Coca cỡ to khi tôi rời đi, tôi chẳng nghe... thấy gì cả. Im lặng. Tôi bỗng nhiên nghe thấy từ tạm biệt cũ rích khi đóng cửa giao dịch kinh doanh hàng ngày. Với một lời nói đùa thiếu suy nghĩ, tôi quay lại và nói với anh ta, “Này, anh không định nói với tôi là chúc một ngày tốt lành đây chứ?”

Không hề rời mắt khỏi quầy thanh toán, anh ta làu bàu, “Câu đó đã có ở trên hóa đơn rồi.”

Tôi cầm chặt lon Coca và bước đi thật nhanh.

### **Thật khó bỏ thói quen cũ**

Mỗi lần chúng ta nói những câu giống nhau, nó làm cho thói quen ngày càng sâu sắc hơn trong mọi chuyện của chúng ta. Tôi đã từng gặp một cô lễ tân làm việc tại một hãng luật trong một buổi chiều dài ở Los Angeles với sự tham dự những ngôi sao nổi tiếng Tom Hanks, Harrison Ford và Eddie Murphy. Cô ấy nói với tôi nếu điện thoại nhà cô ấy reo lúc 3 giờ sáng, thay vì nói “xin chào” cô ấy sẽ trả lời,

“Ziffren, Bittenham, Branca, Fischer, Gilbert-Lurie, Stiffelman, Cook, Johnson, Lande & Worf. Tôi có thể hướng cuộc gọi của cô như thế nào?” Nếu một cô gái đang buồn ngủ không thể ngăn được những lời lầm bầm máy móc gồm hai mươi một âm tiết, thì chắc chắn không dễ dàng tránh được những từ nhảm chán “Chúc một ngày tốt lành.”

### **Vậy giải pháp là gì?**

Nghe lại! Nghe lại! Nghe lại! Lặp lại thói quen “Chúc một ngày tốt lành” trong não của bạn với những cái khác nhau như.

“Chúc một ngày vui vẻ”

“Chúc một ngày dễ chịu.”

“Tôi hy vọng bạn có một ngày tốt lành.”

“Chúc bạn vui vẻ thời gian còn lại trong ngày.”

Nghe bất kỳ câu nào ngoài những âm tiết nhảm chán hàng ngày đó làm người ta cảm thấy đặc biệt, cứ như thể - ngạc nhiên! – bạn phải thực sự chú ý rằng anh ấy là một con người! Những lời chúc của bạn sẽ làm anh ấy cười vui vẻ.

*MẸO NHỎ #67 Hãy bắt đầu từ “Chúc một ngày tốt lành”*

Tôi hy vọng, khi đọc cuốn sách này, những câu như “Chúc một ngày tốt lành” sẽ biến mất cùng với những câu khác như “Hẹn gặp lại/Tạm biệt nhé”. Nếu không, hãy rèn cho mình không nói những âm tiết tạo cảm giác sáo rỗng. Hãy thay các âm tiết đó bằng một trong những cụm từ nguyên bản (bằng cách so sánh) ở trên.

### **Tôi nên đáp lại thế nào khi một ai đó nói: “Chúc một ngày tốt lành”?**

Nếu họ ném cho bạn câu “Chúc một ngày tốt lành”, hãy cắn lưỡi và chống lại vẻ mỉa mai đó bằng cách nói:

“Xin cảm ơn, nhưng tôi có những kế hoạch khác cơ.”

“Đừng nói với tôi làm thế nào để sống cuộc đời của tôi.”

“Thôi nào, tôi dự định là sẽ có một ngày khốn khổ, nhưng nay bạn nói về nó, tôi nghĩ tôi sẽ có một ngày tốt lành.”

Đơn giản chỉ cười với họ và trả lời, “Bạn cũng vậy nhé.” Rồi nhận biết xem bạn có phải là một người hiện đại hơn và sẽ không phun ra những câu chào gồm bốn từ được tích trữ làm cho bạn nghe có vẻ không nguyên bản.

Đây là một vài bản tin thông thường mà bạn nên viết ngoài từ vựng của những nhân vật nổi tiếng.

## Bí quyết tránh những cụm từ ngớ ngẩn mà mọi người thường xuyên nói

Tôi không nhớ đã từng để lại cảm giác thất vọng cho một cuộc hội thảo. Đó là lần đau đớn hơn cả khi tôi thờ thần trước khán giả là những luật sư.

Tôi đang đưa ra một trong vài bản thuyết trình tại một hội nghị. Theo lệ thường, những người tổ chức hội nghị để một chiếc giá đựng bảng ngay ngoài cửa hội nghị đề tên chương trình cùng với ảnh của người thuyết trình.

Một người phụ nữ trẻ sôi nổi đến sớm. Khi ngồi xuống, cô nói, “Ôi, bà Lowndes, ảnh bà trên tấm ảnh đó thật là tuyệt vời!” Tôi cảm ơn cô ấy về khách sáo, nhưng cảm tưởng giống như một cú đánh vào bụng. Tôi chắc chắn là cô ấy muốn khen, nhưng lại hàm ý, “Bạn trong ảnh trông đẹp hơn ở ngoài.”

*Ôi, được, có lẽ tôi mắc bệnh hoang tưởng. Đó có thể chỉ là ý kiến của cô ấy.*

Rồi một đại biểu nữa bước vào khi cô ấy vừa nói, “Đó thực sự là một tấm ảnh đẹp. Bà chụp khi nào vậy?” Ôi trời! Đó là một cú đâm móc đau đớn. Tôi cố gắng hoàn thành cuộc hội thảo, nhưng tôi giống như người say rượu. Tôi quăng chiếc khăn vào tấm ảnh đó và lấy cái mới.

Nếu bạn mở mồm và nói những từ thô thiển này “Đó là một bức ảnh tuyệt vời của bạn”, hãy nhanh chóng giải thoát bản ngã của người nghe bằng cách nói một câu nào đó đại loại như, “nhưng nó không thể hiện hết vẻ đẹp của bạn.” Hoặc có thể, “nó thực sự thể hiện được bản chất của bạn.”

Bất kể khi nào khen ai về diện mạo, trước tiên hãy cho nó chạy qua dụng cụ *phán đoán cảm xúc* của bạn. Một số người cảm thấy quá già, quá trẻ, quá béo, quá gầy, quá thấp, quá cao.v.v... Những lời khen như, “Cái đó làm bạn trông trẻ hơn/cao hơn/thon thả hơn” có thể sẽ là một cú đâm móc vào bụng.

Một ngày, tôi nghe tiếng gõ cửa.

“Ai đấy?” tôi hỏi.

“Chuyên phát nhanh đây” một giọng thét lại rõ to.

Do dự không muốn cho anh ta vào, tôi nhìn anh ta qua lỗ nhỏ ở cửa. Một chàng trai trẻ đẹp trai đang cầm một bưu kiện. Mở cửa ra, tôi “khen” anh ta – hoặc theo tôi nghĩ là như vậy – bằng cách nói, “Trông anh không có vẻ sợ hãi.”

Khuôn mặt ngây ngô, đẹp trai của anh tiu nghỉu và anh nói vẻ buồn bã, “Dạ, em chỉ là một chàng trai dễ thương thôi ạ.” Tôi cảm thấy thật kinh khủng. Đừng bao giờ quên “Quy tắc hoang tưởng.” Hãy điều chỉnh ăng ten *phán đoán cảm xúc* của bạn để nó có được khả năng mà những lời nhận xét của bạn có thể xen vào lòng tự trọng của một ai đó. Trên thực tế mọi người thường bị xúc phạm bởi mọi thứ.

Nhân tiện, đừng bao giờ mở đầu một câu “nhằm vào cái gì.” Bạn biết họ sẽ nhắm vào cái đó.

Đây là một vài câu “đừng nói” thì tốt hơn.

- “Tôi xin lỗi, tôi chỉ không có thời gian... (điền tiếp là: để gọi điện thoại, để viết, và v.v...)” Sau khi nghe xong câu này, vùng não điều khiển thân nhiệt của người nghe nói với vùng tiểu não, “*Anh ấy có nghĩ anh ấy đang đùa với ai không? Anh ấy có thời gian để ăn, ngủ, tắm rửa, tham gia các hoạt động xã hội và gọi hàng chục cuộc điện thoại trong tuần này. Anh ấy đã đặt mình ở cuối danh sách của anh ấy.*”

- “Chúc một chuyến bay an toàn!” Thỉnh thoảng thậm chí cụm từ đơn giản nhất này có thể làm cho mọi người cảm thấy thích thú. Mọi người thực sự tin là cụm từ này chỉ dùng khi họ nói một ai đó tước khi anh ta lên máy bay, “Chúc một chuyến bay an toàn.” Tuy nhiên, một số người đã nói với tôi rằng câu này đã khơi dậy một nỗi sợ tiềm thức: *“Hừm. Có lẽ chuyến bay này sẽ không an toàn. Mình sẽ chết trong một vụ đâm máy bay đây. Hơn nữa, mình có thể làm được cái chết tiệt gì cơ chứ? Hay là nói với phi công nhĩ!”*
- “Lái xe an toàn nhé!” Cô ấy nghĩ: “Ôi, nào, cảm ơn đã nói cho tôi biết. Tôi đang định lái ẩu đây.”
- “Chúc đi về bình an.” Khi bạn đưa ra lời chúc này, những người dân New York sẽ tưởng tượng như bị dao đâm, bị cưỡng đoạt trong công viên, và bị cướp mất ví tiền.
- “Không vấn đề gì nhé!” Anh ta băn khoăn: “Bạn muốn nói là bạn thường có vấn đề với mọi người à? Và đó là câu hiếm khi bạn được nói ra ư?”
- “Đừng vội mà vấp ngã.” Anh ta sẽ suy luận: *“Cô ấy nghĩ mình là người vụng về ư?”*
- “Trông bạn thật là tuyệt!” Cô ấy sẽ rất buồn: *“Bạn muốn nói là hôm qua mình không thể sao?”*

*MẸO NHỎ #68 Tránh những lời nhận xét thiếu suy nghĩ thông thường*

Trước khi gửi những lời chúc mừng tốt đẹp tới một ai đó, hãy nghĩ xem cái đầu hoang tưởng của anh ấy (và những người không có?) có thể sẽ suy luận ra sao. Bất kể khi nào bạn khen ngợi ai, hãy suy nghĩ về lời khen đó trước. Hãy nhạy cảm với sự thực là điều đó có thể khơi dậy sự tưởng tượng không tốt hoặc tới một sự tự nhận thức tiêu cực về bản thân.

Mọi người có phản ứng tiêu cực qua cảm nhận của họ. Tại sao lại chạm vào nỗi đau của họ?

## Bí quyết để mọi người không xa lánh bạn khi đi ngang qua

Tôi phát hiện ra *Mèo nhỏ* sau đây hơi chán, nhưng một nhân vật nổi tiếng, người mà tôi kính trọng đã yêu cầu tôi đề cập trong cuốn sách này. Tôi đã bỏ qua lời đề nghị của cô ấy... cho đến vài ngày sau. Một sự việc đã xảy ra mà, ít nhất là vào thời điểm đó, đã làm cho tôi không còn do dự nữa. Và đây là mèo đó.

Tôi đang phải chạy đua với thời gian để viết, vì sắp đến hạn chót của cuốn sách này. Khi ấy là mùa đông, và chiếc gác xép của tôi không đủ ấm. Vì sợ rằng căn bệnh khớp phát ra ở cổ tay run lẩy bẩy, tôi nghỉ một chút để vào hộp thư điện tử.

Trong hộp thư đến, tôi thấy hai tấm bưu thiếp gửi từ những người bạn mà tôi không nhận được tin tức vài tháng rồi. Một người từ “Thiên đường Hawaii” và người kia từ French Rivera. Thật tuyệt, chính là cái tôi cần khi bên ngoài nhiệt độ là 19 độ.

Một tấm bưu thiếp ghi, “Luôn nghĩ về bạn” (khi tôi biết người gửi không phải như vậy). Người bạn kia thì viết, “Ước gì bạn ở đây,” điều mà cô ấy rõ ràng là không ước. Bất kể bưu thiếp viết gì, chúng dường như hét lên đầy vẻ châm chọc, “Hãy nhìn xem tôi đang sung sướng biết bao ở thiên đàng tuyệt vời này? Còn bạn thì đang bị ngập trong đông tuyết ở nhà. Bạn không ghen tỵ với tôi ư?”

Khi tôi cầm chặt những tấm bưu thiếp đầy ác ý của họ trong chiếc găng tay Gore-Tex, tôi nhấn tâm nghĩ, *Chắc chắn, nếu bạn thực sự nghĩ về mình, thì đã gọi điện nói “xin chào”. Ít nhất, gửi cho mình một thư điện tử với những tin nhắn riêng tư dài hơn. Chỉ trong bảy phần mười giây, tôi có thể tìm thấy bốn trăm ngàn bưu thiếp khá hơn trên trang Web. Ngoài ra, bạn không liên hệ với tôi trong nhiều tháng. Tại sao lúc này lại phô trương nó ra?*

Tôi biết điều đó nghe có vẻ thô thiển và vô lý, nhưng khi tôi hỏi ý kiến một vài người lịch sự về việc gửi bưu thiếp, họ đồng ý. Gửi bưu thiếp cho một ai đó mà bạn trò chuyện hàng tuần là điều dễ hiểu. Nhưng nếu bạn không liên lạc với ai đó hơn một tháng, tại sao lại cố tình gửi bưu thiếp để bạn của người ấy có thể nghĩ là bạn đang khoe khoang? Hoặc tồi tệ hơn, họ sẽ suy luận là, “Hãy nhìn nơi tôi đang ở. Thật là buồn tẻ cho bạn.”

*MÈO NHỎ #69 Đừng bắt bạn của bạn ra bưu điện vì một tấm bưu thiếp*

Nếu bạn gửi bưu thiếp cho những người bạn mà bạn ít gặp khi bạn đang hưởng thụ kỳ nghỉ, bản thân bạn sẽ gánh toàn bộ rủi ro. Nếu bạn thực sự đang nghĩ về họ và không nhằm khoe khoang, hãy gửi cho họ thư điện tử với những lời nhắn riêng tư. Nếu đó thực sự là một người bạn tốt, hãy gọi điện từ *nơi đáng mong muốn* và nói, “Sáng nay tôi đã nghĩ đến bạn. Thật là tuyệt nếu bạn ở đây cùng với tôi.” Thư điện tử hoặc gọi điện thoại thực sự có sức thuyết phục hơn nhiều.

Đây là cái gì đó khác mà một nhân vật nổi tiếng có thể thấy trong hộp thư điện tử của họ nhưng không có địa chỉ để trả lại một nơi nào đó mà họ kỳ thị.

**Bí quyết tránh thói quen có những kỳ nghỉ thông thường khiến bạn trông giống như một con mèo nhỏ trước những con mèo lớn.**

Bạn có thể cố gắng lưu Mèo nhỏ này trong ngăn kéo “đua đòi”. Tuy nhiên, tôi phát hiện ra đây là một Mèo nhỏ đáng kinh ngạc. Bạn hãy dành chút thời gian lắng nghe tôi nói và sau đó đưa ra quyết định.

Thực tế kiểm chứng: Hầu hết những nhân vật nổi tiếng rít khi lên đọc một lá thư về kỳ nghỉ được sao chép hàng năm. Khi đọc lá thư đó, họ nghĩ một cách miệt thị, *Người gửi này nghĩ là mọi người đang chảy nước bọt khi nghe toàn bộ thành tích to lớn của gia đình họ trong 365 ngày qua.*

Thậm chí một số nhà văn viết về kỳ nghỉ vui vẻ xin lỗi rằng lá thư của họ quá muộn – có nghĩa họ chắc chắn rằng người nhận đang lo lắng, sợ rằng họ chưa nhận được lá thư đó và kiểm tra hộp thư điện tử hàng ngày.

**Lá thư “từ gia đình của tôi đến gia đình của bạn” hàng năm**

Đây là một lá thư về kỳ nghỉ hoặc dịp Giáng sinh của gia đình điển hình. Những phần in nghiêng cho thấy phản ứng của người nhận là nhân vật nổi tiếng.

Các bạn thân mến, đây là một năm rất đặc biệt đối với chúng ta. Cha tôi, vì có nhiều kiến thức trong lĩnh vực của mình, đã quyết định trở thành người tư vấn.

*Anh ấy đã mất công việc và sẽ không ai tuyển dụng anh ấy.*

Cốt để cậu con trai của chúng ta có thể gần gũi với chúng ta hơn, Johnny đã chọn đến một trường trong khu vực gần đó.

*Mọi trường đại học anh ấy xin đều từ chối anh ấy.*

Và tin tức quan trọng nhất, chúng ta sẽ có một đứa cháu. Con gái cả của chúng ta đang hy vọng có nhiều niềm vui vào tháng Ba.

*Họ không nói rằng chồng của con gái đã bỏ cô ấy cách đây sáu tháng, và bây giờ cô ấy phải kiện gã đó về tư cách làm cha.*

Chúng ta cầu cho bạn và những người trong gia đình bạn có một năm tuyệt vời.

*MÈO NHỎ #70 Hãy nghĩ trước khi gửi một lá thư về kỳ nghỉ hàng năm*

Tôi không muốn điều mình nói nghe có vẻ như giống Crooge. Tuy nhiên, như một nhà báo tầm thường của bạn, tôi cảm thấy có nghĩa vụ báo cáo sự việc sau: Nhiều nhân vật quan trọng đã ném những lá thư Giáng sinh vào sọt rác. Tuy nhiên, trước khi ném, họ đã chú ý tên người gửi cốt để họ có thể cho thêm vào danh sách những người ở vị trí thấp hơn họ.

**PHẦN 8. MƯỜI MỘT MẸO NHỎ** *Để gửi thư điện tử cho những nhân vật quan trọng hôm nay và công việc ngày mai*

## **Bí quyết chứng tỏ bạn là người đặc biệt khi bạn không có trong văn phòng**

Tôi thường tự hỏi tại sao con người lại tự biến đổi thành người máy trong những tin nhắn tự động thông báo không có mặt tại văn phòng. Ngoại trừ việc thay đổi tên giữa những người khác nhau, đây là một tin nhắn mà tôi nhận được gần đây.

Đây là một thư báo tự động khi hòm email nhận được thư điện tử của bạn: “Hiện nay tôi không có mặt ở văn phòng cho đến ngày 1 tháng 4 và không thể liên lạc được. Tuy nhiên, thư này thông báo cho bạn biết là tin nhắn của bạn đã được nhận, sau khi tôi trở lại văn phòng, tôi sẽ trả lời.”

Trong khi tôi vắng mặt, nếu bạn cần trợ giúp ngay, hãy liên hệ với trợ lý của tôi, Gina Gyniod, số máy lẻ 702, cô ấy có thể trợ giúp bạn.

Nếu bạn là người phát tán thư quảng cáo, hãy xóa tôi khỏi danh sách của bạn.

Roberta Robot.”

Nào Roberta, những người trần mắt thịt không nói như vậy! hãy xóa bỏ thủ tục ở những nước cộng hòa nhỏ bé và hãy trở nên thực tế.

### **Hãy phân tích tin nhắn của cô ấy**

Đây là một thông báo nhận được thư điện tử tự động của bạn.”

Ôi, đó là một sự khởi đầu tuyệt vời. Không ai muốn cảm thấy bạn đang đọc thư trả lời lạnh nhạt của chiếc máy tính vô tri vô giác. Tại sao lại cài trong máy tính đó là “tự động gửi”?

“Hiện nay tôi không có mặt ở văn phòng...”

Đúng, rõ ràng là “hiện nay.”

“... và không thể liên lạc được.”

*Có phải bạn là một tù nhân chiến tranh bị biệt giam ở một vùng xa xôi không có phương tiện liên lạc với thế giới bên ngoài? Điều gì xảy ra nếu đó là trường hợp khẩn cấp? “Không thể liên lạc được” nghe có vẻ như là một điềm xấu.*

“Thư này thông báo cho bạn...”

Câu đó nghe có vẻ giống như mở đầu trát hàu tào.

“Sau khi tôi trở lại văn phòng...”

*Đó có phải là tiếng Anh không nhỉ? Tôi chưa bao giờ nghe ai nói câu đó cả. Thế còn “Khi tôi trở lại văn phòng”? Hoặc thậm chí, “Khi tôi quay trở lại”?*

“Tôi sẽ trả lời thư theo đúng trình tự.”

*Khi nào là “đúng trình tự”? Tuần tới được không? Năm tới được không? Thế kỷ tới được không? Bạn đang nói với tôi là trước tiên bạn phải trả lời một hàng dài những thư quan trọng hơn trước khi thư của tôi đến “theo trình tự” ư?*

“Trong khi tôi vắng mặt, nếu bạn cần trợ giúp ngay...”

*Trước tiên, Roberta, “trợ giúp” là quá nghi thức. Phần lớn mọi người chỉ nói “giúp đỡ.” Nhưng đó cũng không phải là câu lý tưởng, bởi vì hầu hết chúng ta không cần giúp đỡ. Chúng ta*

*là những con người khỏe mạnh và chỉ cần liên lạc vì một lý do nào đó. Chỉ cần nói, “Nếu bạn cần một việc gì đó trong khi tôi đi vắng...”*

“Hãy liên hệ với trợ lý của tôi, Gina Gyniod, số máy lẻ 702, cô ấy có thể trợ giúp bạn.”

*“Có thể” trợ giúp tôi ư? Đó chỉ là những lời khách lệ. Hãy thay cụm từ đó bằng, “Cô ấy sẽ trợ giúp bạn...” Gina sẽ báo cho tôi biết nếu cô ấy không thể trợ giúp được.*

“Nếu bạn là người phát tán thư quảng cáo, hãy xóa tôi khỏi danh sách của bạn.”

*Nào không còn gì để nói nữa nhỉ? Bạn nghĩ những người phát tán thư quảng cáo sẽ chú ý đọc những chi tiết trong tin nhắn thông báo không có mặt ở văn phòng của bạn và nói, “Ôi, chán thật, Roberta, bạn không muốn chúng tôi liên lạc với bạn nữa à? Được thôi, chúng tôi sẽ xóa bạn khỏi danh sách của chúng tôi.”*

### **Hãy thông minh thực sự, chứ đừng thông minh giả tạo**

Để tạo nên vẻ một người trần mắt thịt đang sống, đang ăn và đang hít thở giống như bạn, hãy thử viết một câu như thế này nếu lần sau bạn đi vắng.

Cảm ơn tin nhắn của bạn. Tôi sẽ vắng mặt đến ngày 1 tháng 4 và sẽ trả lời bạn khi tôi trở về. Hãy liên hệ với Gina Gyniod, trợ lý của tôi, số máy lẻ 702 nếu bạn cần một việc gì đó trước khi tôi về. Rất mong được liên lạc với bạn khi tôi về.

Và, nếu bạn muốn thực sự chuyên nghiệp, nhưng tỏ rõ sự nhiệt tình, hãy thay đổi dòng chủ đề từ “Không có mặt ở văn phòng” thành “tôi đi vắng đến tận 1 tháng 4”.

*MẸO NHỎ #71 Hãy trả lời giống như người đang có mặt ở văn phòng khi bạn đi vắng*

Tại sao bạn lại lặp lại như một cái máy trong khi bạn là một con người? Bạn sẽ không viết “Cái gì lấp lánh không phải là vàng thật,” khi bạn muốn nói “tất cả mọi thứ lấp lánh đều không phải là vàng.”

Đừng cứng nhắc trong cách trả lời thư vắng mặt ở văn phòng nếu bạn nghĩ đó là cách dễ gây thiện cảm hơn với người gửi. Không chuyên nghiệp chút nào khi viết tin nhắn “không có mặt ở văn phòng” giống như cách bạn nói.

# Bí quyết làm cho mọi người mỉm cười khi nhìn thấy thư của bạn

Có lẽ bạn đã nghe câu chuyện về chú chó của Ivan Petrovich Pavlov tiết dịch vị khi nghe thấy tiếng chuông. Tuy nhiên, bạn có lẽ chưa biết về những chú chó tiết ra dịch vị khác của ông. Tôi thấy thí nghiệm đó thật đáng ghi nhớ, và có lẽ bạn cũng vậy, vì thế chúng ta hãy tìm hiểu các nghiên cứu khác về loài chó.

Ban đầu Pavlov cho các chú chó ăn những món bọc bột ót để phục vụ đề tài nghiên cứu về loài chó. Sau một thời gian, ông không cho chúng ăn món đó nữa mà chỉ rắc một ít bột ót xung quanh. Nhưng, trong một thời gian dài, những chú chó của ông vẫn tiếp tục tiết dịch vị khi ngửi thấy mùi bột ót. Đó được gọi là “có điều kiện”.

Bạn không cần tạo điều kiện cho những người nhận thư điện tử phải tiết dịch vị khi họ nhìn thấy thư của bạn, bạn cũng đừng làm cho họ phải rùng mình.

Cách đây vài năm, tôi nhận chăm sóc hai đứa cháu nhỏ của tôi trong một tuần khi bố mẹ chúng đi hưởng kỳ nghỉ tuyệt vời mà họ mong đợi từ lâu. Tôi phải đi vắng một đêm, nhưng một người bạn tin cậy của tôi, Fiona, đã đề nghị đến nhà tôi ngủ với bọn trẻ.

Sáng hôm sau, khi đang ở trong khách sạn, ngay trước khi tôi sắp sửa trình bày bài thuyết trình, tôi nhận được thư điện tử của Fiona có dòng tiêu đề là “Tai nạn”.

!!!!

Những ngón tay của tôi run lên bần bật, phải khó khăn lắm tôi mới mở được thư. Nội dung như sau: “Ôi, Leil oi, tôi cảm thấy sợ quá. Tôi đã đựng phải chiếc lọ hoa màu xanh đẹp đẽ trong phòng khách và nó đã vỡ tan. Tôi đã cố lấy keo gắn nó lại, nhưng nó không còn được như cũ nữa...”

Tôi không hề tỏ ra cảm thông với Fiona. Đó là không có ý thức. Và không phải chỉ vì lọ hoa, mà vì cô ấy đã làm cho tôi choáng váng. Rõ ràng cô ấy không phán đoán được cảm xúc của tôi – nỗi khiếp sợ mà tôi sẽ cảm thấy sau khi đọc tiêu đề thư điện tử.

Bây giờ, mỗi khi nhìn thấy tên Fiona trong cột “Người gửi”, tự nhiên tôi thấy rùng mình. Cô ấy không cố ý tạo cho tôi sự sợ hãi khi nhìn thấy thư của mình. Có phải cô ấy không nhận thức được là tôi sẽ hoảng sợ khi đọc từ *tai nạn* khi các cháu nhỏ yêu quý của tôi, Allison và Julia, đang được cô ấy chăm sóc?

Hãy nghĩ về việc này. Bạn sẽ cảm thấy thế nào khi nhận được thư điện tử từ sếp của bạn với dòng tiêu đề như sau “Hãy gặp tôi tại phòng tôi lúc chín giờ sáng mai”, ngay cả khi trong thư của sếp có viết là ông ấy muốn đề bạt bạn, nhưng trong giây lát bạn vẫn cảm thấy choáng váng.

Bất kể thư của bạn có nội dung tốt, hãy tiên đoán cảm xúc của người nhận khi đọc dòng tiêu đề. Sự châm chích đau đớn thoáng qua mà bạn gây ra cho họ thì khó có thể xóa đi được.

**MẸO NHỎ #72** *Tránh những dòng tiêu đề gây sợ hãi*

Hãy cẩn thận để dòng tiêu đề của bạn không bị hiểu lầm và không có ý báo hiệu trước một điều gì xấu. Bất kể lời đùa cợt nào gửi sau thư đều quá muộn. Người nhận,

theo tiềm thức, nghĩ đó không phải là sự đùa cợt. Mỗi lần về sau, mỗi khi nhìn thấy tên bạn trong cột “Người gửi”, họ đều nhớ lại cú điếng người đau đớn đó.

### **Điều trái ngược lại cũng đúng**

Ngược lại, dòng tiêu đề “Bạn được đề bạt!” thể hiện được thiện cảm của sếp

Bạn phải luôn viết những dòng tiêu đề vui vẻ để tạo cảm giác dễ chịu. Chẳng hạn, nếu một ai đó vừa tặng bạn một món quà, hãy viết “Thật là một món quà vô giá!” trên dòng tiêu đề. Nếu bạn đang viết cho một người để nói là bạn rất thích bữa tiệc của cô ấy, hãy viết “Thật là một bữa tiệc tuyệt vời!” Tại sao lại để cho những người nhận phải đợi cho đến khi họ đọc xong thư rồi mới mỉm cười?

Khi tôi gửi bản thảo cuốn sách này cho người biên tập, cô ấy đã gửi thư lại cho tôi “Tôi thích cuốn sách đó!” Thật đáng tiếc, hóa ra cô ấy chỉ đọc phần mục lục. Nhưng dòng tiêu đề của Judith đã làm tôi sung sướng đến nỗi tôi đã lưu lại thư đó trong vài tháng – ngay cả khi cô ấy quở trách tôi về một phần mà cô ấy không thích!

### **Phải làm gì nếu dòng tiêu đề đã được tạo lập sẵn?**

Nếu cùng một dòng tiêu đề được gửi đi gửi lại và mặc định sẵn, hãy giữ nguyên như vậy. Tuy nhiên khi thấy phù hợp, hãy thêm những lời nhận xét vui vẻ và để trong ngoặc đơn. Chẳng hạn, nhóm của bạn ở văn phòng đang làm một dự án cho công ty Patton và dòng tiêu đề thư điện tử là “Dự án Patton”. Bây giờ dự án đó đã kết thúc thành công. Hãy giữ nguyên tiêu đề ban đầu, và thêm phần gây cười (Thật là một công việc tuyệt vời mọi người ạ!)

Bạn đã bao giờ xem lại vở hài kịch cổ điển “Seinfeld” chưa? Những cảnh của Kramer hài hước đến nỗi khán giả vỗ tay hai lần khi anh ta trượt vào cửa – thậm chí trước khi anh ta nói một lời. Hãy làm tương tự với dòng tiêu đề của bạn. Hãy kiểm tra “Hộp thư đi” ngay, và hãy xem lại những dòng tiêu đề cũ. Có bao nhiêu dòng tiêu đề làm cho người nhận mỉm cười trước khi đọc nội dung thư?

*MẸO NHỎ #73 Viết dòng tiêu đề “làm cho họ cười”*

Kể từ ngày hôm nay, hãy chỉ viết những dòng tiêu đề vui vẻ. Nếu tiêu đề đã được tạo lập sẵn, thỉnh thoảng hãy thêm những từ hài hước và để trong ngoặc đơn. Sau khi gửi một số thư có dòng tiêu đề để làm cho mọi người cười, bạn đã tạo thói quen cho họ có phản ứng tốt khi thấy thư của bạn.

Tôi thường nghe mọi người nói rằng thư điện tử là vô cảm và rằng bạn không thể nói nhiều về một người chỉ qua những từ mà họ viết. Xin phép cho tôi có ý kiến khác. Tất nhiên, thư của bạn không bộc lộ nhiều như lời nói hoặc ngôn ngữ cơ thể. Nhưng những từ của bạn giống như một ngọn hải đăng để mọi người nhận xét về bản thân bạn.

# Bí quyết để thư điện tử của bạn được tin cậy

Đây là ba thư điện tử thông thường:

*Chào Jenna, tôi đang hy vọng bạn sẽ dành thời gian tham dự bữa tiệc vào tối ngày thứ sáu – Geoffrey*

*Chào Kelly, tôi đã nghĩ rằng quả là một ý kiến hay khi gọi cho khách hàng chiều nay – Asuka*

*La Tonya, tôi đã muốn biết khi nào xong đề xuất – Connor*

Câu hỏi: Bạn có thể nói như thế nào khi mỗi người viết thư đều cảm thấy thấp hơn thế về địa vị so với người mà họ gửi thư đến?

Câu trả lời: Geoffrey, Asuka và Connor đều dùng những từ chỉ sự mong muốn thời quá khứ làm cho chúng nghe có vẻ rụt rè hơn khi đưa ra đề nghị của họ. Ngoài ra, nó còn không hợp lý. Có phải Geoffrey quá rụt rè khi đề nghị Jenna đến bữa tiệc đến nỗi anh ấy có vẻ *không còn quan tâm nữa*?

Có phải câu đó có nghĩa Asuka *đã nghĩ* thật là một ý kiến hay để gọi cho khách hàng nhưng không còn nghĩa nữa? Có phải Connor không còn muốn biết về mong muốn của sếp anh ta nữa? Khi bạn nói hoặc viết quá khứ, bạn đã thể hiện sự do dự trong quan điểm hoặc câu hỏi của bạn. Điều đó thể hiện sự không chắc chắn.

Bạn “đang hy vọng” ư? Không được, hãy nói, “Tôi hy vọng bạn sẽ...”

Bạn “đã nghĩ đó là một ý kiến hay” ư? Không được, hãy nói “Tôi nghĩ đó là một ý kiến hay...”

Bạn “đã muốn biết” ư? Không được, hãy nói, “Tôi muốn biết...”

**MẸO NHỎ #74** *Đừng dùng quá nhiều thì quá khứ*

Đừng nói bằng thì quá khứ không chắc chắn. Hãy nói bằng thì hiện tại đầy tự tin. Có phải người mẹ sẽ nói với đứa con bừa bãi của mình, “mẹ đã muốn con dọn sạch phòng của con”? Có phải một người chồng tương lai sẽ quỳ gối và nói với người yêu, “anh đã muốn em cưới anh”? Thì quá khứ này không phù hợp ở điểm nào? Hãy đừng dùng nhiều bây giờ và mãi mãi.

Một chú ý nhỏ cho các em gái của tôi: Khi viết cho cánh đàn ông, đừng dùng những từ ngữ thể hiện cảm giác của bạn như:

“Em rất xúc động...”

“Em rất vui...”

“Điều đó làm cho em cảm thấy rất (bất kể cái gì).”

Hãy nhớ, đàn ông không có cảm giác. Ít nhất, phần lớn họ không thừa nhận cảm giác đó.

Sau đó, sẽ có một cú đánh nhẹ từ một phía, những người trông có vẻ quá tự tin, tự mãn và ích kỷ.

# Bí quyết tránh thể hiện sự tự cao tự đại trong thư điện tử của bạn

Những người sống trong các bệnh viện tâm thần thường sử dụng từ *Tôi* nhiều hơn hai mươi lần so với người “không sống ở đó.” Vì vậy, hãy nghĩ là bạn càng sử dụng ít lần từ *tôi*, thì bạn càng tỏ ra là người minh mẫn.

Trong một cuộc nói chuyện, tốt nhất nên tránh nói *Tôi* quá nhiều lần. Mặc dù, một khi đã thốt ra, nó trở thành một làn sóng âm thanh khác bị cuốn phăng bởi cơn gió nhẹ. Tuy nhiên, trong thư điện tử, từ *Tôi* đen ngòm to tướng đó lại hiện rõ trên màn hình của người nhận. Một số người bắt đầu quá nhiều câu với từ *Tôi* đến nỗi thư của họ trông giống như nó có một đường biên giới ở bên tay trái.

*Hãy đợi một phút, Leil. Mọi người nói về bản thân họ - về những hành động, suy nghĩ, cảm giác, đề nghị của họ. Đó là những gì được viết trong thư.*

Bạn đúng đấy. Trên thực tế, đây là một thư thông thường điển hình gửi cho một người bạn:

*Chào Ric, tôi thực sự đã có một thời gian tốt đẹp ở bữa tiệc của bạn tối qua tại câu lạc bộ và gặp nhiều người thú vị. Tôi hy vọng bạn và vợ của bạn có thể tham dự với chúng tôi bữa tiệc vào tuần tới. Tôi nghĩ bạn sẽ được thưởng thức tài nấu nướng của Sasha.*

Hãy chú ý từ *Tôi* bắt đầu như thế nào trong mỗi câu? Chúng được lặp lại, không đề cập trọng tâm, ngay cả khi cứ cho là người viết đã nhằm vào bạn của mình.

Vậy một người viết thư điện tử phải làm những gì? Nếu bà Peas đáng kính đã quá cố nghe thấy những lời khuyên sau, bà ấy sẽ cân nhắc lời khuyên đó trong mộ của mình. Nếu bà ấy còn sống, bà ấy sẽ gạt bỏ lời khuyên đó. Nhưng thật đơn giản để thực hiện việc đó. Chỉ cần xóa từ *Tôi* càng nhiều càng tốt. Hãy thử và xem câu sẽ như thế nào.

*Chào Ric, thực sự đã có một thời gian tốt đẹp ở bữa tiệc của bạn tối qua tại câu lạc bộ và gặp nhiều người thú vị. Hy vọng bạn và vợ của bạn có thể tham dự với chúng tôi bữa tiệc vào tuần tới. Chắc rằng bạn sẽ được thưởng thức tài nấu nướng của Sasha.*

Câu này được sử dụng đúng những từ ở câu đầu tiên, chỉ xóa mỗi từ *Tôi*. Không có một từ *Tôi* nào trong thư cả.

**MẸO NHỎ #75** *Hãy sử dụng ít từ *Tôi* trong thư của mình*

Hãy chọn những thư điện tử thân mật và xóa đi từ *Tôi* càng nhiều càng tốt. Bạn sẽ thấy nghe có vẻ ít kể về bản thân hơn – và vì vậy nó trở nên dễ mến hơn. Để chứng tỏ điều đó, hãy mở bất kỳ thư điện tử nào mà bạn viết gần đây. Hãy xóa gần hết chữ *Tôi*, và thư có lẽ sẽ độc lập hơn. Mọi người sẽ thích hơn, ngoại trừ những chuyên gia ngữ pháp.

Trong những trường hợp mà câu nghe có vẻ kỳ lạ khi sử dụng ít từ *Tôi*, đơn giản chỉ cần đặt tên của người nhận trước câu: *“Ric, Tôi hy vọng bạn và vợ của bạn có thể tham dự với chúng tôi...”*

Nếu bạn muốn hay hơn nữa, hãy chuyển những từ đứng xung quanh đó để bắt đầu câu với từ *bạn*.

*Chào Ric, bạn thực sự đã tổ chức một bữa tiệc tuyệt vời tối qua tại câu lạc bộ, và mọi người rất thích bữa tiệc đó. Bạn đã mời rất nhiều người thú vị. Bạn và vợ của bạn có thể tham dự với chúng tôi bữa tối vào tuần tới được không? Bạn sẽ được thưởng thức tài nấu nướng của Sasha.*

**Thư điện tử trong công việc**

Thay thế từ *tôi* bằng từ *bạn* cũng tạo cho giao tiếp trong công việc trở nên thân mật hơn. Hãy xem câu nào bạn thích hơn:

*Thưa ngài Jones: Chúng tôi đã nhận được đơn đặt hàng của ngài ngày hôm qua. Chúng tôi sẽ gửi thư điện tử cho ngài ngay sau khi hàng về và chúng tôi sẽ gửi hàng cho ngài ngay ngày hôm sau.*

Đó là cách thông thường mà mọi người thường sử dụng để viết thư, Đây là “*Mẹo nhỏ #75*” để viết thư:

*Thưa ngài Jones: Đơn đặt hàng của ngài đã đến ngày hôm qua. Ngài sẽ nhận được thông báo bằng thư điện tử ngay khi hàng về, và ngài sẽ nhận được hàng vào ngày hôm sau.*

Đọc lại một vài thư điện tử cũ của bạn để biết bao nhiêu câu bạn có thể chuyển lại để bắt đầu bằng từ *bạn*. Rồi coi bạn là người nhận thư đó, chứ không phải là người gửi. Bạn có thấy sự khác biệt không?

Nếu thư của bạn tạo cho họ cảm thấy quan trọng và phải lưu giữ, bạn sẽ có được một khách hàng trung thành.

# Bí quyết để bạn giống như một quả bóng bằng pha lê

Trước mỗi chuyến bay, phi công thường kiểm tra xem nhiên liệu có đầy trong bình chứa và cánh máy bay có vỗ thoải mái trước khi cất cánh không. Tương tự, trước khi những thư điện tử của bạn cất cánh vào không gian máy tính, hãy kiểm tra mối quan hệ với người nhận.

Trên thực tế, tất cả những người văn minh đều muốn đề cập đến những lý do vu vơ, gần như là khách sáo với người nhận trong câu mở đầu của họ, chẳng hạn như “Hy vọng bạn có những ngày cuối tuần tốt đẹp.” Hoặc họ gửi lời chúc tốt đẹp về kỳ nghỉ trong quá khứ, hiện tại hoặc tương lai. Đó là câu nguyên bản như bức tường trắng.

Nhờ những điều kỳ diệu trên Internet, bây giờ bạn có thể tạo những thư có nội dung liên quan hơn. Chẳng hạn bạn đang viết cho ai đó ở một bang khác, hãy kiểm tra dự báo thời tiết ở nơi đó. Cô ấy đã viết:

Một cơn bão tuyết lớn ư? “Chào Brenda, làm sao mà bạn sống qua trận bão tuyết được nhỉ?”

Một trận cháy? “Natalie, quả thực tôi hy vọng ngọn lửa kinh hoàng đó không lan đến gần nơi bạn ở.”

Một đợt nóng? “Em gái à, em đã bị nấu chảy chưa?”

Những người nhận sẽ không bao giờ đoán rằng trang web *thời tiết.com* (weather.com) đã làm công việc cho bạn. Hãy giữ trang web đó trong danh mục yêu thích của bạn.

## Tin tức quan trọng từ núi đồi của họ là gì?

Hãy dán một bản đồ thế giới lên tường. Nào, hãy ném phi tiêu vào bản đồ đó. Cho dù nó trúng vào đâu, bất kể thị trấn nhỏ bé nào, bạn cũng sẽ tìm thấy điều gì đó đã xảy ra ở nơi ấy. Bạn không bao giờ nhìn thấy tám biểu ngữ có ghi: “Chẳng có gì xảy ra ở đây ngày hôm nay.”

Một nhân vật nổi tiếng đang ở thăm thị trấn của bạn ư? Một cậu bé nhà quê đã đạt giải ba trong cuộc thi viết chính tả của bang ư? Thế còn lễ khai trương bảo tàng mới về những chiếc nắp chai bia thế kỷ XX thì sao?

Người đọc sẽ không bao giờ nghi ngờ rằng việc bạn tìm kiếm trên Internet sẽ làm cho bạn gầy trơ xương. Bạn chỉ dành vài giây để ghi điểm với họ.

## Hãy thu hẹp lại hơn nữa

Người nhận không phải là từ ngoài thị trấn để sử dụng Mẹo nhỏ này. Dụng cụ tìm kiếm của bạn có thể bí mật lao xuống mọi vùng lân cận và cắm vào nơi mà những người viết blog đã viết về vùng đất đó của họ.

Tôi đã từng nhận thư điện tử từ một đồng nghiệp ở khu phố trên, anh ấy viết, “Hy vọng không có viên gạch nào rơi đúng vào người cô,” Anh ấy đang nói đến một tòa nhà vừa mới đổ ở vùng lân cận khu phố dưới Manhattan. Đây là một sự kiện thông thường và không đáng lưu ý ở Big Bagel. Trừ khi đó là tòa nhà của bạn hoặc của người hàng xóm.

Sự hiểu biết và mối lo lắng của anh ấy đã gây được ấn tượng với tôi.

Hãy dành vài giây để tăng cường hoặc thiết lập các mối quan hệ với người nhận bằng việc tìm kiếm các thông tin trên mạng về nơi người nhận thư. Đó là sự đầu tư nhỏ để dành được giải thưởng lớn.

### Điều gì xảy ra nếu không có tin tức “phù hợp để in ra”?

Tất cả không phải đã mất. Hãy chạy công cụ tìm kiếm những thư điện tử từ nhiều tháng trước để tìm một thư nào đó liên quan.

“Zach, bạn không bao giờ kể cho tôi là bạn đã lái xe đến Disneyland năm ngoái. Bọn trẻ có thích chuyến đi đó không?”

“Nora, cháu gái bé bỏng mới sinh của bạn như thế nào rồi? Hãy dành nhiều thời gian với cháu nhé?”

“Kaylie, bạn đã bao giờ phát hiện ra danh tính của người thâm say mê bạn và đã gửi cho bạn gói kẹo chưa? Các nha sỹ đã nói gì?”

Hãy đưa dụng cụ thám hiểm dò tìm tới những thư trước đây từ người nhận. Quan tâm đến sự kiện không thể quên được về cuộc sống của họ - và đề cập đến nó. Họ sẽ nghĩ, “Ôi, tôi thực sự là người quan trọng với cô ấy. Hãy xem cô ấy nhớ từng chi tiết về cuộc sống của tôi thế nào!”

### Hãy là nhà khảo cổ học

Bạn vẫn chưa tìm thấy gì? Đừng từ bỏ. Hãy đào bắt kỳ chỗ nào bạn thấy liên quan. Kiểm tra thời gian anh ấy gửi thư và, nếu đó là lá thư bình thường, hãy tham khảo thư đó. Anh ấy đã gửi cho bạn một thông tin liên lạc công việc lúc 7 giờ sáng hoặc 7 giờ tối từ văn phòng? Hãy kết thúc thư bằng, “Về thôi, Christopher. Anh làm việc quá nhiều rồi đấy!”

Cô ấy gửi thư vào ban đêm? Hãy nói đùa cô ấy, “Bạn lại đốt cháy năng lượng ban đêm của tôi rồi, Madison. Hãy ngủ ngon nhé.” (đừng ám chỉ rằng cô ấy cần nó, đương nhiên rồi).

Thậm chí hãy để ý đến những chữ viết tắt của họ. Người bạn của tôi – Eleanor – ký vào thư của cô ấy là “x.e,” nghĩa là “gửi bạn nhiều cái hôn, Eleanor.” Một người bạn khác, Bob Summers, ký vào thư điện tử với những chữ viết tắt. Nhưng tôi không nhận xét về việc đó.

Cuộc thám hiểm đào bới những kẻ vô danh

Điều gì xảy ra nếu không có thời tiết, tin tức, thư cũ, không có giờ gửi kèm theo? Nếu bạn không muốn từ bỏ tìm kiếm thư của họ, đây là nỗ lực đào bới cuối cùng. (Tôi biết, tôi biết, đây thực sự đang đào mở rộng nhưng...) Có nền màu nào đằng sau thư không? Có phải họ viết thư bằng loại chữ không phổ biến không, chẳng hạn kiểu chữ Batang Sans Serif hoặc Mongolian Baiti Condensed? Hãy khen loại chữ đó, nếu bạn có thể đọc được.

# Bí quyết để mọi người không nghĩ bạn là người ngu ngốc trong công việc

Không còn nghi ngờ khi bạn đã nghe những người huyền hoang tuyên bố, “Tôi ư? Ôi không, tôi không bao giờ xem vô tuyến cả.” Bạn có quyết đánh cược về việc đó không, khi không có ai nhìn thấy, họ khóa cửa, kéo rèm lại, và xem bộ phim “The Young and the Restless” hoặc “Bikini Babes.”

Trong công việc cũng vậy. Khi một ai đó nhận được những truyện cười bằng thư điện tử, người đó không liếc nhìn xung quanh một cách hoảng sợ để xem có ai đang nhìn và sau đó không chống nổi sự cám dỗ?

Chắc chắn chúng ta đã gửi những lời đùa cợt bây giờ và sau đó, nhưng người nhận lại chú ý. Nhiều người thông minh, nghiêm túc đã nhìn thời gian gửi thư. Nếu truyện cười đó hạ cánh trên màn hình của họ khoảng chín giờ sáng đến năm giờ chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu, thì người gửi sẽ không được tôn trọng nhiều.

Nếu bạn có một việc gì đó không liên quan đến công việc, hãy giữ lại và đừng nhấp chuột “gửi” trước sáu giờ tối. Đó không phải là một trò đùa. Đó có thể là một câu chuyện tình cảm, một câu thuyết giáo, một lời cảnh báo về khối u ở mũi, hoặc những tấm ảnh của con bạn chụp tại một đám cưới.

Nếu truyện cười của bạn thậm chí thư riêng của bạn đến trong giờ làm việc, người ta sẽ nhận thấy rõ ràng bạn đang gian lận thời gian của công ty. Bất kỳ ai bòn rút thời giờ của công ty – và rồi phớt lờ nó – sẽ bị hạ mức độ đánh giá thực tế của mọi người.

*MẸO NHỎ #78 Hãy coi chừng những truyện cười từ chín giờ sáng đến năm giờ chiều*

Tại sao bạn lại chủ động thông báo mình là người ngu ngốc trong công việc? Nếu bạn nhận được một câu nói đùa trong giờ làm việc, hãy cố gắng đừng gửi nó cho những người bạn cho đến khi hết giờ làm việc. Hãy hình dung bạn là sếp. Hãy tưởng tượng những người quản lý sẽ nhìn người gửi một cách miệt thị thế nào.

## **Đừng dẫm lên lòng tự trọng của mọi người**

Cách đây vài năm, khi “bệnh dịch” gửi truyện cười vừa mới bắt đầu lan truyền, tôi đã có một cuộc hẹn hò vào tối thứ Bảy với một chàng trai nổi tiếng tên là Palmer. Hãy tưởng tượng tôi đã vui sướng thế nào khi đến cơ quan vào sáng thứ Hai và thấy thư của anh. Tôi vội mở thư ra. Thay vì gửi cho tôi một bức thư riêng cho biết anh ấy thích cuộc hẹn đó như thế nào và tôi tuyệt vời ra sao, đó lại là một câu chuyện cười. Tên của tôi bị chôn vùi trong một danh sách dài những người nhận khác. Tôi cảm thấy nghẹt thở. Chỉ cần Palmer ghi tiêu đề thư bằng một câu, “Leil, anh nghĩ sẽ thích xem truyện này,” có lẽ tôi đã có cuộc hẹn thứ hai với anh.

Thậm chí tốt hơn, anh có thể gửi cho tôi một thư riêng kèm theo: “Leil, thỉnh thoảng anh gửi đi những câu chuyện mà anh thấy hài hước. Anh hy vọng em bỏ qua khi anh đã ghi thêm tên em vào danh sách.”

*MẸO NHỎ #79 Hãy hỏi trước khi thêm tên của họ vào danh sách những người nhận câu chuyện cười của bạn*

Nếu thỉnh thoảng bạn gửi một loạt thư điện tử - điều này có nghĩa là gửi cho hơn bốn người bạn – hãy nói rõ trong lá thư đầu tiên bạn gửi đến cho một người mới. Nếu

không, bạn sẽ làm cho người ấy cảm giác không có tên của họ, và cũng có nghĩa là anh ta có thể muốn quên luôn tên của bạn.

Thậm chí tốt hơn, hãy hỏi liệu anh ấy có thích nhận thư hay không. Bất kể câu trả lời của anh ta thế nào, bạn đã chứng tỏ sự tôn trọng anh ấy và anh ấy sẽ đợi thông cáo đầu tiên của bạn.

# **Bí quyết tránh bị bẽ mặt bởi thư điện tử - hoặc thậm chí tồi tệ hơn!**

Khi các nhà khảo cổ học quay trở lại những năm 1950, họ sẽ thấy máy hát tự động để trên bàn, chai nước khoáng xenxe của Clarabelle từ “Howdy Dowdy Show”, một chiếc máy ảnh Brownie, một ti vi đen trắng màn hình rộng mười inch, một vài đĩa hát 45 rpm, và xác ướp một người đàn ông Fuller Brush. Tuy nhiên, có một thứ sẽ hoàn toàn làm hỏng những vật trên nếu chúng dưới ba mươi.

## **Đó là cái gì?**

Đây là đầu mối: Đó là hai trang giấy, rộng 8.5 inch, dài 11 inch và dán vào nhau ở hai đầu. Trang đầu màu trắng nên cảm giác giống như khăn giấy. Trang sau màu đen và một bên đục còn một bên bóng. Nếu bạn sờ vào, các ngón tay bạn sẽ bị đen.

Hỡi những độc giả thế hệ Y, các bạn vẫn chưa hiểu sao?

## **Câu trả lời**

Những người nhiều tuổi hơn các bạn gọi đó là “giấy than”. Bạn đặt tờ giấy vào một chiếc máy chữ với mặt đen xi quay về phía bạn. (Một nghìn năm, bạn sẽ thấy định nghĩa về “máy chữ” trong từ điển bách khoa toàn thư trực tuyến mà bạn yêu thích).

Rồi bạn cuộn tròn tờ giấy trong máy chữ và đánh trên đó. Chà! Bạn đã có một bản sao của bất kỳ cái gì mà đang đánh. Bước cuối cùng là đi rửa sạch chất các-bon trên tay bạn.

## **Những bản sao bằng giấy than, phong cách của thế kỷ hai mốt**

Mặc dù công nghệ đã tiến nhanh hơn tốc độ mạch vi xử lý, ngày nay, bạn vẫn đặt tên của những người nhận chính thức vào trường “CC” thay cho “đồng gửi” và tên của những người nhận không chính thức trong trường “BCC” thay cho “đồng gửi ẩn địa chỉ.”

Có một vấn đề tồn tại trong đó. Những người nhận thư hiếm khi liếc nhìn xem ai khác đã nhận được bản sao, và vô số tình huống khủng khiếp có thể xảy ra. Thông thường nhất là trông giống như một người ngu ngốc khi bạn hào hứng thông báo cho mọi người một điều gì đó mà họ đã có tên trong trường CC.

Bất kể khi nào bạn đang sao gửi cho những người khác trong thư của bạn, gõ “CC” dưới chữ ký của bạn và liệt kê tên của những người khác đang nhận nó. Điều này tạo cho người khác cảm giác bạn đang quan tâm đến người nhận đọc thư của bạn.

# Bí quyết để máy tính của bạn không bị cháy

Đây là trường “CC” quan trọng nhất. Bản này thay thế cho “Hãy kiểm tra chuỗi của bạn” (của những thư trước khi sao gửi cho một ai đó).

Chúng ta hãy bắt đầu với một câu chuyện ngắn buồn tẻ, chỉ có những cái tên thay đổi. Carole là một đồng nghiệp ở công ty tôi đã từng làm việc và Danielle là giám sát của tôi (người mà Carole ghét cay ghét đắng).

Một hôm vào ngày thứ Hai, Carole gửi thư điện tử cho tôi viết lại một bài thơ rất hay mà Robert Browning gửi cho người yêu của anh là Elizabeth Barrett, “Anh yêu em như thế nào? Hãy để anh đo tình cảm xem.” Carole viết, “Ta khinh nhà người như thế nào, Danielle? Hãy để ta đo tình cảm đó.” Cô ấy gửi kèm theo dưới đó một danh sách không được sàng lọc về việc tại sao cô ấy ghét người giám sát của chúng tôi.

Carole và tôi tiếp tục gửi thư điện tử về những vấn đề liên quan đến công việc trong tuần đó. Và, đương nhiên, bài thơ đã được gửi lại ở dòng cuối của thư.

Ngày thứ Sáu, Carole phải gửi cho Danielle một bản dự án kinh doanh mà chúng tôi đã cùng nhau làm việc. Sau khi đọc xong thư của cô ấy (CC cho Danielle) tôi nhìn xuống dòng cuối thư và nhận ra cô ấy đã quên xóa “bài thơ” dán của Danielle – người có lẽ lúc đó đang đọc lá thư cô ấy gửi.

Dễ hiểu tại sao Carole nghỉ vào ngày thứ Hai sau đó – và tất cả những ngày sau.

Nếu bạn chăm chú lắng nghe vào một đêm trăng sáng ở thung lũng Silicon, bạn sẽ nghe thấy tiếng cười thầm của những người làm chương trình thổi qua đụn cát. Họ đã nghe hàng ngàn câu chuyện tình đã qua và chuyện về những người bị sa thải vì mắc “lỗi máy tính”.

*MẸO NHỎ #80 Hãy kiểm tra mục CC và “Chuỗi” của bạn trước khi gửi*

Bất kể khi nào bạn gửi đi một lá thư điện tử, hãy nhìn lại những thư ở dưới đó. Hãy chọn ra bất kỳ thư nào bạn không muốn thông báo với công ty hoặc trên bảng tin tập thể. Nếu những người không liên quan đọc thư cũ của bạn, cô ấy có thể đánh giá bạn không làm đúng công việc được giao.

## Có nên gửi theo kiểu BCC hay không

Những người chuyên khoe khoang thường không muốn sử dụng “đồng gửi ẩn địa chỉ” (BCC). Họ coi đó là “lén lút” nếu người nhận không biết những người khác nhận thư. Do đó, không cuốn sách nào về kỹ năng giao tiếp lại khuyến khích sử dụng trường BCC. Vậy hãy coi như là tôi không khuyến khích.

Nhưng, này, đôi khi bạn chỉ cần một người biết một điều gì đó được viết cho một người mà những người khác không nên biết người đó.

Bạn có hỏi gì nữa không?

## Miễn trừ trách nhiệm

Nếu bạn gửi cho một ai đó theo kiểu đồng gửi và bị mất, hư hỏng hoặc phải trả phí cho việc gửi đó, dưới bất kỳ hình thức hoặc phương tiện thông tin nào được biết, bạn bồi thường cho Leil

Lowndes, những người thừa kế của cô ấy, những người ký kết, quản lý, kế nhiệm và trách nhiệm từ việc gửi BCC về việc của cô ấy.

Nào chúng ta hãy đến một trong những thách thức lớn của những người gửi thư đầy hiểu biết của thế kỷ hai mươi mốt.

## **CHỮ KÝ TRONG THƯ ĐIỆN TỬ THIÊN NIÊN KỶ MỚI**

### **Hỏi ý kiến người giảm dung lượng bộ nhớ máy tính**

Để trả lời cho câu hỏi đang được thảo luận sôi nổi, “Chúng ta sẽ ký vào thư điện tử như thế nào?” thì chúng ta, những con người trần tục phải mời Một Người rất thành thạo về công nghệ thông tin ở trên trời xuống hành tinh của chúng ta. Người này là một chuyên gia tâm lý về máy tính có thể trả lời những câu hỏi về mặt tâm lý và đạo đức phức tạp xuất hiện trong công nghệ mới.

Cả đám đông đứng dậy, vươn cổ lên nhìn con tàu vũ trụ của Người giảm dung lượng máy tính đến. Giây phút mà anh ta bước xuống, rất nhiều người đặt câu hỏi “Chúng ta nên ký thư như thế nào?”

Giống như các chuyên gia tâm thần học, Người giảm dung lượng máy tính trả lời câu hỏi của mọi người bằng cách đặt một câu hỏi khác: “Tại sao các bạn phải có đoạn kết trong thư?”

“Để tỏ sự tôn trọng người nhận,” một người hét lên. “Và để cho thư của chúng ta có đoạn kết thân mật hơn.”

“Đúng vậy,” Người giảm dung lượng máy tính gật đầu. Rồi anh ta chỉ vào khoảng không. “Âm thanh nào trong tiếng Anh mà người nghe cảm thấy ngọt ngào nhất?”

“Có phải là tên của họ?” cả nhóm cùng hỏi.

Anh ta vuốt chòm râu và gật đầu. “Đúng vậy, và những người trần mắt thịt yêu quý của ta, đó là lý do tại sao các bạn nên ký vào thư điện tử của mình.”

Một vài người tự tin hơn trong đám đông hét to, “Tên của họ thì có liên quan gì đến chữ ký của chúng tôi?”

Người giảm dung lượng máy tính lại trả lời bằng cách hỏi một câu hỏi. “Toàn bộ vấn đề về việc thể hiện chữ ký của bạn chỉ là để tỏ sự tôn trọng và để kết thúc thư một cách thân mật, có đúng vậy không?”

Cả đám đông gật đầu đồng ý.

“Vậy đơn giản là hãy kết thúc thư bằng một câu tỏ sự nồng nhiệt trong đó có nêu tên của họ. Cách đó tốt hơn ngay cả khi bạn nêu tên của họ ở từ cuối cùng trong phần nội dung thư. Nó tạo cho họ cái mà tôi tin là các bạn, những người trần mắt thịt gọi là ‘sự ấm áp’. Khi đó tên của bạn không còn cần thiết nữa.

“Trong tất cả các thư, ngoài những thư mang tính chất trang trọng nhất,” anh ta nói thêm, “các bạn có thể viết tắt tên để báo hiệu đó là đoạn kết. Hoặc cách khác, nếu các bạn thực sự muốn ghi tên họ của các bạn, tôi cũng bỏ qua.”

Cả đám đông há hốc miệng tỏ vẻ biết ơn, “Đúng, đúng! Xin cảm ơn bậc tiền bối!”

Rồi bậc tiền bối sangs uớt đó lại trèo lên con tàu vũ trụ của mình. Đám đông ngược nhìn lên bầu trời và vẫy tay khi Người giảm dung lượng máy tính biến mất vào vũ trụ nơi mà thư điện tử của chúng ta cũng biến mất.

## Chữ ký của *bạn* là tên của *họ*

Phần lớn mọi người bắt đầu thư điện tử bằng tên của người nhận: “Xin chào Heather,” “này, Javier,” “Aiden,” và tương tự. Cách đó vẫn còn phù hợp, nhưng tuyệt nhất là kết thúc thư bằng từ đặc biệt mà người nhận thích nghe. Đây là một vài ví dụ về cách ký thư điện tử phù hợp với tên của họ:

“Cảm ơn bạn đã giúp đỡ mình, Samantha.”

“Minh rất mong được nói chuyện với cậu, Nicholas.”

“Lauren, thật là thú vị khi được ăn tối cùng với bạn.”

“Rất tốt, Emma, anh thực sự đã gây được ấn tượng với khách hàng.”

“Thật vinh dự được gặp cậu, Maia.”

Tên họ viết tắt, tên họ, hoặc thậm chí chẳng cần từ nào sau câu đó là đủ. Tên của họ được đặt một cách tự nhiên ở từ cuối thư làm cho họ cảm thấy muốn tạo dựng ngay mối quan hệ với bạn.

Vào thời điểm bạn đọc cuốn sách này, thân giao cách cảm có thể đã thay thế thư điện tử. Tuy nhiên, nó thể hiện một vấn đề khác. Nếu chúng ta có thể đọc được suy nghĩ của nhau, thì đàn ông và đàn bà sẽ không bao giờ cùng nhau giao hợp. Loài người chúng ta sẽ chết hết, và sẽ chẳng còn nhu cầu thư điện tử nữa.

**MẸO NHỎ #81** *Ký thư của bạn bằng tên của người nhận thư*

Cả thư điện tử riêng tư trong công việc đều có vẻ nồng nhiệt hơn khi bạn nêu tên người nhận ở cuối câu. Dù sao họ đều biết ai là người gửi thư đó. Với họ, đọc được “âm thanh ngọt ngào nhất trong tiếng Anh” khi kết thúc thư làm cho họ ngẫm tôn trọng và thân thiện với bạn.

# **PHẦN 9. MƯỜI MẸO NHỎ Để tạo được ấn tượng lớn qua điện thoại di động**

# Bí quyết để biết khi nào nên gửi thư điện tử, khi nào nên gọi điện thoại

Marshall McLuhan, một nhà giáo dục, nhà triết học, học giả và nhà lý luận về truyền thông vĩ đại người Canada đã viết, “Hình thức của thông điệp nằm trong chính nội dung thông điệp. Nó tạo nên một mối quan hệ mang tính tượng trưng qua đó phương tiện ảnh hưởng đến cách lĩnh hội thông điệp.”

Thật may mắn, một ai đó đã rút ngắn câu đó thành: “Phương tiện là thông điệp.” Ông McLuhan chưa bao giờ biết đến thư điện tử, nhưng ông sẽ nói câu tương tự nếu ông biết.

Ông cũng sẽ phán đoán vấn đề mà phần lớn chúng ta vẫn đang tranh cãi: “Tớ nên gọi điện thoại hay gửi thư điện tử cho anh ấy?”, “Tôi nên gửi thư điện tử hay gọi điện thoại cho cô ấy?” Tóm lại, khi nào gọi điện thì phù hợp, và khi nào gửi thư điện tử thì phù hợp? Có những điều được nói ra thì tốt hơn, có những điều lại tốt hơn khi người ta đọc chúng. Đôi lúc, điều nào nên đọc, điều nào nên nói được thể hiện rõ ràng, nhưng khi nào thì không nên?

Chẳng hạn, bạn đang ở nhà một người bạn trong khi cô ấy đang làm một dự án quan trọng ngoài thành phố. Bạn đang tưới cây, dắt chó đi dạo, và cho mười con cá vàng của cô ấy ăn. Thật đáng tiếc, một trong số những con cá đó bị trương phình bụng.

*Trời ơi, mình có nên gửi thư điện tử báo cho cô ấy biết không? Không được, như vậy là hơi ngớ ngẩn. Mình có nên gọi điện đến văn phòng của cô ấy không? Không được, cô ấy đang bận và có thể sẽ nghĩ là mình ngu ngốc khi gọi điện cho cô ấy chỉ vì một con cá vàng bé tẹo không biết nói. Cô ấy còn chín con cá khác cơ mà.*

*Nhưng mà, có thể cô ấy yêu thích những con vật bé nhỏ máu lạnh này; khi trở về, cô ấy sẽ phát điên lên mất. Cô ấy sẽ găm rít với mình, “Tại sao không cho mình biết là Parnel đã chết?”*

*Gửi e-mail hay gọi điện thoại nhỉ? Gọi điện hay gửi e-mail nhỉ? Làm thế nào đây?*

## Câu hỏi đã được trả lời

Đừng mất ngủ vì chuyện này. Có một quan điểm chung hòa ở đây. Hãy tính đến thời điểm khi bạn biết người mà bạn định gọi điện không ở bên cạnh điện thoại, lúc đó hãy để lại tin nhắn ghi âm lại cho anh ta. Nửa đêm thì nên để lại trong hộp thư thoại ở văn phòng. Còn vào buổi trưa thì nên để lại tin nhắn ở nhà anh ấy.

Hãy đảm bảo mở đầu thư bằng một câu đại loại như, “Mình biết cậu đang bận, vì vậy mình không muốn cậu mất nhiều thời gian để nghe điện thoại. Đó là lý do tại sao mình gọi điện khi cậu không có ở văn phòng.” Nếu đó là sự thật, bạn có thể nói thêm, “Không cần phải gọi lại cho mình đâu nhé.” Cách đó chứng tỏ bạn cực kỳ tôn trọng thời gian của anh ấy.

Hồi những người bạn và những người đang yêu nhau, các bạn có thể sử dụng *Mẹo nhỏ* tương tự. Nếu, vì lý do cá nhân, các bạn thực sự không muốn nói chuyện với đồng nghiệp hoặc trước nhiều người, hãy để lại tin nhắn ngoài giờ làm việc. (Lưu ý là cách này không áp dụng cho việc chia tay với một người nào đó.) Lúc đó bạn có thể truyền đạt chính xác tình cảm mà bạn muốn.

Nghe thấy tiếng cười hoặc sự quan tâm trong giọng nói của bạn thì hiệu quả hơn là đọc được khuôn mặt tươi cười mãi nguyên, cách này, như bạn đã biết, chúng ta không nên sử dụng cho những loại thư

trong công việc. (Ngoại trừ Lisa Stracks, biên tập viên tuyệt vời của tôi, người bí mật nói với tôi là cô ấy không sử dụng cách đó đối với thư điện tử riêng tư. Nhưng, suýt, đừng cho ai biết là tôi đã nói với bạn). Gọi điện thì có vẻ cá nhân hơn và thực sự mất ít thời gian hơn là viết e-mail. Và, nếu đó là một vấn đề tế nhị hoặc liên quan đến pháp luật, bạn không nên để lại một chuỗi thư điện tử.

***MẸO NHỎ #82** Để lại tin nhắn qua điện thoại khi bạn biết họ đi vắng*

Khi bạn không muốn lôi kéo một người nào đó vào những cuộc điện thoại nhưng vẫn muốn liên lạc riêng tư, hãy để lại tin nhắn qua điện thoại khi cô ấy không có ở đó. Cô ấy sẽ biết bạn làm như vậy vì tôn trọng kế hoạch bận rộn của cô ấy. Tuy nhiên, chỉ nên nói với cô ấy, “Harley, mình gọi điện sau giờ làm việc vì mình không muốn cậu mất thời gian nghe điện thoại chỉ vì việc này” và đừng quá lan man.

# Bí quyết làm tăng lòng tự trọng của người khác qua trò chuyện bằng điện thoại di động

Cách đây một năm, tôi nhận được cuộc gọi từ một người đàn ông mà tôi nghĩ là một nhân vật quan trọng – nhưng anh đã nhanh chóng làm giảm tầm quan trọng của mình. Marty là Giám đốc Tiếp thị của một công ty tên miền (*tên miền.com*) đầu tiên. Phần lớn trong số đó sẽ là *dot bombs* (những quả bom dấu chấm) bởi sự quay vòng của thế kỷ, nhưng, khi nó với bất kỳ ai đang lắng nghe, anh ta cũng nói rằng anh “một mình xoay xở cứu công ty.” Marty đã mời tôi ăn trưa để thảo luận về khả năng đào tạo những kỹ năng giao tiếp qua điện thoại của tôi cho các nhân viên dịch vụ khách hàng của họ.

Từ phong cách lịch sự của anh trong nhà hàng, tôi cảm tưởng anh không phải là típ người rụt rè. Ngay sau khi chúng tôi ngồi xuống, anh đã khẳng định điều đó. Giống như gã cao bồi miền Tây hoang dã chĩa khẩu súng vào quán rượu, Marty rút ngay điện thoại di động và ném mạnh xuống bàn cạnh chiếc thìa dùng món tráng miệng. Thậm chí trước khi tôi cầm thực đơn, tay anh ta lại cầm chặt chiếc điện thoại di động. Sau khi nói “Xin lỗi” vừa đủ nghe, anh lại háo hức nghe những tin nhắn của mình. Tôi giả bộ say mê với tờ thực đơn cho đến khi anh chợt nhận ra là anh đang có một đối tác cùng ăn tối.

Sau khi người phục vụ lấy phiếu yêu cầu đồ ăn, chúng tôi bắt đầu nói chuyện. Bỗng nhiên, tôi nghe tiếng trẻ con khóc, nhưng tiếng khóc đó phát ra từ đâu nhỉ? Tôi nhìn xung quanh, nhưng chẳng có đứa trẻ nào trong nhà hàng cả.

Marty nhìn tôi cười “ha ha, có vẻ giấu cợt.” Và khi anh cầm chiếc điện thoại đang kêu rất to, anh tự hào tuyên bố, “Đó là ghi âm tiếng khóc của con tôi đây. Nó làm cho vợ tôi phát điên lên.”

*Cô ấy không phải là người duy nhất. Tôi cũng sẽ không làm việc với anh đâu!*

Bị tra tấn bởi chiếc điện thoại di động chết tiệt của Marty thật là quá đáng. Đứa con kỹ thuật số của anh ta thét lên hơn ba lần trong bữa ăn trưa. Lần nào cũng vậy, anh ta nhấc điện thoại lên và nhìn âu yếm vào màn hình lóe sáng. Anh ta đang suy tính xem ai là người quan trọng hơn, điện thoại di động hay tôi.

Khi chúng tôi rời nhà hàng, tôi tưởng tượng anh ta là một đứa trẻ đang bò quanh nhà, trên người chẳng mặc gì ngoài chiếc bím có đeo chiếc điện thoại di động gắn một cục pin lớn an toàn.

## Còn bạn thì sao?

Đã bao lần bạn đang nói chuyện thân thiện với một người và bỗng nhiên câu của bạn bị ngắt bởi tiếng chuông, bản nhạc số năm của Beethoven, Led Zepplin hay bản nhạc salsa âm ỉ phát ra từ trong túi của cô ấy? Giống như cách thể hiện sự cuốn hút của người đang hát, cô ấy thọc tay vào túi lấy điện thoại và nhìn chăm chăm vào màn hình trong giây lát. Ngay cả khi cô ấy cảm thấy bạn quan trọng hơn là người gọi cho cô ấy và đặt lại chiếc điện thoại vào nơi cũ, thì cô ấy vẫn bị tổn hại. Cô ấy không nhạy cảm với cảm giác của bạn. Không có *phán đoán cảm xúc*.

Có lẽ bạn nghĩ tôi định nói, “Hãy tắt điện thoại trước khi nói chuyện với một ai đó.” Chắc chắn như vậy, đó là ý kiến hay – nhưng chỉ ở mức bình thường thôi. Đây là cách để công khai thể hiện sự tôn trọng đối với một ai đó.

Một lần, trong một cuộc gặp gỡ với người khác phái mà tôi chưa được biết, một kiến trúc sư người Séc đã làm chao đảo trái tim tôi giống như một con quay. Ivan Batcutuda đẹp trai, nhưng đó không phải là lý do. Anh rất tốt, nhưng đó cũng không phải là lý do. Bạn có muốn biết lý do không?

Ngay khi chúng tôi xuống nhà hàng, không ngừng tiếp xúc bằng ánh mắt hay để lỡ một lời nào, Ivan thọc tay vào túi. Tôi nghe thấy tiếng nhạc bài hát Power-down bằng giọng của anh phát ra từ chiếc điện thoại. Âm thanh ngọt ngào đó làm cho tôi hiểu, lúc này, tôi là người quan trọng hơn bất kỳ ai mà có lẽ đang gọi cho anh.

Tôi đã nghe thấy một ai đó nói, “Cách đó thật là hay. Tại sao anh ấy không tắt điện thoại trước khi gặp bạn nhỉ?”

Câu trả lời của tôi là thế này. “Cách đó chỉ hay khi những người lính Mỹ chào vị tướng đứng không? Cách đó chỉ hay khi những người Anh tiếp đón nữ hoàng? Cách đó chỉ hay khi những đứa trẻ Thái quỳ gối bên cạnh người lớn vào dịp năm mới và rửa chân bằng nước dùng để làm lễ rửa tội?”

Không phải, tôi nói, những cách trên đều thể hiện lòng tôn kính.

Nếu những người lính, công dân, hoặc những đứa trẻ chào, tiếp đón, hoặc té nước ở mọi nơi trước thời điểm đó, thì những vị tướng, nữ hoàng và người lớn có thể không nhận thấy sự kính trọng của họ. Và, nếu bạn tắt điện thoại trước đó, thì bạn hoặc đồng nghiệp của bạn sẽ không thể chứng kiến hoặc nhận thấy sự tôn trọng của bạn.

*MẸO NHỎ #83 Hãy để họ thấy bạn tắt điện thoại*

Hãy thể hiện sự kính trọng đối với một người bằng cách đừng tắt điện thoại di động đến khi bạn bắt đầu một cuộc thảo luận, một bữa tiệc tối, hoặc chỉ là dành thời gian “quý báu” ngồi cùng nhau. Rồi, ngay khi đến điểm hẹn, hãy cầm lấy điện thoại. Hãy tắt điện thoại nhưng không ngừng tiếp xúc bằng ánh mắt khi thấy có thể làm gián đoạn cuộc trò chuyện. Lời của bài hát Power-down như thế này, “Trong giây phút này, em là người có quyền ưu tiên hơn bất kỳ ai trên thế giới”.

“Tiếc quá!” bạn hỏi, “Điều gì xảy ra nếu tôi quên tắt điện thoại và nó reo trong khi tôi đang nói chuyện với một người?” Hãy bình tĩnh tiếp tục mẹo sau.

Chỉ dành cho những người nhanh trí.

Giống như xoay tròn một đồng xu trên đầu ngón tay, mẹo sau đòi hỏi sự nhanh trí và sự tập luyện. Trước tiên, hãy để điện thoại ở vị trí mà bạn thường đeo. Rồi sờ đi sờ lại nhưng không được nhìn hoặc ấn bàn phím ở chế độ tắt. Nhưng để điện thoại ở chế độ im lặng là không đủ. Hãy để họ nghe thấy bài hát Power-down ngọt ngào sau đó.

Mẹo nhỏ này đặc biệt gây ấn tượng nếu bạn áp dụng trong khi đang nói mà vẫn không để lỡ một lời nào. Hãy tập luyện mẹo này hàng chục lần. Bạn sẽ thành thạo mẹo đó.

# Bí quyết để nói chuyện với người gọi điện thoại cho bạn mà bạn không biết người đó là ai

Tôi chắc chắn là chuyện này đã từng xảy ra với bạn. Điện thoại của bạn reo. Bạn nhắc máy lên nghe. Một giọng nói rất vui vẻ cất lên, “Xin chào, mình là Peter đây.”

*Peter ư? Peter là ai nhỉ? Mình chẳng biết ai là Peter cả.*

Phần lớn mọi người sẽ hỏi chính xác như vậy, “Ừ! Ai là Peter nhỉ?”

Nhưng vì bạn có phán đoán cảm xúc – bạn biết Peter – bất kể anh ta là ai – đều là người phá đám.

Một người bất lịch sự có tên Peter có thể đáp lại, “Bạn không nhớ mình à? Bạn biết không, ở sân gôn ấy.”

Ông hoặc bà Chuẩn mực sẽ cố gắng giữ thể diện của người gọi bằng cách nói có vẻ không mặn mà lắm, “Peter, tất nhiên rồi. Mình xin lỗi nhé.” Nhưng đã quá muộn. Peter tội nghiệp cảm thấy bị lãng quên, và bạn thấy bối rối. Đó không phải là sự mở đầu tốt đẹp để có một cuộc trò chuyện dễ chịu.

Hãy đưa ra một vài con số. Những nhà nghiên cứu kinh doanh cho chúng ta biết là chúng ta gặp hàng trăm người một năm chỉ qua tên – những người quen biết trong xã hội, giao dịch kinh doanh, và một vài người họ hàng xa. Khoảng hơn một nửa trong số đó sẽ được tráo tráo cho là bạn thực sự nhớ tên của họ! Một nửa của nửa đó có thể liên hệ lại với bạn. Và, vì lý do này hoặc lý do khác, một nửa của nửa đó sẽ liên hệ với bạn.

Bây giờ bạn giảm xuống mười hai và một nửa tên người mà bạn không nhớ đã gọi điện cho bạn. Hãy tự chuẩn bị câu trả lời (của bạn và của họ) để giữ thể diện sau đây.

## **Hãy giữ tự trọng cho người gọi điện cho bạn mà bạn không biết**

*Mẹo nhỏ #84* này không chỉ giữ lòng tự trọng của người gọi điện bừa bãi, nó còn che đậy được sự đăng trí của bạn.

Anh ta nói: “Xin chào, mình là Peter đây.”

Với một nụ cười thật tươi, hãy nói, “Xin chào... Mình biết *hai người* tên là Peter. Bạn là Peter nào nhỉ?” Khi anh ấy nói bạn gặp anh ấy ở sân gôn, hãy tỏ vẻ như bạn rất vui mừng rằng đây chính là Peter bạn đã gặp ở đó, chứ không phải Peter kia. Nếu anh ta chỉ nói tên họ của mình và huyền thuyên để muốn khơi dậy trí nhớ của bạn, đơn giản chỉ cần nói, “Ồ đâu nhỉ...?” Nếu anh ta là người lịch sự, anh ta sẽ nói tiếp câu đó của bạn. Nếu anh ta không phải là người lịch sự, dù sao thì bạn có lẽ không muốn nói chuyện với anh chàng thô lỗ như vậy.

*MẸO NHỎ #84* Hãy nói với người có tên là “Whoozat” rằng bạn biết hai người có tên là “Whoozat”

Khi một người chỉ xưng tên qua điện thoại và bạn không biết cô ấy là ai, hãy nói với vẻ hết sức hồ hởi, “Ồ, mình biết hai (nói tên cô ấy); tên họ của bạn là gì nhỉ?”

Đó là một cơ hội tốt để cô ấy xưng họ của mình hoặc tạo một ngữ cảnh thích hợp với bạn.

# Bí quyết để tổng khứ “những kẻ nói quá nhiều”

Giả sử một người nói liên tục cứ lải nhải qua điện thoại, mặc kệ cho bạn cầu khẩn là bạn cần phải đi. Nếu bạn thấy cần phải bỏ qua việc này, hãy thực hiện Mẹo nhỏ sau. Có ba công cụ cần thiết: sự hài hước, sự trả giá không lớn, và hơi tàn nhẫn một chút.

Hãy đi đến một cửa hàng bán đồ chơi và hỏi mua một chiếc điện thoại bằng nhựa cố định có tiếng chuông nghe giống điện thoại thật. Mang nó về nhà, mở ra và đặt ngay cạnh chiếc điện thoại thật.

Chiếc điện thoại đồ chơi bất lương.

## Đây là chiến thuật:

**Bước một:** Trong khi Người nói nhiều đang nói huyên thuyên qua điện thoại, hãy bấm nút chuông trên chiếc điện thoại đồ chơi đó. Hãy để chuông kêu ba lần.

**Bước hai:** Nói với người nói không ngớt, “Xin lỗi bạn một giây, điện thoại khác của mình đang reo.”

**Bước ba:** Ngắt tiếng chuông của chiếc điện thoại đồ chơi cố định. Hãy nói với Nhân vật rất quan trọng mà bạn tưởng tượng vừa đủ để người nói nhiều nghe thấy, “Không, không, giữ máy nhé. Mình sắp kết thúc cuộc gọi này rồi. Mình sẽ quay lại nói chuyện với cậu ngay đây.”

**Bước bốn:** Quay lại một chút với Người ba hoa và nói, “Mình rất xin lỗi, thực sự xin lỗi, mình đang đợi cuộc gọi quan trọng này thì cậu gọi đến.”

Nếu anh ta là người lịch sự, anh ta sẽ nói “Tạm biệt nhé.”

*MẸO NHỎ #85 Mua chiếc điện thoại đồ chơi khi cần phải đi*

Hãy giữ chiếc điện thoại đồ chơi có chuông giống như điện thoại thật. Nếu bạn bấm chuông và đóng vai trò người nhận điện thoại, bạn có thể chấm dứt cuộc trò chuyện với người nói nhiều trong mười giây hoặc ít hơn mười giây.

Tôi đã quên mất một bước cuối cùng: Hãy thở dài nhẹ nhõm sau khi họ cúp máy và sau đó hôn chiếc điện thoại đồ chơi của bạn.

Mẹo nhỏ tiếp theo là “cú nhấp máy” nhanh như môn crickê mà người nói nhiều vẫn thán phục.

# Bí quyết làm hài lòng người khác khi gác máy

Thậm chí nhà khoa học nghiên cứu về thời gian vĩ đại nhất thế giới, Albert Einstein, sẽ đồng ý rằng thời gian trôi nhanh khi bạn đang vui nhưng kéo dài vô tận khi bạn đang buồn.

Bạn đang nghe điện thoại của Loquacious. Nhưng bạn đang rất vội và nói với cô ấy là bạn phải đi. Cô ấy đáp lại, “Mình chỉ muốn nói với cậu một điều thôi.” Bây giờ mọi câu cô ấy nói dường như dài gấp mười lần.

Bạn đã từng nghe các nhà khí tượng học trên vô tuyến nói, “Nhiệt độ là bốn mươi độ, nhưng gió lạnh chỉ làm cho nhiệt độ giống như đang ở mức ba mươi độ.” Ôi, cô Loquacious chỉ nói hơn ba phút, nhưng sự khó chịu của bạn đã làm cho bạn tưởng chừng như hơn ba mươi phút. Mỗi quan hệ có khi bị sút mẻ chỉ vì chuyện đó.

## Khi họ nói “cần phải đi”, thì bạn đi

Một buổi sáng, vào khoảng 11h30, tôi đang nói chuyện qua điện thoại với một khách hàng, Michael Thomas, từ Thomas Trucking ở Illinois. Thật đáng tiếc, tôi phải kết thúc ngay dự án vào buổi chiều và vô tình tôi đã nói với anh ta. Đó là dấu hiệu mà hầu hết mọi người đều hiểu rằng thời điểm để chấm dứt cuộc trò chuyện đã đến và họ chỉ nói thêm một hoặc hai phút nữa thôi. Nhưng Michael thì không. Câu tiếp theo nghe rất thân thiện, “Tất nhiên rồi, Leil, chúng ta sẽ nói chuyện sau nhé.” *Cúp máy.*

Tôi nhìn vào chiếc điện thoại đầy vẻ ngạc nhiên và thán phục sau khi anh ta cúp máy. Anh ta đã hiểu ngay mệnh lệnh của tôi. Tôi sẽ luôn thán phục anh ta vì *sự phán đoán cảm xúc* của anh và vì đã cho tôi biết một trong những kỹ năng giao tiếp qua điện thoại quý báu nhất: Khi một ai đó nói anh ta đang khít rít về thời gian, bạn chỉ cần mười giây. Hãy nói một hoặc hai câu rất thân thiện và cúp máy!

Tôi cũng biết ơn Lisa Stracks vì đã bóp méo *Mẹo nhỏ* này. Cô ấy và những người bạn của mình, đồng thời cũng là những người mẹ, có một cam kết. Khi những đứa con của họ bắt đầu gây phiền toái, họ đồng ý, “Nào, cần phải đi” là tất cả những gì họ cần. Thật là thông minh!

**MẸO NHỎ #86** *Hãy cúp máy nhanh khi họ cần phải đi*

Khi một ai đó nói với bạn là cô ấy đang vội, đừng giữ cô ấy nghe điện thoại lâu hơn một giây. Ngay khi cô ấy thông báo là có việc gấp, hãy tha cho cô ấy. Hãy thả tự do cho cô ấy sau khi nói một câu hoặc ít hơn. **Cẩn thận:** Hãy thân thiện để cô ấy không nghĩ là bạn cúp máy vì cô ấy.

Tuy nhiên, khi kết thúc cuộc trò chuyện thông thường, hãy làm ngược lại. Khi bạn và người ở đường dây bên kia cùng cúp máy, hãy giữ ống nghe ở khoảng không trong vài giây trước khi đặt nó xuống giá đỡ. Nói cách khác, hãy là người cuối cùng cúp máy để việc “cúp máy” không phải âm thanh cuối cùng anh ta nghe thấy. Bạn muốn âm thanh tạm biệt đầy nhiệt tình, chứ không phải là một sự “cúp máy” lạnh nhạt, và ấn tượng cuối cùng với anh ấy.

# Bí quyết tỏ vẻ không nhiệt tình khi đưa số điện thoại

Nếu *Mẹo nhỏ* sau không phù hợp với bạn, xin đừng áp dụng. Thật đáng tiếc, nó lại rất phù hợp với tôi.

Bất kể khi nào một ai đó để lại cho tôi tin nhắn trong hộp thư thoại, tôi sẽ phải tìm trên những đồng giấy tờ và thường là một tờ giấy bọc xúc xích trên bàn làm việc để tìm một thứ gì đó ghi lại số điện thoại của anh ấy. Nếu tôi tìm được một chiếc bút chì, tôi phải nghe lại tin nhắn để ghi lại số.

Một lần khi tôi đang than phiền với một đồng nghiệp, Doris, về cơn đau cơ ở mông là gì và tôi không muốn kêu ca về cơn đau đó với những người khác – cô ấy đã gợi ý cho tôi đây về hiểu biết về nghề nghiệp. Cô ấy bảo tôi để lại số điện thoại ở cả phần đầu và cuối tin nhắn. “Doris, thật là tuyệt!” Tôi reo lên. Và cảm thấy tin tưởng vào chuyên môn, đó là cách làm việc của tôi trong khoảng một năm.

Nhưng không phải lần nào người gọi điện đều làm tương tự cho tôi, tôi đã nghe thấy số điện thoại ở phần đầu và nghĩ, “*Ôi, bây giờ hoặc không bao giờ. Cơ hội cuối cùng. Hành động hay là chết. Tốt hơn là tôi nên ghi lại ngay, hoặc tôi sẽ phải chơi trò lưu giữ liệu kỹ thuật số*”.

Trong khi tìm một công cụ để viết, tôi không thể tập trung vào tin nhắn và dù sao vẫn phải bật lại tin nhắn đó. Nhưng tôi nghĩ đó là cách tốt nhất tôi có thể thực hiện cho đến...

Một ngày, tôi đi ăn trưa về và kiểm tra hộp thư thoại. Đó là chồng cũ của tôi, Barry Farber, và với anh ta vẫn là người bạn thân thiết. Ghi âm lời nói của anh là, “Chào Leil, anh là Barry. Số của anh là 765-4321. Anh sẽ để lại số điện thoại đó ở cuối tin nhắn...”

Chúa ơi! Tôi đã tình cờ gặp phải tin nhắn hộp thư thoại hay nhất. Tôi chăm chú xem tin nhắn để tìm lời hứa của anh là sẽ lặp lại số điện thoại ở phía cuối.

Sự biết ơn của tôi không đủ để thuyết phục tôi cưới lại anh, nhưng nó thực sự nhắc cho tôi biết anh là người thông minh biết nhường nào.

**MẸO NHỎ #87** *Hãy cho họ biết là họ sẽ nghe lại được số điện thoại của bạn*

Bất kể khi nào để lại tin nhắn hộp thư thoại, hãy nói số điện thoại của bạn ngay đầu tin nhắn và nói với người nhận tin nhắn là bạn sẽ lặp lại số điện thoại ở phần cuối. Khi đó anh ta có thể nghe tin nhắn của bạn khi có thời gian và sẽ thán phục mức phán đoán cảm xúc cao của bạn.

## Hãy nói “Tù ngữ số học” của họ

Đây là một mẹo khôn ngoan mà hầu hết mọi người sẽ không chú ý. Nhưng khi những nhân vật quan trọng biết mẹo đó, họ cũng sẽ coi là một nhân vật quan trọng.

Mọi người có những cách ghi và nhớ những con số khác nhau. Một số người nghĩ về những con số riêng lẻ. Họ sẽ nói, “Bảy sáu năm, *bốn ba hai một*.” Còn những người khác thì kết hợp những con số lại thành những nhóm nhỏ: “Bảy sáu năm, *bốn mươi ba, hai mươi mốt*.”

Hãy “nói ngôn ngữ của họ.” Hãy đọc cho họ số điện thoại của bạn bằng hai cách. Một cách đọc

ngay khi bắt đầu và cách kia đọc khi kết thúc.

Đây là một cách thú vị khác đối với người nghe. Bạn có nhớ lời khuyên của Người giảm dung lượng máy tính về cách đặt tên của người nhận ở cuối thư điện tử không? Cách đó tương tự như cách này. Hãy nghĩ nó như một cái hôn nhẹ nhàng âu yếm khi nghe tên của họ ở cuối tin nhắn hộp thư thoại. “Cảm ơn, Ethan,” hoặc “Mình rất mong nhận được tin của cậu, Ethan.” Cách kết thúc đó nghe rất thú vị. Ít nhất là đối với Ethan.

*MẸO NHỎ #88 Hãy tạo những bản nhạc về số điện thoại khác nhau*

Khi bạn đang đọc số điện thoại của bạn lần thứ hai trong hộp thư thoại của một người, mỗi lần nên đọc những nhóm số khác nhau. Trong những cách đọc đó, ít nhất bạn sẽ đọc giống cách của họ một lần.

Và, như với thư điện tử, hãy kết thúc thư với từ “thật là ngọt ngào”, tên của họ.

# Bí quyết gây ấn tượng bằng tin nhắn hộp thư thoại

Cách đây vài năm, tôi giành lại được bản quyền của một cuốn sách mà tôi đã viết cho một nhà xuất bản đã giải thể kể từ đó. Tôi nhanh chóng đề xuất cuốn sách đó với một nhà xuất bản khác. Ngày hôm sau, Arnold, một trong những biên tập viên, gọi cho tôi và nói là anh thích cuốn sách đó. Vật lộn để không bị tịch thu cuốn sách hai lần, tôi reo lên “Dạ!” và bình tĩnh đề nghị anh cho biết chi tiết hơn.

Anh nói cuốn sách cần viết lại một số chỗ, nhưng anh sẽ trình lên ban biên tập. Lúc này, trong trí tưởng tượng khốn khổ của những nhà văn, ban biên tập là một tòa án gồm những công tước, bá tước và nam tước (được gọi là biên tập viên) ngồi ở một phòng lớn trong lâu đài nhà xuất bản. Chiếc bàn cẩm thạch đồ sộ của họ chất đầy bản thảo của những nhà văn. Vua (tổng biên tập) và triều đình triệu tập vì mục đích duy nhất là loại bỏ một cách không thương tiếc những người lao động ở tầng lớp bị áp bức như chúng ta.

Một tuần trôi qua, không có sự hồi âm nào. Hai tuần trôi qua, không có sự hồi âm nào. Vì vậy hãy tưởng tượng sự vui mừng của tôi khi tôi về nhà lúc sáu giờ ngày thứ Sáu và nghe thấy giọng của Arnold trong chiếc máy trả lời của tôi: “Tôi có tin tốt lành cho cô đây, Leil. Hãy gọi lại cho tôi.”

Tôi muốn mọc ra đôi cánh và bay lên. Bây giờ đã quá muộn để gọi lại cho anh, vì vậy tôi nhắc điện thoại và khoe khoang với hai người bạn thân nhất. Tôi đã nói với họ, “Tối nay, chúng ta đến nhà hàng EL Costly để kỷ niệm sự kiện này nhé, mình khao.” Tôi đã phải đặt một chiếc bàn to cho bữa tiệc tối, nhưng không sao, tôi sẽ thanh toán bằng khoản tiền ứng trước mà nhà xuất bản sẽ trả cho tôi cuốn sách đó.

## Ngày thứ Hai buồn chán

Không cần phải hỏi, lúc 9h10 sáng thứ Hai tôi gọi cho Arnold để biết chi tiết về thời hạn của khoản tiền ứng trước, và nhiều thứ khác nữa.

“Em chào anh Arnold, anh đã để lại tin nhắn là em có tin tốt lành ạ,” tôi nín thở.

“Ừ,” anh trả lời. “Tôi sắp rời nhà xuất bản này và chuyển đến Nhà xuất bản danh tiếng hơn.”

Im lặng.

“Ồ, tốt quá.” Tôi nói. “Thật tuyệt vời. Em muốn chúc mừng anh. Em thấy vui lây với anh.” Và tôi muốn nói là tôi vui mừng cho anh chứ không phải cho tôi. Khi anh cứ giọng đều đều về cơ hội mới của mình, tôi cố gắng nghe anh nói những suy nghĩ về bản thân tôi:

*Chết thật, điều đó có nghĩa là mình sắp mất một người nhận xét sắc sảo để cuốn sách của mình được xuất bản vì Arnold là người duy nhất mình biết ở nhà xuất bản đó. Mình sẽ xấu hổ với công ty và những người bạn. Tệ hơn thế, mình sẽ bị quăng lại giữa đại dương của những nhà văn đói khổ đang ở “giữa những cuốn sách”.*

Tôi vẫn kính trọng Arnold, nhưng không còn nhiều như trước nữa. Anh không đoán được cảm xúc của tôi – rằng tôi nghĩ là tin nhắn của anh có nghĩa là tin tốt cho tôi không nhỉ? Điều đó cso nghĩa là tôi không còn quý anh nhiều nữa ư? Thật không có ý thức. Nhưng nỗi đau mà anh gây ra cho tôi có nghĩa anh có thể không phải là biên tập viên đầu tiên tôi gọi điện khi tôi có một ý tưởng khác về cuốn sách.

Trước khi để lại tin nhắn cho bất kỳ ai, hãy suy nghĩ thật kỹ. Gần đây có việc gì xảy đến với anh không ấy không nhỉ? Anh ấy đang nghĩ gì? Bất kể là điều gì, hãy đề cập điều đó trước. Sau đó hãy nói những phần liên quan đến bạn. Chúng ta thường làm như vậy với thư điện tử nhưng điện thoại thì không.

Trước tiên, những cuộc gọi xã giao: Bạn của bạn, Erica, vừa đi nghỉ về. Đừng chỉ nói, “Chào Erica, Minh là (tên của bạn). Gọi lại cho mình nhé.” Thay vì gọi điện, hãy để lại tin nhắn hộp thư thoại: “Chào Erica. Hoan nghênh bạn đã về nhà. Minh là (tên của bạn), và mình thực sự muốn nghe về chuyến đi của cậu. Nghỉ ở Connecticut vào thời gian nào trong năm chắc hẳn rất thú vị. Minh hy vọng bạn chụp được nhiều ảnh. Hãy gọi lại cho mình vào một lúc nào đó để kể cho mình nghe nhé.”

Đối với những cuộc gọi trong công việc, hãy rút ngắn lại nhưng vẫn đề cập về cuộc sống của họ trước tiên. Đồng nghiệp của bạn tham dự một cuộc họp về bán hàng trong tuần này ư? Hãy nói, “Carl này, hy vọng cuộc họp của bạn sẽ diễn ra tốt đẹp và ít nhất bạn sẽ có đôi chút thời gian để giải trí. Minh sẽ gọi...”

Một Arnold có phán đoán cảm xúc sẽ đoán được sự quan tâm của tôi và nói một vài câu đại loại như: “Chào Leil, tôi chưa có câu trả lời nào về cuốn sách của cô. Nhưng hãy gọi lại cho tôi. Tôi có một vài tin không liên quan đến cuốn sách đó.”

Những câu này sẽ vẫn làm cho anh bay bổng trong sự kính trọng của tôi. Và tôi có lẽ đã tiết kiệm được hàng trăm đô la ở nhà hàng El Costly.

*MẸO NHỎ #89 Hãy mở đầu tin nhắn bằng suy nghĩ của họ*

Trước khi để lại hộp thư thoại cho một người, hãy suy nghĩ kỹ. Cô ấy có đang nghĩ gì trong đầu không nhỉ? Anh ấy có đang đợi câu trả lời của bạn về vấn đề gì không nhỉ? Hãy nói những điều đó trước. Sau đó mới để lại tin nhắn.

# Bí quyết biến giọng nói qua điện thoại của bạn thành “bản nhạc bên tai họ”

Một hôm, một ca sĩ gọi điện cho tôi muốn đọc bản thuyết minh phim thông qua công ty nghệ thuật nhỏ chuyên cung cấp diễn viên cho những buổi trình diễn thương mại của tôi. Tôi hỏi liệu anh ta có bản thu âm thử nghiệm nào không. Anh ta không có, nhưng cách diễn đạt khác nhau của anh ấy thật là kỳ lạ - mọi thứ từ tiếng cười to cho đến cách chuyển ngữ điệu trực tiếp và sự say mê khi nói về khát vọng của mình. Tôi bảo anh ta đến sau ngày hôm đó.

Zachary đến lúc 2.30, và tôi đưa cho anh một kịch bản để đọc. Tuy nhiên, tôi cảm thấy thất vọng vì giọng của anh ta không có “âm sắc kỳ diệu” như tôi đã nghe qua điện thoại.

Khi anh ta sắp rời đi, anh ta nói là đã để quên điện thoại di động ở nhà và xin gọi nhờ một cuộc điện thoại ngắn nội hạt. Anh ta đã hứa là sẽ gọi cho một người bạn trước lúc 4 giờ.

Tất nhiên. Tôi đưa cho anh ta điện thoại di động của tôi và bảo anh cứ gọi thỏa thích. Anh vừa bấm số vừa đi ra một góc xa văn phòng để không làm phiền tôi.

Bỗng nhiên, tôi nghe thấy tiếng cười rất to. Rõ ràng, Zach đang tán dương một điều gì đó mà bạn anh ta vừa nói. Tôi nhìn lên và thấy anh ta đang cầm điện thoại rất xa mồm. Rồi anh ta đưa nó lại gần mồm hơn khi họ thảo luận dự định về bữa tiệc tối. Sau đó có lẽ họ đã chia sẻ một điều gì đó thân mật bởi vì tôi không nghe thấy anh ấy nói gì. Tuy nhiên, tôi thấy anh ta để gần điện thoại sát vào đôi môi. Lát sau, tiếng cười lại phát ra và giống như trước đó, anh ta kéo điện thoại ra cách xa khỏi mồm khoảng vài chục cm.

Khi cúp máy, anh cười gượng với tôi và xin lỗi, “Tôi xin lỗi, Leil. Tôi hy vọng là tôi không nói quá to.”

“Tất nhiên là không,” tôi nói với anh ta. “Cách anh sử dụng điện thoại thật là thú vị,” tôi nhận xét.

“Ồ, mọi người cũng nhận xét như vậy. Tôi nghĩ là tôi sử dụng điện thoại giống như một chiếc micrô khi tôi đang hát.” Hừm, đó là sáng kiến của tôi.

## Điều đó có thể?

“Zach,” tôi nói, “tôi hy vọng tôi không làm mất thời gian của anh, nhưng liệu tôi có thể hỏi yêu cầu anh đọc lại kịch bản một lần nữa để thu vào cái này được không?”

“Được ạ!” anh nói. Tôi đưa cho anh ta một chiếc máy thu băng nhỏ trên bàn của tôi. Thật đáng tiếc, cách đọc của anh cũng không gây được nhiều ấn tượng hơn lần đầu. Tuy nhiên, khi anh ta đang đọc, anh ta đã di chuyển chiếc máy thu âm xung quanh cách miệng anh ta khoảng ba đến năm mét. Thỉnh thoảng anh xoay ở các góc độ khác nhau.

Sau đó, chúng tôi cùng nghe băng ghi âm. Tôi bối rối. Âm thanh thật tuyệt vời!

Tại sao vậy? Bởi vì những năm Zach sử dụng micrô để hát đã làm cho anh ta quen cầm điện thoại ở những góc độ và khoảng cách khác nhau so với mồm. Đó là lý do tại sao có sự khác nhau kỳ lạ mà tôi đã nghe trong cuộc trò chuyện đầu tiên của chúng tôi qua điện thoại. Tôi đã ký hợp đồng tuyển ngay Zach làm thuyết minh phim.

Tôi không biết hiện anh đang ở đâu, Zachary Thomas, nhưng tôi hy vọng anh đọc được bài viết này. Tôi muốn cảm ơn anh vì đã dạy cho tôi một *Mẹo nhỏ* tuyệt vời: hãy giữ những khoảng cách khác nhau của chiếc điện thoại so với miệng của bạn.

Giống như chiếc micrô là một phần phép thuật của ca sĩ, tạo những tư thế gọi điện khác nhau là phần phép thuật của bạn. Bạn không cần phải nắm vững những khoảng cách khác nhau mà Zach đã làm. Chỉ cần hai là đủ: Gần và xa.

Nếu người bạn đang nói chuyện với bạn qua điện thoại pha trò cười, bạn muốn cười rất to – nhưng không muốn làm chói tai anh ta, hãy cầm điện thoại cách xa và cười ha hả. Bạn có muốn thì thảo với người yêu qua điện thoại là bạn yêu cô ấy đến mức nào không? Câu đó nghe có vẻ khêu gợi hơn nếu đôi môi của bạn để sát ống nghe.

Giọng nói qua điện thoại của bạn mất đi 30% năng lượng. Trên thực tế, nhiều người nói bằng giọng khá đều bởi vì họ không muốn hét lên làm điếc tai người nghe, và họ nghĩ là nếu họ thì thầm thì không đủ nghe.

Hãy thử bằng cách sử dụng máy thu âm trước. Bạn sẽ nghe được những gì tôi muốn nói. Sau đó hãy thêm vào túi của bạn *Mẹo nhỏ* này để quyến rũ mọi người.

*MẸO NHỎ #90 Di chuyển điện thoại chỗ này chỗ khác giống như chiếc micrô.*

Hãy giả vờ điện thoại của bạn là chiếc micrô của ca sĩ. Kéo nó cách xa miệng bạn khi bạn đang nói to, và gần như hôn nó khi bạn đang thì thầm. Lúc đó không cần phải nén cảm xúc của bạn. Hãy sôi nổi hoặc khêu gợi tùy theo bạn muốn qua việc học cách sử dụng điện thoại như ca sĩ dùng micrô.

## Bí quyết nhận biết ai là người đưa ra quyết định trong mối quan hệ nhờ điện thoại

Khi giảm cường độ tập luyện cơ thể về kỹ năng giao tiếp, chúng ta sẽ kéo cơ bắp của chúng ta bằng một *Mẹo nhỏ*. Mẹo này chỉ hữu ích với những chuyên gia tâm lý, những người bán sản phẩm giá cao, và những người thường tò mò về cuộc sống riêng của bạn bè họ.

Tôi biết *Mẹo nhỏ* này từ một nhà Triết học nhân bản vĩ đại, Sal, một nhân viên bán xe ô tô.

Gần đây, anh ta gọi điện cho tôi và nói, “Leil, tôi muốn báo cho bà biết, những kỹ năng mà bà nói cho tôi đã làm cho doanh thu bán hàng của tôi vượt xa dự định.” Tôi đã nói với anh ấy là lời khen cường điệu của anh có ý nghĩa với tôi như thế nào.

“Ôi, ôi, cảm ơn, Leil. Nhưng hiện tôi muốn nói cho bà một trong những kỹ năng của tôi sẽ đánh bay những *Mẹo nhỏ* đó cho bà. Tôi đảm bảo đấy.”

“Được, Sal, tôi sẵn sàng nghe đây.”

“Ồ, như bà biết đấy, trong công việc kinh doanh tôi phải suy tính ai là người phụ trách, đàn ông hay đàn bà – ai là người đưa ra quyết định mua.

“Nào, đây là trò chơi. Một đôi vợ chồng đang ngồi ở bàn, bà thấy không? Vậy tôi hỏi họ một loạt câu hỏi, bất kỳ câu hỏi nào, chẳng hạn như họ có muốn hệ thống giữ tốc độ của xe, đầu máy CD – đại loại như thế. Tôi sẽ trực tiếp hỏi cả hai người. Rồi tôi ngồi phía sau và đợi. Tôi theo dõi để biết xem liệu người vợ có nhìn người chồng trước và ngược lại. Nếu người chồng nhìn người vợ để bảo cô ấy trả lời, cô ấy sẽ là người quyết định. Nếu người vợ nhìn người chồng trước tiên, anh ta sẽ là người đưa ra những quyết định lớn trong gia đình.”

“Hừm, đó là cách thật thú vị, Sal,” tôi nói.

“Đợi đã, Leil. Đây là một lý lẽ chắc chắn trên thực tế. Trong khi tôi đang ngồi nói chuyện với họ, tôi đã xin phép đi vệ sinh. Bà biết đấy, họ nghĩ tôi đã đi ra nhà vệ sinh nam hoặc một chỗ nào đó. Nhưng tôi đi vào phía sau văn phòng và gọi vào điện thoại ở nhà của họ. Bà có thắc mắc là tại sao tôi lại làm thế không, Leil?”

“Ồ, không đâu, Sal. Rõ ràng là họ không có ở nhà mà.”

“Đúng vậy. Thông thường hộp thư thoại của họ sẽ lên tiếng. Bây giờ việc đó đã cho bà thấy ai là người chủ chưa?”

“Ừ, thực sự chưa rõ lắm.”

“Thật vậy sao?” Anh có vẻ tự hào giống như một con chuột có chiếc răng vàng khi anh nói với tôi. “Tôi chỉ cần nghe giọng được ghi âm thôi! Người làm chủ luôn là người cất lời trong chiếc máy.” Anh ta cười ha hả với câu nói đùa của mình. “Ôi, bà nghĩ gì về việc đó, Leil?”

Tôi nghĩ là tôi đã nợ anh ta một lời khen. “Thật là tài tình, Sal.” Nhưng tôi không chắc là anh ta đã đúng. Tôi nghĩ anh ta quá cường điệu khi anh nói rằng cặp vợ chồng nào cũng có người làm chủ. Tuy nhiên, tôi thực sự đồng ý là trong cặp vợ chồng thường có một người quả quyết hơn người kia khi đưa ra những quyết định quan trọng.

Tính tò mò xấu xa của tôi đã thúc tôi tiến hành nghiên cứu riêng. Tôi liệt kê tất cả những cặp đã kết hôn hoặc đang chung sống với nhau mà tôi biết. Rồi, suy nghĩ về những gì tôi biết về họ, tôi tính xem

ai có thể “gọi là chỉ huy” trong những vấn đề quan trọng. Tôi gọi điện cho mỗi cặp khi tôi cho là việc di chuyển điện thoại di động chỗ này chỗ khác giống như chiếc micro khi họ không có nhà.

Chắc chắn, hầu hết những lần tôi nghe giọng ghi âm của vợ hoặc chồng mà tôi cho là có ưu thế hơn. Tôi có tỷ lệ chính xác ở mức 87%.

Nếu giọng của con họ được ghi âm trong máy, đó lại là câu chuyện khác.

Hãy thử đi. Nhưng đừng nói với họ về những gì bạn đang làm. Đó là cách nhanh nhất làm mất tình bạn.

Toàn bộ câu chuyện này là gì? Đơn giản là trên thực tế, giọng của ai để lại trong hộp thư thoại ở nhà thì người đó có tầm quan trọng hơn người kia. Bạn cứ thực hiện mà xem.

*MẸO NHỎ #91 Suy nghĩ trước khi quyết định ai là người ghi âm giọng trong hộp thư thoại*

Nào liệu tôi có quá thô lỗ khi đề nghị lần sau bạn hãy ghi âm giọng của bạn trong hộp thư thoại không? Đó là vô ý thức, đúng không? Đương nhiên, trừ khi, đồng nghiệp có thể gọi cho bạn ở nhà. Trong trường hợp đó, hãy chắc chắn đó là giọng của bạn.

Tuy nhiên, gợi ý trung lập của tôi là hãy tháo điện thoại ở nhà và dùng hai điện thoại di động thay thế. Đặc biệt nếu bạn của bạn cũng định đọc cuốn sách này.

**PHẦN 10. NĂM MẸO NHỎ** *Làm sâu sắc hơn mối quan hệ bạn đã có*

## **Bí quyết để chiếm được trái tim của họ - một năm sau**

Khi một ngày nào đó trôi đi trên quyền lịch mỗi năm của bạn, bạn có còn vẽ mơ màng thuở xa xưa trên khuôn mặt và còn tự cho phép mình mơ mộng về hạnh phúc khi nhớ đến sự kiện trọng đại trong cuộc đời mình?

Đó là khi bạn tốt nghiệp ư? Xin được việc làm đầu tiên ư? Gặp người bạn đời của mình ư? Từ bỏ hút thuốc ư? Nhận nuôi con vật yêu quý ư? Đoạt giải vô địch hạng năm điệu nhảy hula hoop ư? Thật là ngọt ngào khi bạn nhớ lại. Bạn coi những kỷ niệm đó là sự kiện trọng đại, nhưng những người quen của bạn thì không.

Ngày đặc biệt mà tôi nhớ là khi cuốn sách đầu tiên của tôi được xuất bản. Nhà xuất bản gửi cho tôi mười cuốn. Tôi nóng lòng đợi hộp thư vào ngày mà tôi biết những cuốn sách đó sẽ đến.

Khi người đưa thư đến, tôi xé vội chiếc hộp lấy sách ra và hỗn hển chỉ cho anh ta phần mục lục. Tôi đã bảo anh ta nói về mỗi chương. Có lẽ “tuyệt hay mưa hay hơi nóng hoặc buổi tối u ám cũng không thể làm cho người đưa thư hoàn thành nhanh chóng công việc được giao,” nhưng chắc chắn tôi có thể. Cuối cùng, khi “người đầy tớ kiên nhẫn của nhân dân” thoát khỏi sự nói nhiều của tôi, tôi đánh cược là anh ta đang suy ngẫm để tự viết một cuốn sách... về sự say mê công việc hàng ngày của anh ấy.

Vào một buổi tối rảnh rỗi, tôi cười ha ha khi thấy bộ đồng phục công sở mới của tôi – bộ quần áo ngủ của tôi. Ha ha ha. Tôi cứ đi lại từ giường đến chiếc máy tính và cầu nhàu về công việc mới của tôi. Ha ha ha.

Tại sao chúng không cười nhỉ?

Vài ngày sau, tôi làm đổ chiếc giá đỡ quần áo rất cao và bình thường trở lại. Cuộc sống chảy trôi bình thường, mặc dù tôi thấy người đưa thư đã thực sự tránh mặt tôi.

### **Một năm sau**

Đúng 365 ngày sau, tôi thông thả đi ra mở hộp thư vì tôi nghĩ chẳng có gì đặc biệt. Tuy nhiên, tôi thấy một chiếc phong bì viết tay rất lạ. Bên trong đựng một tấm thiệp chúc mừng. Chúc mừng cái gì nhỉ? Ai gửi? Khi tôi đọc tẩmt hiệp, tôi vui buồn lẫn lộn. Một vài người bạn của tôi, những người đã chứng kiến tính tự cao tự đại của tôi đúng ngày này cách đây một năm viết, “Chúc mừng ngày xuất bản đầu tiên cuốn sách của cậu.” Tôi đã phải ngăn lại những giọt nước mắt.

Đương nhiên, thật là thú vị khi nhận được thiệp chúc mừng sinh nhật hoặc kỳ nghỉ. Tuy nhiên, nó không thể sánh với niềm vui bất ngờ khi nhận được một bức thư ngắn nhân dịp kỷ niệm một sự kiện vui vẻ của riêng bạn trong cuộc đời. Đó là quy luật của bản tính con người. Vật tặng càng độc đáo và bất ngờ thì mọi người càng quý trọng nó.

Nếu bạn hiện đang nhớ lại – hoặc nếu bạn có thể cố moi được – ngày chính xác của một sự kiện nào đó đặc biệt trong cuộc đời của một người bạn năm ngoái, hãy ghi lại. Sau đó kỷ niệm sự kiện bằng “một tấm thiệp chúc mừng sự kiện đó” khi vào đúng ngày đó năm nay. Nếu bộ nhớ của bạn hiện đang trống rỗng, ít nhất hãy chuẩn bị để sử dụng *Mẹo nhỏ* #92 vào năm sau. Hãy bắt đầu ghi lại những sự kiện vui vẻ trong cuộc đời của bạn bè hay đồng nghiệp của bạn. Đó có thể cũng là một sự kiện mà họ đã kể cho bạn nghe.

Một người bạn của tôi, Vicki Abraham nói cô ấy đã bắt đầu yêu người chồng tương lai của mình trong một lần đi tắm nước nóng ngoài trời vào kỳ nghỉ ngày Quốc tế Lao động. Năm sau, vào ngày 1 tháng 9, tôi gửi cho cô ấy một tấm thiệp “Chúc mừng ngày Tắm nước nóng ngoài trời.” Cô ấy nói cô ấy sẽ không bao giờ quên tấm thiệp đó.

*MẸO NHỎ #92* Hãy gửi thiệp chúc mừng sự kiện riêng

Hãy cố nhớ một thành tựu hoặc sự kiện đặc biệt nào đó trong cuộc đời bạn của bạn. Có thể là ngày anh ấy được thăng chức. Hoặc vào ngày những người bạn đã kết hôn của bạn gặp nhau. Và đương nhiên, đừng quên ngày họ có niềm vui lớn. Hoặc khi đưa trẻ mọc chiếc răng đầu tiên... những sự kiện đại loại như vậy. Và họ sẽ thực sự thán phục bạn khi bạn gửi cho họ một tấm thiệp chúc mừng sự kiện đó.

### **Một lý do nữa làm tôi thích *Mẹo nhỏ* này**

Tôi đã từng làm việc với một sếp rất ghê gớm, một kẻ hách dịch có học thức, người đang phát điên vì con mèo của mình. Nếu cô ta không kiểm chuyện với tôi hoặc ra lệnh, cô ấy sẽ khoe khoang về Bootsie. Tôi muốn bị điếc mỗi lần cô ấy kể cho tôi chi tiết về thức ăn, lông bụng, ngày sinh của chú mèo đó và thậm chí cả chuyện con mèo là con của chú mèo đó để.

Đó là năm mà tôi bắt đầu nhớ những sự kiện đặc biệt trong cuộc đời của mọi người. Vì vậy, tôi đã gửi thiệp chúc mừng sinh nhật Bootsie. Tôi không nghĩ là tôi lại hình dung được sức mạnh của tấm thiệp đó, nhưng sau đó mọi việc ở văn phòng diễn ra với tôi dễ dàng hơn.

# Bí quyết để làm họ luôn nhớ câu “cảm ơn” của bạn

Khi bạn là một đứa trẻ mới biết đi, bố mẹ bạn có lẽ đã dạy bạn nói “cảm ơn” nếu ai đó tặng quà cho bạn. Bố mẹ bạn thường gọi đó là “dạy cho bạn những điều tốt đẹp.” Bây giờ họ gọi đó là “làm cha mẹ tốt.”

Khi một ai đó tặng bạn một món quà, đương nhiên, bạn phải nói “cảm ơn”. Những từ đó đã trở nên quá thông thường, mặc dù, nghe giống như những tiếng ồn xung quanh. Dòng cuối cùng là người tặng quà muốn bạn cảm ơn, và vì vậy đó không phải là sự khác thường. Nếu bạn thực sự muốn làm cho họ xúc động vì sự biết ơn của bạn, hãy sử dụng *Mẹo nhỏ* sau đây.

Một năm, tôi tặng cho bạn của tôi, Saline, một hệ thống nghe nhạc phim không đắt lắm. Cô ấy đã gửi cho tôi một bức thư ngắn cảm ơn mà tôi rất cảm kích và đương nhiên, tôi cũng mong thư đó.

## “Cảm ơn” lần thứ hai thì thú vị hơn nhiều

Vài tháng sau, tôi nhận được thư điện tử của cô ấy viết là, “Leil, mình không thể nói cho cậu biết là cả gia đình mình thích hệ thống nghe nhạc phim đó đến mức nào. Thay vì cầu nhàu và đâm bổ vào những chiếc chăn để hét lên ‘Đến giờ dậy rồi!’ thì những đứa trẻ nhà mình đã nhờ mình đánh thức chúng bằng âm thanh của hệ thống nghe nhạc tuyệt vời mà bạn tặng. Mình đã vặn nó lên và rón rén bước vào phòng chúng mỗi sáng. Chúng tỉnh dậy và mỉm cười, thậm chí vẫn còn cười tươi ngay trước khi chúng ăn sáng!”

Tin nhắn của cô ấy còn làm cho tôi dễ chịu hơn cả hệ thống nghe nhạc bé nhỏ tôi đã tặng cô. Cô ấy làm cho tôi cảm thấy giống như một vị Chúa ban phát quà.

Bạn đã bao giờ nghe nói phản ứng tự động chưa? Bác sỹ đập vào đầu gối bạn và chân bạn giật mạnh. Đó là phản ứng vô thức.

Nói “cảm ơn” khi một ai đó tặng bạn một món quà thì gần giống như phản ứng tự động. Nhưng khi bạn cảm ơn anh ta một lần nữa, vài tuần hoặc vài tháng sau đó – đưa ra những lý do mà món quà đó làm cho bạn thích – bạn đang tặng cho anh ta một món quà thậm chí còn quý giá hơn, niềm tự hào là anh ta đã chọn đúng món quà cho bạn.

*MẸO NHỎ #93* Hãy cảm ơn họ một lần nữa – vài tháng sau

Bất kể khi nào bạn cảm ơn ai đã tặng cho bạn, hãy viết một lá thư ngắn sau đó vài tháng để nói là bạn thích món quà đó. Sau đó cảm ơn cô ấy lần thứ hai, nêu rõ chi tiết bạn thích món quà đó như thế nào và tại sao. Cô ấy sẽ thấy lời cảm ơn lần thứ hai quý hơn nhiều lời cảm ơn lần thứ nhất.

Và, tất nhiên cô ấy sẽ ghi bạn vào danh sách “những người bạn đặc biệt” của cô ấy.

Vì câu “cảm ơn” đơn giản đã trở nên bình thường đến nỗi nó đã mất đi nhiều giá trị, một lời khen đơn giản cũng không có nghĩa như vậy. Nhưng *Mẹo nhỏ* #94 là một cú hích cho các mối quan hệ của bạn.

# Bí quyết đưa ra lời khen mà họ không bao giờ quên

Thật là dễ chịu khi người quản lý, đi ngang qua bàn làm việc của bạn, và nói, “Hôm qua, cô đã làm tốt việc tìm tập tài liệu đó. Cảm ơn cô.”

Nhưng hãy tưởng tượng việc này. Bà ấy đến bàn làm việc của bạn vào một buổi sáng, dừng lại, cười và nhìn vào mắt bạn, gọi tên bạn và nói với bạn, “Tôi thật sự ấn tượng khi hôm qua cô đã cố gắng tìm được tập tài liệu đã mất đó.” Bà ấy tiếp tục, “Có lẽ cô đã rất thất vọng khi nó đã không được đặt đúng ngăn kéo. Nhưng cô không từ bỏ việc tìm kiếm mà ở lại muộn và lục lại toàn bộ các tủ đựng hồ sơ. Cô đã làm tốt công việc! Cảm ơn cô rất nhiều.”

Câu đó không chỉ khiến người được nghe cảm thấy dễ chịu mà còn rất tuyệt vời. Bạn cười suốt cả ngày hôm đó. Về nhà, bạn vẫn còn sừng rơn lên. Bạn kể cho cả gia đình nghe về lời khen đó vào bữa ăn tối. Bỗng nhiên bạn thấy quý sếp của mình nhiều hơn. Đương nhiên, bạn sẽ nhiệt tình hơn với cô ấy. Không còn gì phải bàn về chuyện đó nữa.

Hoặc hãy tưởng tượng như thế này. Bạn giúp một người bạn bằng cách đưa cậu em trai bé nhỏ to mồm của cô ấy đi xem phim và sau đó là Burger King. Như dự đoán, cậu bé hành động rất khó chịu trong suốt thời gian đó. Khi cậu quay lại, người bạn của bạn nói với bạn, “Này, cảm ơn cậu đã đưa Funny Face đi xem phim hộ mình.”

Bạn nói dối, “Ồ, không có vấn đề gì.”

*Đó là lần cuối cùng mình đưa đứa bé hỗn xược đó đi bất cứ đâu.*

Nhưng điều gì xảy ra nếu người bạn của bạn cười và nói, “Này, cảm ơn cậu đã đưa Funny Face đi xem phim hộ mình. Mình đảm bảo là xem một loạt những con vật trong phim hoạt hình nhảy múa xung quanh không phải là dự định của bạn trong một buổi chiều vui vẻ. Nhưng thằng bé thích nó! Và khi bạn đưa thằng bé đi đến Burger King sau đó, nó thật ngạc nhiên. Nó thích Triple Whoppers có pho mát. Nó về nhà và say sưa kể về chuyện đó.”

*Đó là việc tối thiểu mà mình có thể làm cho cô ấy. Cô ấy thực sự là một người bạn tốt.*

Bây giờ bạn có thể nói “Chắc là được!” nếu lần sau cô ấy nhờ làm vú em.

Điều làm tôi ngạc nhiên là kiểu khen dài lê thê này hiếm hoi biết nhường nào. Khi phê bình một ai, mọi người kéo dài sự phê bình đó một cách đau đớn với những chi tiết đẫm máu – cho đến khi nó thực sự cảm thấy đau nhức. Nhưng khi mọi người khen ngợi, họ thường phun ra một hoặc hai câu. Giai điệu và lời khen ngợi dài của bạn làm cho bản nhạc trở nên thật tuyệt vời với họ.

**Điều khó hiểu: Tại sao kỹ năng này giống như sự vuốt ve kích thích trước khi giao hợp?**

Có lẽ bạn đã đoán ra. Sự vuốt ve càng lâu thì càng tuyệt vời.

**MẸO NHỎ #94** *Hãy kéo dài lời khen của bạn*

Nghe lời khen, về một ý nghĩa nào đó, là “đang làm tình” với một ai đó. Đừng biến chuyện đó thành “một công việc nhanh chóng.” Hãy âu yếm bằng lời càng lâu càng tốt.

Nếu bạn thích, hãy nghĩ về nó theo cách này: Một nghệ sĩ rất thích tràng vỗ tay

nhiệt thành. Niềm hạnh phúc trào dâng trong anh khi khán giả không ngừng vỗ tay.  
Đó là điều ngớ ngẩn khi kẻ tiếp là người nhận sẽ kính trọng bạn hơn nhiều vì lời khen đó?

# Bí quyết tăng cường mối quan hệ với người bạn đời

Khi một người đàn ông hoặc một người đàn bà mà chúng ta đã chọn làm bạn đời là một trong – nếu không phải duy nhất – những mối quan hệ quan trọng nhất trong cuộc đời bạn, đây cũng là mối quan hệ thường bị lạm dụng nhất.

Khi mối tình lãng mạn vẫn còn mới, những người yêu nhau nhìn vào mắt nhau và thấy những suy nghĩ lý tưởng về họ. Anh ta thấy một người đàn ông khỏe mạnh và đầy năng lực đã chiếm được trái tim của người phụ nữ xinh đẹp. Cô ấy nhìn say đắm vào mắt anh ấy và thấy một người phụ nữ xinh đẹp, cả hình thức lẫn tâm hồn khiến anh ta say mê. Họ tự cảm nhận tốt về họ và về bạn đời của mình. Họ nói về nhau một cách âu yếm với bố mẹ, bạn bè của họ và bất kỳ ai sẽ nghe họ. Và họ thường ca ngợi người bạn đời mới của mình.

Hãy nghĩ về chuyện này. Nếu một trong hai người chê bai người kia, câu hỏi rõ ràng trong đầu mọi người sẽ là “Ôi, tại sao bạn chọn người này nhỉ?”

Khi nhiều năm trôi qua, lời khen phai nhạt dần và thay vào đó là sự chê bai. Thật thảm hại nếu một số người dễ dao động, không nhạy cảm phản nản về người bạn đời với bạn bè của mình. Có phải họ không nhận ra là việc đó sẽ làm mất thể diện của họ? Những người bạn sẽ nghe thấy điều này, “Tôi không thích người đó. Anh ta là một người phũ phàng, và tôi đang có một cuộc sống đầy tuyệt vọng khi sống với con người ngu dốt đó.” Shakespeare nói với chúng ta, “Toàn thế giới ai cũng yêu mến những kẻ si tình.” Ông quên không phải là toàn thế giới ai cũng ghét những kẻ “cả tin.”

Khi bạn ca ngợi người bạn đời, mọi người sẽ tôn trọng bạn. Thực chất, bạn nói, “Tôi đã chọn đúng người. Tôi có một cuộc sống nền nếp. Tôi hạnh phúc và hiểu biết nhiều hơn.”

## **Biến điều bí mật thành điều không bí mật**

Trong các lớp dạy về mối quan hệ, tôi thường yêu cầu các đôi viết một cách riêng rẽ những phẩm chất và tài năng nào đó mà họ cảm thấy tự hào nhất và rồi những phẩm chất và tài năng nào họ cảm thấy thán phục nhất ở người bạn đời của mình. Sau đó, được sự cho phép của họ, những tấm thẻ được xếp đôi với nhau và đọc cho cả lớp. Kết quả làm cho mọi người đều ngạc nhiên. Có phải hiếm khi người nào đó viết rằng họ yêu người bạn đời của mình vì những đặc điểm hoặc thành tựu mà người bạn đời của họ tự hào!

Thế còn bạn thì sao? Người bạn đời của bạn có tự hào như vậy không? Tài năng? Tinh thần? Khỏe mạnh? Thông minh? Thành đạt? Óc thẩm mỹ? Bố mẹ tuyệt vời?

## **Bạn có thực sự biết không?**

Hồi các bạn gái, giả sử các bạn có thường đánh giá cao việc các chàng trai của bạn đã có công ăn việc làm khi đang học trung học, sở hữu một cơ sở kinh doanh nhỏ trong năm cuối, và vô địch Sudoku ở lớp? Hồi các bạn trai, các bạn có thấy tự hào khi bạn gái của bạn là hoa khôi của trường trung học, biên tập viên của một ấn phẩm của trường, và dẫn đầu đội vật nữ?

Vài năm sau, trong một cuộc họp mặt, cuộc thảo luận về những ngày tốt đẹp thời học trung học. Hồi các bạn gái, các bạn có thấy kiêu hãnh về người chồng đã có việc làm khi còn học trung học (chẳng

hạn, anh ta là người làm việc chăm chỉ) và thậm chí còn sở hữu một cơ sở kinh doanh riêng (chẳng hạn, nghề thầu khoán)? Hỡi các bạn trai, các bạn có cảm thấy tự hào khi bạn nói với cả nhóm rằng vợ của bạn là hoa khôi của trường trung học (chẳng hạn, xinh đẹp) và đồng thời là biên tập viên một ấn phẩm của trường (chẳng hạn, thông minh)?

Tuy nhiên, khi chưa biết vợ của bạn, bạn không tự hào về những thành tựu kinh doanh đầu tiên của bạn. Bạn muốn cả nhóm biết bạn là người vô địch Sudoku thông minh.

Và khi chồng của bạn kể cho cả nhóm rằng bạn là hoa khôi, bạn đã thầm nghĩ, “kể chuyện hời hợt đó làm quái gì.” Bạn muốn họ biết rằng bạn là một người phụ nữ đầy sáng kiến và khỏe mạnh đứng đầu đội vật nữ.

Như nhà triết học thông thái Yogi Berra nói, “Một người không bao giờ biết hết, đúng không?”

Hãy chăm chú lắng nghe bạn đời của mình khi nói đang nói chuyện với người khác. Sau đó quyết định những phẩm chất gì làm anh ấy hoặc cô ấy hài lòng. Cô ấy thích nói về chủ đề gì? Anh ấy muốn thể hiện tài năng trong lĩnh vực gì? Đó là những gì sẽ nói để thể hiện sự tôn trọng và thán phục đối với cả hai. Đây là chưa nói đến lòng tự hào và tình cảm nồng nàn mà nó đem lại trong mối quan hệ của hai bạn.

*MẸO NHỎ #95 Hãy công khai khen ngợi người bạn đời*

Bất kể khi nào bạn đang nói chuyện với người khác, cùng với cả nhóm hay riêng lẻ từng người, hãy ca ngợi người bạn đời đặc biệt đến mức nào – và bạn tự hào về anh ấy hoặc cô ấy ra sao. Đặc biệt bạn tăng cường mối quan hệ bằng cách hé lộ không chỉ những phẩm chất và thành tựu bạn thán phục, mà còn cả những gì mà cô ấy hoặc anh ấy thấy kính trọng.

# Bí quyết phản ứng khi người bạn đời gọi nhầm tên bạn

Bạn đã bao giờ bị người bạn đời của bạn gọi nhầm tên bạn bằng tên của ai đó chưa? Bạn phản ứng thế nào? Cảm thấy choáng váng? Đau đớn? Giận dữ? Nghi ngờ? Chắc chắn, chúng ta sẽ cười tùm tùm khi ông bà nhầm lẫn tên của những đứa cháu. Đó là một câu chuyện vui trong gia đình mà cô Nellie đã làm cho những đứa cháu trai và cháu gái cười vỡ bụng.

Tuy nhiên, nếu bạn gọi chồng hoặc vợ nhầm với tên người khác, hãy coi chừng! Việc đó sẽ dấy lên sự hoài nghi, khởi đầu trận cuộc tranh cãi, là nguyên nhân của sự gắt gỏng kéo dài hàng tuần, và thậm chí là mầm mống của sự chia tay.

Nhưng này, dừng lại! Hãy phân tích điều này. Tên của một người không phải là một mớ chữ hỗn độn mà bệnh viện tùy tiện ghi vào giấy khai sinh của bạn. Trường trung học của bạn đã ghi tên đó dưới ảnh của bạn trong ấn phẩm ghi lại các sự kiện của trường. Chính phủ đã ghi vào hộ chiếu của bạn. Ngày nào đó một người khắc đá sẽ ghi nó trên nấm mồ của bạn.

Đương nhiên, những người bạn và người yêu sẽ nhớ tên của bạn – vào những thời điểm bình thường, đúng vậy. Tuy nhiên, tính đến cuộc tranh luận giữa trí nhớ và cảm xúc mạnh mẽ của họ, thì cảm xúc mạnh mẽ sẽ chiến thắng. Đặc biệt khi nó liên quan đến những cảm xúc như đau đớn, ồm và giận dữ. Cảm xúc tương tự trong niềm vui sướng, tình yêu hoặc sự đam mê tình dục.

Hãy lấy sự ồm yếu làm ví dụ. Một người đàn ông bình thường sẽ nũng nịu như một đứa trẻ khi bị ồm. Chồng cũ của tôi, Barry Barber, cũng không phải là trường hợp ngoại lệ.

## Súp gà chữa được mọi bệnh

Theo hiểu biết của tôi, thì không có tài liệu y học nào chứng minh hiệu quả chữa bệnh cúm của súp gà. Nhưng Barry lại tin. Khi anh ấy xuất hiện triệu chứng, tôi đã phải vào bếp để nấu cho anh một nồi súp gà. Trong khi tôi đang đảo mỳ trên bếp, tôi nghe anh gọi từ trên giường, “Ulla, lại đây.” Tôi giận tím mặt bởi vì Ulla là tên vợ cả của anh, một y tá người Thụy Điển.

Lý do duy nhất làm tôi không nổi cơn tam bành là bởi vì anh đang bị cúm. Tôi quyết định đợi cho anh khỏi cúm trước khi làm cho anh khốn khổ hơn.

## Hiểu rõ sự việc sẽ giữ được mối quan hệ

Sau khi bị gọi nhầm tên Ulla, tôi lao đến cửa hàng tạp phẩm. Thật không may, tôi tình cờ gặp Sidney Gertz, một người bạn và là một nhà tâm lý học rất được kính trọng. Vì vậy tôi kể ngay cho anh ta nghe toàn bộ câu chuyện về Ulla ở lối đi dành cho gian hàng bán đồ hộp.

Anh nói, “Leil, tên gắn liền với cảm xúc. Vợ cả của Barry là một y tá, đúng không?”

“Ừ, đúng vậy.”

“Vì anh ấy đang bị sốt, tôi đảm bảo là anh ấy đã nhớ đến Ulla bằng cả sự yêu mến. Cô ấy là một y tá chuyên nghiệp mà đã chăm sóc anh ấy rất tuyệt vời khi anh ấy bị ồm. Vì vậy, đó là sự tự hào khi anh ấy gọi tên bạn thành tên cô ấy. Điều đó có nghĩa là anh ấy đã nghĩ bạn là cô y tá đáng yêu.”

“Anh đang nói đùa đấy hả, Sidney! Có phải anh muốn nói với tôi đó là một lời khen khi anh ấy gọi

tôi bằng tên của cô ấy không?”

Anh ấy gật đầu.

“Hừm,” tôi lầm bầm, “ôi, Ulla quả thực là đã chăm sóc tốt anh ấy khi anh ấy bị ốm.”

Gọi nhầm tên người bạn đời của bạn thành tên của người khác đôi khi là sự ngọt ngào

“Đúng vậy,” tôi nói với Sidney, “Nhưng tốt hơn là anh ấy không nên gọi như vậy khi anh ấy cảm thấy khỏe hơn!”

“Lại không đúng rồi, Leil. Điều đó hoàn toàn phụ thuộc vào những gì đang xảy ra ở lúc đó. Bạn chưa từng gọi nhầm tên ai à?”

“C... ó...”

“Trong hoàn cảnh nào?” Anh ta hỏi.

Tôi đã nghĩ về điều đó và nhận ra là Sidney đã đúng. Đôi khi Barry và tôi cùng tranh luận. Và, cho đến nay, nếu một ai đó làm tôi tức điên lên, trong giây phút giận dữ, tôi thấy mình tự gọi tên anh ấy, “Barry!”

### **Thế còn bạn thì sao?**

Chồng bạn có gọi tên bạn bằng tên người vợ mà anh ấy yêu mến nhưng đã mất? Đó là một điều tốt. Vợ của bạn có gọi tên bạn bằng tên người chồng cũ mà cô ấy ghét? Đó là điều không tốt. Người bạn đời “chung thủy” của bạn có hét tên một người vô danh khi hai người đang thân mật? Đó là dấu hiệu của ly hôn.

*MẸO NHỎ #96 Sai tên, đúng tình cảm*

Một ai đó gọi sai tên bạn? Đừng choáng váng. Hãy phân tích. Xem xét ngữ cảnh. Suy nghĩ về cảm xúc của người bạn đời hoặc những người bạn của bạn liên quan đến tên mà cô ấy gọi.

Để tăng cường mối quan hệ với người đặc biệt đó, hãy nói với cô ấy là bạn hiểu tại sao cô ấy gọi bạn như vậy. Rồi cảm ơn cô ấy đã truyền cho bạn cảm xúc tốt đẹp đó.

### **Mẹo cho những người độc thân**

Đây là lời khuyên nếu bạn có một loạt những cuộc hẹn. Hãy đặt cho người bạn đang gặp một tên hiệu: “Cô nàng xinh đẹp,” “Em yêu,” “Vi rút tình yêu,” “Món sườn cừu.” Rồi sau này hãy đặt tên hiệu tương tự cho người bạn đời sau này của bạn. Và người sau nữa, người sau nữa. Bằng cách đó, bạn sẽ không bao giờ bị mắc sai lầm!

### **Chuyến thăm cuối cùng đến phòng thí nghiệm**

Bạn có nhớ hai người đàn ông mà chúng ta đã gặp ở Phần giới thiệu, vị Giám đốc Điều hành, Joe và nhân viên tạp vụ không? Họ không có điểm khác nhau đáng chú ý – cho đến khi họ nói những lời đầu tiên. Vị Giám đốc Điều hành nhận ra sự khó chịu của Joe, và nói, “Anh đã làm tốt công việc của mình!” Ông ta cũng ý thức được rằng các nhà khoa học cảm thấy việc nghiên cứu của họ là có ý nghĩa, và ông ta thể hiện sự tin tưởng về nghiên cứu của giáo sư. Ngay lập tức ông đã tạo dựng được mối quan hệ với cả hai người và làm cho họ cảm thấy họ rất tốt.

Dựa vào ví dụ nhỏ về sự nhạy cảm của mình với nhân viên tạp vụ và giáo sư, vị Giám đốc Điều hành có lẽ sử dụng nhiều Mẹo nhỏ mà chúng ta đã biết: Ông khen ngợi những nhân viên của mình khi

họ đáng được khen và có được sự trung thành của họ bằng cách cười với họ. Tôi đảm bảo là ông ấy sẽ không bao giờ nói về của cải của mình xung quanh những người kém may mắn hơn hoặc quát nạt nhân viên.

Vị Giám đốc Điều hành cũng tự chuẩn bị cho mình những chiến lược trước sự tấn công của các đối thủ trong công ty để tạo sự tin cậy và để bảo vệ hành động của mình trước những lời công kích. Bởi vì ông ấy muốn đem lại một cuộc sống tốt đẹp cho gia đình và nhân viên của mình cũng như bản thân ông, ông biết cách gặp gỡ những người quan trọng, thuyết phục để họ chấp nhận lời mời của mình, bắt đầu những cuộc trò chuyện theo hệ thống tốt, thay đổi chủ đề khi cần, và tránh những kẻ nói nhiều. Thư điện tử của ông được gửi đúng đến những người nhận. Giọng nói qua điện thoại của ông đầy sức thuyết phục. Và đương nhiên, ông ký thư bằng mực xanh!

Nhưng còn Joe tội nghiệp thì sao? Từ ví dụ nhỏ về lời nhận xét bản thân của anh ta, “Rất vui có thể giúp bạn thoát khỏi đây”, có lẽ anh ta không bao giờ nghĩ sẽ làm cho mọi người cảm thấy tốt hơn về bản thân mình hoặc làm cho họ không bị bẽ mặt.

Anh ta có vài người bạn vì anh ta không bao giờ nghiên cứu những chiến lược để tạo dựng mối quan hệ với người khác bằng cách bắt đầu cuộc trò chuyện thật thú vị và làm cho mọi người cảm thấy thoải mái khi nói chuyện với anh. Có lẽ bạn sẽ không mời Joe đến bữa tiệc vì sợ rằng anh ta sẽ yêu cầu một vị khách khác của bạn, một bác sỹ, đặt ly rượu mác-tin xuống để kiểm tra một nốt ruồi cho anh ấy.

Và, đương nhiên, Joe tội nghiệp đáng nhẽ đã thăng tiến hơn trong nghề nghiệp nếu anh ta không gửi những chuyện cười trong giờ làm việc hoặc thư điện tử kể về bản thân hoặc có vẻ bất ổn với dòng tiêu đề thiếu suy nghĩ. Thậm chí, có lẽ anh ta đã phun ra những cụm từ làm cho anh giống như chẳng có vị thế gì trong công việc.

Cách đây gần nửa thế kỷ, Beatles đã viết, “Tôi có thể tốt hơn nhờ sự giúp đỡ của những người bạn.” Thời đại đã thay đổi, nhưng thực tế thì không. Bất kể điều gì bạn muốn trong cuộc sống, bạn đều cần những người bạn. Không ai có thể một mình lên đỉnh cao được. Như tôi đã viết ở Phần Giới Thiệu, “Tính cách và ngoại hình của bạn không phải là những yếu tố chính để bạn trở thành người được yêu mến và thành công trong cuộc sống, trừ khi bạn đang dẫn chương trình Lễ trao giải Điện ảnh.” Vậy yếu tố chính ở đây là gì?

Đó là khả năng tạo dựng mối quan hệ với người khác. Bằng cách nào? Bằng sự phán đoán có ý thức cảm xúc của mọi người về những gì bạn nói hoặc làm, rồi sau đó hành động với sự nhạy cảm. Những mẹo nhỏ này là sự khởi đầu lớn để bạn tập luyện phán đoán cảm xúc của mình.

### **Một số người bạn tôi đã gặp trên thực tế trong *Kết giao tình tế***

Tôi muốn cảm ơn một số người vì đã thể hiện *sự phán đoán cảm xúc* đặc biệt và là nguồn cảm hứng cho 96 *Mẹo nhỏ* này. Được phép của họ, tôi xin nêu dưới đây một vài tên:

Arturo Elias, chủ tịch GM Canada, ở Oshawa Ontario, vì cái bắt tay của ông đã tạo được mối quan hệ lớn mạnh bằng cách chạm vào mạch ở cổ tay của người được bắt tay;

Salina Fisher, ở San Francisco, vì đã gửi cho tôi thư cảm ơn lần thứ hai viết rằng tại sao những đứa con của cô thích hệ thống nghe nhạc;

Tova Svensson, tiếp viên hàng không ở Orebro, Thụy Điển, vì *Mẹo nhỏ* khen ngợi một người sau lưng họ - đủ để họ nghe thấy;

Diana Parks, diễn ra ở Jackson, Mississippi, vì đã khuyên tôi không sử dụng văn phạm quá trang

trọng khi nói với những người có sự giáo dục thấp hơn;

Cheryl Mostrom, người tổ chức cuộc họp ở Phoenix, Arizona, vì đã hỏi nhiều câu hỏi *chỉ về vài giờ cuối cùng của tôi*, đã cho tôi thấy cách tạo dựng mối quan hệ ngay lập tức và trò chuyện dễ dàng;

Jonathan Rahm, huấn luyện viên đua ngựa ở Suffolk County, New York, vì khả năng quan sát khuôn mặt của mọi người lạ thường khi họ nghĩ không có ai đang nhìn họ;

Roberto Magrini, người đầu bếp, và Foster Anderson, nhân viên bán hàng của Hewlett-Packard, ở Chicago, vì sự “thôi còi” lẫn nhau – làm cho mọi người mong muốn gặp người kia bằng cách khen ngợi nhau trước khi họ gặp nhau.

Giancarlo Parodi, bạn trai mới của người bạn cùng phòng Sandi của tôi ở Sanremo, Ý, vì đã nói quá chậm để tạo sự giao tiếp với những người không thông thạo ngôn ngữ của anh ta;

Camille, Maziotti ở Poughkeepsie, New York, vì đã truyền cảm hứng meo tên bằng nụ cười tươi của cô ấy khi tôi gọi cô ấy là “Bác sĩ Camille.”

Jan Storti, người bạn mới của tôi ở Sarasota, Florida, vì thể hiện rằng hãy từ từ tham gia vào cuộc trò chuyện – nhưng sau đó hãy tham gia rất sôi nổi – là những phẩm chất gây ấn tượng và đáng yêu;

Sidney Gertz, người chữa bệnh bằng liệu pháp tâm lý ở New York, vì đã thuyết phục tôi xem xét ngữ cảnh khi một ai đó gọi nhầm tên tôi;

Ivan Batucuda, kiến trúc sư ở Cộng hòa Séc, vì đã dạy cho tôi sự khác nhau khi không tắt điện thoại trước, nhưng hãy ngang nhiên tắt điện thoại khi bắt đầu cuộc trò chuyện;

Michael Thomas, chủ tịch một công ty vận tải, người cho tôi biết cách gây ấn tượng về cách gác điện thoại ngay lập tức khi mọi người nói thời gian của họ rất chặt chẽ;

Barry Farber, phát thanh viên ở New York, vì chứng tỏ cách để lại tin nhắn qua hộp thư thoại thông minh;

Giorgio Accorneo, thuyền trưởng của một con tàu ở Genova Ý, vì đã sử dụng đôi mắt hơi lác để làm cho mọi người cầu xin sự chấp thuận, rồi mỉm cười để ban ơn sự chấp thuận đó;

Walter Correra, người quản lý CellularOne ở Bermuda, vì đã chứng minh sức mạnh của tiếng cười thành thật với những người dưới quyền trong công việc và trong xã hội;

Robin Dawson, bạn của tôi ở Evanston, Illinois, vì đã dạy cho tôi cách tránh bị bẽ mặt khi tôi không theo kịp mạch câu chuyện mà họ đang nói;

Tôi cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đối với một số người chỉ thích sử dụng tên họ của mình;

Gakuto, doanh nhân người Nhật Bản, vì đã thể hiện sự tôn trọng khi cầm tấm danh thiếp của tôi bằng cả hai tay;

Jimmi, chủ tịch công ty, vì hai Mẹo nhỏ làm tăng uy tín; ngồi ở chiếc ghế cao nhất hoặc bên phải nhân vật quan trọng, và thể hiện sự đồng ý với ai bằng cách ngẩng đầu cao lên, chứ không cúi gằm xuống;

Zachary, ca sỹ, vì đã thể hiện cách làm cho giọng qua điện thoại của bạn hấp dẫn hơn do tạo khoảng cách khác nhau với người nghe;

Sandra, người đánh giá khiếu nại mới, vì không nói ra ngay lập tức những lời xin lỗi khi đến muộn và đã thể hiện sự bình tĩnh khi xin lỗi sau đó;

Những người bạn của tôi, Ebony, Sammy và Scott vì những mẹo ở bữa tiệc giống như phần giới thiệu với một người bạn: hãy tỏ vẻ giao tiếp thân thiện bằng cách vẫy tay với những người bạn tưởng tượng; cười với những người mới đến khi họ đến cửa; tránh những người nói nhiều; và chỉ cho tôi những lợi thế khi đến một cuộc họp sớm; và

Những bạn gái của tôi Deborah, Vicki và Patricia vì đã gửi cho tôi thiệp “Chúc mừng Ngày Xuất Bản” nhân dịp kỷ niệm cuốn sách đầu tiên của tôi.

Và tôi cũng cảm ơn một số người không quen biết đã gây cảm hứng cho những *Mẹo nhỏ* để mọi người không bị bẽ mặt;

Mẹ của Robert trên xe buýt, người đã thông minh che đậy câu nói hớ của tôi về giới tính của đứa con của chị bằng cách đổi chủ đề ngay lập tức;

Người ngồi cùng chỗ với tôi trên máy bay vì đã trả lời bằng những từ ngữ khác lần thứ hai để tôi không nhận ra được sự ngu ngốc của mình khi đã hỏi cùng câu hỏi này trước đó;

Và, đương nhiên, hàng trăm người đàn ông đã chứng minh, trên cả sự nghi ngờ hợp lý, rằng họ không thích ngồi quay lưng ra phía cửa!

**Mối quan hệ: Sự đầu tư tốt nhất của bạn**

Tôi đảm bảo bạn sẽ thành công trong bất kể việc gì mà bạn cố gắng trong cuộc sống. Làm sao tôi có thể biết được? Bởi vì, bằng cách đọc cuốn sách này và những cuốn sách tương tự, bạn đang đầu tư thời gian và tiền bạc cho chính bản thân mình và các mối quan hệ. Đó là sự đầu tư tốt nhất mà bạn có thể làm được!

Xin hãy giữ liên lạc. Bạn có thể viết cho tôi qua trang web, [lowndes.com](http://lowndes.com). Bạn có thể mất đôi chút thời gian, nhưng tôi hứa sẽ trả lời thư cho bạn. Bạn cũng có thể đăng ký “*Mẹo nhỏ*” hàng tháng miễn phí của tôi để có được thành công lớn trong những mối quan hệ. Và, đương nhiên, tôi thích nghe những *Mẹo nhỏ* mà bạn sử dụng để có được công việc, tình bạn và tình yêu mà bạn hoàn toàn xứng đáng được hưởng.

---

[\[1\]](#) Glass ceiling

[\[2\]](#) *Trí tuệ xúc cảm* (Emotional Intelligence), tác giả Daniel Goleman. Sách đã được Alpha Books mua bản quyền và xuất bản tại Việt Nam.

[\[3\]](#) *Trong chớp mắt* (Blink), tác giả Malcom Gladwell. Cuốn sách do Alpha Books mua bản quyền và xuất bản tại Việt Nam.