

Virender Kapoor

THẦN CHÚ

THÀNH
CÔNG



Thần chú thành công

Virender Kapoor

Chia sẻ ebook : <http://downloadsachmienphi.com/>

Tham gia cộng đồng chia sẻ sách :

Fanpage : <https://www.facebook.com/downloadsachfree>

Cộng đồng Google : <http://bit.ly/downloadsach>

Table of Contents

MỤC LỤC

Nhận xét của giới truyền thông

Lời nói đầu

Giới thiệu

Những ai nên đọc cuốn sách này?

Phương pháp đọc

PHẦN 1 THƯỚC ĐO MỚI CỦA THÀNH CÔNG

XÃ HỘI NGÀY NAY ĐANG PHẢI ĐỐI MẶT VỚI ĐIỀU GÌ?

Vì sao điều này lại xảy ra với chúng ta?

TÁI ĐỊNH NGHĨA TRÍ TUỆ XÚC CẢM

Chiếc tàu lượn siêu tốc của cảm xúc

Tương trợ lẫn nhau về mặt cảm xúc

Khả năng của con người, Trí tuệ xúc cảm, chỉ số thông minh và thành công

THUYẾT TRÍ THÔNG MINH ĐA DẠNG

VẬY TRÍ TUỆ XÚC CẢM LÀ GÌ?

CẢM XÚC VÀ ĐỘNG LỰC

Điều gì thúc đẩy bạn?

CON NGƯỜI, NHÀ QUẢN LÝ, NHÀ LÃNH ĐẠO VÀ NHỮNG NGƯỜI DẪN DẮT

TÓM TẮT

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

PHẦN 2 NĂNG LỰC CON NGƯỜI

ĐÁNH GIÁ ĐÚNG VẤN ĐỀ

NĂNG LỰC CẢM XÚC

Tự nhận thức

Tự quản lí

Nhận thức xã hội

Quản lí các mối quan hệ

Phương pháp đánh giá con người theo tổ chức

CHÚNG TA CÓ THỂ HỌC HỎI ĐỂ CÓ ĐƯỢC NĂNG LỰC CẢM XÚC

TÓM TẮT

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

PHẦN 3 SỨC MẠNH ĐẾN TỪ BIỂU CẢM

CÁC CẢM XÚC CỦA CON NGƯỜI

Vì sao thiên nhiên lại cho chúng ta cảm xúc?

Sinh tồn

Khả năng ứng phó với tình huống

Trực giác

Sức mạnh để vươn lên

Kiểm soát ham muốn

Phong độ – Sự thể hiện hoàn hảo

Đồng cảm – Bộ máy bắt sóng tín hiệu của cảm xúc

Nhân đạo và yếu tố “Làm lợi”

Hi vọng và Lạc quan

Hãy đón nhận lời phê bình bằng một thái độ tích cực

Sức lan tỏa của sự hài hước

Lòng trắc ẩn

Khiêm tốn

TÓM TẮT

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

PHẦN 4 THÁI ĐỘ, TÍNH KHÍ VÀ THÀNH CÔNG

TẦM QUAN TRỌNG CỦA THÁI ĐỘ ĐÚNG ĐẮN

Tính khí

NHỮNG CON NGƯỜI VĨ ĐẠI

Mục tiêu và Mơ ước

Mục tiêu vô hình cao đẹp hơn những mục tiêu hữu hình

Nói rộng giới hạn của bản thân

Dấu ấn thời thơ ấu

Trung thực và Liêm chính

Hình mẫu

Thành công và sự thỏa mãn

TÓM TẮT

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

PHẦN 5 ĐI TÌM CÁI GIU CHO MÌNH

THÍCH VÀ KHÔNG THÍCH

Hãy bước xuống chiếc thang

Không bao giờ là quá muộn

Bối cảnh công việc

Tài năng và sở thích

Hôn nhân là do duyên tiền định và công việc cũng thế: luận bàn về bản chất của vấn đề này

Bốn chữ P lớn tượng trưng cho Thành công và Mãn nguyện

Passion – đam mê – Động lực lớn nhất của bạn

Potential – Tiềm năng: Bạn đã có chưa?

Purpose – Mục đích: Việc đó có ý nghĩa như thế nào với bạn?

Perseverance – Kiên định: Khó khăn chỉ khiến con người trở nên kiên cường hơn.

Thử thách cho những lá bùa của bạn

TÓM TẮT

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

PHẦN 6 LÀM CHỦ CẢM XÚC, ỨNG XỬ CHỪNG MỰC

LUÔN LÀM CHỦ BẢN THÂN

Tự xây dựng triết lí hạnh phúc

Hiểu rõ bản thân

Những kiểu ứng xử được đánh giá cao

Khống chế các vấn đề về cảm xúc

Ngồi nổi từ bên ngoài

Giận dữ và bực tức

Vậy thì tại sao chúng ta lại giận dữ?

Làm sao để kiểm soát cơn giận?

Ứng phó với nỗi buồn

Bị chế ngự bởi cảm xúc

Không chạy theo số đông

Sức mạnh và khả năng thích nghi của não bộ

Lòng đồng cảm tích cực

TÓM TẮT

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

PHẦN 7 NĂNG LỰC XÃ HỘI VÀ TỔ CHẤT LÃNH ĐẠO

TẦM QUAN TRỌNG CỦA NĂNG LỰC XÃ HỘI

Nghệ thuật quản lí các mối quan hệ

Phương pháp gây ảnh hưởng lên người khác

Động lực, cảm xúc và sức mạnh tinh thần

Các khao khát thúc đẩy con người

Thúc đẩy thành viên trong nhóm

Động lực từ việc “chỉ trích”

Những việc nên làm

Những việc nên tránh

Luôn làm chủ cảm xúc

Sử dụng âm điệu

Hòa đồng với mọi người

Nghệ thuật giao tiếp

Phong cách lãnh đạo

Vận dụng theo tình huống

TÓM TẮT

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

PHẦN 8 DỪNG CẢM XÚC, ĐỪNG DỪNG LÍ TRÍ

THẾ GIỚI LUÔN BIẾN ĐỔI

Áp lực đè nặng

Làm việc bằng trái tim

Suy nghĩ, cảm xúc và quyết định

Các quyết định vô tình

Người lãnh đạo tồi – một khối ung nhọt

Cách đối phó với “thành phần ung nhọt”

Cẩn trọng trong giao tiếp

Bất công, định kiến và căm ghét

Các yếu tố chia rẽ

Vai trò của tổ chức

Trực giác và linh cảm

Đầu tàu

TÓM TẮT

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

LỜI KẾT

MỤC LỤC

[Nhận xét của giới truyền thông](#)

[Lời nói đầu](#)

[PHẦN 1 THƯỚC ĐO MỚI CỦA THÀNH CÔNG](#)

[PHẦN 2 NĂNG LỰC CON NGƯỜI](#)

[PHẦN 3 SỨC MẠNH ĐẾN TỪ BIỂU CẢM](#)

[PHẦN 4 THÁI ĐỘ, TÍNH KHÍ VÀ THÀNH CÔNG](#)

[PHẦN 5 ĐI TÌM CÁI GIU CHO MÌNH](#)

[PHẦN 6 LÀM CHỦ CẢM XÚC, ỨNG XỬ CHỪNG MỰC](#)

[PHẦN 7 NĂNG LỰC XÃ HỘI VÀ TỔ CHẤT LÃNH ĐẠO](#)

[PHẦN 8 DỪNG CẢM XÚC, ĐỪNG DỪNG LÍ TRÍ](#)

[LỜI KẾT](#)

Nhận xét của giới truyền thông

“Một cuốn sách thú vị, thôi thúc bạn lắng nghe những bản năng sơ khai của mình bằng cả trái tim.” Với lối viết rõ ràng, ngắn gọn, cuốn sách mang đến cho độc giả một câu thần chú đơn giản nhằm thúc đẩy bản thân và những người xung quanh. Xen kẽ với những ví dụ trong cuộc sống, cuốn sách là một nguồn cảm hứng khơi gợi tiềm năng của con người và chỉ rõ những ưu nhược điểm của mỗi cá nhân.

Business India

“Cuốn sách để cho sự hài hòa làm chủ tư duy và khiến người đọc phải suy ngẫm.” Nhẹ nhàng giới thiệu những cách hiểu mới về Trí tuệ xúc cảm, cuốn sách khiến người đọc phải suy ngẫm.

Business Today

“Tình huống đôi bên cùng có lợi.” Cuốn sách chỉ ra sức mạnh của động lực cá nhân và thật sự đem đến một câu thần chú mới cho thành công. Trái tim có những lí do riêng mà lí trí không thể hiểu được.

Economic Times

“Cuốn sách đã bắt trúng mạch của người đọc.” Đó là lí do mà chỉ sau 20 ngày ra mắt thị trường, cuốn sách đã lập tức được in thêm. Tác giả đã phân tích và mô tả về năng lực cảm xúc. *“Nó đã đem tới một luồng gió mới”* khi nhấn mạnh vào tầm quan trọng của sự chính trực và ngay thẳng trong cuộc sống của mỗi người cùng giá trị phẩm chất của người lãnh đạo.

Times of India

“Một cuốn sách khiến bạn phải suy nghĩ.” Mặc dù tác giả đã gọi đây là “cuốn sách giúp người đọc tự tìm ra động lực cho bản thân” nhưng nó vẫn khiến người đọc phải tự vấn về việc họ đã và đang làm trong cuộc sống. Một cuốn sách mà tất cả chúng ta đều cần phải đọc bởi ai cũng sẽ tìm thấy mình trong đó.

The Hindu

Một cuốn sách có thể thay đổi nhận thức của mọi người, cũng như mang lại cho họ những thay đổi tích cực.

The Week

“Một cách nhìn mới về cảm xúc, động lực và thành công.” Với bộ câu hỏi độc đáo giúp người đọc có được cái nhìn tổng quát về bản thân, cuốn sách rất mạch lạc, ngắn gọn và dễ hiểu.

Indian Express

Một cuốn sách đưa ra các giải pháp phát triển văn hóa tổ chức, cải thiện năng lực của con người và thúc đẩy sự phát triển cá nhân – ba yếu tố thiết yếu quyết định sự thành bại của một công ty. *“Không phải ngẫu nhiên mà cuốn sách này xứng tầm với một trong những tác phẩm bán chạy nhất thế giới của tác giả Dale Carnegie.”*

Voice and Data

Thần chú thành công, bao gồm cả những hướng dẫn về các mẹo “làm việc hiệu quả hơn và có được những mối quan hệ tốt đẹp hơn”. Vấn đề chính ở đây là làm sao để chúng ta trở thành những con người tốt hơn, đồng nghiệp tốt hơn, người lãnh đạo tốt hơn. Cuốn sách được trình bày một cách dễ hiểu, có đầy đủ những chỉ dẫn, lời khuyên về cách thức chúng ta đi tìm thành công của riêng mình. Các bài tập sẽ thực sự thu hút độc giả.

Asian Age

Thành công luôn đòi hỏi sự nghiêm túc...

“Kẻ luôn đùa cợt sẽ không thể thành công, còn khi đã thành công thì đừng đùa cợt.”

© Virender Kapoor 2004

“Bạn có thể đưa một con ngựa đến chỗ có nước và bắt nó uống chứ không thể đưa một con lừa đến chỗ có nước và bắt nó uống.”

Câu thần chú mới cho thành công

Lời nói đầu

Ai cũng mong muốn có được thành công và một trong những yếu tố quan trọng để đạt được thành công chính là động lực. Điều này đã được cả thế giới công nhận. Vì thế không có gì ngạc nhiên khi có hàng nghìn cuốn sách viết về đề tài thành công và động lực của thành công.

Gần đây, rất nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng Trí tuệ xúc cảm, hay còn được gọi tắt là EI, chính là một yếu tố quan trọng khác dẫn tới thành công. Trí tuệ xúc cảm là yếu tố thuộc về khả năng của con người, thứ còn nắm một vai trò quan trọng hơn bất cứ kĩ năng (sống) nào khác của chúng ta. Trí tuệ xúc cảm gồm có những hành động giản đơn như quan tâm đến người khác, kiểm soát tâm trạng, yêu thích công việc, kiểm soát sự bốc đồng, hay chỉ đơn giản là hòa hợp với mọi người. Những phẩm chất này quan trọng hơn việc bạn là một nhà toán học lỗi lạc hay kĩ sư cao cấp. Những đặc tính thuộc về “khía cạnh cảm xúc” này sẽ là yếu tố làm nên những con người vượt trội trong bất kì lĩnh vực nghề nghiệp nào.

Không phải tài liệu nghiên cứu về Trí tuệ xúc cảm nào cũng tập trung vào khía cạnh động lực và thành công, mặt khác, các cuốn sách viết về động lực và thành công lại thường không tính đến yếu tố cảm xúc tác động lên con người và tình huống. Vì vậy tôi đã dốc tâm bắt một cây cầu xóa đi khoảng cách giữa hai yếu tố. Các cuốn sách viết về động lực thường nói một cách chung chung về cơ chế hoạt động của động lực và nắm bắt cách tiếp cận “thông qua sự vận động” của sự việc. Bản thân tôi cảm thấy yếu tố động lực, tinh thần và thành công bắt nguồn từ một nguyên nhân sâu xa hơn thế, chúng có liên quan đến mặt hóa học hơn là khía cạnh vật lí. Bởi hành động và phản ứng của con người bắt nguồn trực tiếp từ trái tim, nên việc cố nhồi nhét hàng đống các điểm cần ghi nhớ, rồi mỗi ngày nhắc lại hai lần để khiến bạn tiếp tục có động lực là điều rất khó, nếu không muốn nói là không thể! Con đường để có được động lực thúc đẩy bản thân và những người xung quanh phải được kết nối với trái tim!

Trên thực tế, cảm xúc, động lực và thành công gắn bó mật thiết với nhau. Bản thân tôi cho rằng ba yếu tố trên không thể tồn tại nếu thiếu đi hai yếu tố còn lại. Nếu không bị kích thích về mặt cảm xúc, bạn sẽ không thể có động lực, không có động lực thì không thể hành động, mà không hành động thì không thể thành công! Tôi đã sắp xếp cảm xúc, thái độ và động lực với nhau, xuyên chuỗi chúng lại để cho bạn thấy cách khai thác tối đa khả năng của mỗi người để đạt được thành công lẫy lừng. Vì thế, tôi đã dùng Trí tuệ xúc cảm và các năng lực cảm xúc của con người làm cơ sở cho cuốn sách này nhưng vẫn đặt động lực và thành công lên đầu, bởi đó là hai yếu tố không thể thiếu. Cảm xúc đến từ trái tim và đó chính là trọng tâm của cuốn sách. Tôi luôn tự nhủ phải viết sao cho các ý tưởng và lối phân tích thật đơn giản, dễ hiểu. Độc giả có thể tự liên hệ những gì được viết trong cuốn sách với cuộc sống, môi trường xung quanh, quan trọng hơn là áp dụng được những nguyên tắc này để đạt được thành công. Vì vậy cuốn sách được dựa trên yếu tố cảm xúc và sự kết hợp giữa động lực, đam mê, thành công, cùng sự hài lòng để đem đến cho độc giả những trải nghiệm đặc biệt. Đây là cuốn sách dành cho mọi người – từ sinh viên, chuyên gia, người nội trợ, kĩ sư, bác sĩ, nhà quản lí, cho đến các lãnh đạo cấp cao. Cuốn sách cũng hướng tới những người may mắn đã có công việc và những người vẫn đang đi tìm việc. Cuốn sách dành cho tất cả mọi lứa tuổi.

Người ta thường nói rằng, không có cảm xúc bạn vẫn có thể xoay sở trong cuộc sống nhưng

không thể vươn lên dẫn đầu. Cuốn sách này sẽ chỉ ra thêm một điều rằng, không có cảm xúc thì một người chỉ có thể (đấu tranh để) tồn tại chứ không thể (tồn tại để) sống!

Virender Kapoor

Giới thiệu

“Ranh giới giữa thất bại và thành công mỏng manh tới mức hầu như chúng ta không biết được khi nào mình đã vượt qua; nó cũng mỏng manh tới mức đôi khi chúng ta đang ở ngay trên nó mà không biết.”

– Elbert Hubbard⁽¹⁾

Đây là cuốn sách về cảm xúc, thái độ, động lực, sự hài lòng và thành công. Dựa trên nền tảng của Trí tuệ xúc cảm, cuốn sách chú trọng vào những bản năng của con người có ảnh hưởng đến thành công và sự hài lòng. Ngày nay các nghiên cứu cũng chỉ ra rằng những phẩm chất này đã tạo nên những nhà lãnh đạo xuất sắc trong mọi lĩnh vực của cuộc sống. Cuốn sách đem đến những nguyên tắc thực tiễn mà bạn có thể tự liên hệ chúng vào trong cuộc sống hàng ngày. Thay vì đề cập, mổ xẻ Trí tuệ xúc cảm một cách cứng nhắc và khô khan, vấn đề này được đề cập thiết thực hơn, nhẹ nhàng hơn và dí dỏm hơn nhưng vẫn không bị làm cho lu mờ đi bản chất của nó. Cuốn sách sẽ khiến bạn phải suy ngẫm về những ưu nhược điểm của bản thân. Hơn thế nữa, nó còn thúc giục bạn trau dồi điểm tích cực và nâng chúng lên thành lợi thế cho mình. Trong thời gian xác định điểm mạnh và trau dồi chúng, bạn có thể đạt được đến mức độ tới hạn⁽²⁾ của những thói quen tốt cần có để vươn tới thành công. Nó cũng khuyến khích bạn có những nỗ lực thực sự để nhận biết được những nhược điểm của bản thân và có cách khắc phục. Hãy nhớ, dù ở tuổi nào bạn cũng có thể thay đổi. Cuốn sách này sẽ dẫn bạn đến sự thay đổi đó. Nó đề cập nhiều đến sự thỏa mãn hơn thành công, bởi thỏa mãn chính là mức độ cao nhất của thành công. Nếu hiểu được nguyên lý đó, thành công sẽ đến với bạn bằng cách này hay cách khác.

Ở Mỹ có một câu chuyện như sau: Một vị thẩm phán nổi tiếng đang đi trên một chuyến tàu. Khi người soát vé đến, vị thẩm phán già không tìm được chiếc vé của mình. Theo nguyên tắc, người soát vé gọi một viên thanh tra đến phạt. Viên thanh tra nhận ra người vẫn đang loay hoay tìm chiếc vé kia chính là vị thẩm phán nổi tiếng nên đã nói với ông rằng, “Thưa ông, tôi biết chắc rằng ông có mang theo vé, vì vậy bây giờ ông không cần tìm nữa đâu.” Vị thẩm phán già đáp lại, “Tôi không tìm vé để trình cho cậu mà vì tôi đã quên mất mình cần đi tới đâu rồi!”

Cũng giống như vị thẩm phán đã quên mất điểm đến của ông, đôi khi chúng ta cũng quên mất điểm đến của mình. Xã hội không biết đang đi đâu, chúng ta cũng không biết mình đang đến đâu. Cuốn sách này sẽ giúp bạn tìm lại được đích đến của bản thân và dẫn dắt bạn đi đúng hướng.

“Chỉ có người thông thái nhất và kẻ ngu dốt nhất là không bao giờ thay đổi.”

– Khổng Tử

Những ai nên đọc cuốn sách này?

Cuốn sách này dành cho những ai muốn bản thân có sự thay đổi tích cực. Hãy nhớ, nếu bạn không muốn thay đổi thì cũng chẳng ai có thể thay đổi bạn cả. Người vợ không thể khiến chồng

thay đổi, các ông chủ chẳng thể bắt nhân viên thay đổi, nhân viên cũng không thể khiến ông chủ thay đổi và bạn bè rồi cũng chẳng thể cố gắng thay đổi được nhau. Thay đổi phải bắt nguồn từ bên trong mỗi người. Các cuốn sách chỉ có thể truyền cảm hứng chứ không thể thúc đẩy được bạn. Ý nghĩa thật sự của sự thúc đẩy là khi bạn tự khiến mình phải di chuyển, và bạn phải tự làm lấy điều đó chứ không ai có thể làm thay bạn cả, bởi mỗi người chúng ta có những mức độ khởi động riêng.

Hãy thử lấy ba quả bóng làm từ vải bông rồi tưới xăng vào quả thứ nhất, dầu hỏa vào quả thứ hai và dầu mù tạc vào quả thứ ba, sau đó tách riêng chúng ra rồi châm lửa. Quả bóng được tẩm bằng xăng sẽ bắt lửa nhanh nhất, còn quả bóng vải khó bắt lửa nhất chính là quả được tẩm dầu mù tạc. Nếu bạn nằm trong nhóm “dầu mù tạc” thì hãy chuẩn bị tinh thần rằng bạn sẽ phải đào bới sâu hơn – biết đâu bạn sẽ đánh trúng vào phần xăng nằm đâu đó sâu bên trong. Để làm được điều đó, bạn sẽ phải nỗ lực hết mình. Điểm tích cực ở đây là một khi dầu mù tạc đã bén lửa, nó sẽ cháy khá lâu. Xét một cách toàn diện thì mỗi người chúng ta đều có nhiều điểm tốt. Chỉ có khoảng từ 15 đến 20% trong số các nhược điểm hay sự thiếu sót của chúng ta là cần phải chỉnh sửa. Những điểm yếu này không ai giống ai. Ví dụ một số người có thể kết bạn rất dễ dàng nhưng lại gặp vấn đề trong việc kiểm soát tâm trạng. Có người thì kiểm soát tâm trạng tốt nhưng lại thờ ơ với mọi người. Khắc phục những nhược điểm này cũng giống như chúng ta đang hiệu chỉnh cho cỗ máy hoạt động tốt hơn. Cuốn sách cũng dành cho những ai muốn biết những lĩnh vực chủ chốt nào là thế mạnh của những nhà lãnh đạo tài năng, những người thầy, cũng như những người thành công.

Phương pháp đọc

Hãy đọc cuốn sách một cách thật nghiêm túc, bởi nó sẽ đem lại cho bạn một sự thay đổi đáng giá. Nó sẽ làm thay đổi cách bạn nhìn nhận sự vật, sự việc và con người. Nó sẽ biến đổi một cách kì diệu kĩ năng giao tiếp của bạn ở nhà, trong nhóm quan hệ xã hội và tại nơi làm việc... Vì vậy hãy giữ nó như một nguồn tham khảo đóng vai trò giúp bạn gây dựng cuộc sống của mình theo một cách ý nghĩa hơn thế.

Trong quá trình đọc, bạn có thể gạch chân những luận điểm hữu ích nhất với mình rồi tập hợp chúng lại sau mỗi phần. Ở cuối mỗi phần tôi đều tóm tắt những ý chính giúp bạn củng cố những gì mình đã đúc rút được. Tôi cũng đã thêm vào một số câu hỏi và ý quan trọng sau mỗi phần. Hãy đọc những câu hỏi đó một cách nghiêm túc và viết ra câu trả lời thực sự. Chúng sẽ giúp bạn rất nhiều và cùng bạn vạch ra con đường dẫn tới thành công và thỏa mãn của riêng mình.

Cuối cuốn sách sẽ có vài câu hỏi đơn giản để bạn có thể đánh giá lại những nét chính và giới hạn quan trọng. Hãy chắc chắn rằng bạn sẽ trả lời hết những câu hỏi đó... Chúng sẽ mở mang cho bạn về điểm mạnh và điểm yếu của bản thân. Rồi bạn sẽ ngạc nhiên nhận ra rằng mình thực sự mạnh mẽ đến mức nào. Hãy sử dụng chúng để ước định và đánh giá bản thân cũng như khắc phục những thiếu sót để có được một cuộc sống thành công và hạnh phúc. Điều quan trọng nhất là hãy truyền đạt lại những điều ấy cho đồng nghiệp, bạn bè, nhân viên và con cái bạn. Để có được tác dụng lớn nhất thì hãy để bọn trẻ đọc cuốn sách này ở nhà.

Cũng như chúng ta luôn quan tâm đến vấn đề vệ sinh cá nhân, hãy chú tâm đến những điều này như một bài tập để có được sức khỏe về cảm xúc. Hãy thường xuyên thực hành và áp dụng những gì bạn đã học được vào công việc hàng ngày, tôi đảm bảo rằng bạn sẽ thay đổi – và đó là điều sẽ thay đổi cuộc đời bạn.

Virender Kapoor

“Trên trái đất, luôn có một nơi nào đó đang đón bình minh.”

– Richard Henry Horne^{[\(3\)](#)}

PHẦN 1

THƯỚC ĐO MỚI CỦA THÀNH CÔNG

Không hẳn chỉ là bề ngoài

“Trái tim có những lí do riêng mà lí trí không thể hiểu được.”

– Blaise Pascal (1)

XÃ HỘI NGÀY NAY ĐANG PHẢI ĐỐI MẶT VỚI ĐIỀU GÌ?

Trong vòng năm thập kỉ trở lại đây, con người đã có những tiến bộ vượt bậc trong lĩnh vực công nghệ và kinh tế – có lẽ còn nhiều hơn cả những gì con người đã đạt được trong 5000 năm trước, và cũng đang phải gánh chịu sự suy đồi của xã hội diễn ra với tốc độ nhanh không kém. Những dấu hiệu rõ ràng nhất phải kể đến là tình trạng đau khổ và bất hạnh như cô độc, li hôn, tự tử đang xảy ra ngày càng nhiều. Tình trạng này không chỉ ở những nước phương Tây có nền kinh tế phát triển vượt bậc mà hiện đã lan sang cả những quốc gia đang phát triển. Xét theo tiêu chí mối quan hệ giữa các cá nhân, sự gắn kết giữa các gia đình, môi trường tập thể hạnh phúc và khả năng xã hội có những hành động thống nhất với nhau thì sự phát triển này giống như một lực li tâm đẩy chúng ta ngày càng xa rời nhau. Mặc dù đã có rất nhiều cuộc thảo luận và hoạt động phổ biến các kĩ năng giao tiếp nhưng các mối quan hệ xã hội vẫn xấu đi rất nhiều.

Nguồn vốn đổ vào nền kinh tế ngày một tăng trong khi sự thịnh vượng chung của xã hội đang bị đẩy xuống mức thấp nhất từ trước tới nay. Trong vòng vài thập kỉ gần đây, mức thu nhập của chúng ta đã tăng lên gấp đôi và sức mua sắm tăng gấp ba. Chúng ta đang có được những căn nhà tốt hơn, nhiều đồ ăn hơn, thông tin lan truyền nhanh hơn và tuổi thọ trung bình trong thế kỉ 21 đã tăng lên 76 tuổi so với 47 tuổi trong thế kỉ 20.

Tuy nhiên, như đã đề cập ở trên, sự thịnh vượng chung của xã hội đang giảm sút nghiêm trọng. Từ năm 1960 đến nay, tỉ lệ li hôn đã tăng lên gấp đôi ở các nước phương Tây, số vụ bạo lực và tội phạm tăng gấp bốn lần, tình trạng trầm cảm và những vấn đề về tâm lí đã tăng vọt lên gấp 10 lần. Các quốc gia đang phát triển đang nhanh chóng bắt kịp với các nước đã phát triển. Càng ngày chúng ta càng trở nên nóng nảy hơn. Những phẩm chất như chịu đựng, kiên nhẫn và kiên cường dường như đã không còn trong con người chúng ta nữa.

Ngày nay chúng ta đang mất dần sự gắn bó xã hội. Lượng người tham gia vào các hội nhóm ở tại địa phương đã giảm đi nhiều, ngày càng ít người tình nguyện tham gia cống hiến vì sự nghiệp chung của xã hội. Hầu hết các tổ chức nói chung đang phải trải qua sự thiếu hụt và suy giảm số lượng thành viên trong mấy chục năm gần đây. *Khi một nhóm những người hàng xóm thân tình để tâm coi sóc nhà nhau – đó chính là hành động của một xã hội thịnh vượng.* Ngày nay, chúng ta thậm chí còn chẳng biết hết những người hàng xóm của mình.

Các cuộc hôn nhân ngày nay cũng đang gặp phải nhiều khó khăn trở ngại hơn bao giờ hết. Li hôn không chỉ diễn ra ở các nước phương Tây, ngày càng có nhiều các cặp đôi trẻ kết hôn ở cả phương Đông và phương Tây bị hội chứng “không hợp” thách thức. Một cặp đôi trẻ kết hôn

ngày nay có thể từ bỏ cuộc hôn nhân của mình bất cứ lúc nào chỉ bằng câu nói “Chúng tôi không hợp nhau.”

Hãy nhớ, chỉ có ổ cắm và phích cắm mới phải khớp nhau – còn con người học hỏi lẫn nhau, trưởng thành và sống cùng nhau. Chúng ta dựa vào nhau mà tồn tại. Tuy nhiên, chúng ta đã trở nên quá thản nhiên khi tiếp cận với các mối quan hệ của mình.

Đây cũng là thời kì của những cuộc chiến tranh lạnh trong các tổ chức. Những vũ khí như tái cơ cấu, tinh giản biên chế và thay đổi đường lối quản lí gần đây đã và đang trở thành những *cứu cánh* giữa cuộc sống còn trong cơ chế thị trường cạnh tranh khốc liệt. Áp lực trong công việc và gia đình đã đẩy con người đến sự nóng nảy tột cùng. *Trước đây chúng ta đã chứng kiến những sự kiện đình công và tính không minh bạch trong nền công nghiệp; giờ thì chúng ta lại chứng kiến sự kiện các tập đoàn trở nên kiệt quệ và công luận thì chỉ trích lẫn nhau.*

Chúng ta đang sống trong một xã hội không có sự khoan dung và điều đó đã được chứng minh khi một viên cảnh sát bắn vào cấp trên của mình chỉ vì anh ta không được cho nghỉ. Một sinh viên rút dao đâm vị giáo sư vì ông ấy không cho cậu ta điểm tốt. Một gã thanh niên xả súng vào nữ nhân viên phục vụ quầy chỉ vì hắn không được phục vụ đồ uống sau giờ đóng cửa của quán. Một cậu học sinh bắn vào các bạn học của mình vì một người trong số họ đã trêu ghẹo bạn gái của cậu ta. Thật tàn ác. Vậy mà sau khi những hành động ấy kết thúc, chẳng có bất cứ sự ăn năn hối cải nào – dù chỉ một chút cũng không! Cả người thực hiện tội ác lẫn những người chứng kiến tội ác ấy chỉ có biểu hiện duy nhất là sự thờ ơ lạnh nhạt.

Cá nhân tôi muốn chia sẻ với các bạn một trải nghiệm. Đó là một ngày đau thương khi chúng tôi mất đi một người họ hàng thân thiết. Chiều hôm đó, tất cả chúng tôi đều có mặt tại địa điểm làm lễ hỏa thiêu. Người đó mất khi tuổi đời vẫn còn quá trẻ và điều đó càng làm tăng thêm nỗi đau cho mọi người. Trong lúc những nghi thức cuối cùng đang được thực hiện, mấy người phụ nữ và những đứa trẻ đang kêu gào than khóc khiến mọi người cảm động rơi nước mắt thì tôi bỗng nghe được một cuộc đối thoại giữa hai người đứng ngay sau lưng, đại để nội dung như sau:

“Em lấy được visa chưa?”

“Chưa, em còn chưa đi đăng kí nữa cơ,” người thứ hai trả lời. “Sau vụ tấn công 11/9 đại sứ quán Hoa Kỳ làm gắt lắm, tốt nhất là tiến hành nhanh đi”, “Em còn phải đến đó kí hợp đồng nữa đấy, chúng ta đầu tư cả đồng tiền vào rồi còn gì.” “Em biết rồi”, người thứ hai đáp lại.

Giàn thiêu được châm lửa, đến lúc này thì ai cũng cảm nhận được sức nóng và mùi khói bốc lên. Tuy nhiên hai người vẫn tiếp tục thì thầm nói chuyện, “Em đến bữa tiệc tối nay không? Khách hàng từ Úc và châu Âu của chúng ta cũng đến dự nữa, đó sẽ là cơ hội đáng giá cả đời, anh thấy thị trường này đang đến hồi khởi sắc rồi đấy.”

Người cha mất con đổ gục xuống suy sụp và mọi người đang lại gần ông cố gắng động viên tinh thần.

“Tốt nhất là có mặt ở đó trước tám giờ để có đủ thời gian từ từ thuyết phục trong lúc thưởng thức đồ uống.”

Tôi tiến lại gần chỗ người cha vẫn đang than khóc, vì hiển nhiên là chẳng hề thích thú gì khi nghe cuộc đối thoại tiếp diễn.

Nếu đây là sự phát triển mà con người có được thì tôi ước gì chúng ta không có nó còn hơn. Chúng ta đã trở thành những kẻ bất nhân theo đúng nghĩa đen của cụm từ ấy.

“Tôi thích lợn. Chó ngưỡng mộ chúng ta, mèo khinh thường chúng ta. Lợn coi chúng ta là những kẻ ngang hàng với chúng.”

– Winston Churchill⁽²⁾

Bằng hình thức này hay hình thức khác, bạo lực và đau thương vẫn đang hiển hiện trước mắt chúng ta, còn chúng ta thì đã trở nên miễn dịch với tất cả những thứ đó, như thể vừa tắt phụt đi chiếc ra-đa cảm xúc của mình. Chúng ta đang đứng yên trên một ngã tư đường trong màn sương dày đặc đến mức gần như không nhìn thấy gì.

“Nếu một kẻ ăn thịt người sử dụng dao và nĩa thì đó có phải là sự tiến bộ không?”

– Stainislaw J. Lec⁽³⁾

Vì sao điều này lại xảy ra với chúng ta?

Dường như chúng ta đã quên mất rằng những sức mạnh cơ bản của giá trị nhân bản và sự thịnh vượng chung của xã hội đang giảm dần trong suốt 40 đến 50 năm qua bởi một số lí do. Những thành tựu về mặt vật chất có được đã khiến cho cách nhìn nhận và gắn kết giá trị vào mọi thứ của chúng ta bị bóp méo – với quan niệm sai lầm về hệ thống giá trị. Vì thế con người bắt đầu tin vào chủ nghĩa tiêu thụ, chủ nghĩa cá nhân và chủ nghĩa khoái lạc, những thứ đang làm xói mòn hệ thống giá trị và nền tảng xã hội. Ba thứ chủ nghĩa trên đã đồng loạt tấn công vào mô hình xã hội thịnh vượng chung, một xã hội chứa đựng trong nó gia đình, môi trường làm việc và nhóm các quan hệ. Xét theo cách hiểu rộng hơn thì đây là sự thay đổi thái độ của con người, dẫn đến một loạt những tiêu chuẩn đạo đức mới nảy sinh.

Chủ nghĩa tiêu thụ là một trong những thành phần chính cấu tạo nên hệ thống giá trị, đạo đức của chúng ta ngày nay. Của cải vật chất của một người được họ sử dụng để kiểm soát, thống trị và cám dỗ những người khác. Ngoài ra thứ của cải vật chất ấy còn được con người liên kết nó với sự kính trọng, thanh thế và địa vị xã hội khiến cho cuộc sống của chúng ta càng trở nên xô bồ. Phương châm của ngày nay là “có được mọi thứ bằng mọi giá, lương tâm tính sau.” Vì thế mà ai cũng chạy theo thật nhanh, chỉ có điều là họ đang chạy đến đâu? Ai cũng trèo lên những chiếc thang, nhưng thường thì họ lại chọn sai thang để trèo. Các chiến dịch thương hiệu và quảng bá đang đổ thêm dầu vào lửa và càng tạo ra thêm nhiều những điều huyền hoặc rằng chỉ cần tiêu thụ sản phẩm của họ là người đó sẽ được toại nguyện và trở nên nổi bật so với những người khác. Mặc dù chủ nghĩa tiêu thụ đưa ra cho chúng ta cái lợi về mặt sở hữu một sản phẩm, nhưng nó không hề đáp ứng được các yêu cầu khác về mặt xã hội và văn hóa.

Chủ nghĩa cá nhân đang là giá trị đương đại quan trọng nhất thời nay, bản thân tôi cũng là một ví dụ của chủ nghĩa này. Thứ chủ nghĩa này tuyên truyền, thúc đẩy và làm người ta tin rằng nó đã giải thoát mình khỏi gánh nặng gia đình và sự kìm hãm của xã hội – cách nói nhẹ hơn của cụm từ nô lệ. Chủ nghĩa ấy được khái quát như sau, “Hãy tìm hạnh phúc của mình, khẳng định quyền cá nhân của mình, bảo vệ sự riêng tư của mình, chỉ cần yêu quý bản thân, thích thì hãy làm, tự cung tự cấp, đấu tranh cho sự thoải mái và quyền lợi của mình, những người khác tính sau.” Nó khiến bạn tin rằng không có gia đình, cộng đồng và đồng nghiệp thì bạn vẫn có thể tự tìm được hạnh phúc và thành quả trong cuộc sống theo cách nói: Ta có thể tự

làm một mình. Xu hướng này đang dần phá vỡ mối liên kết giữa các thành viên trong gia đình và chúng ta dường như đang lao tới một xã hội rời rạc ở cấp tế bào và phân tử.

Chủ nghĩa khoái lạc lại là một yếu tố quan trọng khác của tiêu chuẩn đạo đức mới. Nó truyền ý tưởng rằng thành quả, hạnh phúc và sự thỏa mãn đều có thể tìm thấy trong khoái lạc, nơi mà tình dục không bị cấm đoán và nhanh chóng trở thành một hành vi chính đáng chứ không phải là thứ gì đó xấu xa. Sở hữu và tiêu thụ hàng hóa cũng có thể cho bạn thứ cảm giác mãn nguyện như vậy và còn đảm bảo đó là hạnh phúc. Hệ thống giá trị mới này đã tàn phá chúng ta và dường như đâu đó trong cuộc sống, chúng ta đã quên đi những phẩm hạnh truyền thống như danh dự, chính trực, cảm thông, bốn phận, tận tâm, tin tưởng, tinh thần trách nhiệm, thậm chí là lòng tự tôn và tính tự trọng, trong khi những phẩm chất ấy đã dẫn dắt con người, gia đình và xã hội đến sự hợp tác.

Cách đây không lâu, các gia đình vẫn thường có thói quen cùng nhau ngồi ăn tối và kết hôn là chuyện lâu dài (ở Ấn Độ thì hiện nay vẫn vậy), đó là nơi mối liên kết giữa con người được vun đắp. Các cuộc đi chơi dã ngoại được tổ chức thật đơn giản, mọi người cùng nhau đi du lịch và con cháu vui vầy cùng ông bà trong những dịp nghỉ hè như một thứ nghi lễ tất yếu, khoảng thời gian đó mới thật hào hứng và vui vẻ. Ngày nay chúng ta sống trong một xã hội đề cao tính cá nhân, ai cũng có xe riêng, tivi riêng, tự do riêng và chuỗi giá trị riêng cho mình. Chúng ta tích lũy được rất nhiều trong 50 năm nhưng lại quên mất những gì đã học được trong suốt 5000 năm.

Mặc dù trong suốt 50 năm qua, hệ thống giá trị và đạo đức đang đi xuống nhưng ở đâu đó chúng ta vẫn tìm thấy những viên cảnh sát trung thực, những chính trị gia tận tụy, những viên chức ngay thẳng, những nhân viên trung thành, những giáo viên tận tâm, những nhà lãnh đạo tập đoàn cao quý, và còn nhiều công dân trung thực, bình dị và thực tế. Nếu không có những người như họ thì có lẽ giờ đây xã hội chúng ta đã sụp đổ không chừng. Nhưng cũng thật không may, bởi số lượng những người cảnh sát và chính trị gia như vậy nói riêng và những công dân tốt nói chung đang giảm đi nhanh chóng, đến mức mà tôi có cảm giác rằng việc duy trì được số lượng những người như vậy đã là một thử thách hết sức khó khăn.

Nhiều nghiên cứu gần đây, đặc biệt là trong vòng hai thập kỷ trở lại đây, đã chỉ ra rằng những tập đoàn lớn cũng đi theo hướng lãnh đạo dựa trên những phẩm hạnh truyền thống của xã hội, những giá trị đã được kiểm chứng qua thời gian như: trung thực, liêm chính, cảm thông, tận tụy, công bằng, thúc đẩy tập thể. Đặc biệt là các vị lãnh đạo và quản lý nào chu đáo, biết cách thiết lập sự tin tưởng giữa họ và nhân viên, có sự nhiệt tình và tôn trọng với các thành viên trong nhóm thì thường đạt được hiệu quả cao hơn và thành công hơn trong công việc. Nói theo ngôn ngữ tâm lý học thì vẫn có những khía cạnh khả năng của con người không phụ thuộc vào nhận thức, trong khi đó những khía cạnh phụ thuộc vào nhận thức sẽ bao gồm trí nhớ, trí tuệ và năng lực xử lý tình huống. Đầu những năm 90, có nhiều nghiên cứu được tiến hành dựa trên những yếu tố không phụ thuộc nhận thức trong vai trò giúp con người đạt được thành công cả trong cuộc sống lẫn công việc. Những nghiên cứu này đã đặt nền móng cho khái niệm “Trí tuệ xúc cảm”. Người sở hữu được những phẩm chất này sẽ đạt được thành công thực sự trong gia đình, xã hội và công việc.

Họ là những người chiến thắng về mọi mặt.

Hiếu theo cách rộng hơn, Trí tuệ xúc cảm giống như giả thuyết và hình mẫu có thể giúp con người thành công trên mọi phương diện cuộc sống, kiến tạo nên khả năng lãnh đạo tuyệt vời, phục hồi các hệ thống giá trị và vun đắp cho xã hội chúng ta.

TÁI ĐỊNH NGHĨA TRÍ TUỆ XÚC CẢM

Từ thời cổ xưa, con người luôn khát khao làm việc tốt hơn, kiếm tìm cho mình sự khuây khỏa và một cuộc sống tốt. Trong khi Đức Phật Gautam đề cập đến nghệ thuật tĩnh tâm qua *Thiền Minh Sát (Vipassana)* từ khoảng 600 năm trước Công nguyên triết gia Aristotle cũng đã nói về nghệ thuật kiểm soát cơn nóng giận từ những năm 300 trước Công nguyên. Những triết lí đơn giản mà cao quý về cách sống sao cho thành một người tốt đã được nhắc tới từ cách đây 2000 đến 3000 năm trên khắp những nước như Trung Quốc, Ả Rập, Ấn Độ và châu Âu. Những triết lí này dạy những phương thức đơn giản mà hiệu quả, nhấn mạnh vào những giá trị nhân bản. Thậm chí đến nay, chúng ta vẫn còn đang vật lộn với những vấn đề không mới như cách kiểm soát tâm trạng, thấu hiểu và quan tâm đến người khác – để sống một cuộc sống tốt đẹp hơn.

Dù ở thời nào hay môi trường, xã hội nào đi nữa thì trung thực, liêm chính và sự quan tâm thật lòng tới những người xung quanh vẫn là những đức tính quan trọng và được đánh giá cao.

Trong khoảng thời gian nhà bác học Albert Einstein giảng dạy môn Vật lí, người trợ lí của ông đã nhận thấy rằng năm học nào ông cũng dùng duy nhất một câu hỏi giống nhau trong bài kiểm tra hết môn. Thấy vậy, anh ta đã đến chỗ nhà khoa học được vinh dự nhận giải thưởng Nobel và hỏi, “Thưa giáo sư, năm nào ngài cũng hỏi duy nhất một câu hỏi giống nhau như thế thì chẳng phải các em học sinh sẽ dễ dàng trả lời được câu hỏi đó sao?” Einstein đã đáp lại rằng, “Anh bạn à, câu hỏi thì năm nào cũng như nhau, nhưng câu trả lời thì chẳng có năm nào giống nhau cả!” Mỗi năm, các học thuyết khoa học và kĩ thuật luôn thay đổi, những phương thức mới được tìm ra để chúng ta giải quyết các vấn đề. Các phát minh mới, những khám phá mới luôn xuất hiện và thách thức những gì đang tồn tại. Đó chính là lí do mà câu hỏi và các vấn đề năm nào cũng như nhau, nhưng câu trả lời cho chúng sẽ luôn thay đổi.

“Có nhiều con đường dẫn lên đỉnh núi, nhưng cảnh vật trên đó thì vẫn như vậy.”

– Ngạn ngữ Trung Hoa

Về mặt hành vi và cuộc sống của con người ngày nay, tôi thấy nếu đảo ngược lại câu của Einstein thì sẽ đúng. Các câu hỏi và vấn đề thay đổi liên tục hàng năm, nhưng câu trả lời thì chỉ có một – “quay trở lại với những điều căn bản”. Cha mẹ chúng ta đã phải đối mặt với những vấn đề khác với chúng ta trong suốt cuộc đời của họ. Rồi cũng sẽ đến lượt con cái chúng ta phải đối mặt trong thời niên thiếu và cả cuộc sống sau này.

Trong thời đại thay đổi chóng mặt và đầy hỗn loạn này, những gì sẽ đi cùng chúng ta chính là những giá trị nền tảng chắc chắn và sẽ không bao giờ thay đổi. Một lời sĩ nhục sẽ luôn là một lời sĩ nhục dù có ở trong thời kì nào đi chăng nữa, sự biết ơn sẽ luôn là sự biết ơn trong mọi thời kì – chỉ đơn giản vậy thôi.

Các nghiên cứu ngày nay đã chỉ ra rằng những nhà lãnh đạo đưa quốc gia của họ đến tự do,

những người thâu tóm được nền công nghiệp và những người đứng đầu tập đoàn đều có một điểm chung xuyên suốt quá trình lãnh đạo của họ – đó là bản năng sơ khai của con người, nghĩa là điểm mạnh của họ tập trung vào các giá trị nhân bản. Đặc biệt trong lĩnh vực kinh doanh, sự nhạy bén không phải là thứ tạo nên những người lãnh đạo xuất chúng, cũng không phải là khối lượng kiến thức chuyên môn kỹ thuật hay kỹ xảo tài chính giúp họ làm nên sự khác biệt. Thứ khiến những vị lãnh đạo xuất chúng, những người đạt được thành công ở vị trí cao nhất này khác biệt so với mọi người lại là những việc đơn giản như quan tâm đến mọi người, yêu thích và đam mê công việc của mình, có đạo đức, dũng cảm nhận lỗi, biết đứng dậy sau mỗi lần thất bại, hay thậm chí là chỉ cần hòa hợp được với mọi người. Nói cách khác, họ đã có thể xử lý và giải quyết các tình huống xảy ra trong môi trường tốt hơn những người khác. Họ thông minh về mặt cảm xúc và chín chắn hơn. Tất cả những gì tôi đã miêu tả ở trên đều thuộc về Trí tuệ xúc cảm.

Trí tuệ xúc cảm là khả năng chỉ có ở con người. Nó bao gồm những nguyên tắc cơ bản trên, những giá trị đạo đức và thể mạnh về tính cách cũng như ý chí của con người, những thứ tạo nên tính nết và cá tính của chúng ta.

Trong xã hội dựa trên nền tảng tri thức và dịch vụ như hiện nay, khi khả năng giải quyết vấn đề xảy ra giữa con người với con người và giữa con người với môi trường đang trở thành một vấn đề cấp thiết cho sự sống còn và thành công của một người thì Trí tuệ xúc cảm đã trở thành yếu tố dẫn đầu. Nó đã đang và sẽ trở nên rất quan trọng trong tương lai.

Vì vậy, Trí tuệ xúc cảm không phải là một xu thế quản lý mới nổi với vòng đời tồn tại chừng năm, sáu năm mà nó sẽ đồng hành cùng chúng ta mãi mãi – miễn là chúng ta vẫn còn tồn tại với tư cách là “con người”!

“Thành ngữ là câu diễn đạt ngắn gọn một quãng đường dài kinh nghiệm.”

– Miguel De Cervantes⁽⁴⁾

Chiếc tàu lượn siêu tốc của cảm xúc

Trái tim và trí óc là hai cỗ máy hoạt động không ngừng nghỉ trong suốt 24 giờ mỗi ngày. Trong khi trái tim dồn dập bơm máu thì cái đầu lặng lẽ làm việc, cả hai hỗ trợ lẫn nhau, giúp chúng ta trong suốt cuộc đời. Các nhân tố ngoại cảnh liên tục tác động vào chúng ta, từ đó mà chúng ta có những phản ứng phù hợp. Thông thường khi trí óc làm chủ, trái tim sẽ bơm máu đi nhanh hơn, còn khi trái tim cảm nhận, cái đầu có thể chìm vào trạng thái mơ màng, hạnh phúc hoặc vui sướng. Nói cách khác, môi trường xung quanh quyết định trạng thái tâm trí của chúng ta – thường thay đổi theo từng phút.

Hãy tưởng tượng một người tham dự một buổi thảo luận thú vị thì nhận được một cuộc gọi thông báo về việc anh ta vừa bị mất 20 vạn đồng rúp⁽⁵⁾ trên thị trường cổ phiếu, do CEO của công ty đó vừa bị bắt giữ vì một vụ lộn xộn tài chính. Thế là hạnh phúc của anh ta đã tiêu tan chỉ trong một phút. Tuy nhiên một người khác cũng tham gia vào buổi thảo luận trên lại nhận được tin là anh ta vừa trúng giải độc đắc từ một chiếc vé số mua tuần trước. Tin này đã khiến anh ta như ở trên mây. *Những gì chúng ta cảm nhận là cảm xúc của riêng chúng ta, chúng ta tạo ra nó bằng cách diễn giải thế giới xung quanh.* Mỗi người chúng ta đang đi trên chiếc tàu

lượn siêu tốc của cuộc đời, theo những khúc cua cao, thấp khác nhau. Khi tàu lượn lên đoạn dốc, bạn la hét và run sợ, khi nó lao xuống, tim bạn như muốn nhảy ra khỏi ngực. Biết cách xử lý thích hợp mỗi tình huống trong cuộc sống – dù bạn đang ở vị trí nào trên đường lượn – chính là Trí tuệ xúc cảm, xét theo ngữ cảnh rộng. Chiếc tàu lượn siêu tốc đưa bạn qua những đường hầm tối, vòng quanh những triền dốc núi, vận xoắn và đổi hướng, đi qua vòng nhào lộn làm nước bắn tung tóe vì tốc độ cao; trong một khoảnh khắc, bạn lao thẳng lên trời, vậy mà chỉ một tích tắc sau là mặt đất đã sầm sập ngay phía dưới bạn khiến tim bạn như ngừng đập.

Nghệ thuật đối phó với bản thân mình *đúng cách* trên chiếc tàu lượn siêu tốc cuộc đời chính là Trí tuệ xúc cảm.

Tương trợ lẫn nhau về mặt cảm xúc

Chúng ta cần củng cố lại bản thân, tìm những cách thức sáng tạo hơn để giải quyết khủng hoảng về mặt cảm xúc, điều mà chúng ta luôn phải trải qua trong suốt cuộc đời. Chúng ta cũng cần đưa ra sự tương trợ lẫn nhau về mặt cảm xúc. Có được sự hỗ trợ đó trong những khoảng thời gian tồi tệ là một sự cứu cánh với mỗi người, nó mang lại nhiều thứ hơn cả sự giúp đỡ về mặt tài chính hay vật chất.

“Nếu bạn mang một con chó đang đói khát về rồi cho nó một cuộc sống no đủ, nó sẽ không cắn bạn. Đây là điểm khác biệt cơ bản giữa một con chó và một con người.”

– Mark Twain

Những người sống trong trại dưỡng lão được chu cấp đầy đủ tiện nghi, thuốc men, thức ăn, có bác sĩ và y tá chăm sóc – tuy nhiên thứ họ không có là một người của riêng mình – họ không có được sự hỗ trợ về mặt cảm xúc. Họ khao khát được gặp con cái. Tỷ lệ tử vong của người già thường tăng cao nhất trong khoảng thời gian lễ Tạ Ơn hoặc những dịp tổ chức lễ hội tôn giáo, đó là khoảng thời gian họ muốn được ở bên những người thân yêu – chỉ cần những người đó nắm tay và ngồi cạnh họ là đủ.

Hãy nhớ, cho dù chỉ là với bạn bè và đồng nghiệp, sự hỗ trợ về mặt cảm xúc cũng là một phần rất quan trọng, tạo nên sự gắn kết và mối quan hệ dài lâu.

Khả năng của con người, Trí tuệ xúc cảm, chỉ số thông minh và thành công

Nhìn đồng hồ và nói ra được thời gian là một khả năng quá đổi bình thường của con người. Thậm chí ngay cả khi không hề có con số nào được khắc trên mặt của hầu hết những chiếc đồng hồ đeo tay ngày nay, thì một đứa trẻ 10 tuổi cũng có thể chỉ cần nhìn qua và nói ngay được thời gian trong tích tắc. Nhưng nếu là một chiếc máy vi tính dùng camera thì việc tính giờ sẽ tốn một lượng lớn các thuật toán và sự tương tác với máy tính để cho ra được kết quả đó.

Trong một cuộc thi, câu đố là một bức ảnh chân dung bị làm nhòe đi và được đưa ra trước mặt các đội chơi để xem ai có thể nhận ra và nói được tên của người ở trong bức ảnh. Một trong những đội chơi đã nhấn chuông và hô to – Elvis Presley^{[\[6\]](#)}!

Cách thức mà bộ não con người có thể đảm nhận nhiều chức năng khác nhau, thích ứng một cách nhanh chóng và học được nhiều kỹ năng là một đề tài khá kích thích trí tò mò. Trí óc con người làm việc dựa trên các phương pháp tự tìm tòi (còn gọi là quy tắc kinh nghiệm thực tiễn) còn máy tính thì đa phần làm việc dựa trên phương pháp thuật toán, các cỗ máy sẽ xử lý vấn đề theo từng bước một, dùng cách tiếp cận dựa trên logic để giải quyết vấn đề đưa ra.

Trong khi cố gắng nhân bản trí thông minh của con người dưới dạng trí tuệ nhân tạo với sự trợ giúp của máy móc và các hệ thống máy tính chuyên biệt thì điều khó khăn nhất đối với các nhà khoa học chính là làm sao để định nghĩa được ngay bản thân trí thông minh của con người.

Khả năng của con người có quá nhiều khía cạnh và các thuộc tính khác nhau khiến cho việc rút ra được định nghĩa về trí thông minh của con người trở nên vô cùng khó khăn. Và đó cũng là lí do khiến trí tuệ nhân tạo chỉ có thể làm việc hiệu quả nhất ở những hệ thống đặc thù yêu cầu phải có sự chuyên biệt như y học, khai thác dầu,... Đây chỉ là những hệ thống hỗ trợ thông tin chứ không phải là những hệ thống có thể đưa ra quyết định và những hệ thống đó chỉ có thể đưa vào người máy loại trí thông minh “thiên về kỹ năng”. Nhưng tất cả những thành tựu đó vẫn còn kém xa so với bộ não của con người. Chuyên gia tâm lí học David Wechsler đã đưa ra một định nghĩa đơn giản và thực tiễn về trí thông minh của con người là: “Tập hợp hay toàn bộ năng lực mà một cá nhân có được để hành động có mục đích, tư duy dựa trên lí trí và đối phó một cách có hiệu quả với điều kiện môi trường xung quanh.”

Đây là một định nghĩa khá khái quát nên các nhà khoa học và kỹ sư không thể sử dụng nó trong khoa học trí tuệ nhân tạo, tuy nhiên định nghĩa này đã chỉ ra được một khía cạnh vô cùng quan trọng là hành động có mục đích để đối phó một cách hiệu quả với điều kiện môi trường. Điều đó đã cho thấy rằng, “ngoại cảnh” (môi trường) đóng một vai trò rất quan trọng.

Như vậy khả năng của con người quá phức tạp để có thể đem đi so sánh, định hình hay “đóng hộp” vào trong một chiếc máy vi tính. Hay có thể nói, trí tuệ của chúng ta mạnh hơn nhiều so với những cỗ máy.

Khi cố gắng đo lường khả năng của con người, khái niệm Chỉ số thông minh hay còn gọi tắt là IQ đã ra đời và phát triển tại Pháp năm 1905.

Vào thời kì đó, họ chủ yếu tập trung đo lường trong các lĩnh vực như khoa học, toán học và công nghệ kỹ thuật đó là những lĩnh vực chủ chốt trong sự phát triển của chúng ta. Vì thế hiển nhiên những bài kiểm tra khả năng của con người dựa trên chỉ số thông minh IQ cũng bắt đầu hướng về tư duy logic, khả năng toán học, phân tích định lượng... Những khả năng này xét về khía cạnh nào đó thì cũng gần giống như khả năng của máy tính – những cỗ máy còn kém xa năng lực của con người.

Thậm chí cả những trường kinh tế danh tiếng nhất hiện nay cũng vẫn còn đưa ra các bài kiểm tra tranh tài dựa trên những tiêu chí ấy.

Do đây là thước đo duy nhất đối với trí tuệ con người nên nó đã trở thành một chuẩn phổ biến trên khắp thế giới (nhưng không chính thức). Vì thế mà trong cuộc Chiến tranh Thế giới thứ nhất, hơn một triệu người Mỹ đã bị triệu đi lính bằng cách dùng phương pháp Chỉ số thông minh (để chọn ra người nhập ngũ). Người ta tin rằng Chỉ số thông minh là món quà từ Thượng

để và cũng giống như một “canh bạc của giiên di truyền.”

Dù bạn nhận được gì thì đó cũng là của bạn – vì bạn không thể đòi hỏi thêm. Nói cách khác, một người không thể cải thiện chỉ số IQ “được ban tặng”. Mọi người cũng cho rằng chỉ số IQ chỉ phát triển thêm trong thời kì niên thiếu, còn sau đó trở đi nó sẽ không thay đổi.

Những món quà khác từ Thượng đế như khả năng ca hát, vẽ, sáng tác nhạc, chơi thể thao, làm thơ hay viết sách dường như không được tính đến trong chỉ số Thông minh của chúng ta. Tuy nhiên chính những khả năng này đã tạo nên những nhân vật nổi tiếng. Những năng lực trời phú của con người đã tạo nên những ngôi sao trong nhiều lĩnh vực và biến họ thành những người thành công, giàu có và nổi tiếng.

Những “khả năng có được nhờ kinh nghiệm của con người” tuy có phần đơn giản hơn nhưng lại khó định nghĩa và đo lường hơn. Ví dụ cách bạn đối xử với những nhân viên dưới quyền trong cuộc khủng hoảng chẳng liên quan gì tới việc bạn có là một người đam mê toán học hay một họa sĩ có những bức tranh sơn dầu tuyệt đẹp không. Dù là nhà khoa học hay không, chúng ta đều cần những phẩm chất như biết quan tâm tới người khác, biết vươn lên sau thất bại, kiểm soát những cơn bốc đồng và sự nóng giận. Cả các kĩ sư, diễn viên, nhà soạn nhạc, phi công, bác sĩ, luật sư và thậm chí cả chú hề trong rạp xiếc cũng cần đến những phẩm chất này.

Đó là những khả năng có thể tạo nên những nhà lãnh đạo quốc gia vĩ đại, những chiến sĩ đấu tranh vì tự do, những doanh nhân thành đạt và những vị lãnh đạo tập đoàn xuất sắc. Những phẩm chất này cũng tạo nên những người cha, người thầy, người mẹ tuyệt vời, và trên tất cả là những người bạn tuyệt vời. Chúng cũng sẽ làm nên những con người mạnh mẽ, đáng tin cậy mà bạn có thể kính trọng khi chẳng còn biết tin vào đâu. Chúng là những điểm sáng và là chỗ dựa đáng tin cậy khi bạn đối mặt với những phong ba bão táp trên đường đời. Những khả năng này – nội dung chính của cuốn sách – khi tập hợp lại chính là Trí tuệ xúc cảm của Con người.

Tôi vừa tóm tắt một cách khái quát khả năng của con người dưới ba dạng. Thứ nhất là khả năng tư duy bằng lí trí như đã được định nghĩa và đo lường bằng Chỉ số thông minh. Thứ hai là những khả năng liên quan đến các hoạt động sáng tạo mà Thượng đế đã ban tặng cho số ít người. Thứ ba là những khả năng có được nhờ kinh nghiệm của con người trong việc làm chủ thái độ, tính nết, cá tính của chính mình, thấu hiểu quan điểm của những người khác; những khả năng này được miêu tả bằng cụm từ Trí tuệ xúc cảm.

Hai khả năng đầu mà đối với một số người là may mắn, còn số khác là bất hạnh thì được xếp vào nhóm “may mắn trong di truyền.” Bạn gần như không thể làm gì để cải thiện được chúng. Ví dụ nếu không có sẵn tài năng thiên bẩm thì một người không thể trở thành danh họa Pablo Picasso hay nhà soạn nhạc lừng danh Mozart. Tương tự, nếu không có được Chỉ số thông minh cần thiết thì một người khó có thể trông mong đến việc đạt được thành tựu nào đó trong những lĩnh vực đòi hỏi chỉ số thông minh cao.

Khả năng thứ ba – được miêu tả trong khía cạnh Trí tuệ xúc cảm – là thứ có thể giúp một người trở nên vượt trội trong bất cứ lĩnh vực nào mà họ có khả năng học hỏi. Vì vậy mà khả năng này vẫn mang lại tia hi vọng cho những ai muốn cải thiện nó – dù họ đang hoạt động trong bất cứ lĩnh vực nào.

THUYẾT TRÍ THÔNG MINH ĐA DẠNG

Thuyết trí thông minh đa dạng được nhà tâm lí học, tiến sĩ Howard Gardner đưa ra, nói về bảy loại hình trí thông minh mà xét một cách khái quát thì chúng cũng nằm trong ba dạng tập hợp khả năng của con người mà tôi đã định nghĩa trước đó. Nói một cách ngắn gọn, bảy loại hình đó là:

- **Trí thông minh logic**

Đây là khả năng giải quyết các vấn đề có liên quan đến các con số và tư duy logic. Nó là năng lực trí tuệ trong việc suy luận và quan sát, được gọi là kĩ năng khoa học hay tư duy mang tính khoa học.

- **Trí thông minh ngôn ngữ**

Đây là khả năng giúp chúng ta viết tốt và xử lí ngôn ngữ ở mức hoàn hảo. Các nhà văn, tác giả sách và các nhà thơ là những người sở hữu loại hình trí thông minh này.

Hai loại hình trí thông minh trên gộp lại chính là nền tảng của các bài kiểm tra IQ, đó cũng là những khả năng thể hiện qua Chỉ số thông minh.

- **Trí thông minh vận động cơ thể**

Đây là khả năng giúp chúng ta chơi thể thao và xử lí các hoạt động thể chất tốt hơn so với những người khác. Như chúng ta đã biết, một vận động viên có khả năng học hỏi bất kì môn thể thao nào một cách dễ dàng. Tuy có thể chỉ vượt trội trong một hoặc hai môn thể thao, nhưng người đó cũng có thể thực hiện khá tốt các môn thể thao khác nữa.

- **Trí thông minh âm nhạc**

Đây là khả năng xử lí âm nhạc, âm điệu và nhịp điệu. Tương tự, các nhà soạn nhạc có thể sử dụng những nhạc cụ mới và học cách dùng nó rất dễ dàng, bởi như người ta vẫn nói, âm nhạc đã ăn sâu vào máu họ.

- **Trí thông minh không gian**

Đây là khả năng định hướng, giúp thoát ra khỏi mê cung hay nhận thức được các vật từ những góc nhìn khác nhau.

Ba loại hình trí thông minh trên gộp lại chính là phần tài năng mà Thượng đế đã ban tặng cho những ca sĩ, nhạc sĩ và các vận động viên.

- **Trí thông minh xã hội**

Những người có thể mạnh về trí thông minh xã hội sẽ có khả năng điều chỉnh cảm xúc sao cho hòa hợp với của những người khác. Họ có năng lực tinh tế trong việc hiểu được mình muốn gì. Nói chung, họ có khả năng xử sự rất tốt với mọi người xung quanh.

• Trí thông minh nội tâm

Những người mang trong mình thể mạnh về loại hình này sở hữu năng lực nhận biết được cảm giác và cảm xúc của bản thân. Họ nhận thức rất rõ về bản thân mình. Đây là một kiểu rất riêng của trí thông minh. Những người có trí thông minh này có thể dẫn dắt hành động của mình khá tốt.

Hai loại hình trí thông minh trên gộp lại chính là cơ sở của Trí tuệ xúc cảm, hay còn gọi là khả năng về mặt kinh nghiệm giúp con người ứng xử với bản thân và những người xung quanh.

Một nghiên cứu đã chỉ ra rằng 20% khả năng của con người thuộc về khía cạnh Chỉ số thông minh, 80% còn lại là những khả năng như Trí tuệ xúc cảm, sự sáng tạo, kỹ năng nghệ thuật mà phần lớn số này được đo lường bởi Chỉ số cảm xúc.

Ngoài ra, 20% thành công có được là dựa vào Chỉ số thông minh, trong khi 80% còn lại dựa vào Trí tuệ xúc cảm và các khả năng tương ứng. Đã có những trường hợp người đạt được Chỉ số thông minh 160 vẫn thất bại, và có những người với Chỉ số thông minh thấp hơn 90 nhưng vẫn thành công. Tương tự, vẫn có những người có IQ trên 150 làm việc cho những người có IQ thấp hơn 90. Từ đó có thể kết luận rằng một người với Chỉ số thông minh cao chưa chắc đã thành công.

Một kỹ sư có Chỉ số thông minh cao vẫn có thể là một doanh nhân hoặc một CEO thất bại bởi anh ta kém về những khả năng khác như xử lý vấn đề giữa mọi người, xử lý tình huống hay thậm chí kiểm soát ngay chính tính khí của mình. Những diễn viên diễn xuất tốt vẫn có thể hủy hoại sự nghiệp của mình nếu họ đi nói xấu các ngôi sao khác, các đạo diễn hoặc nhà sản xuất. Những người nổi tiếng đôi khi vẫn gây ra những vụ chấn động lớn bởi họ không chịu nổi sức ép của áp lực!

Vì vậy, Trí tuệ xúc cảm mang hàm ý một lối sống đơn giản, những giá trị nhân văn cơ bản, một tính cách mạnh mẽ, những thứ có ảnh hưởng đến thành công – và đôi khi là nhân tố quyết định bạn thành công hay thất bại.

Trí tuệ xúc cảm thực chất là việc đưa cảm xúc vào trong lối sống. Trên thực tế, lối sống này rất phổ biến, nhưng lại hiếm khi được áp dụng và hầu như không được phát triển. Vì thế áp dụng Trí tuệ xúc cảm là một yêu cầu cấp thiết cho mọi người trong mọi thời đại.

VẬY TRÍ TUỆ XÚC CẢM LÀ GÌ?

Tất cả chúng ta đều phải đối mặt với môi trường, con người, các tình huống và hơn hết là chính bản thân mình mọi lúc trong suốt cuộc đời. Ai cũng phải đối mặt với những “vấn đề trong cuộc sống” này, không phân biệt địa vị, tín ngưỡng, văn hóa, nghề nghiệp và giới tính. Trí tuệ xúc cảm là sức mạnh nội tại giúp chúng ta đối phó với những vấn đề này, vì vậy mà nó cần được phát triển. Như tôi đã đề cập từ trước, đây là những khả năng mà con người có thể học hỏi, và với nỗ lực có ý thức, chúng ta sẽ có thể xử lý các vấn đề trong cuộc sống tốt hơn nữa.

Trí tuệ xúc cảm giống như một lời nhắc nhở chúng ta trở lại với giá trị cốt lõi, để khiến chúng ta trở thành một người tốt, một công dân tốt, một chuyên gia tốt. Công cụ này nếu được sử

dụng có hiệu quả trong môi trường ngày nay để cải thiện chất lượng cuộc sống, thì sẽ tạo ra những con người tốt hơn, những nhà quản lý và lãnh đạo xuất sắc hơn, khiến chúng ta thấy mãn nguyện hơn, quan tâm đến mọi người và năng động hơn. Trí tuệ xúc cảm như một con dao sắc giúp con người ứng phó với cuộc sống hàng ngày và giải quyết những vấn đề đặt ra trong môi trường sống của chúng ta.

Trí tuệ xúc cảm đóng vai trò quan trọng trong mọi trường hợp, ví dụ như khi bạn thảo luận sôi nổi trong một bữa tiệc, ứng xử với con cái ở nhà, nghe điện thoại, xử lý một sự việc bất ngờ khi đang đi bộ trên đường, hay đưa ra một quyết định quan trọng sau cuộc thảo tại nơi làm việc. Do Trí tuệ xúc cảm luôn liên quan đến các giá trị cơ bản, những đặc điểm tính cách quyết định hành vi và phản ứng của chúng ta trong mọi thời điểm nên chúng ta cần phải làm chủ được nó – dù bạn có là một giám đốc trong một công ty, một chuyên gia về lĩnh vực nào đó, một sinh viên, một người nội trợ hay một người bán hàng rong trên đường đi nữa. Có thể nói Trí tuệ xúc cảm có mặt ở khắp nơi với sức ảnh hưởng rất lớn.

“Nếu lịch sử lặp lại và những sự việc không mong muốn vẫn cứ xảy ra thì quả thực con người thật bất tài trong việc học hỏi từ những kinh nghiệm “

– George Bernard Shaw⁽⁷⁾

Chẳng có thứ gì lại đến với chúng ta một cách dễ dàng. Khi bạn thấy một Arnold Schwarzenegger⁽⁸⁾ với những múi cơ bụng đồ sộ và một cơ thể cường tráng, hãy nhớ rằng anh phải đẩy tạ thường xuyên và kiểm soát khẩu phần ăn hàng ngày. Anh khỏe mạnh về mặt thể chất. Tương tự, để có được một “cảm xúc khỏe mạnh”, chúng ta cũng cần liên tục cố gắng và xem xét điểm mạnh lẫn điểm yếu của mình. Hãy trau dồi những ưu điểm của mình nhiều hơn nữa và cố gắng cải thiện nhược điểm. Thật may là về mặt cảm xúc, 80% chúng ta đều ổn. Chỉ có từ 10 đến 20% là cần cải thiện. Chẳng hạn, một số người rất có khả năng kết giao và hòa hợp với mọi người, tuy nhiên họ lại gặp vấn đề trong việc kiểm soát tính khí. Những người thuộc trường hợp này nên nỗ lực cải thiện vấn đề kiểm soát tính khí của mình. Nhiều người khác thì không gặp vấn đề gì trong việc kiểm soát tính khí, nhưng lại thường cho mình là “trung tâm”, đó là biểu hiện của việc họ thiếu đi sự cảm thông và không quan tâm nhiều tới người khác. Những người ở trong trường hợp này cần xem xét lại vấn đề mà họ đang gặp phải.

Các vận động viên và những người tập thể hình luyện tập để cải thiện điểm yếu của họ. Có người cần tập để phát triển bắp tay và cơ vai, người khác thì cần tập thêm cơ bụng. Trong lúc đó họ cũng liên tục để tâm đến các phần ưu điểm khác trên cơ thể của mình chứ không bao giờ phớt lờ đi phần còn lại của cơ thể. Chúng ta cũng vậy, cần nỗ lực ở cả mặt mạnh và mặt yếu của mình một cách toàn diện.

Trên thực tế, chúng ta ai cũng cần hành động theo hướng “Tối ưu hóa Cảm xúc” để đạt được kết quả cao nhất trên các lĩnh vực và mang lại thành công.

CẢM XÚC VÀ ĐỘNG LỰC

Trong ngày hội phụ huynh, một cậu bé sẽ diễn tốt hơn trên sân khấu khi thấy cha mẹ mình đang ngồi trên ghế khán giả. Điều này cũng đúng với một diễn viên, anh ta có xu hướng diễn xuất tốt trước mặt khán giả hơn là lúc tập dượt. Khi có sự phản hồi từ khán giả, hoặc đơn thuần chỉ cần có người xem, thì màn biểu diễn của họ đều tốt hơn trông thấy.

Khi bạn đánh giá cao một người, người đó sẽ làm việc hiệu quả hơn bởi anh ta cảm thấy “dễ chịu” và được thúc đẩy. Khi bạn cổ vũ trên hàng ghế khán giả, các thành viên trong đội bóng đá sẽ như được tiếp thêm sức mạnh và chiến thắng. Khi bạn xúc phạm một người giữa nơi công cộng, anh ta sẽ không còn nhiệt tình và vì vậy làm việc kém hiệu quả. Những tiếng hô vang giữa chiến trận sẽ kích thích cảm xúc dâng trào, thúc đẩy con người chiến đấu cả trong những tình huống tưởng như không thể và sẵn sàng hi sinh tính mạng của bản thân. Vì vậy, ta có thể thấy được mối liên kết chặt chẽ giữa trạng thái cảm xúc và trạng thái được thúc đẩy, đồng thời có một mối liên kết rất rõ ràng giữa động lực và thành công.

Sự thành công và thất bại của một người phụ thuộc vào mức độ động lực của anh ta. Xét trên diện rộng thì nó quyết định vận mệnh của cả một tổ chức. Chỉ tính riêng ở Hoa Kỳ, mỗi năm các nhân tố làm mất đi động cơ thúc đẩy đã khiến quốc gia này thiệt hại 170 tỉ đôla do năng suất sản xuất thấp.

Nhưng khi chính phủ mới là một bộ phận có uy tín, nó làm thay đổi tâm trạng của một quốc gia. Vì thế bản thân tôi cho rằng động lực là một trạng thái tinh thần được bao bọc bởi sự “Kích thích cảm xúc” và không nên tách biệt nó trong mối tương quan với những sự việc xung quanh.

Điều gì thúc đẩy bạn?

Nhìn chung, động lực được chia làm hai loại: động lực ngoại cảnh và động lực nội tại. Động lực ngoại cảnh được cho là có hiệu quả đến khi nào những tác nhân thúc đẩy bên ngoài còn tồn tại. Một khi những tác nhân này biến mất thì sẽ không còn động lực.

Có ông giáo già yếu nghị hưu sống trong một căn nhà với khu vườn nhỏ. Hàng ngày mấy cậu học sinh trong trường thường nghịch ngợm ném đá vào nhà để trêu chọc ông – chúng rất lấy làm khoái chí. Mặc cho ông dùng đủ mọi cách khuyên can, chúng vẫn tiếp tục trò quậy phá. Cuối cùng ông đã nghĩ ra một ý tưởng độc đáo. Ông nói với chúng rằng ông muốn làm một hòn non bộ trong vườn và sẽ trả một đồng ru-pi cho mỗi viên đá chúng kiếm được, tuy nhiên ông nói rằng muốn chúng chỉ chọn và ném những “viên đá cuội tròn” vào để làm cho hòn non bộ đó trông đẹp hơn. Nghe vậy, chúng hớn hỏ bắt đầu tìm nhặt và ném những viên đá cuội tròn vào cho ông. 15 ngày sau, ông giáo già bảo chúng rằng do chi phí đắt đỏ nên giờ ông sẽ chỉ trả chúng 50 paisa⁽⁹⁾ một viên. Nhóm học sinh này phản đối nhưng rồi vẫn miễn cưỡng tiếp tục ném những viên đá cuội. 15 ngày sau, ông lại bảo với chúng rằng ông chỉ có thể trả mỗi viên 5 paisa mà thôi.

Từ đó về sau, nhóm học sinh ấy không còn ném đá vào nhà ông nữa.

Chúng ta có thể phân tích câu chuyện này như sau: lúc đầu, nhóm học sinh chỉ ném đá cho vui (động lực nội tại). Sau đó hành động này đã được nối kết với tiền công (động lực ngoại cảnh). Vì vậy ngay khi yếu tố động lực ngoại cảnh bị triệt tiêu, động lực của nhóm học sinh này cũng biến mất. Điều thứ nhất có thể rút ra được từ câu chuyện này là bạn có thể có được động lực nội tại thông qua những hoạt động mang lại cảm giác mạnh, còn điều thứ hai là động lực ngoại cảnh chỉ tồn tại được khi có các yếu tố tác động từ bên ngoài.

Một cậu bé yêu thích bóng đá sẽ vẫn chơi đá bóng cho dù nhiệt độ ngoài trời có lên tới 40°C. Dù trời mưa hay trời nắng, cậu bé vẫn sẽ chơi, vì cậu yêu mến môn thể thao này. Và rồi cậu thiếu niên đầy nhiệt huyết đó trở thành những Beckhams, Peles – những ngôi sao bóng đá. Vì vậy, động lực nội tại được kích thích bởi cảm xúc hay đơn giản chỉ vì đó là điều bạn muốn làm, chính là thứ động lực tồn tại bền vững nhất.

Điểm mấu chốt ở đây là mỗi người chúng ta cần tìm ra những điều có thể mang lại sự mãn nguyện mà chúng ta có thể tận hưởng. Nếu ở vị trí của những nhà quản lý và lãnh đạo, chúng ta cần tạo ra một bầu không khí “có lợi cho cảm xúc” để mọi người có thể tự do sáng tạo, xúc động và hào hứng trong công việc. Môi trường làm việc phải là nơi khuyến khích, thúc đẩy con người phát huy hết khả năng của mình. Ngày nay, các công ty có xu hướng đầu tư nhiều vào các không gian văn phòng thời thượng, các quầy phục vụ ăn uống sang trọng và các phòng tập thể hình đắt tiền nhằm tạo ra cho nhân viên của họ một nơi làm việc đầy đủ tiện nghi. Tuy nhiên điều quan trọng hơn ở đây là họ cần tạo ra cho nhân viên của mình thứ cảm giác gần gũi, tự hào về tổ chức, tự hào về công việc mình đang làm, sự thân thiết, và trên tất cả là cảm giác “thoải mái” từ sự hòa hợp về mặt cảm xúc.

CON NGƯỜI, NHÀ QUẢN LÝ, NHÀ LÃNH ĐẠO VÀ NHỮNG NGƯỜI DẪN DẮT

Nhà quản lý là những người quản lý con người. Nhà lãnh đạo là những người quản lý với tấm lòng chân thành nhất, còn người dẫn dắt là những nhà lãnh đạo biết quan tâm chân thành nhất. Muốn trở thành những nhà lãnh đạo và những người dẫn dắt, một người cần phải leo lên được từng “nấc thang cảm xúc” này.

“Mỗi người đều có ba tính cách – một là tính cách anh ta thể hiện, hai là tính cách anh ta có, và ba là tính cách anh ta nghĩ rằng mình có.”

– Alphonse Karr [\(10\)](#)

Những nhà lãnh đạo xuất chúng luôn có mối liên kết và thu hút về mặt cảm xúc, có thể tinh tế như sự hấp dẫn giới tính. Không cần nói thành lời họ cũng có thể cho bạn thấy rằng họ quan tâm đến bạn. Họ nắm tay bạn trong cuộc khủng hoảng, mà vẫn không để lộ. Họ thể hiện sự khoan dung khi bạn mắc lỗi lầm. Họ đi trước đường đầu mà không mấy may bạn tâm đến bản thân. Trong tai họa, họ là người bạn có thể nương tựa. Nói một cách ngắn gọn, họ là những người tốt và luôn đồng hành cùng bạn.

Những người dẫn dắt không phải lúc nào cũng là những nhà lãnh đạo tập đoàn doanh nghiệp lớn. Bạn có thể tìm thấy một người dẫn dắt ngay chính trong thầy, cô giáo, bạn bè, cha mẹ hay ông bà của bạn.

Nếu tra cứu trong cuốn từ điển Random House, bạn sẽ thấy cụm từ “người dẫn dắt” (mentor) được miêu tả là “Đáng tin cậy, Hiểu biết, Người khuyên bảo, cố vấn.” Người lãnh đạo và những nhà quản lý là người hiểu biết và hay đưa ra lời khuyên tư vấn tuy nhiên không may là họ thường không được tin cậy. Cá nhân tôi cho rằng niềm tin là yếu tố quan trọng nhất cho bất kì ai muốn được công nhận là một nhà lãnh đạo và người dẫn dắt. Mọi người nên cảm thấy thoải mái và hoàn toàn tin tưởng vào người đó. Nhà lãnh đạo thường có được niềm tin lớn của những người mà họ dẫn dắt. Còn người dẫn dắt thì có khả năng diễn giải cho mọi người hiểu và nghe theo cách giải quyết, sự ưu tiên, niềm tin và những ưu điểm họ đưa ra. Những người này phát triển kĩ năng để dẫn dắt những người khác đến với họ, sau đó hướng dẫn, chuẩn bị, thúc đẩy, kích thích chứ không bao giờ xô đẩy – như một người cha dạy đứa con cách chơi môn

cri-kê vậy. Phẩm chất cao quý nhất và không thể thiếu của một người dẫn dắt chính là luôn đưa ra một “chỗ dựa tình cảm” hay thậm chí chỉ đơn giản là một bờ vai để dựa vào và khóc bất kì lúc nào một người cần đến.

Đây là những vai trò mà trong cuộc sống, đôi khi chúng ta phải thực hiện. Dù là bậc cha mẹ hay cô bác, giáo viên hay những nhà quản lí và lãnh đạo – mỗi khoảng thời gian chúng ta lại đóng những vai trò khác nhau – nhưng chúng ta đều có chung một vai trò là người dẫn dắt. Bất cứ nơi nào bạn đứng, hãy đứng thẳng lưng để mọi người có thể luôn có một chỗ dựa vào bạn.

Để tạo được dấu ấn trong cuộc đời và trong lòng những người khác, bạn có thể ở trong vai trò của một người dẫn dắt miễn là bạn đủ nỗ lực leo lên được nấc thang cảm xúc này.

Như vậy, muốn leo lên được bậc cứ nấc thang nào thì điều quan trọng là chính bạn phải nỗ lực, bởi không ai có thể làm điều đó thay bạn.

TÓM TẮT

Con người chúng ta đã tạo nên một bước tiến khổng lồ về mặt vật chất, nhưng thật không may, trong 50 năm qua, chúng ta đã để cho khía cạnh nhân văn bị xói mòn nghiêm trọng.

Những phương pháp được kiểm chứng qua thời gian và những giá trị nhân văn dường như đã dễ dàng bị lãng quên, và đó là lí do khiến chúng ta, với tư cách là những con người, thiếu đi sự quan tâm cơ bản nhất đối với những người khác.

Chúng ta cần quay lại với những giá trị căn bản của con người, đã được các thế hệ đi trước khám phá ra từ thời Đức Phật, triết gia Aristotle hay Khổng Tử. Những nghiên cứu khoa học gần đây đã phân tích một khối lượng dữ liệu khổng lồ trên nhiều phương diện nghề nghiệp và con người cũng đã chỉ ra rằng chúng ta cần xem xét những kĩ năng cảm xúc có thể dùng để giải quyết các vấn đề giữa con người với con người. Những người biết cách kết nối với thành viên trong nhóm, quan tâm đến họ và có khả năng quản lí trạng thái cảm xúc của bản thân tốt hơn mọi người sẽ có xu hướng đạt nhiều thành công hơn so với kĩ sư sáng giá hay một chuyên gia nào đó thiếu những phẩm chất này. Hiện nay, những khả năng này được gọi chung dưới cái tên Trí tuệ xúc cảm. Con người đã bắt đầu chú ý đến Trí tuệ xúc cảm và đang có những động thái gắn kết nó vào trong mỗi cá nhân cũng như tổ chức.

Cảm xúc đóng một vai trò quan trọng trong sự tồn tại của con người. Mỗi khoảnh khắc sống là một trải nghiệm về mặt tình cảm – giống như chúng ta đang lao đi trên chiếc tàu lượn siêu tốc của cảm xúc. Biết cách đối phó với cảm xúc trong lúc đang lao đi chính là điểm quan trọng của Trí tuệ xúc cảm. Ai trong số chúng ta cũng cần học cách làm được như vậy. Tất cả chúng ta đều cần sự nhạy cảm trong cảm xúc dù chúng ta đang làm nghề gì, khả năng kiểm soát tới đâu hay chúng ta đang điều hành ở vị trí nào.

Động lực có mối liên hệ trực tiếp với cảm xúc, không có sự kích thích về mặt cảm xúc thì con người cũng không thể có được động lực. Mà một phần lớn động lực đó phải được chính bản thân chúng ta thực hiện. Bạn cần tự thúc đẩy bản thân để thay đổi hành vi và tính cách – những người khác chỉ có thể hướng dẫn và thuyết phục bạn mà thôi.

Để trở thành những nhà lãnh đạo và người dẫn dắt, chúng ta phải vượt lên khỏi những suy nghĩ thông thường. Những vai trò này đưa ra những yêu cầu cao, thách thức lớn, đòi hỏi sự nhất quán và những nỗ lực cho những ai muốn vươn tới nó. Một người có nhiều khả năng sẽ đạt được đến hai nấc thang này nếu họ cố gắng không ngừng nghỉ. Đây chính là những khía cạnh mới để làm nên thành công.

“Chúng ta có thể dễ dàng khoan dung cho một đứa trẻ sợ bóng tối; bởi tấn bi kịch của cuộc đời chỉ thực sự bắt đầu khi con người sợ ánh sáng.”

– Plato [\(11\)](#)

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

1. Ai là hình mẫu của bạn? Đây là năm phẩm chất lớn mà bạn ngưỡng mộ ở người ấy?
2. Bạn cảm thấy mình có những phẩm chất nào mà mọi người có thể ngưỡng mộ và nể trọng? Hãy liệt kê những phẩm chất ấy.
3. Hãy nhẩm lại phần thuyết trí thông minh đa dạng trong đầu rồi viết ra những loại hình trí thông minh mà bạn có.
4. Hãy ghi nhớ những ưu điểm mà bạn vừa liệt kê ở trên và tự nhắc mình nâng chúng lên thành thế mạnh của bạn.
5. Hãy liệt kê những phẩm chất để bạn có khả năng làm một người dẫn dắt/lãnh đạo. Hãy sử dụng những phẩm chất đó để quản lý, hướng dẫn cho mọi người trong gia đình và ở nơi làm việc.
6. Hãy viết ra bất cứ sự kiện nào mà bạn nghĩ rằng mình đã hỗ trợ về mặt cảm xúc cho người khác.
7. Hãy liệt kê những phẩm chất cần thiết của một người trong:

- Gia đình

- Công việc

- Nhóm quan hệ xã hội của bạn

8. Hãy nghĩ về một sự kiện để lại ảnh hưởng sâu đậm đến bạn, khiến bạn có một sự thay đổi lớn trong đời.
9. Hãy nghĩ về một sự kiện mà bạn đã có những hành động lẽ ra không nên có, và đến tận bây giờ bạn vẫn còn cảm thấy có lỗi.
10. Trong cuộc sống hối hả ngày nay, theo bạn những hành động nào có thể giúp cân bằng giữa công việc và cuộc sống gia đình?

PHẦN 2

NĂNG LỰC CON NGƯỜI

Bề dài và bề rộng của năng lực con người

“Không phải thứ gì cân đo đong đếm được cũng quan trọng, và không phải thứ gì quan trọng cũng cân đo đong đếm được.”

– Albert Einstein

ĐÁNH GIÁ ĐÚNG VẤN ĐỀ

Trong phần trước chúng ta đã thảo luận về sự đa dạng của khả năng của con người. Tiềm năng của chúng ta là vậy, không một định nghĩa nào có thể giải thích một cách chính xác trí tuệ con người là gì, và theo cách nói rộng hơn – chính là năng lực của con người. Bảy loại hình trí thông minh mà tôi đã giới thiệu sơ lược ở phần trước đã bao hàm toàn bộ tiềm năng của con người.

Tóm lại, chúng ta có *Năng lực khoa học* bao gồm tư duy logic, toán học và trí thông minh ngôn ngữ, còn trí thông minh vận động cơ thể, trí thông minh âm nhạc và trí thông minh không gian thuộc về phần *Năng lực thiên phú*, năng lực này thường thấy ở các vận động viên, họa sĩ và nhà soạn nhạc.

Hai loại hình còn lại, Trí thông minh xã hội và Trí thông minh nội tâm, không được thể hiện rõ ràng như năng lực khoa học và năng lực thiên phú, tuy nhiên chúng lại là hai yếu tố quan trọng nhất có ảnh hưởng tới thành công hay thất bại của chúng ta. Khi xếp chung hai loại hình trí thông minh mang tính cảm xúc này lại với nhau, chúng có thể được gọi là *Năng lực cảm xúc* hay còn gọi khác là Trí tuệ xúc cảm.

Trên đây là những phần chính trong năng lực của con người, thứ khiến cho mỗi người là một cá thể độc nhất, cũng là thứ tạo ra sự khác biệt giữa những người đạt được thành công hay thất bại trong xã hội. Tuy chúng là các năng lực riêng biệt, nhưng chúng ta luôn sử dụng chúng theo phương thức “trộn lẫn và tương thích”. Chính những khả năng cơ bản này – theo một tỉ lệ thích hợp – thể hiện sự khác biệt giữa một người làm việc hiệu quả và một người làm việc không hiệu quả.

Một người chơi trống và bộ gõ cần có Trí thông minh âm nhạc cần thiết (có nghĩa là âm nhạc đã ăn sâu vào máu họ) để cảm nhận nhịp và phách. Tuy nhiên nếu muốn nổi tiếng và thành công, anh ta còn cần khả năng thấu hiểu và ý thức được khán giả thích gì. Anh ta cũng cần có được những thuộc tính cần thiết của Trí thông minh vận động cơ thể để có thể điều khiển cùng lúc tay chân một cách nhẹ nhàng và uyển chuyển.

Một chính trị gia cần có năng lực về mặt cảm xúc để có thể cảm nhận được tâm trạng của đám đông, và anh ta cũng cần đến những năng lực về mặt ngôn ngữ để có những bài phát biểu thú vị. Ngoài ra, một chính trị gia cũng cần có tư duy logic trong quá trình giải quyết các tình huống.

Trên thực tế, nếu năng lực cảm xúc, trí tuệ khoa học và khả năng thiên bẩm được kết hợp một cách hài hòa với nhau thì kết quả sẽ là thứ thần dược diệu kì. Hiệu quả của chúng thậm chí còn lớn hơn nhiều so với khi ta cộng kết quả của từng loại năng lực riêng biệt.

Ngoài ra, Năng lực cảm xúc còn mang lại cho ta nguồn sức mạnh ý chí để có thể làm được mọi việc. Vì thế nó còn đóng vai trò là “chất xúc tác”. Nếu không có “chất xúc tác” này thì dù bạn có được tài năng thiên phú hay trí tuệ khoa học đi chăng nữa cũng sẽ không tận dụng được thế mạnh của chúng, thậm chí còn làm mai một đi những năng lực ấy. Xét trên phương diện số học thì Năng lực cảm xúc hay còn được gọi là Trí tuệ xúc cảm vốn bao gồm hai trên bảy loại hình trí thông minh con người mà đến nay chúng ta đã khám phá được, nghĩa là Năng lực cảm xúc chỉ chiếm chưa đầy 30% trên tổng năng lực hành vi của con người. Tuy nhiên có một thực tế là chỉ cần tính riêng Năng lực cảm xúc này thôi, chúng ta cũng đã có thể tạo ra một sự khác biệt rất lớn giữa ranh giới của thành công và thất bại. Đa phần Năng lực cảm xúc không chỉ đóng vai trò hỗ trợ mà còn tăng khả năng thành công trong bất kì lĩnh vực nào con người thực hiện.

Để làm ra một cân sữa đồng ⁽¹⁾, chúng ta chỉ phải cho vào trong một cân sữa nguyên liệu duy nhất một thìa sữa đồng nhỏ để lên men. Điều mà một thìa sữa đồng nhỏ có thể làm cũng chính là điều mà Năng lực cảm xúc có thể tác động lên chúng ta.

Một vận động viên bóng chày dù kĩ thuật tốt đến mấy mà không có tinh thần đồng đội thì cũng chẳng thể làm nên điều gì. Công việc của anh ta không phải chỉ có duy nhất việc đánh cho bóng bay ra tới đường biên của sân. Anh ta sẽ không phải là một cầu thủ tốt nếu như anh ta không thể hiện được tinh thần thể thao, không biết cách đối mặt với thất bại. Trong một trận bóng chày, một vận động viên sẽ phải nỗ lực rất lớn và chơi dưới áp lực rất cao. Do vậy muốn trở thành một vận động viên giỏi thì cần những yếu tố khác hỗ trợ ngoài kĩ thuật chơi. Hãy nhớ rằng, nghệ sĩ Michelangelo ⁽²⁾ đã phải trải qua bảy năm treo mình trên giàn giáo để hoàn thành kiệt tác trên trần Nhà thờ Sistine. Từ đó ta có thể thấy rằng sự kiên cường, bền bỉ cùng tính kiên nhẫn chính là những yếu tố góp phần tạo nên một nghệ sĩ tài ba.

Các nghiên cứu đã chứng minh và thời gian đã chứng thực cho những điều mà bấy lâu nay chúng ta vẫn thường tin tưởng – rằng cảm xúc chính là những yếu tố tiên quyết tạo nên khả năng lãnh đạo và thành công của mỗi người. Bản thân Trí tuệ xúc cảm vốn được coi là nền tảng của khả năng lãnh đạo, thích nghi và thành công. Cá nhân tôi thấy trước kia cảm xúc được thể hiện nhiều hơn, mang lại ảnh hưởng lớn lao hơn khi con người biết quan tâm chăm sóc lẫn nhau, tin tưởng và tôn trọng nhau. Đến khi đạt được những thành tựu về mặt vật chất thì chúng ta lại có xu hướng trở nên lãnh đạm hơn – và đó chính là nguyên nhân dấy lên lo ngại.

NĂNG LỰC CẢM XÚC

Vừa rồi tôi đã trình bày về những gì mỗi người chúng ta có thể làm được cũng như tầm quan trọng của Trí tuệ xúc cảm xét theo khía cạnh “tổng quan năng lực cá nhân”. Giờ tôi sẽ đi sâu hơn về miêu tả Trí tuệ xúc cảm.

John Mayer ⁽³⁾ và Peter Salovey ⁽⁴⁾ là hai nhà tâm lí học đã đưa ra thuật ngữ Trí tuệ xúc cảm vào khoảng những năm 1990, khi đó họ đã miêu tả nó như một loại hình của “Trí thông minh xã hội” bao gồm khả năng giám sát các trạng thái cảm xúc và tình cảm của bản thân cũng như người khác, sau đó sử dụng chính nguồn thông tin này để dẫn dắt tư duy và hành động của bản thân.

Cũng vào khoảng thời gian trên, nhà tâm lý học Daniel Goleman⁽⁵⁾ đã đưa ra một khía cạnh miêu tả khác về Trí tuệ xúc cảm bằng cách chia nó ra thành từng loại hình năng lực cụ thể được ông gọi là cơ cấu tổ chức của Năng lực cảm xúc. Bằng cách nghiên cứu sâu hơn vào từng loại hình năng lực cụ thể này, chúng ta sẽ có được một cái nhìn rõ ràng hơn về mức độ nhạy cảm trong cảm xúc nói chung, và đó là cái đích mà mỗi người chúng ta cần phải đạt được để có một cuộc sống tốt đẹp.

Dựa trên cách tiếp cận của Goleman, ta thấy Trí tuệ xúc cảm bao gồm 20 loại hình năng lực cụ thể. 20 loại hình năng lực này lại được sắp xếp thành bốn lĩnh vực là tự nhận thức, tự quản lý, nhận thức xã hội và quản lý các mối quan hệ. Nói một cách ngắn gọn, chúng ta có thể hiểu bốn lĩnh vực trên như sau:

Tự nhận thức

Lĩnh vực này bao gồm ba năng lực:

- **Tự nhận thức về mặt cảm xúc**

Đây là khả năng giúp chúng ta nhận ra được cảm xúc và tình cảm của bản thân và chúng sẽ tác động đến hành động của chúng ta ra sao. Đây là điểm khởi đầu cho năng lực tự chủ của mỗi cá nhân.

- **Tự đánh giá một cách chính xác**

“Một người bạn chân chính sẽ không giờ đâm lén sau lưng.”

– Oscar Wilde⁽⁶⁾

Đây là khả năng giúp bạn đánh giá được những ưu điểm, nhược điểm của mình. Những người sở hữu năng lực này ý thức được về khả năng và giới hạn của bản thân. Họ luôn muốn học hỏi từ người khác, không tự ái trước những lời nhận xét thẳng thắn và sẵn sàng rút ra bài học từ những sai lầm hay thất bại. Cá nhân tôi cảm thấy đây chính là một trong những năng lực quan trọng nhất của con người, vì nó là điểm khởi đầu cho những thay đổi tích cực cho mỗi người. Nếu bạn thấy một diễn viên mới vào nghề tiến bộ hơn hẳn chỉ sau vài bộ phim thì hẳn đó là người có chí học hỏi từ các nghệ sĩ đi trước, đồng nghiệp và đạo diễn. Tuy nhiên cũng có những người không muốn học hỏi từ những người khác, bởi họ “cảm thấy” mình đã thể hiện quá xuất sắc rồi. Những người như vậy sẽ không bao giờ tạo ra được bước nhảy vọt trong nghề và kết cục là chẳng mấy chốc tên tuổi của họ sẽ chìm vào quên lãng.

Nếu muốn cải thiện khả năng chơi tennis của mình thì hãy lắng nghe những lời nhận xét và chỉ dẫn của huấn luyện viên và thi đấu với những người giỏi hơn bạn. Thành công sẽ tự đến với bạn.

Đa phần các ngôi sao nổi tiếng đều sở hữu khả năng này. Một người bình thường hay có suy nghĩ đề cao khả năng thực của họ, còn những người giỏi thì thường khiêm tốn khi nói về khả năng của mình, hay thậm chí còn tự hạ thấp những khả năng của bản thân. Điều này cũng chỉ ra rằng họ tự đưa ra những tiêu chuẩn rất cao mà bản thân cần đạt được. Khả năng này hoàn toàn có thể có được qua học hỏi. Vì vậy, nếu hiện nay bạn chưa cảm thấy muốn nghe những nhận

xét và phản hồi về quá trình hành động của mình thì đây chính là lúc bạn nên làm điều đó, bởi đây là một việc cực kì quan trọng, và bạn hoàn toàn có thể làm được. Tuy nhiên, để bắt đầu, công việc này sẽ đòi hỏi ở bạn một chút nỗ lực và lòng can đảm để đối mặt và thừa nhận những điểm yếu của mình.

- **Tự tin**

Người tự tin sẽ luôn là người chiến thắng. Tuy nhiên tự tin khác với việc hành động đại dột, liều lĩnh. Khả năng tự đánh giá cho bạn biết mình có thể làm được đến đâu, còn sự tự tin sẽ khẳng định rằng bạn hoàn toàn có thể đạt được bất kì mục tiêu nào trước mắt.

Tự quản lí

Lĩnh vực này bao gồm sáu năng lực.

- **Tự chủ**

Những người thành đạt luôn nắm giữ được thứ năng lực này. Một cái đầu lạnh và điềm tĩnh kể cả khi đang ở trong những tình huống căng thẳng là khả năng mà chỉ những nhà lãnh đạo mới có được. Những người điều hành doanh nghiệp sở hữu năng lực này sẽ điều phối các nhóm làm việc tốt hơn và có khả năng tác động hiệu quả đến các nhân viên dưới quyền. Một ví dụ điển hình cho những người mang trong mình khả năng tự chủ là những người chỉ huy quân sự, các tay ném chủ lực trong môn cri-kê, cũng như tất cả những người đang làm các công việc đòi hỏi họ phải truyền cảm hứng và lòng nhiệt huyết cho các thành viên khác để cùng nhau đạt được mục tiêu của tập thể. Tự chủ là một trong những năng lực quan trọng giúp chúng ta kiểm soát tâm trạng, sự nóng giận và những cơn bốc đồng.

“Mỗi người chúng ta bùng nổ ở các mức nhiệt khác nhau.”

– Ralph Waldo Emerson⁽⁷⁾

- **Đáng tin cậy**

Năng lực này đòi hỏi cao về mặt đạo đức và phẩm hạnh. Những người đáng tin cậy là những người thẳng thắn, không hề có chút ý niệm mập mờ hay ý xấu nào. Cuộc sống của họ luôn tuân theo các nguyên tắc rõ ràng và họ luôn thể hiện đúng những gì mình có trong mọi hoàn cảnh.

- **Tận tâm**

Người tận tâm là những người luôn chủ động tiến hành các công việc. Họ là người cẩn trọng, tỉ mỉ và rất có trách nhiệm ngay cả khi không ai giám sát. Đây là năng lực mà bất kì công việc nào cũng cần đến.

- **Thích ứng**

Trong bối cảnh xã hội ngày nay, khi mà câu khẩu hiệu “kiểm soát sự thay đổi” đang trở

thành yếu tố cốt lõi trong rất nhiều lĩnh vực thì khả năng thích ứng sẽ giúp bạn đối phó với sự thay đổi đó một cách linh hoạt. Người có khả năng thích ứng tốt là người có thể ứng phó với những điều không rõ ràng, họ thường là những người sáng tạo, sẵn sàng tiếp thu những ý tưởng mới và luôn sẵn sàng tiến về phía trước. Cơ hội chẳng bao giờ mất đi, bởi sẽ có kẻ khác thay bạn chộp lấy nó.

- **Nỗ lực hoàn thành công việc**

Đây chính là điểm cốt lõi trong động lực của mỗi người, thứ sẽ thúc đẩy chúng ta tự đấu tranh để liên tục nâng cao hiệu quả làm việc. Năng lực này cũng gắn liền với hi vọng, tính lạc quan và các quan điểm tích cực cần thiết để mỗi người có thể vượt qua được các rào cản, các chướng ngại trên con đường hoàn thành mục tiêu của bản thân. Những người sở hữu năng lực này là những người luôn tuân thủ theo câu nói, *“về nhì không phải là bạn đã thành công, đó là một sự thất bại.”*

- **Chủ động**

Người chủ động là người không cần chờ đến lúc bị hối thúc hay phải có tác động nào từ bên ngoài thì mới bắt đầu làm việc. Họ là những người luôn tự động bắt tay vào hành động và ủng hộ hành động hơn là chờ đợi tác động từ bên ngoài.

Tận tâm, chủ động trong hành động và nỗ lực hoàn thành công việc là những năng lực cốt lõi của sự năng động.

Nhận thức xã hội

Lĩnh vực này bao gồm ba năng lực.

- **Đồng cảm**

Đây là năng lực giúp một người ý thức và cảm nhận được nhu cầu của những người khác, hay có thể nói là biết cách quan tâm. Người có khả năng này luôn tạo được mối liên kết cảm xúc mạnh mẽ với những người mà họ tiếp xúc. Họ cũng có khả năng thấu hiểu người khác.

- **Định hướng dịch vụ**

Hiện nay, trong các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực dịch vụ thì định hướng dịch vụ chăm sóc khách hàng là một năng lực rất quan trọng. Việc hiểu được và làm hài lòng khách hàng là yêu cầu tối thiểu để có một mối quan hệ tốt đẹp giữa khách hàng và doanh nghiệp.

- **Ý thức tổ chức**

Năng lực này giúp cho một người bắt được nhịp độ và cung cách làm việc của một tổ chức. Nó sẽ giúp bạn cảm nhận được đâu là sức mạnh cốt lõi của tổ chức ấy, từ đó xây dựng nên một mạng lưới liên kết chặt chẽ giữa các thành viên. Trong giới kinh doanh, đây là loại hình năng lực cần có của những người muốn đạt được thành công trong cuộc sống.

Quản lí các mối quan hệ

Lĩnh vực này bao gồm tám năng lực

- **Phát triển con người**

Năng lực này đóng vai trò là bản năng thúc đẩy một người hành động như một người hướng dẫn, dẫn dắt. Không chỉ những nhân viên quản lí trực tiếp của từng nhóm mà cả những nhà lãnh đạo cấp cao cũng rất cần đến loại hình năng lực này để có thể đưa ra sự chỉ đạo và hướng dẫn cần thiết.

- **Tầm ảnh hưởng**

Đây là năng lực giúp một người có thể kiểm soát cảm xúc của những người khác. Người mang trong mình năng lực này cùng với khả năng thuyết phục thường trở thành những nhà lãnh đạo hiệu quả. Đây cũng là một trong những năng lực thường thấy ở những người thành đạt trong công việc và các nhà lãnh đạo.

- **Giao tiếp**

Một khả năng tuyệt vời giúp mọi người hiểu được những gì bạn muốn nói. Nếu bạn có thể lắng nghe người khác, đơn giản hóa mọi việc trong lúc trình bày lí lẽ của mình một cách khéo léo thì bạn chính là người giao tiếp tốt.

- **Quản lí mâu thuẫn**

Khả năng ứng phó với tình thế khó khăn là điều rất cần thiết đối với các nhà quản lí và lãnh đạo. Nghệ thuật nhận ra những dấu hiệu để đoán được mầm mống rắc rối và làm dịu đi tình hình chính là một kĩ năng tuyệt vời. Nó đặc biệt hiệu quả khi bạn cần thương thảo các bản hợp đồng hay phải đối phó với những tình huống căng thẳng khi các nhóm làm việc trong một tổ chức mâu thuẫn với nhau, ví dụ như mâu thuẫn giữa công đoàn và ban lãnh đạo.

“Chỉ hai viên đá lửa cũng có thể tạo ra lửa.”

– Louisa May Alcott [\(8\)](#)

- **Khả năng lãnh đạo với tầm nhìn**

Đây là năng lực giúp bạn truyền cảm hứng cho mọi người làm việc hướng tới mục tiêu chung. Những nhà lãnh đạo sở hữu năng lực này cũng sẽ có khả năng kích thích các nhân viên hăng hái làm việc để đạt được mục tiêu.

- **Khơi gợi thay đổi**

Năng lực này giúp bạn thúc đẩy để tạo ra một sự thay đổi tích cực trong tổ chức bằng những ý tưởng và cách tiếp cận mới mẻ.

- **Tạo dựng mối quan hệ.**

Xây dựng mạng lưới là năng lực giúp bạn tạo ra mối liên hệ chặt chẽ về mặt cảm xúc với những người xung quanh. Ngoài ra nó cũng giúp bạn xây dựng lòng tin và tình bằng hữu.

- **Làm việc theo nhóm và hợp tác**

Không một ai trên thế giới này có thể một mình đạt được thành công. Họ phải làm việc theo nhóm, khơi gợi và đánh giá cao nỗ lực của từng thành viên để cùng nhau hợp tác hoàn thành công việc. Họ hiểu rõ sức mạnh của làm việc theo nhóm, sẵn sàng làm việc trong môi trường của tập thể. Điều này rất cần thiết cho những vận động viên thể thao tham gia các môn thể thao đồng đội. Dù nhìn dưới góc độ nào đi chăng nữa thì năng lực này thật sự rất cần thiết để mỗi người chúng ta có thể ứng phó với các sự kiện diễn ra hàng ngày, các tình huống khó khăn, cũng như dẫn dắt chúng ta đến với thành công.

Phương pháp đánh giá con người theo tổ chức

Các tổ chức đánh giá nhân lực dựa trên một số tiêu chí đặt ra.

Những tiêu chí này đặt lợi ích của công ty làm trung tâm và tùy từng loại hình công việc cũng như cấp bậc của nhân viên trong tổ chức. Các tổ chức quân đội trên thế giới hầu hết đưa ra yêu cầu rất cao về khả năng lãnh đạo và động lực, vì thế đa phần các sĩ quan quân đội của họ đều phải đáp ứng được các tiêu chí đánh giá về mặt cảm xúc.

Tất cả các tiêu chí vừa được đề cập đã bao gồm một phần lớn trong cơ cấu tổ chức của Năng lực cảm xúc theo cách phân loại của nhà tâm lý học Goleman. Vì vậy chúng ta có thể thấy rằng Trí tuệ xúc cảm là một tập hợp các khả năng của con người đã được khoa học nghiên cứu. Từ lâu, những khả năng này đã được các tổ chức nghiên cứu và sử dụng dưới nhiều tên gọi để đánh giá nhân viên trong rất nhiều hoàn cảnh, cấp bậc, chức vụ khác nhau.

“Phụ nữ giống như một túi trà – chỉ khi nhúng vào trong nước sôi chúng ta mới biết được giá trị đích thực của cô ấy.”

– Eleanor Roosevelt⁽⁹⁾

Các nghiên cứu khoa học đã chỉ ra rằng mức độ nhạy cảm về mặt cảm xúc giữa nam và nữ không khác biệt nhiều. Tuy nhiên hai giới có thể sở hữu những kĩ năng vượt trội ở những lĩnh vực xúc cảm khác nhau. Vì vậy, Năng lực cảm xúc luôn là một lĩnh vực thu hút nhiều sự quan tâm từ phía các nhà nghiên cứu, cho dù đến nay Trí tuệ xúc cảm không còn là thứ quá mới mẻ.

Có một sự thật là cho dù biết hay không biết về thứ năng lực này đi nữa, chúng ta cũng đang ngày càng ý thức được tầm quan trọng của nó trong môi trường làm việc cũng như trong cuộc sống thường ngày. Chúng đóng vai trò quan trọng đến mức trở thành nhân tố quyết định thành bại trong mọi lĩnh vực nghề nghiệp.

CHÚNG TA CÓ THỂ HỌC HỎI ĐỂ CÓ ĐƯỢC NĂNG LỰC CẢM XÚC

Kinh nghiệm cho thấy, Năng lực cảm xúc là thứ có thể có được thông qua quá trình học hỏi.

Kinh nghiệm cũng cho biết rằng chúng ta có thể học hỏi lẫn nhau, từ bố mẹ, thầy cô, bạn bè, cấp trên, đồng nghiệp và cả nhân viên cấp dưới. Nói một cách chính xác, chúng ta không chỉ có duy nhất một người thầy. Bản thân chúng ta cũng chính là một người thầy bởi có rất nhiều thứ mà chúng ta có thể tự học hỏi. Quá trình học hỏi cảm xúc cũng giống như việc chúng ta thúc đẩy bản thân tuân theo các quy tắc của đời sống cảm xúc để chúng ta trở nên hòa hợp về mặt tình cảm.

Đây là điều mà chúng ta được học từ rất sớm, trong suốt những năm tháng lớn lên của mình. Chúng ta thường quan sát xem bạn bè làm gì, bố mẹ, ông bà chúng ta nói gì. Những người bạn, những cuốn sách chúng ta đọc, những sở thích thay đổi theo thời gian, tất cả đều tác động một cách sâu sắc và toàn diện lên quá trình trưởng thành và phát triển nhân cách của chúng ta, đặc biệt về mặt cảm xúc. Từ thời niên thiếu cho đến khi trưởng thành, chúng ta liên tục học hỏi qua những câu chuyện, những kinh nghiệm cá nhân của bản thân với những người mà chúng ta đã gặp gỡ, tiếp xúc ở trường hay ở nhà. Trong suốt quá trình phát triển ấy, chúng ta không ngừng học hỏi. Thực tế là cho đến bây giờ chúng ta vẫn liên tục tiếp nhận các thông tin mới thông qua những cách làm quen thuộc từ xưa như quan sát, bắt chước người chúng ta ngưỡng mộ, đọc tự truyện của những người thành đạt. Điểm khác biệt căn bản giữa quá trình học hỏi của một người trưởng thành với quá trình học hỏi của một đứa trẻ là, khi đã trưởng thành, chúng ta có lợi thế hơn về khả năng tư duy và tranh luận trước khi chấp nhận bất kì quan điểm mới mẻ nào.

Một cậu bé nói chuyện với ông. Cậu bé hỏi, “Ông thấy tình hình thế giới ra sao hả ông?” Người ông trả lời, “Ông thấy có hai con sói đang đánh nhau trong tim ông. Một con mang đầy thù hận và giận dữ, con kia lại đầy lòng thương, tha thứ, sự thanh thản và trầm ẩn.” Cậu bé bèn hỏi, “Thế con nào sẽ thắng ạ?”, người ông liền đáp lại, “Con nào được ta cho ăn.”

– Khuyết danh

Khi đã trưởng thành, chúng ta có thể tận dụng thế mạnh về khả năng tư duy logic để cư xử phù hợp với người khác và cả với bản thân. Trong mỗi giai đoạn cuộc đời, chúng ta sẽ gặp những người có ảnh hưởng đến hành vi của mình. Sách giúp chúng ta tạo ra sự khác biệt trong lối tư duy, phim ảnh tác động lên chúng ta thông qua các thông điệp ẩn bên trong. Các sự kiện, các bài báo, tạp chí, và cả các tổ chức đều có một sự ảnh hưởng nhất định lên mỗi người.

Điều đó chứng tỏ học hỏi là một quá trình diễn ra liên tục, trong đó, điều cốt lõi chính là cách bạn tiếp nhận và xử lý những thông tin ấy theo cách nào. Đừng hi vọng rằng bạn sẽ giảm được cân nếu hàng xóm của bạn tiến hành một chế độ giảm cân! Chính bạn, cần phải nỗ lực để đạt được điều đó.

Trong quá trình đọc, rồi những phần trong cuốn sách này sẽ chỉ ra cho bạn thêm nhiều điểm đến mới. Chúng có thể tạo ra một loạt những sự thay đổi to lớn tích cực từ trong bản thân bạn cho đến môi trường làm việc, gia đình và xã hội. Tôi dám chắc rằng nó sẽ giúp thay đổi cách bạn nhìn nhận mọi việc, thay đổi quan điểm cá nhân và cách thức bạn giao tiếp với mọi người. Nó sẽ là động lực thúc đẩy trái tim bạn.

TÓM TẮT

Tiềm năng của con người là vô hạn, không dễ gì có thể định nghĩa và đo đếm hết. Tuy nhiên năng lực của con người có thể được phân loại thành ba nhóm: khả năng tư duy logic và toán học liên quan đến Năng lực khoa học, Năng lực thiên phú gồm những khả năng nằm bên mảng nghệ thuật, giải trí; và cuối cùng, các kĩ năng thuộc về phần giao tiếp và nội tâm nằm trong nhóm Năng lực cảm xúc.

Năng lực cảm xúc đóng vai trò tiên quyết trong các yếu tố quyết định thành bại của một người. Ngoài ra nó còn là chất xúc tác thúc đẩy và tăng hiệu quả của các năng lực khác, cho dù năng lực đó thuộc về nhóm khoa học hay thiên phú đi nữa.

Mặc dù các tập đoàn, tổ chức, chính phủ và lực lượng quân đội trên khắp thế giới đã và đang sử dụng Năng lực cảm xúc làm một trong những thước đo chính cho quá trình đánh giá và phân định nhân viên từ lâu, tuy nhiên khoảng tám đến mười năm trở lại đây, Năng lực cảm xúc đã trở thành yếu tố quan trọng nhất đem đến thành công và sự thỏa mãn của con người. Chúng ta nên ý thức được rằng càng ở các vị trí cấp cao thì Năng lực cảm xúc, hay còn gọi là Trí tuệ xúc cảm lại càng trở nên quan trọng. Năng lực cảm xúc hoàn toàn có thể được học hỏi thông qua khoảng thời gian đầu đời của mỗi người, quãng thời gian mà chúng ta trở nên nhạy cảm nhất với những tác động từ bên ngoài. Quá trình học hỏi này tiếp tục kéo dài qua suốt thời niên thiếu và thanh niên của mỗi người. Và cho đến tận lúc này, chúng ta vẫn đang không ngừng tiếp nhận những thông tin mới từ kinh nghiệm của bản thân, qua các cuốn sách, lời khuyên của mọi người, môi trường làm việc, chỉ dẫn từ cấp trên, mối quan hệ đồng nghiệp và người thân trong gia đình, nhất là khi chúng ta tìm kiếm cách thức để có được một cuộc sống tràn đầy ý nghĩa – một cách thành công và viên mãn.

“Mới đầu người ta có xu hướng cho rằng những ý tưởng mới lạ chẳng bao giờ thành hiện thực, sau đó họ bắt đầu hi vọng rằng mình có thể làm được, rồi họ thấy rằng đó là việc có thể làm được – và họ đã làm được. Đến lúc đấy thì cả thế giới lại quay ra thắc mắc rằng sao họ đã không làm thế từ hàng thế kỉ trước.”

– Frances Hodgson Burnett [\(10\)](#)

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

1. Hãy liệt kê năm Năng lực cảm xúc mà bạn nghĩ rằng đó là điểm mạnh của mình.
2. Bạn sẽ làm gì để cải thiện khả năng tự chủ của mình?
3. Từ giờ trở đi, hãy cố gắng chủ động đọc ra nhịp điệu và tốc độ ở nơi bạn làm việc bằng cách quan sát kĩ hành vi của các nhân viên trong đó. Hãy dùng thông tin thu thập được để phát triển và thúc đẩy mối quan hệ của bạn với mọi người.
4. Ưu điểm lớn nhất của bạn là gì? Bạn sẽ làm thế nào để phát huy nó?
5. Nhược điểm lớn nhất của bạn là gì? Bạn sẽ làm thế nào để cải thiện nó?
6. Hãy nhắm lại 20 loại hình Năng lực cảm xúc đã được đề cập đến trong phần này, sau đó liệt kê ra năm loại hình là ưu điểm và năm loại hình là nhược điểm của bạn.

PHẦN 3

SỨC MẠNH ĐẾN TỪ BIỂU CẢM

Sức lan tỏa của cảm xúc

“Mỗi người có cách hiểu về một biểu tượng theo ý muốn của mình.”

– Tòa án Tối cao Hoa Kỳ

CÁC CẢM XÚC CỦA CON NGƯỜI

Hầu hết những ai yêu thương động vật đều biết rằng khi nuôi thú cưng, chúng ta đều đang xây dựng những mối dây liên hệ cảm xúc với chúng. Giả sử bạn gửi con chó của mình cho hàng xóm trông rồi đi nghỉ mát, con chó của bạn sẽ buồn bã mà bỏ ăn. Khi bạn trở về nhà sau chuyến đi, nó sẽ mừng rỡ, vẫy đuôi chào đón bạn. Điều này xảy ra vì cũng như con người, động vật cũng thể hiện cảm xúc một cách mạnh mẽ. Vậy liệu có sự khác biệt nào giữa cảm xúc của con người và cảm xúc của động vật không? Câu trả lời là có, thậm chí là có tới ba điểm khác biệt lớn giữa hai loại cảm xúc này.

Thứ nhất, các cung bậc cảm xúc của con người phong phú và đa dạng hơn tất cả các loài động vật. Mỗi người chúng ta ai cũng từng trải qua những cảm giác như đam mê, thương cảm, tội lỗi, tự ái, v.v... mà các loài động vật không có. Thậm chí nếu chúng có những cảm xúc như trên thì cũng không thể thể hiện được những cung bậc cảm xúc phức tạp như vậy.

Thứ hai, mỗi cảm xúc lại được chia thành các tầng trạng thái mà chỉ có con người mới có và thể hiện được. Ví dụ như khi đang hạnh phúc, chúng ta có thể cười toe toét, cười mỉm hoặc bật cười sảng khoái. Hay thậm chí chúng ta có thể dùng cả ánh mắt để diễn đạt rằng mình đang hạnh phúc. Chúng ta thường xuyên bắt gặp tình huống mà khi chỉ cần nhìn vào mắt một người bạn hay người thân trong gia đình ta cũng phải thốt lên, “Ồ, sao hôm nay trông vui thế,” mà chẳng cần người đó phải dùng bất cứ hành động cụ thể nào để thể hiện rằng mình đang hạnh phúc. Có thể nói chúng ta thể hiện cảm xúc khá rõ ràng và sở hữu những chiếc ăng-ten bắt tín hiệu cảm xúc từ những dấu hiệu nhỏ nhất của những người xung quanh.

Một người gọi điện thoại cho người bạn đang đi nghỉ trên một hòn đảo. Anh ta hỏi thăm, “Kì nghỉ trên đảo thế nào rồi?” Bạn của anh ta trả lời rằng anh ta thường chơi bài với chú chó. Anh ta hỏi tiếp, “Thế ai thắng?” “Đương nhiên là tớ rồi,” người bạn trả lời. Anh ta liền nói, “Nhưng con chó đó thông minh thế cơ mà, sao thắng được nó thế?”

Người bạn của anh ta liền trả lời, “Đúng là nó rất thông minh, nhưng cứ khi nào tớ chia bài mà nó có được xấp bài đẹp là nó thích thú vẫy đuôi tít mù luôn. Thay vào đó tớ thì xếp lại bài của mình nên đương nhiên tớ thắng.”

Câu chuyện vui vừa rồi đã nói lên đặc điểm thứ ba, cũng là sự khác biệt lớn nhất giữa biểu cảm của con người và của động vật, “Năng lực cho phép chúng ta biểu hiện hay không biểu hiện một trạng thái cảm xúc nào đó.” Là con người, chúng ta có thể chọn vẫy hoặc không vẫy chiếc đuôi vô hình của mình khi đang vui vẻ. Hơn nữa con người biết đánh giá để lựa chọn sắc

thái biểu cảm phù hợp với từng tình huống, từng mục đích. Năng lực này là thứ mà chỉ duy nhất con người sở hữu nhưng không phải lúc nào cũng dùng đến, nó là nguồn sức mạnh mang đến hiệu quả to lớn nhất, thứ mà nếu mỗi người chúng ta biết phát triển và sử dụng một cách hợp lí thì hoàn toàn có thể tạo ra sự khác biệt để tiến tới thành công.

Vì sao thiên nhiên lại cho chúng ta cảm xúc?

Nếu chỉ nhìn lướt qua theo cách mà hàng ngày chúng ta vẫn thường nói về hai từ “cảm xúc” thì có thể định nghĩa đơn giản rằng cảm xúc là cách thức chúng ta thể hiện cảm nhận ra bên ngoài – theo một cách khác là giúp chúng ta thể hiện chính mình. Tuy nhiên khi đi sâu tìm hiểu thêm một chút, người ta nhận ra rằng cảm xúc còn đóng vai trò quan trọng hơn thế trong cuộc sống của mỗi người – nhiều đến mức mà sự sống còn của con người cũng phụ thuộc vào chúng. Quay trở lại với quá trình tiến hóa của loài người, khoa học đã chứng minh rằng phần não bộ phụ trách xử lí các tín hiệu cảm xúc phát triển sớm hơn hẳn so với phần phụ trách các vấn đề về tư duy. Cảm xúc đã cho chúng ta sức mạnh và khả năng ứng phó với tình huống cũng như với môi trường xung quanh. Bản năng nguyên thủy này của loài người đã giúp chúng ta sống sót qua những giai đoạn hiểm nghèo nhất trong một môi trường sống luôn biến động, nơi mà quá trình chọn lọc tự nhiên đầy khắc nghiệt không chừa bất cứ loài nào dù là con người, động vật hay chim chóc. Các sắc thái biểu cảm của cảm xúc đóng vai trò rất quan trọng trong đời sống con người, mà cụ thể tôi đã phân chia vai trò của nó ra thành bốn mảng chính như sau:

- Sinh tồn
- Khả năng ứng phó với tình huống
- Trực giác
- Sức mạnh để vươn lên

Có thể còn rất nhiều các khía cạnh khác mà sự nhạy cảm về mặt cảm xúc mang lại cho chúng ta như thể hiện bản thân, tâm trạng và hành vi. Giờ hãy xem xét bốn mảng chính vừa được liệt kê ở trên.

Sinh tồn

Khi một người tiếp cận bạn một cách hung tợn, trên tay vung vẩy con dao thì đương nhiên bạn sẽ không mất thì giờ lo lắng xem con dao đó dài bao nhiêu, lưỡi dao sắc hay không sắc. Lúc đó nếu có súng bên mình, hẳn bạn sẽ rút nó ra ngay lập tức, còn không thì cũng nhìn quanh tìm kiếm một cây gậy hay hòn đá gần đấy để tự vệ, hoặc không thì cũng hét lên và bỏ chạy. Đó chính là chuỗi phản ứng “ch ồng trả hoặc bỏ chạy” (vì sợ) mà bất cứ ai trong số chúng ta cũng đều thừa hưởng trong quá trình đấu tranh sinh tồn. Trong từng hoàn cảnh cụ thể, chúng ta đều có thể tìm ra phương án đối phó tốt nhất. Từ thời sơ khai, tổ tiên con người phải sống trong những khu rừng rậm lúc nào cũng có thể bốc cháy hoặc bị lũ lụt, vì vậy mà phần não bộ xử lí các tín hiệu cảm xúc của chúng ta được phát triển để cung cấp cho con người bản năng sinh tồn trong những tình huống ấy. Những bản năng này được di truyền cho đến ngày nay và vẫn không ngừng giúp chúng ta ứng phó trước những khoảnh khắc nguy hiểm, dù rằng cuộc sống

dần phát triển và trở nên có hệ thống hơn nhiều. Có thể nói những “bản năng sinh tồn” này đã trở nên lạc hậu và không còn thích hợp cho cuộc sống ngày nay. Tuy nhiên, trong những tình huống nguy hiểm, chúng ta vẫn hành động theo bản năng được thừa hưởng từ tổ tiên con người để lại – thường là những phản ứng thái quá và chúng đôi khi có thể phản tác dụng.

Đó là lí do đôi khi những cuộc tranh luận nhỏ giữa hai người có thể bùng lên thành một cuộc cãi vã hay đánh nhau. Và chúng ta cần phải kiểm soát được những bản năng này bằng tư duy và lí trí.

Chỉ cần xem một chương trình trên kênh khoa học *Discovery* hay kênh *Animal Planet* là đủ để chứng minh rằng tất cả các loài thú vật và chim muông đều bảo vệ những đứa con của mình. Chúng bảo vệ, dẫn dắt con non cho đến khi đủ khả năng tự vệ và kiếm ăn một mình. Tương tự, tình yêu của người mẹ đối với đứa con cũng sẽ bảo vệ cho đứa trẻ khỏi sự tổn thương từ bên ngoài. Trên thực tế, bản năng của người mẹ tồn tại rất mãnh liệt từ khi đứa con mới còn là phôi thai cho đến tận khi chết đi. Ngay cả loài động vật nhỏ bé nhất cũng biết chống trả lại để bảo vệ con non của nó – đó là cách để duy trì giống nòi. Vì vậy mà nỗi sợ, bản năng làm mẹ, sự giận dữ là ba trạng thái khiến con người mất kiểm soát về mặt lí trí, cùng với bản năng được hình thành từ xa xưa, chúng là những sắc thái biểu cảm mà con người được ban tặng để sống sót.

Cha mẹ luôn là những người yêu quý chúng ta nhiều đến mức họ sẵn sàng làm tất cả những gì có thể vì con cái. Họ chăm sóc chúng ta trong suốt thời thơ ấu, thậm chí cả sau khi chúng ta đã trưởng thành. Tuy nhiên về một khía cạnh nào đó, con người chúng ta lại mắc sai lầm. Bởi nhiều người trong số những đứa con ấy lại không báo đáp công ơn nuôi dưỡng khi cha mẹ cần đến họ. Chúng ta đang bị lấn át bởi áp lực của cuộc sống hiện đại đến mức không còn thời gian dành cho những bậc sinh thành đã từng hết lòng nuôi nấng giáo dục chúng ta khôn lớn bằng tình yêu thương vô điều kiện. Chúng ta không thể đổ lỗi cho cuộc sống, bởi cuộc sống đã ban tặng chúng ta tình yêu thương của cha mẹ. Cái chúng ta cần làm lúc này là biết nhận lỗi. Bởi do quá mải mê theo đuổi những thứ xa hoa phù phiếm và sung túc vật chất, chúng ta đã quên đi những trách nhiệm và nghĩa vụ cơ bản của chính mình.

Khả năng ứng phó với tình huống

Một người phụ nữ lái xe trên đường cao tốc về nhà cùng với đứa con mới chập chững biết đi. Trên đường chiếc xe đột ngột bị trượt và quay nghiêng một cách nguy hiểm, hất văng người mẹ ra ngoài nhưng đứa bé thì bị kẹt bên dưới xe. Lúc đó đang là nửa đêm nên không có bất cứ ai quanh đó để giúp họ. Người phụ nữ yếu đuối chỉ nặng có 55kg đang trong tình trạng hoảng loạn ấy không còn cách nào khác ngoài việc tự mình tìm cách cứu lấy đứa con. Nước mắt giàn giụa, cô vội vàng lao đến bên chiếc xe nặng hơn một tấn cố gắng đẩy nó sang bên để cứu lấy đứa con của mình! Trong lúc đấy, cột sống của cô bị tổn hại nghiêm trọng nhưng may mắn là đứa bé đã được cứu sống. Đó chính là nguồn sức mạnh mà một đợt “bộc phát” cảm xúc có thể tạo ra – nó khiến chúng ta làm được những điều phi thường.

Một binh sĩ tiếp cận khu vực gài mìn để cứu đồng đội bị thương trong khi phía địch không ngừng nã đạn. Anh ta biết điều đó đe dọa tới mạng sống của mình nhưng mỗi dây liên kết cảm xúc đã cho anh ta đủ lòng dũng cảm để hành động.

Tom và Jack là bạn từ thuở nhỏ, cả hai cùng gia nhập Quân đội và may mắn được phân vào cùng một tiểu đoàn. Đơn vị của họ phải hành quân ra chiến trường. Trong quá trình chiến đấu, Tom bị thương nặng và chỉ có thể nằm trong chiến hào kêu cứu. Ngay trên đầu là làn đạn dày đặc không ngừng nã tới xối xả, cùng lúc đó thì Jack và vài đồng đội còn lại đang bị cầm chân sau boong-ke gần đó. Jack rất muốn chạy qua làn đạn để tiếp cận đoạn chiến hào cứu người bạn thân. Đồng đội của anh thì ra sức thuyết phục anh không nên mạo hiểm trong tình huống như vậy. Sau một hồi, Jack quyết định băng qua làn đạn để đến đoạn chiến hào. Thật không may, sau đó anh đã phải trở về một mình và buồn bã thông báo rằng Tom đã chết. “Chẳng lẽ việc chạy đến đó cứu Tom lại đáng để cậu phải mạo hiểm mạng sống đến vậy sao?” đồng đội của anh lên tiếng. “Đúng vậy” Jack trả lời, “Bởi vì khi tới đến được chỗ hào thì Tom vẫn còn sống, trước khi chết cậu ấy còn nói, “Jack, tớ biết cậu sẽ tới mà”. Đó là sức mạnh, mối dây liên kết và cũng là phần thưởng có được từ cảm xúc – bạn sẽ nhận được những điều bất ngờ.

Những nguồn sức mạnh nội tại của mỗi người thường đem đến cho chúng ta lòng can đảm, để hành động trong những tình huống nhất định. Nếu những mối dây liên kết và các quan hệ này được xây dựng một cách vững chắc trong các tổ chức, giữa người với người, giữa các thành viên trong gia đình và bạn bè thì chúng ta có thể thúc đẩy con người tiến lên một tầm cao mới vượt qua cả giới hạn của những tư duy vật chất thông thường. Sự gắn bó tin tưởng là những thứ không thể cân đo đong đếm. Một khi chúng đã được hình thành thì sẽ tồn tại mãi.

Trực giác

Thiên nhiên ban cho chúng ta những bản năng có sức mạnh vượt xa cả lí trí. Ngay cả khi mọi thứ dường như đều hoàn hảo, tư duy nhận thức ủng hộ chúng ta bước tiếp thì vẫn còn đâu đó một thứ cảm giác mơ hồ lẩn quẩn trong đầu nói rằng, “Có gì đó không ổn ” Chiếc ra-đa bên trong mỗi người đôi khi được bật mở để giải cứu và giúp chúng ta có được một quyết định đúng đắn nhất. Chẳng ai giải thích được tại sao, nhưng nó đã xảy ra như vậy. Rất nhiều người trong số chúng ta đã trải qua cảm giác của thứ “giác quan thứ sáu” mà chúng ta hay gọi là trực giác hay linh cảm này.

Chúng ta thường hoạt động bằng hai cơ chế, một là tư duy, phân tích, đánh giá vấn đề và hai là cảm nhận và phán đoán. Rất nhiều nhân vật cấp cao điều hành trong các doanh nghiệp nói rằng phần lớn họ dựa vào cách thức hoạt động của cơ chế thứ hai, tức là giọng nói bên trong hay chúng ta còn gọi là trực giác khi phải đưa ra các quyết định quan trọng.

Trong các thành tựu to lớn của những nhân vật nổi tiếng như Gandhi⁽¹⁾, Churchill và Einstein có một phần lớn đóng góp của trực giác.

Trong xã hội đầy biến động như hiện nay, khi đã không thể tính toán một cách chắc chắn, chúng ta sẽ cần tới một thứ khác có thể vượt qua cả tư duy lí trí đó chính là “trực giác”. Trực giác có thể nói cho chúng ta biết nên hay không nên dấn thân vào một việc gì đó – tuy nhiên nó lại không thể đưa ra cho bạn các phép tính dẫn chứng cụ thể. Trực giác cũng thường xuất hiện vào những thời điểm không ngờ tới, đó có thể là khi bạn đang ở một mình hay khi bạn đang thả hồn tự do. Nhưng dù là thời điểm nào thì những cảm giác này vẫn đang và sẽ giúp mỗi người

chúng ta trong cuộc sống.

Sức mạnh để vươn lên

"Thành công là khi ta trải qua hết thất bại này đến thất bại khác mà không mất đi lòng nhiệt huyết."

– Winston Churchill

Bạn đã từng nghe về câu chuyện của những con nhện luôn cố gắng leo lên tường chưa? Ở một chừng mực nào đó, chúng ta đều có tinh thần đấu tranh sau mỗi lần thất bại. Những người sở hữu thứ tinh thần ấy đủ mạnh sẽ có khả năng đối phó với mọi thất bại để đạt tới thành công cuối cùng. Nhưng cũng có rất nhiều người trong số chúng ta lại bỏ cuộc quá sớm. Tào hóa đã ban tặng cho chúng ta khả năng đón nhận sự từ chối và thất bại, chúng ta không ngừng nỗ lực, kiên nhẫn cho tới khi đạt được mục tiêu của mình. Những đức tính như kiên nhẫn, kiên định, ý chí và sự bền bỉ là thứ giúp chúng ta nỗ lực hết lần này đến lần khác cho đến khi thành công. Đó chính là sự kiên cường. Để làm được chiếc bóng đèn điện đầu tiên trên thế giới, Thomas Edison đã phải trải qua thất bại đến 999 lần.

Nhân viên bán hàng và marketing là những người phải đối mặt với nguy cơ cao bị khách hàng từ chối. Tuy nhiên họ đã lấy thất bại đó làm mục tiêu chinh phục để có thêm nguồn sức mạnh mới, tiếp cận những khách hàng khác bằng các chiến lược bán hàng mới mẻ để đạt được doanh số bán hàng cao hơn. Có những nhà văn, những người viết sách đã từng bị rất nhiều nhà xuất bản từ chối bản thảo nhưng rồi cuối cùng họ lại trở thành tác giả của những cuốn sách bán chạy nhất thế giới.

Sự kiên cường, khả năng thích ứng với hoàn cảnh, cùng lòng nhiệt huyết là ba điều làm nên sự khác biệt của những người thành công.

Hãy nhớ rằng tào hóa ban cho chúng ta đủ sức mạnh ý chí để thực hiện mọi việc, nhưng chính chúng ta lại quên đi mất thứ sức mạnh ấy. Thượng đế không bao giờ bắt con người phải mang trên vai gánh nặng mà họ không thể mang vác được.

Một người chồng trở về nhà sau một cuộc chiến tranh vì đất nước. Những vết thương chiến tranh trên người ông đã tạo nên một sự thay đổi to lớn trong tâm hồn, biến ông thành một kẻ xa lánh xã hội, sống thu mình, vô cảm như thực vật. Rất nhiều lần, người vợ cố gắng tìm cách giúp ông thoát khỏi cái bóng ám ảnh của những tổn thương vô hình về tinh thần nhưng không thành công. Những người hàng xóm đã khuyên bà tìm đến một vị sư để nhờ tìm ra cách thức chữa tâm bệnh cho chồng. Vị sư này đồng ý pha chế một loại dược liệu chữa trị, nhưng nói rằng ông cần một sợi râu sư tử để bào chế. Người vợ quyết định vào trong rừng sâu tìm kiếm và đã phát hiện ra một cái hang của sư tử. Ngày hôm sau, bà mang thức ăn đến và đứng cách xa cái hang để dụ nó. Con sư tử trông thấy bà nhưng không hề tiến đến vì bà đứng quá xa. Ngày nào người vợ cũng mang theo thức ăn và mỗi lúc một tiến gần đến cái hang. Đến một ngày, bà tiến lại sát hang và con sư tử cũng bước ra. Lúc này vì đã quen thuộc với người phụ nữ nên con sư tử liền ăn sạch số thức ăn mà bà mang đến. Vài ngày sau đó, người vợ thậm chí còn có thể vuốt lông con sư tử giờ đã quá quen thuộc với

sự hiện diện của bà. Đến một ngày, người vợ khéo léo bứt một sợi râu sư tử rồi mừng rỡ cầm đến chỗ của nhà sư. Bà vội vàng chạy đến nơi đưa cho nhà sư rồi đề nghị ông bào chế được liệu như đã hứa. Vị sư cầm lấy sợi râu sư tử, châm lửa đốt cháy trụi nó. “Thầy làm gì thế?” người phụ nữ hốt hoảng lên tiếng, “Con đã phải mất bao lâu mới lấy được nó để làm thuốc chữa bệnh cho chồng con mà!” Vị sư thủng thẳng đáp lời, “Nếu con cũng kiên nhẫn và nhẹ nhàng với chồng con như khi con làm với con sư tử thì đến giờ này hẳn ông ấy đã hoàn toàn khỏi bệnh rồi.”

“Để có được thành công trong một đêm, một người có thể phải mất đến hai mươi năm chuẩn bị.”

– Eddie Cantor⁽²⁾

Bài học mà chúng ta rút ra được từ sau câu chuyện đó chính là chúng ta đã bỏ cuộc quá sớm. Lòng kiên nhẫn và sự bền bỉ là thứ mà chỉ sau này chúng ta mới nhận thấy được kết quả của nó.

Một khi tạo hóa đã ban tặng con người các trạng thái biểu cảm thì chúng hẳn phải đóng vai trò quan trọng nào đó trong cuộc sống. Từ những bản năng sinh tồn cơ bản để ứng phó với tình huống, đối mặt với cuộc sống, cảm nhận được thứ vượt qua cả lí trí và tinh thần đấu tranh chống lại nghịch cảnh, tất cả đều nhằm mục đích giúp chúng ta sống một cách ý nghĩa và trọn vẹn. Những gì tôi vừa liệt kê trên đây gộp chung lại sẽ trở thành một mạng lưới cảm xúc mà tạo hóa đã ban tặng chúng ta. Và giờ tôi muốn đi sâu hơn vào từng nhánh trong mạng lưới cảm xúc ấy. Các nhánh này càng dẻo dai, mạng lưới càng bền bỉ, cảm xúc cũng vậy. Tôi sẽ tập trung vào những nhánh chính mang đến nguồn sức mạnh giúp con người thay đổi được cả tính cách. Khi đọc tiếp, các bạn nhớ chú ý xem nhược điểm của mình nằm ở đâu trong các nhánh này, sau đó hãy viết ra giấy những điều bạn cần làm để cải thiện nhược điểm đó. Hãy nhớ rằng, không ai khác ngoại trừ chính bạn có thể giúp bản thân bạn. Ngay cả tôi cũng chỉ có thể chỉ ra những điểm quan trọng thuộc về bản chất con người. Ngoài ra, cũng đừng quên tìm ra ưu điểm của bản thân, và tự hào về điều đó. Một người luôn có ưu điểm và nhược điểm – đó là sự cân bằng của tạo hóa. Chỉ tự hào thôi thì chưa đủ, hãy thúc đẩy những ưu điểm đó của bạn phát triển hơn nữa để có được một cuộc sống ý nghĩa hơn, lấy những ưu điểm đó làm bàn đạp đưa bạn tiến gần với thành công.

Kiểm soát ham muốn

Chỉ mới một thế hệ trước chúng ta thôi, ai ai cũng tự hào khi có thể mua được chiếc xe, ngôi nhà hay thậm chí là một tấm thảm từ số tiền dành dụm được. Trên thực tế thì con người luôn cảm thấy đó là một thành tích đáng tự hào khi mua được thứ gì đó sau một thời gian dài chờ đợi. Con người luôn sẵn sàng chờ đợi. Chỉ riêng đức tính này thôi đã bao hàm trong nó niềm tự hào, cảm giác khi đạt được một điều gì đó, sự kiên nhẫn, bền bỉ, kỉ luật, một chút hi sinh, sức mạnh ý chí. Ẩn sau tất cả những cảm xúc ấy chính là điều mà chúng ta luôn tự hào khi nói đến lòng tự trọng. Điều quan trọng không phải là bạn đạt được thứ gì, mà là làm sao để đạt được nó.

Bạn sẽ luôn cảm thấy gấn bó về mặt cảm xúc với những gì mà mình đã phải đổ mồ hôi công sức ra để có được.

Khi một đội bóng thắng trận thì thứ mà họ thấy thực sự giá trị chính là chiếc cúp chứ không phải giá trị tiền mặt của chiếc cúp. Ai cũng thích được tặng quà, nhưng hẳn còn thích những món đồ mua được bằng số tiền khó nhọc kiếm được của mình hơn – bởi đó là công lao của bạn.

Kiểm soát ham muốn là khả năng kiểm soát sự bốc đồng, không dễ dàng hàng trước cám dỗ. Ngày nay chúng ta sống trong một thế giới mà cả xã hội xoay vòng quanh những sự cám dỗ trước mắt, những lối đi tắt, những câu khẩu hiệu kiểu “mua trước, tận hưởng dịch vụ trước rồi trả sau” – mà đôi khi còn chẳng phải đổ chút mồ hôi công sức nào.

Khi nói về kiểm soát ham muốn nghĩa là chúng ta đang nói đến mục đích và mục tiêu cần đạt được. Điều đó cũng giống như một người leo núi phải trèo lên từng bước một, anh ta phải thu hết tất cả sức lực của mình để lên được tới đỉnh. Đó là thứ ý chí thúc đẩy bạn tiến gần đến mục tiêu hơn mặc dù bạn biết rằng quãng đường ấy còn rất xa. Trên thực tế, người nào kiểm soát được ham muốn thì sẽ sở hữu một tính cách mạnh mẽ. Lòng can đảm không phải chỉ có sự liều mạng và những hành động mang tính khoa trương, nó phải xuất phát từ giọng nói đang thì thầm – “thử lại lần nữa nào”.

Chủ tịch tập đoàn NIIT (Ấn Độ), ông Rajinder Pawar đã từng được biết đến là một người cực kì cẩn thận và kỉ càng trong suốt quá trình học việc ở IIT Delhi. Những người bạn học cùng nói rằng ông chỉ chịu đi ngủ khi đã hoàn thành mọi việc cần làm. Nếu ông nói rằng sẽ đọc hết một số chương sách nào đấy và viết một lá thư về cho cha trước khi đi ngủ thì chắc chắn rằng ông sẽ làm đúng như vậy. Những người bạn học cùng ông trong thời gian ở trường đều nói rằng thành công mà ông có được đều nhờ một phần lớn ở tính cách đặc biệt ấy, thậm chí đến giờ ông vẫn giữ nguyên những tính cách đó.

Những người như vậy thường trải nghiệm được niềm tự hào, cảm giác đạt được thứ gì đó cùng đức tính bền bỉ kiên trì. Họ lớn lên cùng sự tự tin rằng mình hoàn toàn có thể làm được nên không bao giờ chọn lối tắt, không phá vỡ trật tự mà sẽ chờ tới lượt mình, chỉ nhận những gì thật sự thuộc về mình. Những người ấy sẽ không bao giờ nhận hối lộ, họ luôn sự cảm kích trước những hành động đáng quý của bất cứ ai từng giúp đỡ mình. Họ là những con dê núi dẻo dai bền bỉ sống trên những vách núi dựng đứng của cuộc đời.

Nếu từ khi còn nhỏ mà một đứa trẻ đã thể hiện được khả năng kiểm soát ham muốn của mình, đứa trẻ ấy sở hữu sức mạnh ý chí cùng tính cách cứng cỏi. Khi lớn lên, chúng dễ thích nghi và hòa nhập với môi trường xung quanh, có khả năng đối mặt với khó khăn thử thách, dám tiếp nhận mọi thứ trên bước đường đời (kể cả thành công và thất bại) và trở thành những chuyên gia có trách nhiệm với xã hội hơn. Những đứa trẻ thể hiện thái độ e dè hay do dự khi phải kiểm soát ham muốn bản thân sẽ có xu hướng dễ thất vọng, hay đổ lỗi cho người khác, không tự tin và gặp khó khăn khi phải đối mặt với những vấn đề căng thẳng trong cuộc sống khi chúng lớn lên. Những sự thay đổi trên đều chịu ảnh hưởng từ “khả năng to lớn của cảm xúc”.

Những điều cơ bản mà nhà trường và gia đình dạy cho chúng ta như ăn chay, chia sẻ đồ ăn với bạn bè và gia đình, lùi một bước để tiến ba bước, tiêu dùng tiết kiệm với đồng lương ít ỏi,

bằng lòng sống với những gì mình có, đứng xếp hàng khi mua đồ và chờ đến lượt hay các hoạt động nhân đạo, là những hạt giống giúp chúng ta xây dựng và phát triển những thói quen tốt. Ai phát triển được những thói quen này, chắc chắn sẽ thành công trong cuộc sống. Bởi họ là những người tốt bụng, những công dân lương thiện, những nhân viên chăm chỉ – họ là thứ tài sản quý giá của xã hội.

Phong độ – Sự thể hiện hoàn hảo

Chắc hẳn ai trong số chúng ta cũng từng có những bài thi và những kì kiểm tra tự luận. Ai cũng chuẩn bị kĩ càng cho bài thi của mình. Nhưng rồi chúng ta nhận ra rằng có ngày mình làm rất tốt, có ngày lại không ổn – dù lần nào cũng chuẩn bị kĩ lưỡng như nhau. Đó chính là những thời điểm hoàn hảo khi tất cả các khả năng, kĩ năng của chúng ta được đồng bộ hóa và vận hành một cách ăn khớp với nhau để tạo ra một màn trình diễn xuất sắc. Nói cách khác, đó là lúc chúng ta đang ở đỉnh cao của phong độ.

Trạng thái cảm xúc này là một sự cân bằng có lợi giữa hai sắc thái biểu cảm lo lắng và chán chường. Trong một cuộc phỏng vấn, nếu tỏ ra quá “cứng nhắc” thì bạn sẽ không thể hiện được tốt vì bạn đang bồn chồn và căng thẳng. Tuy nhiên nếu tỏ ra quá thoải mái, dễ dãi thì kết quả cũng chẳng khá hơn chút nào, bởi lúc đó bạn sẽ không thể tập trung xem xét các quan điểm để đưa ra câu trả lời cần thiết.

Trong bất kì lĩnh vực nào, người thành công là người có thể điều khiển phong độ theo ý muốn.

Nói về phong độ, hẳn ai cũng cho rằng đó là khi màn trình diễn của mình đạt tới đỉnh cao mà không tốn nhiều công sức – hay có thể nói là tự phá kỉ lục của chính mình. Điều này có thể xảy ra với tất cả mọi người trong nhiều lĩnh vực nghề nghiệp như kĩ sư, nhà khoa học, nhà thiết kế, bác sĩ phẫu thuật, kì thủ cờ vua hay các nhà quản lí.

Sự tập trung cao độ cùng với một chút lo lắng, nhiệt huyết, sẽ tạo nên thứ thần dược kì diệu cho niềm vui và hạnh phúc khi công việc được tiến hành suôn sẻ. Con người sẽ thể hiện tốt nhất khi họ yêu thích những gì mình đang làm. Họ làm việc đó bởi họ tìm thấy sự thỏa mãn, vui thích, thậm chí là thoải mái khi được thực hiện công việc ấy. Nói cách khác, một khi đã yêu công việc đang làm, con người sẽ đặt cả trái tim mình vào đó. Đối với họ, điều ấy giống như một sự thôi thúc mạnh mẽ từ bên trong – nó thúc đẩy họ mong muốn hành động, và họ cảm thấy hạnh phúc khi được làm điều đó. Đấy cũng chính là phần thưởng lớn nhất. Vì vậy, nếu bạn được làm việc trong lĩnh vực mà bạn yêu thích thì phong độ và sự vượt trội trong công việc sẽ thường xuyên ghé thăm bạn.

Đồng cảm – Bộ máy bắt sóng tín hiệu của cảm xúc

Có một cậu bé đi đến cửa hàng thú cưng để mua một chú chó con. Chủ cửa hàng liền lấy ra sáu con chó nhỏ dễ thương để cậu bé chọn. Trong đám chó ấy, cậu bé nhận thấy có một con chân đi khập khiễng liền ôm nó lên rồi nói, “Cháu muốn lấy con này. Giá là bao nhiêu ạ?”

Chủ cửa hàng nói với cậu bé rằng vì con chó nhỏ đó không thể chơi đùa chạy nhảy như bình thường bởi nó bị tật bẩm sinh một chân, nên nếu cậu bé vẫn muốn lấy con chó đó thì ông sẽ không lấy tiền. Cậu bé quyết định lấy con chó đó và còn quả quyết muốn trả năm đô la theo đúng giá tiền ghi trên cửa hàng. Sau khi đã thanh toán xong, lúc cậu bé chuẩn bị đi về với con chó bị tật thì người chủ cửa hàng đột ngột hỏi vì sao cậu bé khăng khăng muốn mua con chó bị tật đó. Nghe vậy cậu bé liền kéo một bên ống quần lên để lộ ra một cái chân nhựa nhân tạo rồi nói, “Cháu hiểu cảm giác của nó, bởi cháu cũng chẳng thể chạy nhanh như các bạn khác được.”

Bài học mà chúng ta có thể rút ra là: hãy đặt mình vào vị trí của người khác. Hãy cư xử với mọi người như cách bạn vẫn làm với mình.

Đó chính là sự đồng cảm. Khi bạn nói với một người rằng, “Tôi hiểu cảm giác của cậu”, thì đó chỉ là sự thông cảm, còn khi bạn nói rằng, “Tôi cũng cảm thấy như cậu”, đó mới chính là sự đồng cảm. Chỉ khi cảm xúc của hai người kết nối với nhau thì mới có được sự đồng cảm chân thành từ trái tim. Con người thường tỏ ra thông cảm chứ ít khi có được sự đồng cảm với người khác.

Hãy nhớ rằng, cho dù đang ở nhà, ở nơi làm việc hay cùng với bạn bè, nếu không thể hiện được tình cảm chân thành từ tấm lòng thì chính bạn sẽ nhận lại những điều không mấy tốt đẹp. Các nhà lãnh đạo xuất chúng ở bất cứ cấp bậc nào cũng luôn sở hữu đức tính biết quan tâm chăm sóc đến những người xung quanh họ. Một huấn luyện viên đội tuyển bóng đá có thể dẫn dắt và cải thiện chất lượng của đội nếu ông ta biết cách kết nối cảm xúc với từng cầu thủ và thể hiện sự quan tâm đối với nhu cầu của từng người. Muốn kiểm soát bản thân, hãy sử dụng cái đầu – muốn kiểm soát người khác, hãy sử dụng trái tim.

Những nhà lãnh đạo giỏi luôn nỗ lực phát triển và hoàn thiện khả năng nắm bắt, thấu hiểu cảm giác của người khác. Khi một nhân viên hay một thành viên trong đội cần đến sự giúp đỡ và bạn lập tức chạy đến, nhất định anh ta sẽ luôn ghi nhớ hành động tốt đẹp ấy. Hãy nhớ rằng, điều này sẽ tạo nên sức ảnh hưởng về lâu dài. Giúp đỡ mọi người trong cơn hoạn nạn sẽ giúp bạn tạo nên mối dây liên kết bền vững. Khi một gia đình gặp biến cố, mất đi người thân, hay đang phải đối mặt với một cuộc li hôn, đó đều là những trải nghiệm đau buồn với họ, đây là thời điểm mà một người cần đến sự hỗ trợ về mặt cảm xúc nhiều nhất. Dù với tư cách là cấp trên hay một người bạn đi nữa, bạn vẫn nên đến và hỗ trợ họ về mặt tinh thần. Hãy nhớ rằng, mỗi người chúng ta là một phần trong chiếc hộp cứu thương của tình cảm, để mỗi khi có người phải đối mặt với những biến cố trong đời, họ sẽ cần đến những chiếc băng cảm xúc. Đôi khi, tất cả những gì chúng ta cần chỉ là một cái nắm tay và một trái tim biết thấu hiểu. Nếu như việc bạn thấu hiểu và đồng cảm với người khác, sẵn sàng giúp đỡ họ là rất cần thiết thì việc bạn thể hiện ra cảm xúc của riêng mình một cách thích hợp cũng đóng vai trò quan trọng không kém. Nên nói gì trong hoàn cảnh nào, thời điểm nào, với ai, theo cách nào, bằng giọng điệu nào là những yếu tố tạo ra sự khác biệt giữa khả năng truyền đạt thành công hay thất bại. Tư duy lí trí có thể hình thành nên lời nói, nhưng cảm xúc thì lại là những thứ không lời. Dường như việc nói thế nào còn quan trọng hơn cả việc bạn *nói gì* và *nói ở đâu*. Hãy thử tưởng tượng trong một cuộc họp hội đồng, vị Chủ tịch tỏ ra gắt gỏng với Phó chủ tịch, “Đây mà là cách viết một bản báo cáo à? Thật không thể nào chấp nhận được!” Những lời này có thể sẽ gây ra ảnh hưởng tồi

tệ lên vị đồng nghiệp cấp cao đó khiến ông ta trở nên im lìm trong suốt buổi họp, thậm chí còn bị mất ngủ mấy ngày. Chúng ta thường nói ra những lời khó nghe mà thực tâm chúng ta không hề có ý đó. Vậy tại sao lại cứ phải dùng những lời lẽ như vậy? Trong trường hợp của vị Chủ tịch, ông ta không hề có ác ý gì, tuy nhiên hậu quả thì thật khó lường. “Uốn lưỡi bảy lần trước khi nói”, để tâm tới cảm xúc của người khác là một khía cạnh cực kì quan trọng trong cuộc sống hàng ngày của mỗi người.

“Đừng bao giờ châm chọc” là một câu châm ngôn nhắc nhở chúng ta rằng cách thức truyền đạt lời nói còn quan trọng hơn cả nội dung mà chúng ta cần truyền đạt. Một người miệng lưỡi sâu cay có thể tạo ra những vết thương lòng không thể hàn gắn có thể khiến cho mối quan hệ giữa bạn với những thành viên trong gia đình, trong xã hội và nơi làm việc trở nên nghiêm trọng. Vì thế hãy nghĩ cho kĩ trước khi quyết định nói điều gì.

Thế giới này không cần thêm ánh sáng, thứ nó cần là hơi ấm. Bởi chúng ta không chết vì bóng tối mà chết vì lạnh lẽo.

Biết lắng nghe cũng là một phần quan trọng của việc quan tâm và thể hiện được sự quan tâm của mình với mọi người. Hãy nhớ rằng, *sự thể hiện* cũng rất quan trọng để tạo dựng niềm tin của mọi người đối với bạn. Trong nhiều trường hợp, biết cách lắng nghe hay đơn giản chỉ cần cho một người biết được rằng bạn đang “kiên nhẫn lắng nghe” là bạn đã thành công một nửa. Một khi nhận được sự lắng nghe chân thành từ phía bạn, họ sẽ cảm thấy thoải mái, tự tin hơn vào bản thân và thư thái hơn rất nhiều. Từ đó niềm tin cũng được tạo dựng.

Lắng nghe một người cũng rất quan trọng. Có rất nhiều sách và các buổi hội thảo đã nói rằng để trở thành một người biết lắng nghe thì việc trước tiên cần làm là hãy nhìn vào mắt của người đối diện, chốc chốc lại gật đầu một cái cho họ biết là bạn vẫn đang nghe, thỉnh thoảng hơi nhướn mày lên trong cuộc họp hay ậm ừ vài lần trong khoảng thời gian ấy. Nhưng trời ạ, đến một con khỉ trong vườn thú cũng có thể làm được như thế! Bạn hoàn toàn có thể thực hiện đầy đủ cách thức trên mà vẫn không lắng nghe người kia nói gì cả! Hơn nữa nếu bạn cứ cố cư xử giống một con khỉ như vậy mà chẳng để bất cứ lời nào của người kia lọt vào tai thì điều tồi tệ nhất sẽ là họ biết rằng bạn đang chẳng thém để tâm đến cuộc nói chuyện. Hẳn ai trong số chúng ta cũng từng trải qua những lần mà bạn muốn được ai đó lắng nghe và họ tỏ ra là đang lắng nghe, nhưng thực chất là họ chẳng hề để ý tới bất kì điều gì bạn đang nói, như thế bạn không hề tồn tại vậy. Vì thế hãy luôn mở chiếc ra-đa và kết nối tín hiệu cảm xúc của bạn với mọi người. Cứ thử đi và bạn sẽ thấy nó hoạt động hiệu quả như thế nào.

Nhân đạo và yếu tố “Làm lợi”

Nếu như đồng cảm là thứ đến từ phía bạn, cách bạn cảm nhận cảm xúc của người khác, đặt mình vào vị trí của người khác thì nhân đạo và lòng nhân ái lại nhấn mạnh vào phía đối tượng được bạn giúp đỡ khi họ cần. Nó thể hiện thái độ của bạn khi giúp đỡ những người xung quanh.

Có một bà cụ sống trong viện dưỡng lão. Chồng bà đã qua đời được một thời gian, còn bà thì đã không còn khỏe nữa. Hàng tháng bà thường hay gửi tiền cho nhân viên điều dưỡng để nhờ mua hoa đặt lên mộ người chồng. Sức khỏe của bà ngày một yếu dần cho đến một hôm, cảm thấy mình không còn sống được lâu nữa, bà quyết định mua hoa và muốn tận tay

mang đến ngôi mộ ông được một lần, có lẽ cũng là lần cuối. Bà được nhân viên điều dưỡng đặt ngồi vào trong một chiếc xe lăn và đi cùng trong suốt quãng đường đến ngôi mộ. Được tận tay đặt bó hoa lên mộ và cầu nguyện trước linh hồn đã khuất của người chồng, bà cụ trông rất mãn nguyện và hạnh phúc. Trong lúc bà ngồi trên chiếc xe lăn, nhân viên điều dưỡng đã nói, “Chúng ta đã dành quá nhiều thời gian và tiền bạc để mua hoa và nến đặt lên mộ người chết, dù họ chẳng thể nào còn ở đây mà cảm kích trước hành động này nữa. Tôi ước gì chúng ta đã dành tình cảm đó cho những người đang sống mà phải chịu đau khổ trên thế giới này hơn.” Bà lão không hề đáp lại và trở về mà không nói thêm gì. Nhân viên điều dưỡng biết rằng những lời mình vừa nói ra sẽ khiến bà cụ thấy rất khó nghe. Không nằm ngoài dự đoán, bà cụ đã thôi không còn gửi tiền để anh đi mua hoa nữa. Vài tuần sau đó, trong lúc nhân viên điều dưỡng đang ngồi trong phòng làm việc thì anh bỗng nghe thấy tiếng gõ cửa. Một bà dáng vẻ phúc hậu bước vào. Nhân viên điều dưỡng đã không thể nhận ra bà cụ đó là ai, và trước khi anh kịp lên tiếng thì bà đã nói rằng mình chính là bà lão từng gửi tiền để anh đi mua hoa đặt lên mộ chồng lúc trước. Bà nói rằng sau khi nghe lời khuyên của anh, bà đã suy nghĩ kĩ càng và bắt đầu giúp đỡ những người nghèo khổ, những người già lang thang không một mái ấm. Lúc mới bắt đầu công việc giúp đỡ họ, bà vẫn còn phải ngồi trên xe lăn. Nhưng rồi niềm hạnh phúc, sự mãn nguyện đến từ công việc ấy đã tiếp thêm sức mạnh giúp bà có thể đứng dậy, thậm chí đi lại bình thường. Vậy là chỉ trong vòng vài tháng, bà đã tìm ra ý nghĩa để tiếp tục sống. Giờ thì bà đã là một người hoàn toàn khỏe mạnh.

Bài học rút ra từ sau câu chuyện này là nếu bạn giúp đỡ người khác, bản thân bạn cũng sẽ nhận lại được niềm hạnh phúc, vui sướng, sức mạnh, sức khỏe và biết quý trọng bản thân mình hơn.

Từ thiện không có nghĩa là bạn cứ phải móc hầu bao ra để quyên góp. Từ thiện có thể là bất cứ hành động mang ý tốt nào mà bạn muốn làm cho người khác. Nếu khả năng của bạn cho phép và bạn giúp đỡ họ, đấy là bạn đang làm những việc nhân đạo. Nếu bạn có kinh nghiệm và kiến thức có thể hướng dẫn sinh viên để họ biết chọn đúng nghề nghiệp của mình thì bạn cũng đang làm những việc từ thiện. Trong một đêm đông lạnh giá, nếu bạn dùng một tấm chăn sưởi ấm một con chó nhỏ đang co ro vì lạnh, đấy cũng là một việc làm từ thiện. Từ thiện có thể là bất cứ hành động nào giúp đỡ cộng đồng. Dẫn dắt và cố vấn một ai đó cũng là một hành động từ thiện mà trong đó, tình cảm chân thành còn quan trọng hơn cả bản thân hành động.

Có lần, khi tôi đang trên đường đến sân bay để đón một người quen ở Delhi, đến giữa ngã tư đèn xanh đèn đỏ, tôi bất gặp thấy một bà già đang hét lên kêu cứu. Con gái bà đang nằm trên đường. Bà nói rằng con gái mình mang thai và đang chuyển dạ nên muốn nhờ chúng tôi đưa giúp đến bệnh viện. Chúng tôi rất muốn giúp hai mẹ con họ, nhưng vì phải tới sân bay và không còn thời gian nữa nên tôi đành đưa cho bà một chai nước và 200 ru-pi làm lộ phí giúp hai người vào bệnh viện. Tối hôm đó, khi tôi thuật lại sự việc này với những người bạn thì họ nói rằng đó chỉ là một trò lừa bịp thông thường được một băng đảng ở Delhi dựng lên. Khi biết tin tôi cảm thấy hơi bức tức vì vừa bị lừa, nhưng rồi tôi nghĩ lại và thấy rằng trong tình huống như vậy, tôi đã làm những gì có thể để giúp mọi người, và đó là nghĩa cử cần thiết khi bạn gặp ai đó đang trong hoàn cảnh khó khăn. Mục đích của tôi là giúp đỡ người khác và tôi đã làm những điều mà một người tốt bụng nên làm.

Cho dù bạn có đang sống trong một thế giới toàn những mảnh khoe lừa đảo và bịp bợm đi chăng nữa, bạn cũng đừng quên đáp lại bằng tình cảm chân thành. Số tiền 200 ru-pi mà tôi đưa cho họ không phải là một mất mát, đối với tôi thì nó lại mang về một thứ có giá trị lớn hơn rất nhiều. Trong thâm tâm, tôi luôn cảm thấy rằng mình vừa giúp đỡ được thêm một người. Điều quan trọng là bạn nhìn nhận sự việc đó dưới góc độ nào thôi.

Vị anh hùng vĩ đại của Ấn Độ, Mahatma Gandhi từng đi bằng tàu hỏa. Lúc lên tàu, một chiếc giày của ông đã tuột ra và rơi xuống đường ray. Không thể xuống nhặt chiếc giày được nữa do đoàn tàu đã bắt đầu chuyển bánh, ông liền nhanh chóng tháo nốt chiếc giày còn lại ném xuống đường. Thấy vậy, một hành khách trên tàu lên tiếng hỏi vì sao ông lại làm như vậy, ông trả lời rằng, “Có như thế thì khi một người nghèo nào đó tìm thấy đôi giày, họ mới dùng được chứ.”

“Tôi sẽ chỉ đi qua thế giới này một lần duy nhất. Bất kì việc gì tôi có thể làm, hay bất kì lòng tốt nào tôi có thể thể hiện, hãy để tôi thể hiện chứ đừng trì hoãn. Bởi tôi sẽ không bao giờ đi cùng trên một con đường lần thứ hai.”

– Stephen Grellet⁽³⁾

Có một người đang đi bộ trên bờ biển thì bắt gặp một người khác đi từ phía trước lại. Anh ta đang nhặt một thứ gì đó từ dưới cát rồi ném về phía biển. Nhanh chóng bước lại gần, người đàn ông này thấy anh ta đang nhặt từng con sao biển bị sóng đánh dạt vào bờ và ném chúng trở lại vùng nước. Ngạc nhiên, người đàn ông liền hỏi, “Sao anh lại ném những con sao biển này trở lại nước vậy?” Anh ta liền mỉm cười đáp lại, “Không thể thì chúng sẽ chết khô trên bờ mất.” Người đàn ông lại hỏi, “Nhưng có đến cả nghìn con đang mắc kẹt trên bờ, anh nghĩ làm vậy có tác dụng gì không?” Người kia lại tiếp tục nhặt một con sao biển lên, ném nó trở lại vùng nước rồi nói, “Với con này thì có.”

Bài học mà chúng ta có thể rút ra từ câu chuyện này là không quan trọng rằng bạn cần phải làm *bao nhiêu* hay làm thế nào *cho đủ*, điều quan trọng là miễn rằng bạn vẫn làm được điều gì đó cho một người. Và đó mới là vấn đề.

“Kẻ tiêu cực là kẻ mà khi phải lựa chọn giữa hai con quỷ, anh ta chọn cả hai.”

– Oscar Wilder⁽⁴⁾

Hi vọng và Lạc quan

Nếu bạn đã từng đọc những quyển tự truyện, những trang tự sự của những người nổi tiếng và giàu có, những người quyền lực, những nhà tuyên truyền, những người để lại nhiều ảnh hưởng sâu sắc thì bạn sẽ thấy rằng đa phần họ là những người có suy nghĩ tích cực trong cuộc sống. Họ cũng phải vật lộn với khó khăn, đối mặt với nhiều tình huống, chỉ khác là bằng những quan điểm tích cực, tràn đầy hi vọng và tinh thần lạc quan. Hãy thử chọn một người bất kì mà bạn cho rằng người đó thành công trong cuộc sống, một vị giám đốc công ty, một nhà tư bản công nghiệp, một diễn viên nổi tiếng, một nhạc trưởng hay một vận động viên đoạt huy chương vàng Olympic mà xem. Họ đều sở hữu chung một thứ, họ rất kiên trì và có niềm tin vững chắc vào thành quả mình sẽ đạt được.

Hi vọng và lạc quan giống như hai người nông dân chất phác. Nó mang đến cho bạn niềm tin rằng bạn có đủ ý chí và khả năng để hoàn thành mục tiêu, cho dù mục tiêu đó là gì. Nó được thể hiện bằng thái độ sống tích cực, cũng chính là chìa khóa thành công của bạn. Niềm hi vọng mang lại cho chúng ta nhiệt huyết làm việc để tiến tới mục tiêu. Những cảm xúc tiêu cực của những lần thất bại và nỗi sợ đối mặt với những thứ không lường trước sẽ luôn bị niềm tin và hi vọng đánh bật lại phía sau.

Nếu như niềm tin là một thứ gì đó mang tính thụ động thì lạc quan lại là mặt chủ động của các suy nghĩ tích cực. Nó được bao bọc bởi hàng rào kiên cố của sự kiên định. Nếu hi vọng có thể giúp ta nổi được thì lạc quan lại giúp chúng ta bơi được.

Lạc quan là động lực tuyệt vời nhất. Những người lạc quan thường nỗ lực để đối mặt với thất bại. Họ không tự oán trách bản thân mà sẽ đi tìm lí do vì sao họ thất bại. Những người bi quan thì sẽ đổ lỗi cho chính mình và xem xét thất bại đó ở mức độ cá nhân – họ thấy mình thật bất tài, kém cỏi, chẳng còn cách nào cứu vãn tình hình, nên họ bỏ cuộc. Những người lạc quan thì luôn tìm cách thử lại, bằng một kế hoạch mới.

Ta có thể hi vọng điều gì và không thể hi vọng điều gì? Điều đó thuộc về Trí tuệ xúc cảm.

“Cầu Chúa ban cho con sự thanh thản để chấp nhận những gì con không thể thay đổi, lòng can đảm để thay đổi những gì cần phải thay đổi, và sự thông thái để biết phân biệt những gì có thể thay đổi và những gì thì không.”

– Dr Reinhold Niebuhr⁽⁵⁾

Trong một trận đánh trọng điểm, một vị Tổng tư lệnh của Nhật đã quyết định đổi chiến thuật sang phản công và tiến quân dù quân địch đông gấp nhiều lần số binh sĩ của ông. Vị tướng tự tin rằng đội quân của ông sẽ thắng, nhưng các binh sĩ thì đầy nghi ngờ. Trên đường hành quân ra chiến trường, họ đã dừng lại bên một ngôi đền linh thiêng. Sau khi cùng đội quân cầu nguyện, vị tướng lấy một đồng xu ra rồi nói, “Ta sẽ tung đồng xu này lên. Nếu ngửa thì chúng ta sẽ thắng, còn sấp có nghĩa là thua. Giờ chúng ta sẽ biết được vận mệnh của mình.”

Nói đoạn vị tướng tung đồng xu rồi chăm chú nhìn nó rơi xuống đất. Là mặt ngửa. Các binh lính vui mừng rỡ và tự tin đến mức họ đã tiến công đẩy lùi quân địch và thành công. Sau trận đánh, vị Đại úy tiến tới nói với Tổng tư lệnh, “Không ai có thể thay đổi được vận mệnh của mình.” “Nói rất đúng,” vị tướng đáp lời rồi đưa đồng xu cho Đại úy, đó là một đồng xu với hai mặt cùng là mặt ngửa.

Bài học mà chúng ta rút ra được từ câu chuyện đó là không gì sánh được với sức mạnh của sự lạc quan và những suy nghĩ tích cực, bởi đó là thứ sức mạnh có thể áp đảo cả con người.

Hãy đón nhận lời phê bình bằng một thái độ tích cực

Khi đón nhận một lời nhận xét thẳng thắn và khắt khe về bản thân, công việc, ưu điểm, nhược điểm, ai cũng cần phải có một sự khoan dung và lòng dũng cảm nhất định để đón nhận điều đó. Những nhà lãnh đạo xuất chúng có biệt tài cải thiện cung cách làm việc và bản thân nhờ những lời nhận xét từ bạn bè, đồng nghiệp, cấp trên cũng như cấp dưới. Thậm chí nhiều nam diễn

viên tài năng và nổi tiếng còn tiết lộ rằng người vợ chính là những nhà phê bình tốt nhất của họ. Vậy nên không có lí nào mà bạn không nên lắng nghe lời nhận xét từ mọi người, đặc biệt là từ đồng nghiệp và những người thường xuyên giao tiếp gặp gỡ với bạn hàng ngày. Điều đó sẽ rất có ích với những người vẫn đang không biết rằng mình giống như “ếch ngồi đáy giếng”, và nghĩ rằng mình là xuất sắc nhất. Tự tin là một yếu tố quan trọng đối với thành công, nhưng tự tin thái quá về khả năng của bản thân thì lại là điều nguy hiểm nhất.

Nhiều người trong số chúng ta không chấp nhận việc bản thân phải chịu những lời chỉ trích, và có thể trở thành những người nhạy cảm với việc đó. Nhưng nếu bạn không thể đón nhận những lời phê bình kia một cách tích cực và đắm chìm trong thế giới ảo tưởng của riêng mình thì bạn sẽ chẳng bao giờ khá lên được.

Hãy chắc chắn rằng bạn đang phát triển thói quen đón nhận những lời nhận xét hàng ngày từ phía mọi người. Đôi khi chúng có thể khiến bạn bàng hoàng, nhưng đa phần chúng sẽ giúp thức tỉnh con người bạn – trước khi bạn thất bại hoặc thực sự rơi vào vũng bùn thảm họa. Hãy cải thiện nhược điểm dựa trên những lời nhận xét đầy cởi mở. Đó cũng là cách bạn thể hiện rằng mình là một người mạnh mẽ và chắc chắn đó là dấu hiệu của một người thành công trong mọi lĩnh vực.

Biết cách đón nhận những lời phê bình và đôi khi còn có thể tạo nên những câu chuyện vui từ những nhược điểm cũ của mình chính là dấu hiệu cho thấy bạn đang sở hữu những phẩm chất vượt trội.

“Can đảm là khi chúng ta đứng lên và cất tiếng.

Can đảm cũng là khi chúng ta biết ngồi xuống và lắng nghe.”

– Winston Churchill

Sức lan tỏa của sự hài hước

Một trong những cảm xúc tích cực có sức lan tỏa nhất chính là hài hước. Nó có thể tạo ra điều kì diệu với mọi người, một mối quan hệ và môi trường xung quanh. Đâu đó trong cuộc sống tấp nập hối hả, chúng ta dường như đã quên đi cách nở một nụ cười – bởi chúng ta đã quá chú tâm vào cuộc sống xô bồ. Nhưng hãy nhớ rằng, nụ cười mới là thứ trang sức giúp tô điểm để bạn trở nên lộng lẫy hơn trong mắt mọi người.

Nếu bạn là người có khiếu hài hước thì chắc chắn đó là một điểm cộng vào hiệu năng làm việc của bạn cũng như năng suất của cả công ty rồi đấy. Xét ở khía cạnh cá nhân, tính hài hước sẽ giúp con người xoa dịu sự căng thẳng, thậm chí còn tạo ra những phản ứng tích cực trong cuộc sống. Ngày nay, chúng ta được khuyến khích sử dụng khiếu hài hước trong môi trường làm việc. Hãy thử áp dụng khiếu hài hước của bạn vào trong một bài diễn thuyết một cách đúng lúc, đúng chỗ, nó sẽ có hiệu quả bất ngờ. Hãy vận dụng tính hài hước một cách thích hợp vào trong các bài giảng, các buổi nói chuyện, nó sẽ thu hút được sự quan tâm chăm chú của người nghe. Tôi đã từng thấy nhiều nhà diễn thuyết và hùng biện sử dụng kĩ năng này một cách nhuần nhuyễn khiến người nghe phải hồi hộp chờ đợi, háng hái tham gia và hoàn toàn

chủ động với câu chuyện của mình. Bạn cũng có thể vận dụng nó vào trong các buổi phỏng vấn một cách nhẹ nhàng và tinh tế để có thể phát huy được tính tích cực. Thực tế cho thấy, những ứng viên có khả năng làm cho người phỏng vấn mỉm cười một đến hai lần trong quá trình hỏi đáp sẽ có nhiều cơ hội lọt vào vòng trong hơn là những người chỉ ngồi đó với bộ mặt lo lắng hay buồn phiền. Khiếu hài hước sẽ làm giảm các tình huống căng thẳng và giúp bạn chiếm được tình cảm của mọi người. Rõ ràng là ai cũng muốn ngồi với một người vui tính hơn là một kẻ ngốc. Nhưng đừng bao giờ dùng sự hài hước để chế nhạo người khác. Cười vào mặt ai đó, đem ai đó ra làm trò cười chỉ thể hiện Trí tuệ xúc cảm của bạn rất kém. Điều tồi tệ nhất là hành động này có thể khiến đối tượng bị tổn thương, dẫn đến đổ vỡ mối quan hệ. Cuối cùng thì bạn sẽ là người phải hứng chịu hậu quả.

Hãy nhớ rằng, sự hài hước thích hợp không khiến bạn mất một xu nào mà ngược lại còn đem đến cho bạn những người bạn mới, thiện chí từ mọi người và thêm phần vui vẻ cho cuộc sống.

Lòng trắc ẩn

Những người thường chỉ suy nghĩ bằng cái đầu mà không dùng đến trái tim cho rằng lòng trắc ẩn đơn giản chỉ là một sự yếu đuối. Họ nhìn nhận mọi việc, hoàn cảnh và con người một cách thẳng thắn. Không còn chỗ cho cảm xúc trong thế giới mà người ta trọng sự ganh đua, phân tích và tư duy logic như hiện nay. Họ sợ rằng nếu để lộ ra lòng thương cảm, họ sẽ có thể bị cho là nhút nhát và yếu đuối.

Mặt khác, lòng trắc ẩn đòi hỏi con người phải có một tấm lòng bao dung độ lượng. *Biết tha thứ và quên đi lỗi lầm là một trong những đức tính của người lãnh đạo, cũng là thái độ của kẻ chiến thắng.* Có lòng trắc ẩn, bạn sẽ có được sự tôn trọng và trung thành vô điều kiện từ những người khác. Những người có lòng thương cảm thường thể hiện sự khoan dung độ lượng của mình trong những tình huống khó khăn. Họ không bao giờ đổ lỗi cho người khác về thất bại của mình, họ luôn sẵn sàng chịu trách nhiệm cho những việc mình làm. Trên thực tế, cảm xúc của họ nằm trên một tầng cao hơn hẳn những người khác. Lòng trắc ẩn không chỉ là điểm nổi bật của những bậc hiền nhân mà có thể trở thành nguồn sức mạnh của mỗi người. Lòng trắc ẩn sẽ thay đổi con người và xoa dịu nỗi đau. Muốn làm được điều này, một người cần phải đạt đến độ chín muồi về cảm xúc, kinh nghiệm và kiến thức về cách thức ứng xử với mọi người và đánh giá tình huống một cách toàn diện. Tôi khẳng định với bạn rằng, cho dù chúng ta đang sống trong một thế giới trọng vật chất đi chăng nữa, bạn hoàn toàn có thể thể hiện tình thương mà vẫn tận hưởng cuộc sống một cách ý nghĩa. Bởi theo bản năng, con người sẽ tìm đến lòng trắc ẩn.

Đôi khi thật khó để có thể chọn lựa giữa việc thể hiện lòng thương cảm hay bỏ đi. Nhưng dù bạn có quyết định như thế nào đi nữa, hãy lắng nghe trái tim mình trong những tình huống như vậy. Và đừng quên rằng, đưa ra một quyết định nhẫn tâm luôn là lựa chọn dễ dàng nhất.

“Trong Kinh Thánh, những phần tôi chưa hiểu không làm tôi bận tâm bằng những phần tôi hiểu.”

Khiêm tốn

Những người đạt được nhiều thành tựu luôn tự hào về thành công của họ, tại sao không chứ? Bạn đã làm việc vì nó, đạt được nó và giờ bạn hoàn toàn có thể tự hào về nó. Bạn phải thấy tự hào về những gì bạn làm và phải có được sự hãnh diện trong những việc mình làm. Đó chính là động lực cơ bản trong mỗi con người. Những ai đánh đồng niềm tự hào với sự kiêu ngạo thì họ đã sai lầm một cách trầm trọng.

Tự trọng và kiêu ngạo thường hay đi đôi với nhau. Một người quá đề cao cái tôi cá nhân thường hay khoe khoang về những thành tựu của mình và cố gắng cho càng nhiều người biết càng tốt. Họ muốn mình trở nên to lớn trong mắt mọi người và làm cho những người khác cảm thấy mình chẳng bằng được một góc của họ. Kết quả là, tất cả những gì họ vừa đạt được đã nhanh chóng bị lãng quên bởi chính thái độ kiêu căng ngạo mạn ấy. Người ta có xu hướng tẩy chay những người kiêu căng, và đem những kẻ hay khoe khoang ra làm trò cười.

Nhớ rằng, những gì bạn đạt được luôn được bạn bè, đồng nghiệp, những người thân của bạn nhìn nhận và ủng hộ. Vậy nên chẳng có lí do gì để bạn phải làm rùm beng về những thành tích đó. Hãy tỏ ra khiêm tốn, nhún nhường và tự hào về mình, đó chính là dấu hiệu cho thấy bạn có một nhân cách tuyệt vời và một tinh thần mạnh mẽ. Rất nhiều người thành đạt và xuất chúng là những người khiêm tốn.

Trên thực tế, chính sự khiêm tốn của họ lại càng khiến họ trở nên thành công hơn trong mắt mọi người. Họ là những người thân thiện, hòa đồng, chủ động, trên hết là luôn đánh giá rất cao sự cố gắng nỗ lực của người khác.

Xem xét lại một lượt những kĩ năng kiểm soát cảm xúc được đề cập đến từ đầu đến giờ, cá nhân tôi cho rằng đây là điều mà con người dễ dàng học hỏi nhất. Khiêm tốn cũng là một động lực giúp bạn chỉnh lại âm sắc và thổi lên tiếng kèn trumpet réo rắt của mình. Nếu bạn thấy mình vốn không phải là người khiêm tốn cho lắm, thì chí ít cũng hãy tỏ ra rằng mình đang khiêm tốn – và đó là điều quan trọng. Một khi thôi không ba hoa về bản thân thì bạn hoàn toàn có thể chắc chắn rằng mọi người sẽ tôn trọng bạn hơn lúc này. Khiêm tốn là khi bạn biết mình ở đâu, khả năng của mình đến đâu và không quá mải mê nói về điều đó.

“Họ tự hào trong sự khiêm nhường, tự hào rằng họ đã không quá tự hào.”

– Robert Burton⁽⁶⁾

TÓM TẮT

Cảm xúc là điểm quan trọng nhất trong sự tồn tại của con người. Bản năng của chúng ta đã được phát triển dưới dạng cảm xúc, thứ đã giúp con người tồn tại và đối mặt với khó khăn trong suốt quá trình tiến hóa. Giác quan thứ sáu, trực giác giúp chúng ta nhìn thấu được vấn đề và sự kiên cường, để vượt lên thất bại là những món quà mà tạo hóa đã ban tặng cho loài người. Khi cuộc sống trở nên trật tự và có tổ chức hơn, con người đã dần phát triển các loại hình năng lực cảm xúc khác ngoài những bản năng cơ bản của giống nòi để hướng đến một cuộc sống đầy đủ hơn, ý nghĩa hơn, sung túc hơn. Để có được một cái nhìn lạc quan tích cực về

mặt cảm xúc, con người cần phát triển từng sợi dây biểu cảm một cách thích hợp. Chúng là yếu tố tạo nên thành công trong xã hội ngày nay, là nguồn sức mạnh to lớn mà nếu chúng ta biết để tâm phát triển sẽ tạo được sự khác biệt rõ nét trong chất lượng cuộc sống của mỗi người. Lấy ví dụ, những người sẵn sàng chờ đợi phần thưởng phía trước và kiên trì làm việc để đạt được những gì họ muốn sẽ luôn làm được nhiều hơn những người chỉ biết dùng những lối tắt, những cách “luồn lách” khác để đạt được mục đích. Nói chung, người nhẫn nại và kiên định là những người cống hiến nhiều hơn cho xã hội và cộng đồng.

Kiểm soát được phong độ cá nhân, quyết tâm và lòng nhiệt huyết là những yếu tố giúp bạn hoàn thành xuất sắc công việc trong mọi lĩnh vực – nói cách khác là thành công trong mọi lĩnh vực.

Ngoài ra những đức tính quan trọng như biết quan tâm, giúp đỡ người khác và lòng trắc ẩn cũng góp phần tạo nên một con người bác ái, một công dân lương thiện và một người lao động chăm chỉ. Tạo hóa đã ban tặng cho con người sự lạc quan và hi vọng, hai yếu tố giúp chúng ta luôn hướng tới mục tiêu với một tinh thần hăng hái. Thượng đế đã ban tặng cho chúng ta khiếu hài hước để cuộc sống thêm phần vui vẻ và hạnh phúc hơn. Hài hước là loại thần dược giúp chúng ta xoa dịu mọi căng thẳng trong ngày. Những người có khiếu hài hước sẽ dễ dàng tạo được những mối quan hệ tốt, thậm chí giúp tìm ra hướng giải quyết trong những tình huống khó khăn và phức tạp.

Thượng đế cũng ban tặng con người lòng dũng cảm và sự bình thản để đón nhận những lời phê bình từ người khác. Nếu bạn có thể lắng nghe những lời phê bình ấy một cách tích cực thì đó sẽ là một lợi thế lớn giúp bạn có được cái nhìn tổng thể trong cuộc sống cũng như trong công việc. Một số người còn được tạo hóa ban tặng cho đức tính khiêm tốn dù họ đạt được nhiều thành công lớn trong đời. Khi đặt tất cả những phẩm chất ấy lại với nhau, chúng ta sẽ có được một nhân cách tốt, một tinh thần mạnh mẽ, một thái độ đúng đắn, những điều sẽ dẫn dắt chúng ta tới thành công.

Nghệ thuật xoa dịu bản thân là một kĩ năng sống cơ bản.

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

1. Liệt kê những hành động mang tính nhân ái mà bạn đã làm trong đời.
2. Từ giờ trở đi, mỗi khi giao tiếp với mọi người, bạn hãy tự đặt mình vào vị trí của người đối diện để có thể hiểu được cảm giác thật sự của họ.
3. Hãy tự hứa với bản thân rằng bạn sẽ không buông lời châm biếm với bất cứ ai ở nhà hay ở nơi làm việc.
4. Cố gắng tỏ ra quan tâm hơn đến mọi người, hãy tìm ra những điểm tích cực của những người xung quanh bạn.
5. Cố gắng và phát triển sự tự hào bằng cách đặt ra những mục tiêu cao hơn và đạt mục tiêu đó.
6. Viết ra ba cách đơn giản mà bạn có thể làm để cải thiện khả năng kiểm soát ham muốn của mình.

7. Hãy thử xây dựng thói quen đón nhận những lời phê bình một cách tích cực trong cuộc sống cũng như trong công việc. Nhớ rằng, điều này sẽ giúp bạn phát triển lòng tự trọng và những người khác cũng sẽ tôn trọng bạn hơn.
8. Hãy cố gắng vận dụng khiếu hài hước để mang tiếng cười về nhà, vào trong các mối quan hệ xã hội và cả ở nơi làm việc của bạn. Nhớ rằng nó sẽ giúp bạn kết giao thêm những người bạn mới, có được thiện chí từ mọi người và một cuộc sống vui vẻ.
9. Tự hứa với bản thân mình rằng bạn sẽ thể hiện lòng trắc ẩn của mình với những người khác.
10. Hãy hứa rằng bạn sẽ không ba hoa hay tỏ ra kiêu căng với mọi người. Khiêm tốn sẽ giúp bạn có được sự tôn trọng và tình cảm từ cấp trên, đồng nghiệp và cả nhân viên nữa.

PHẦN 4

THÁI ĐỘ, TÍNH KHÍ VÀ THÀNH CÔNG

Những con người vĩ đại

“Ở mức độ hoạt động của con người, Hóa học còn quan trọng hơn cả Vật lý.”

TẦM QUAN TRỌNG CỦA THÁI ĐỘ ĐÚNG ĐẮN

Thái độ giống như hành trình của tên lửa, chỉ cần đường bay chệch đi vài độ, quả tên lửa ấy có thể sẽ rơi xuống vùng biển Ả Rập thay vì rơi xuống đúng mục tiêu được định sẵn. Như vậy, đích đến càng xa thì độ sai lệch càng lớn – cho dù mới đầu chỉ là một sai sót rất nhỏ trong đường bay.

Đối với chúng ta thì khả năng là tập hợp những kĩ năng giúp thực hiện các công việc, trong khi thái độ thể hiện chúng ta có sẵn sàng làm những việc ấy hay không. Có được một thái độ tích cực cũng đồng nghĩa với việc bạn đang nhìn nhận mọi thứ dưới góc độ tích cực. Có thể bạn có Chỉ số thông minh rất cao, tư duy logic cùng một nền giáo dục và rèn luyện xuất sắc, nhưng nếu bạn không sẵn lòng làm việc và vận dụng kĩ năng của mình vào trong công việc thì tất cả đều trở nên vô ích. Lúc đó, bạn giống như một quả tên lửa bay chệch hướng, tiếp cận sai mục tiêu. Hãy nhớ rằng, cuộc đời là một chuyến hành trình dài mà đích đến hãy còn ở rất xa. Chỉ cần một sai sót nhỏ trên đường đi, chúng ta chắc chắn sẽ không bao giờ đến đích. Vì thế hãy tự tạo ra một thay đổi nhỏ trong thái độ, tôi đảm bảo với bạn rằng đó là con đường ngắn nhất, chắc chắn nhất dẫn bạn đến thành công.

Tôi đã từng thấy những thủ khoa trong các trường kinh tế danh tiếng nhất đã không chọn được một công việc phù hợp trong các đợt tuyển dụng. Những công việc tốt nhất sẽ chỉ dành cho những người có thái độ tích cực – thứ sẽ duy trì nhiệt huyết, lòng can đảm, dám đặt ra những mục tiêu lớn lao cho bản thân và nỗ lực vươn tới những mục tiêu ấy. Chỉ một sự khác biệt rất nhỏ trong thái độ nhưng khác biệt lớn nằm ở chỗ thái độ đó là tích cực hay tiêu cực.

Một thái độ không tích cực không chỉ làm giảm năng suất làm việc của bạn mà còn ảnh hưởng tiêu cực lên những người xung quanh, đồng nghiệp, bạn bè và gia đình bạn. Ngược lại, thái độ tích cực sẽ giúp tăng khả năng làm việc của bạn và những người xung quanh. Đó chính là hiệu ứng lan tỏa trong các nhóm và các tổ chức. Một thái độ tích cực sẽ có sức lan truyền mạnh mẽ.

Bạn của tôi, Harry Sandhu, là một phi công. Có lần anh đã thuật lại cho tôi biết về một sự cố nhỏ trong sự nghiệp của mình. Hồi còn là phi công phụ, trong một lần chiếc trực thăng của anh đang bay trên độ cao cách mặt đất hơn 4000m thì đột nhiên xảy ra sự cố kĩ thuật. Tình hình lúc đó rất nguy cấp, cả khoang lái ở trong tình trạng hoảng sợ và căng thẳng. Phi công chính lúc đó thậm chí còn chuẩn bị sẵn sàng cho trường hợp phải hạ cánh khẩn cấp. Trong khi đó, Harry vừa phụ trách các thao tác chuẩn bị cho đợt hạ cánh khẩn cấp vừa luôn miệng trấn an phi công trưởng, “Đừng lo, chúng ta sẽ hạ cánh an toàn.” Anh liên tục nói một cách tích cực, “Còn vài

phút nữa thôi là chúng ta sẽ an toàn hạ cánh xuống mặt đất.” Những lời nói tích cực ấy đã đem lại hiệu quả rất tốt, cả hai đã hạ cánh an toàn. Viên phi công trưởng sau đó đã rất tin tưởng và đưa ra lời tuyên dương, “Chúng ta còn sống được đến giờ này là nhờ những lời động viên tích cực của cậu đấy, nếu lúc đó cậu mà cũng hoảng lên thì không chừng chúng ta chẳng còn sống được đến bay giờ đâu.” Đó chính là sức mạnh của những suy nghĩ và nhận xét tích cực. Từ đó chúng ta có thể thấy rằng, thái độ và quan điểm tích cực là hai yếu tố cốt lõi của thành công và sinh tồn. Nhiều công ty tuyển những người có kĩ năng vào làm việc, rồi sau đó lại sa thải họ chính bởi thái độ làm việc của họ.

Tóm lại, thái độ của mỗi người có thể tạo nên những tác động và ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc ở những lĩnh vực chính sau đây:

- Kĩ năng giao tiếp
- Thành công trong công việc
- Sức khỏe thể chất
- Hiệu năng thể chất của các vận động viên và tác phẩm của các nhà soạn nhạc, họa sĩ, nghệ sĩ
- Hạnh phúc trong cuộc sống

Những người có tinh thần lạc quan, thái độ tích cực sẽ không chỉ thành công mà còn có được ý chí đấu tranh vượt lên nghịch cảnh. Đôi khi chỉ cần quan điểm lạc quan yêu đời là con người đã có thể chiến thắng được bệnh tật, vượt lên thất bại. Có thể nói, nó giống như những người chủ giúp đỡ bạn trong lúc bạn yếu đuối, như những người bạn thân luôn sẵn sàng chia sẻ khó khăn và đưa ra lời khuyên cho bạn, như những đồng nghiệp tiếp thêm cho bạn sức mạnh và niềm tin trong những tình cảnh khó khăn.

Chỉ hoàn thành công việc thôi thì chưa đủ. Bởi nếu bạn gây nên những ảnh hưởng tiêu cực tới mọi người thì rốt cuộc bạn cũng chỉ là gánh nặng của họ mà thôi.

Còn những người nhìn nhận sự việc xung quanh theo cách tiêu cực thì không biết rằng làm như thế thì chính họ cũng trở thành một phần của sự tiêu cực đó chứ không giải quyết được gì cả. Họ sẽ luôn nói với bạn rằng việc này không làm được, việc kia không thể giải quyết được. Những người có lối sống theo chủ nghĩa tiêu cực sẽ luôn nhìn thấy cốc nước bị vơi đi một nửa chứ không bao giờ nói rằng nó đầy một nửa. Họ không ngót than phiền và đổ lỗi. Nếu những người này ở vị trí những cấp trên thì họ sẽ chẳng bao giờ tiếp thêm được nhiệt huyết cho bất kì ai. Nếu họ là bạn bè của bạn, hẳn bạn sẽ tránh xa. Nếu họ là đồng nghiệp thì hẳn nhiên bạn sẽ chẳng bao giờ có được một xuất phát điểm cùng sự thôi thúc ganh đua tích cực trong công việc. Tốt nhất là bạn hãy nhìn vào chính mình – một cách trung thực nhất – để xem xét lại con người mình. Ngoài ra, hãy để ý đến việc mọi người đánh giá bạn như thế nào nữa nhé. Nếu bạn nhận ra thái độ của mình chưa tốt và cải thiện nó thì bạn cũng đã đi được hơn một nửa quãng đường rồi đấy.

Bạn có thể đưa một con ngựa đến chỗ có nước và bắt nó uống chứ không thể đưa một con lừa đến chỗ có nước và bắt nó uống.

Tính khí

Có thể nói, tính khí là một tập hợp của các trạng thái cảm xúc, phản ứng và tình cảm của một người. Mỗi người chúng ta từ khi sinh ra đã có những tính cách rất riêng. Rất khó để thay đổi tính khí, nhưng không phải là không thể. Tôi muốn nhấn mạnh thêm ở đây rằng, bạn không thể biến mình thành một người khác, nhưng bạn hoàn toàn có thể chế ngự tính khí của mình.

“Gieo thói quen gặt tính cách... Một người trở nên chính trực khi thực hiện những hành động chính trực, ôn hòa khi thực hiện những hành động ôn hòa và dũng cảm khi thực hiện những hành động dũng cảm.”

– Aristotle

Bạn sẽ cần đến sự nhẫn nại và kiên trì thì mới dần thay đổi được bản thân.

Chó Béc-giê của Đức và nòi Phốc Sóc của Phổ là hai loài có tính khí hung hăng và dữ tợn. Tuy nhiên chúng còn phụ thuộc vào cách thức người chủ huấn luyện, thuần hóa và nuôi dưỡng. Nếu được lớn lên trong một môi trường thân thiện, những con chó này có thể trở nên rất dễ thương và quăn người. Chúng ta đã từng thấy cá voi cũng có thể được huấn luyện. Chúng ta cũng biết có những người từng phạm tội nhưng sau đó đã không còn tái phạm. Vậy nếu như các loài động vật còn có thể thay đổi, những người từng phạm tội còn có thể thay đổi thì sao chúng ta lại không nỗ lực thay đổi dù chỉ một chút thôi những biểu hiện tính khí mang lại ảnh hưởng tiêu cực tới cuộc sống hàng ngày, ngăn cản chúng ta tiến tới thành công. Sẽ dễ dàng hơn nếu như chúng ta bắt đầu bằng việc thay đổi 1% trong 100 thứ cần thay đổi so với việc cố gắng thay đổi 100% một thứ.

Hãy chia nhỏ những vấn đề của bạn ra và từ từ giải quyết từng thứ một cách chậm rãi nhưng chắc chắn.

Có một ông lão sống nhờ vào đồng lương hưu gửi ở ngân hàng. Do ông bị mù không thể nhìn thấy nên hàng tháng ông thường đi cùng một người cháu đến rút tiền. Nhân viên thu ngân ở đây cũng đã quen với việc đưa cho ông số tiền cần rút để ông đếm, sau đó ông lão sẽ đưa số tiền đó cho người cháu trai đếm lại một lần nữa. Trong quá trình đếm lại ấy, người cháu thường lảng lạng lấy 300 ru-pi của ông bỏ vào túi trước khi trả lại xấp tiền cho ông lão. Chuyện này diễn ra được vài lần thì đến một ngày, nhân viên thu ngân cảm thấy không thể im lặng được nữa. Anh ta nói với ông lão rằng suốt thời gian qua ông đã bị đứa cháu lừa dối. Tuy nhiên ông lão không hề tỏ ra ngạc nhiên rồi nói với nhân viên thu ngân rằng ông biết chuyện đó nhưng cố tình im lặng. Ông lão giải thích với anh rằng dù sao thì nó cũng là một đứa cháu tốt khi chăm sóc ông và luôn đi cùng ông đến ngân hàng mỗi tháng. Sau lần nói chuyện đó, sự việc lại tiếp diễn. Khi ông lão qua đời, nhân viên thu ngân đã rất ngạc nhiên khi ông đã lập di chúc để lại toàn bộ tài sản cho người cháu. Khoảng 10 năm sau, nhân viên này biết được rằng người cháu năm xưa giờ đã là một giảng viên trong trường. “Một kẻ lừa đảo như hắn thì có gì tốt đẹp để dạy cho bọn trẻ chứ?” anh ta nghĩ. Một ngày, nhân viên thu ngân tìm đến ngôi trường nơi người thanh niên kia dạy học để tìm hiểu tình hình.

Anh ta đã rất ngạc nhiên khi biết rằng đứa cháu của ông lão ngày xưa giờ không chỉ trở thành một người thầy tốt và tận tâm mà thậm chí đã hiến tặng một nửa số gia tài được

thừa hưởng để xây dựng nhà tình thương cho các em nhỏ.

Bài học rút ra từ câu chuyện này là ai cũng có thể thay đổi được bản thân. Nếu bạn thấy một người có những biểu hiện hoặc thói quen không tốt thì cũng đừng nên đánh đồng họ với những kẻ xấu xa như vậy. Cuộc sống luôn cho ta cơ hội để hoàn thiện bản thân.

“Thói quen là thứ mà chúng ta không dễ vứt bỏ trong một sớm một chiều, nhưng hoàn toàn có thể thay đổi từng bước một.”

– Mark Twain

NHỮNG CON NGƯỜI VĨ ĐẠI

Tính khí và thái độ là phần biểu hiện trước tiên gây ấn tượng cho người đối diện. Như tôi đã đề cập lúc trước, người thành đạt là những người luôn tự ganh đua với bản thân. Mục tiêu sau họ lại đặt ra cao hơn mục tiêu trước và nỗ lực hết sức để đạt được nó – bởi họ yêu những gì mình đang làm.

Những người đó không chỉ thành đạt mà còn được vinh danh là “Những con người vĩ đại”. Họ là những người vượt trội bởi họ biết ước mơ và có một thái độ đúng đắn.

Mục tiêu và Mơ ước

Hãy thử nhớ lại giấc mơ đêm qua. Có thể bạn làm được điều đó, nhưng giấc mơ đó luôn trở nên mơ hồ – giống như có màn sương bao phủ vậy. Trong giấc mơ, trời mưa nhưng đầy ánh sáng. Bạn thấy mình đang ngồi trên một ngọn đồi ngược mắt nhìn mặt trăng giữa ánh sáng ban ngày. Những giấc mơ chẳng bao giờ rõ ràng. Chúng thường mờ ảo, mơ hồ, kì lạ nhưng lại rất sống động. Những người luôn mơ ước về những gì họ muốn đạt được cũng như vậy, không bao giờ có được một tầm nhìn rõ ràng. Tuy nhiên, họ lại có được khả năng nhìn thấy phương hướng qua màn sương mờ ảo. Chỉ cần nhìn thấy bóng dáng của những gì ẩn sau màn sương kia thôi là họ đã có được động lực thúc đẩy bản thân, thậm chí đôi khi mục tiêu ấy còn trở thành đích đến trong cuộc đời họ. Rồi họ bắt đầu hành động để biến ước mơ thành hiện thực. Họ sẵn sàng băng qua màn sương cho dù có phải mạo hiểm.

Mục tiêu vô hình cao đẹp hơn những mục tiêu hữu hình

Đa phần những người thành đạt không đo đếm những mục tiêu tối thượng trong cuộc đời họ bởi những điều tối thượng thì không thể đo đếm hay đạt được. Họ luôn nỗ lực lao động, và nhiều người trong số đó đã để lại cho chúng ta sản phẩm từ công sức ấy, một danh sách những thành tựu trong cuộc đời họ. Nhớ rằng, nếu bạn đặt ra một con số mục tiêu nào đó, thì khi ấy bạn đã tự giới hạn khả năng của chính mình, bởi một triệu thì sẽ là một triệu, không hơn.

Những con người vĩ đại lập ra một vạch xuất phát để từ đó họ gặt hái được những thành công lớn, chứ không thật sự đặt ra một con số nào cho những mục tiêu của mình cả. Nhiều lúc

mục tiêu và mơ ước của họ lại có vẻ rất đơn giản và chân chất, bởi chúng xuất phát từ trái tim chứ không phải từ lí trí. Khi bắt đầu, họ gần như chẳng có gì trong tay, nhưng lại có một ngọn lửa nhiệt huyết bùng cháy trong tim và họ sẽ làm mọi cách để đảm bảo ngọn lửa ấy không bao giờ tắt.

Rippan Kapur, người sáng lập tổ chức Child Rights and You⁽¹⁾ (Trợ giúp Trẻ em và Bạn) thường được gọi tắt là CRY, là một trong số những người ước mơ như vậy. Đã từng là một nhân viên quản lí bay với mức lương hậu hĩnh, tuy nhiên Rippan muốn góp sức giúp đỡ những đứa trẻ không may mắn. Khi ông quyết định thôi việc và lập ra tổ chức, ai cũng nghĩ ông thật điên rồ. Bạn bè khuyên ông không nên bỏ việc như vậy. Người thân của ông cũng lên tiếng phản đối. Bất chấp điều đó, Rippan có niềm tin rằng đó là nhiệm vụ, là ước mơ của mình. Bắt đầu chỉ với 50 ru-pi trong tay và chẳng có gì khác ngoài ngọn lửa nhiệt huyết trong tim. Mẹ ông là người duy nhất ủng hộ quyết định này của ông. Còn lại chỉ là thế giới của riêng ông, giấc mơ của riêng ông. Ông đã phải khởi đầu một mình, với một niềm tin vững chắc rằng nếu con người cùng nhau tập hợp lại vì một mục tiêu cao đẹp, họ sẽ tạo ra được sự khác biệt.

Mới đầu, ông một mình lập kế hoạch với ý tưởng đó và chính thức phát động phong trào vào năm 1979, khi đó mới chỉ có sáu người bạn của ông ủng hộ, mỗi người góp vào 7 ru-pi. Để có tiền duy trì tổ chức, ông chấp nhận làm mọi công việc có thể để kiếm tiền. Cho đến bây giờ, tức là 23 năm sau, tổ chức của ông đã trở nên lớn mạnh và có tầm ảnh hưởng rộng khắp, giúp đỡ được trên một triệu trẻ em ở Ấn Độ, lượng thành viên tham gia cùng các đối tác đã lên tới con số 100.000.

CRY chính là một minh chứng sống cho thấy rằng khi có đủ người tin rằng họ có thể cùng nhau thay đổi được điều gì đó thì sự thay đổi đó sẽ trở thành hiện thực. Niềm tin có thể khơi nguồn cho một phong trào. Nó cũng chứng minh cho sức mạnh của một cá nhân có thể tạo ra sự thay đổi của cả một tập thể. Rippan giờ đã không còn nữa nhưng tấm lòng nhiệt huyết, tầm nhìn và nguồn năng lượng tích cực không ngừng bùng cháy của ông đã giúp chèo lái con thuyền CRY tồn tại và vững bước. Và bạn cũng vậy, hãy biết mơ ước và lao động để đạt được ước mơ, đó là điều hoàn toàn có thể.

“Nếu chúng ta làm tất cả những gì chúng ta có thể làm, hẳn khi nhìn lại, chúng ta sẽ phải ngạc nhiên trước những gì mình đã làm được.”

– Thomas Alva Edison

Nới rộng giới hạn của bản thân

Thời đi học của cố Tổng thống Mỹ John F. Kennedy có một trò chơi khá phổ biến ở trường. Các cậu bé sẽ phải chạy một vòng vượt qua các hàng rào gỗ, mương nước và những bức tường, ai về sớm nhất sẽ là người chiến thắng. Trên đường chạy, các cậu bé thường gặp phải những chướng ngại đầy khó khăn khiến chúng sợ không dám trèo qua nhưng rồi cũng tìm ra một cách đơn giản để vượt qua những khó khăn đó. Để có được động lực, các cậu bé thường ném mũ vượt qua những chướng ngại có vẻ như không thể nào vượt qua nổi kia. Sau khi đã ném mũ qua bên kia, chúng sẽ không còn cách nào khác ngoài việc phải vượt qua bằng được chướng ngại vật để lấy chiếc mũ. Vì thế tất cả đều tiến lên và tìm mọi cách vượt qua nó. Để có được niềm tự hào, hãnh diện khi đạt được điều gì đó, con người thường tự đặt ra các điều kiện của

mình. Đây cũng là một cách tích cực giúp bạn có thể nói rộng giới hạn bản thân.

Dấu ấn thời thơ ấu

Rabindranath Tagore^[2] đã xếp lứa tuổi 14 vào lứa tuổi “nhạy cảm”. Trong suốt cuộc đời, tuổi 14 là lứa tuổi mà chúng ta dễ bị tác động nhất. Vì thế mà câu nói nổi tiếng thế giới “anh hùng xuất thiếu niên.” Càng trẻ thì ta càng có cơ hội phát huy tiềm năng nếu được khơi gợi một cách đúng đắn. Những gì chúng ta bắt gặp ở nhà, học được ở trường và nơi làm việc sẽ là hành trang theo cùng chúng ta đến suốt cuộc đời. Những gì bạn học được từ bố mẹ, thầy cô và bè bạn sẽ ảnh hưởng lên cách sống suốt đời của bạn. Nếu một đứa trẻ biết được bố mẹ nó là những người nói dối, lừa đảo thì rất có khả năng chúng sẽ bị lây nhiễm thói xấu ấy từ khi còn nhỏ, thực hiện những hành động tương tự như bố mẹ chúng khi lớn lên và sẽ thành thực điều đó khi chúng trưởng thành. Học được những thói quen tốt, thấm nhuần những giá trị cơ bản sẽ giúp các em phát triển Trí tuệ xúc cảm một cách hiệu quả ngay từ khi còn nhỏ. Sự quan tâm, lòng trắc ẩn, nhân từ, khiêm tốn và chân thành là những đức tính nên được học từ bé. Muốn xây dựng được một xã hội tốt đẹp, một quốc gia thịnh vượng, chúng ta cần chú ý đến thế hệ con em mình từ khi chúng còn nhỏ, khi mà tâm thức chúng vẫn còn nhạy cảm và dễ tiếp thu những cái mới. Nếu mỗi người chúng ta có trách nhiệm với việc thúc đẩy phát triển những giá trị cốt lõi cao đẹp trong lòng những thế hệ trẻ ngay ở nhà hay bất cứ khi nào ngoài xã hội thì đó là chúng ta đã làm được một điều tuyệt vời cho gia đình, xã hội và đất nước mình. Làm như vậy là bạn đã mở đường cho những con người vĩ đại phát triển lên từ những người bình thường.

“Luôn làm theo lẽ phải. Điều đó sẽ làm hài lòng một số người và làm ngạc nhiên những người khác.”

– Mark Twain

Trung thực và Liêm chính

Nghe thì có vẻ đã lỗi thời nhưng bất cứ quốc gia nào trên thế giới cũng đánh giá cao điều đó. Bạn có muốn tuyển một người mà bạn không rõ họ có chính trực hay không, cho dù chỉ là thợ lao động? Bạn có muốn giao dịch với một người tỏ ra không rõ ràng và minh bạch ? Đương nhiên câu trả lời là “KHÔNG”. Tất cả chúng ta đều mong muốn người khác trung thực với mình, nhưng thường bị ấp úng khi hỏi về vấn đề chính trực. Tôi có thể nói với bạn rằng ngoài kia có rất nhiều người trung thực và họ vẫn đang sống rất tốt, thậm chí còn sống tốt hơn cả những người không trung thực. Sự thật là chúng ta hoàn toàn có thể trung thực mà vẫn sống tốt. Sự trung thực chẳng tác động gì nhiều lên số tiền bạn đang có, vị trí xã hội hay cấp bậc trong công việc của bạn. *Trung thực chính là một thái độ.* Tôi đã từng gặp những người trung thực có thu nhập 3000 ru-pi mỗi tháng. Tôi cũng từng bắt gặp những người kiếm được 30.000 ru-pi mỗi tháng nhưng không trung thực. Tất cả phụ thuộc vào suy nghĩ của bạn! Những người có lối sống không chính trực có thể vẫn kiếm đủ sống, thậm chí là nhiều hơn mức sống của người khác, nhưng họ sẽ không bao giờ cảm thấy hài lòng với cuộc sống của mình. Và đó là điều khác biệt!

Một người bạn của tôi đến đi trả hóa đơn tiền điện. Hóa đơn ghi là 780 ru-pi nhưng anh đã đưa ra hai tờ 500 rupi vì không có tiền lẻ. Đúng lúc đó thì có người xô đẩy từ phía sau hàng dài những người đang xếp hàng chờ đến lượt khiến anh buộc phải vội vàng lấy hóa đơn thanh toán từ nhân viên thu ngân và bỏ qua việc chờ lấy lại tiền thừa. Vì đã đến lúc phải

quay lại nơi làm việc nên anh nhanh chóng bước về phía chiếc xe của mình. Bỗng có một bàn tay đặt lên vai làm anh ngạc nhiên quay lại. Thì ra đó chính là nhân viên thu ngân đã chạy theo để trả lại anh 220 ru-pi.

Bài học rút ra từ câu chuyện này là, cho dù hoàn cảnh nghèo khổ đi chăng nữa, vẫn có những người nghèo không vì bần cùng mà đầu hàng trước những hành vi không trung thực. Đó cũng là lí do tại sao chúng ta vẫn còn tồn tại dưới danh nghĩa là loài người. Tuy nhiên, những nhóm người trung thực này đang bị giảm đi nhanh chóng. Trong bối cảnh hiện nay, có thể nói rằng họ là “những loài có nguy cơ bị tuyệt chủng”.

Mê cá lớn

Một cậu bé khoảng 12 tuổi đi câu cá với cha. Hai người đến địa điểm câu cá khá sớm và cậu bé bắt đầu luyện tập thả cần. Đột nhiên một con cá lớn đã cắn câu khiến cả hai cha con đều ngỡ ngàng trước vận may lớn. Cậu bé đã vô cùng hào hứng. Tuy nhiên người cha nhìn xuống chiếc đồng hồ đeo tay, lúc đó mới là bốn giờ chiều, còn hai tiếng nữa mới đến giờ câu chính thức. Thấy thế người cha liền nói, “Con phải thả nó đi thôi, con trai.” Lúc đó không có ai ở gần họ, cũng không có bất cứ chiếc xuồng hay nhân viên nào xung quanh. Cậu bé không chịu và muốn phản đối, nhưng giọng nói của người cha đã cho cậu biết rằng đó là một mệnh lệnh không cách gì lay chuyển, vì thế cậu đã thả con cá đi như lời cha nói. 35 năm sau, cậu bé lớn lên thành một doanh nhân thành đạt, và vẫn không khi nào quên được bài học ngày hôm đó.

Từ hồi đó, anh không bao giờ gặp được một con cá to như thế nữa, nhưng cứ mỗi khi gặp phải vấn đề nào liên quan đến đạo đức là anh lại nhớ đến con cá đó. Anh đã học được sự trung thực từ khi còn nhỏ, và luôn thực hiện điều đó ngay cả khi đã trưởng thành.

Bài học rút ra từ câu chuyện này là đạo đức chỉ đơn giản là vấn đề giữa cái đúng và cái sai. Hơn nữa thực hiện được điều đó là rất khó khăn. Liệu chúng ta có thể làm được như thế khi không có ai nhìn thấy? Có chứ, chúng ta sẽ làm được nếu từ nhỏ chúng ta đã được dạy rằng hãy thả con cá lại xuống sông.

“Vì Chúa không thể có mặt ở khắp nơi nên ngài đã tạo ra những người mẹ.”

– Ngạn ngữ Do Thái

Đạo đức, trung thực và liêm chính là những thứ không thể thỏa hiệp. Hoặc là trung thực, hoặc không trung thực, vậy thôi. Một người phụ nữ chỉ có thể hoặc là đang mang thai, hoặc không mang thai chứ không thể đang có thai “ở mức độ nào đó”!

Hình mẫu

Hình mẫu là một ai đó mà bạn luôn cảm thấy ngưỡng mộ. Bạn đề cao họ và họ trở thành ánh sáng soi đường giúp bạn định hướng trong cuộc sống. Những hình mẫu ấy không nhất thiết phải là người nổi tiếng, nhà tư bản hay một vị thống đốc bang. Trong hầu hết những buổi giao lưu, thảo luận của mình, tôi đều đặt câu hỏi cho những người tham gia rằng hình tượng mẫu của họ là ai. Nhiều người tìm thấy mẫu hình lí tưởng ấy ở người cha, người bà, anh trai, thậm chí là một người hàng xóm. Họ là những người mà bạn hoàn toàn có thể kính trọng, ngưỡng

mộ, cảm kích và muốn bắt chước theo. Khi tôi yêu cầu những người tham gia đưa ra danh sách những đức tính của hình mẫu của họ, đa phần mọi người đều liệt kê những phẩm chất thoát nghe rất đơn giản của người họ ngưỡng mộ. Có người thì nói rằng, “Tôi thần tượng bố vì ông ấy luôn trung thực và đã nuôi dạy chúng tôi rất tốt dù nhà chúng tôi chẳng khá giả gì.” Nhiều người cảm thấy ngưỡng mộ những người dám đối mặt và vượt qua những lần thất bại. Rồi cũng có những hình tượng khiêm tốn, nhún nhường, những người có lối sống đơn giản. Đó là những người biết quan tâm đến người khác và cống hiến cho xã hội. Họ là những người có nguồn lực nhỏ nhưng lại đạt được những thứ lớn lao. Cũng có người tìm thấy mẫu hình lí tưởng của mình ở những kĩ sư tài năng, những nhà khoa học, chuyên gia tài chính hay doanh nhân thành đạt tuy nhiên số này chỉ chiếm khá ít. Thậm chí cả những doanh nhân thành đạt và những nhà sáng chế cũng được ngưỡng mộ bởi những phẩm chất cơ bản của họ như tính nhẫn nại, bền bỉ và quyết đoán. Mọi người đánh giá cao nhà phát minh Thomas Alva Edison bởi sự kiên trì qua 999 lần thử nghiệm để có được một chiếc bóng đèn điện đầu tiên trên thế giới chứ không phải vì ông đã phát minh ra chiếc bóng đèn! Đó cũng là những phẩm chất của Những con người vĩ đại, và chính những “đức tính cơ bản” đã khiến họ trở nên vĩ đại.

“Chúng ta là những gì mà chúng ta lặp lại.”

– Aristotle

Điều tôi muốn nói ở đây là chính những phẩm chất cơ bản của con người như quan tâm, cống hiến, dũng cảm vượt qua thất bại, trung thực, bền bỉ, đơn giản và kiên trì là những phẩm chất khiến chúng ta cảm thấy ngưỡng mộ nhất. Bạn có nghĩ rằng chúng ta nên học hỏi và thể hiện những phẩm chất ấy mỗi khi ở nhà, ở nơi làm việc hay ngoài xã hội, để mọi người có thể đánh giá tốt việc làm của chúng ta không? Cho dù hình tượng mẫu của bạn có là ai đi chăng nữa, bạn cũng không cần phải có duy nhất một hình tượng mẫu. Hãy góp nhặt tất cả những phẩm chất tích cực từ những người sở hữu nguồn sức mạnh này và cố gắng học hỏi họ để nó trở thành một phần tính cách của bạn, hòa làm một với bạn. Hãy nhớ rằng, bạn cũng muốn được trở thành những người như họ.

Thành công và sự thỏa mãn

Mỗi người có một cách định nghĩa riêng về thành công. Tuy nhiên có một điểm chung là thành công, sự thỏa mãn và hạnh phúc rất gần với nhau, nếu không muốn nói rằng chúng có mối quan hệ trực tiếp. Tiền bạc, địa vị, quyền lực và danh vọng cũng đều là những thứ cần thiết cho một cuộc sống đầy ý nghĩa. Chúng ta không phải là những vị thánh, những nhà hiền triết. Điều đó thậm chí còn không cần thiết. Quan trọng là bạn cần hiểu được thứ gì khiến bạn thỏa mãn, bạn mong muốn gì trong cuộc đời này.

“Khát vọng tồn tại vì nó không được thỏa mãn, còn đa số con người thì sống chỉ vì muốn thỏa mãn nó.”

– Aristotle

Thành công và thỏa mãn cần phải được xem xét dưới ba góc độ: công việc, gia đình và xã hội. Mọi người thường chỉ để tâm đến thành công và thỏa mãn trong công việc mà họ làm chứ ít

khi quan tâm đến hai góc độ kia và vì thế đã không có được cái nhìn tổng thể. Hơn nữa mọi người cho rằng thành công trong công việc là khi bạn có được mức lương cao, cấp bậc cao trong công ty mà quên đi hai yếu tố khác không kém phần quan trọng là thỏa mãn và hạnh phúc.

Tôi có một người bạn làm việc trong một nhà dưỡng lão. Cá nhân tôi nghĩ rằng anh ấy đang làm một công việc tuyệt vời. Nhưng đáng ngạc nhiên là người bạn đó thường nói với tôi rằng anh ấy chỉ chờ đến lúc về hưu. Anh ấy có được một công việc với mức lương hậu hĩnh nhưng lại không cảm thấy hạnh phúc với nó. Đó là một công việc tuyệt vời, nhưng nó lại không đem đến cho anh sự thỏa mãn. Hãy nhớ rằng, phần lớn thời gian trong đời của chúng ta là dành cho công việc, còn sau khi đã về hưu, bạn sẽ chẳng còn mấy thời gian để làm việc khác nữa đâu. Nếu bạn đang hào hứng chờ đến lúc nghỉ hưu để có thể làm những việc mà mình mong muốn thì điều đó cũng có nghĩa rằng bạn chẳng hề hài lòng với những gì bạn đang làm.

Trong một lần giao lưu giữa sinh viên với vị Chủ tịch của WorldTel⁽³⁾, ông Sam Pitroda, một nam sinh đã đứng dậy hỏi, “Thưa ông, ông định nghĩa như thế nào về thành công?” Trong lúc hỏi, có lẽ nam sinh đó đã mong chờ một câu trả lời xác đáng từ một doanh nhân thành đạt với cơ nghiệp tính bằng hàng tỉ đô.

Tuy nhiên Sam Pitroda chỉ đưa ra một câu trả lời đơn giản và thực tế, “Tôi có hai đứa con hiện đang sống cùng tôi ở Mỹ. Chúng luôn tôn trọng bố mẹ và sẵn sàng nói về bất cứ điều gì chúng làm và muốn làm trong đời với tôi. Đó chính là thành công của tôi.”

Câu trả lời ấy không phải là một câu triết lí mà là cuộc sống.

Nếu bạn lắng nghe trái tim và tìm ra điều có thể khiến mình thỏa mãn, bạn sẽ cảm thấy mãn nguyện suốt đời. Điều quan trọng nhất là có được sự dũng cảm để đi theo trái tim nếu bạn muốn mình gia nhập nhóm những người xuất chúng.

Như tôi đã nói lúc trước, hình mẫu là những người mà bạn mong muốn học theo. Họ là những người “dẫn dắt lối đi” cho bạn. Nếu bạn thấy mình đang lạc giữa sa mạc hay trong rừng rậm, một chiếc la bàn hay ngôi sao Bắc Đẩu sẽ chỉ đường cho bạn. Trong cuộc sống, chúng ta cần bước đi trên con đường đúng đắn, và những hình mẫu ấy sẽ giúp ta tìm ra hướng đi.

TÓM TẮT

Những người có được nền giáo dục tốt và một trí tuệ sáng láng vẫn có thể thất bại trong cuộc sống bởi họ không có thái độ đúng đắn. Chỉ những người có được thái độ đúng đắn mới tìm ra những điều tốt đẹp, những thứ mang dấu ấn của họ trong mỗi bước đi. Những người mang trong mình thái độ tiêu cực sẽ không thể tìm ra được thứ gì tốt đẹp cho dù nó đang ở ngay trước mắt. Thái độ không chỉ ảnh hưởng đến khả năng thể hiện của bạn mà còn tạo nên sức lan tỏa sâu sắc với những người xung quanh. Vì vậy, để có được hạnh phúc và thành công trong công việc, ngoài môi trường xã hội và trong gia đình thì thái độ tích cực là điều rất quan trọng. Tất cả chúng ta đều có tính khí dựa trên tập hợp các cảm xúc và phản ứng của mỗi người. Nó phản ánh cách chúng ta cư xử và tính cách nói chung. Bạn hoàn toàn có thể cải thiện tính khí để tạo ra sự thay đổi tích cực giúp cuộc sống trở nên tốt đẹp hơn. Con người hoàn toàn có thể thay đổi thái độ, miễn là họ nỗ lực, dựa trên nền tảng của sự kiên trì và nhẫn nại.

Những ai có thái độ tích cực và biết mơ ước về những gì họ muốn đạt được sẽ trở thành những người thành công trong cuộc sống. Theo cách đó, họ đã góp thêm một phần ý nghĩa cho cuộc sống và sống có mục đích với tinh thần đấu tranh, vượt lên hoàn cảnh để đạt được mục đích ấy. Những con người vĩ đại này không hề đưa ra một con số cụ thể nào cho những mục tiêu của họ – bởi họ luôn lắng nghe trái tim mình. Có được thái độ ấy, họ hoàn toàn có thể đạt được những thành quả lớn lao mà bất cứ ai trong số chúng ta cũng đều thấy ganh tị.

Ngoài ra, bạn cũng cần học hỏi những đức tính cần thiết trong suốt thời thơ ấu. Vì chúng sẽ theo ta đến cuối cuộc đời. Thái độ đúng đắn, trung thực và liêm chính là ba thứ tuyệt vời nhất chúng ta có thể học được từ người thân. Là những công dân sống có trách nhiệm, chúng ta cần khắc sâu những thói quen và thúc đẩy những giá trị tốt đẹp vào thể hệ trẻ cả khi ở nhà và cả ở trường. Để đạt được mục tiêu của mình, bạn cần phải có những điểm mốc trên đường đi và một tầm nhìn rộng phía trước. Những hình mẫu lí tưởng sẽ giúp chúng ta có được điều đó. Ngưỡng mộ và thần tượng một tấm gương sáng là điều tốt, hãy chọn ra những người bạn thấy ngưỡng mộ và muốn học hỏi theo.

Hạnh phúc, thành công và sự thỏa mãn thường đi cùng với nhau. Sẽ chẳng có thành công nếu bạn không cảm thấy thỏa mãn và hạnh phúc. Nhớ rằng, cho dù trong gia đình hay công việc thì thỏa mãn và hạnh phúc vẫn luôn là hai yếu tố quan trọng không thể tách rời.

“Chớ mong ngại to lớn để có hạnh phúc là mơ ước một hạnh phúc quá lớn.”

– Fontenelle⁽⁴⁾

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

1. Thái độ đúng đắn có tầm quan trọng như thế nào? Và làm sao để bạn cải thiện được thái độ ấy, khiến nó trở nên tích cực?
2. Hãy kể tên ba người mà bạn nghĩ họ là những người thành công trong cuộc sống. Tại sao bạn lại nghĩ rằng họ thành công?
3. Bạn muốn người bạn đời, bạn bè, đồng nghiệp và cấp trên của mình có được những phẩm chất nào?
 - Bạn đời
 - Bạn bè
 - Đồng nghiệp
 - Cấp trên

Hãy đánh dấu những phẩm chất mà bạn nghĩ là có liên quan tới thái độ sống.

4. Liệt kê một đặc điểm đơn giản khiến bạn tự hào về bản thân.
5. Bạn muốn con mình và những đứa trẻ khác có được những giá trị đạo đức nào? Bạn sẽ khuyên nhủ chúng như thế nào? Hãy liệt kê ít nhất ba giá trị đạo đức.
6. Hãy viết ra một sự kiện chứng tỏ rằng bạn có một ý chí mạnh mẽ và kiên định.
7. Điều khiến tôi tự hào vì đã đạt được khi:

- Còn nhỏ
 - Là sinh viên
 - Đi làm
8. Hãy liệt kê tất cả các yếu tố tiêu cực trong tính khí đã cản trở sự thành công của bạn trong:
- Gia đình
 - Công việc
 - Mọi quan hệ xã hội
9. Điều gì khiến một người có được thành công?
10. Viết về những giá trị đạo đức mà bạn đã học được khi còn nhỏ. Hãy đánh dấu vào những giá trị mà đến giờ bạn vẫn còn giữ được.

PHẦN 5

ĐI TÌM CÁI GU CHO MÌNH

Đam mê, Tài năng, Mục đích và Kiên định

“Bạn có thể sở hữu tài năng, nhưng không thể sở hữu tài năng xuất sắc.”

– Malcolm Cowley⁽¹⁾

THÍCH VÀ KHÔNG THÍCH

Trải qua thời gian, chúng ta dần khám phá được tính cách, những sở thích và những điều mình ghét, tình cảm và niềm đam mê của chính mình. Chúng ta hiểu được đâu là thứ mình quan tâm, và đâu là thứ khiến chúng ta bị thu hút. Đam mê là một cụm từ nhấn mạnh, miêu tả cảm giác khao khát mạnh mẽ muốn đạt được thứ gì đó trong mỗi con người. Nhưng cho dù cảm giác ấy thật sự không phải là đam mê đi nữa thì tận sâu trong lòng, mỗi người chúng ta đều có những khát khao, ham muốn mạnh mẽ một điều gì đó. Điều quan trọng là chúng ta phải biết “lắng nghe” những cảm xúc ấy và biết sắp xếp các hành động, mục tiêu của mình cùng hướng tới những khát khao cháy bỏng này.

Nếu sở thích của bạn phù hợp với sự nghiệp, hay nói chính xác hơn, sự nghiệp của bạn phù hợp với sở thích của mình thì khi đó, bạn sẽ tới được đỉnh cao của cuộc đời. Bạn sẽ đạt được những gì mà ngày nay chúng ta thường nói theo ngôn ngữ quản trị học là sự hài lòng với công việc. Ngược lại, nếu không thích công việc của mình, bạn sẽ không bao giờ có thể làm tốt và thỏa mãn với công việc đó. Nếu bạn yêu thích công việc của mình thì mỗi ngày làm việc sẽ là một ngày hội.

Ngay cả với diễn viên, kiến trúc sư, bác sĩ hay người thiết kế thì điều đó cũng không phải là ngoại lệ. Bất cứ ai yêu thích công việc của mình đều có khả năng làm việc hơn người, thậm chí là vượt trội. Dev Anand, nam diễn viên kiêm đạo diễn huyền thoại của nền điện ảnh Ấn Độ là một người như thế. Dù đã bước sang tuổi 80, ông vẫn không ngừng cho ra mắt những bộ phim mới. Tình yêu sâu sắc đối với công việc của mình đã giúp ông tiếp tục bước đi trên con đường công danh sự nghiệp. Ông vẫn dành hơn 12 tiếng mỗi ngày để làm việc với những dự án phim mới. Nguồn năng lượng lớn lao ấy xuất phát từ niềm đam mê mãnh liệt của ông. Để làm được như thế, bạn cần phải tìm cho được thứ khiến bạn yêu thích, hãy đi tìm cái gu của mình và áp dụng nó theo cách bạn muốn, sau đó chỉ cần thư giãn chờ đợi, rồi bạn sẽ yêu thích những gì mình đã đạt được và sẽ thành công.

Hãy bước xuống chiếc thang

Ở phần trước, tôi có nói rằng chúng ta đang trèo lên những chiếc thang do người khác đã dựng sẵn trước mặt. Nhiều người trong số chúng ta đã trèo lên thang để rồi sau này lại hối tiếc, tự dần vật đến hết cuộc đời. “Giá mà hồi đó mình dám làm những gì mình muốn,” chúng ta

thường nói như vậy, nhưng ngay sau đó lại tiếp tục làm theo những gì người khác khuyên bảo. Hãy tham khảo lời khuyên từ người khác, nhưng nhớ phải lắng nghe cả trái tim mình nữa.

Năm 1973, tôi tình cờ gặp đạo diễn huyền thoại Shekhar Kapur, khi đó tôi tới thành phố Mumbai để gặp anh trai mình, một người yêu thích kịch nghệ và đã từng luyện giọng cho các diễn viên sân khấu đầy nhiệt huyết. Nhà hát kịch của anh tôi khá nhỏ. Trong số các chàng trai cô gái đang tập luyện trên sân khấu, tôi thấy có một chàng trai trẻ trông khá điển trai có vẻ bằng tuổi mình. Ngay giờ nghỉ trưa hôm đó, anh trai đã giới thiệu tôi với cậu ta. Qua lời kể tôi được biết rằng sau khi học ở Luân Đôn, cậu ta trở về Mumbai vì muốn ổn định cuộc sống ở đây. “Cậu ấy học ngành gì thế?” tôi hỏi. Hóa ra lại là cậu ấy đạt được Chứng chỉ hành nghề Kế toán chứ chưa hề hoàn tất khóa học ở trường Sân khấu Điện ảnh Luân Đôn. Điều này đã khiến tôi phải sững sờ - Sao cậu ấy lại làm như thế! Tôi đã không kìm được và hỏi cậu ta lí do gì dẫn đến sự thay đổi lớn như vậy. Bởi một Kế toán viên có chứng chỉ như cậu ta hoàn toàn có khả năng làm một công việc khác tốt hơn nhiều hoặc thậm chí có thể thành lập công ty riêng.

“Đó không phải là điều tôi thích.” Câu trả lời của cậu ta khiến tôi té ngửa. Một chàng trai trẻ đã bỏ ra bao nhiêu thời gian công sức, nỗ lực để lấy được Chứng chỉ hành nghề Kế toán, thứ mà ai trong chúng ta cũng sẵn sàng hi sinh những nghề tay trái khác để đạt được, thì giờ đây lại quay sang một ngành nghề thậm chí chẳng hề liên quan tới kinh nghiệm và bằng cấp trên. Thế là cậu ta đã quay sang nghề diễn trong khi chưa có được thành công nào đáng kể. Dù vậy cậu ấy đã kiên trì theo đuổi nó tới cùng, và giờ chàng trai ấy đã trở thành một trong số những đạo diễn phim được tôn vinh khắp thế giới. Tài năng và phong cách của ông đã tỏa sáng qua những bộ phim như *“Masoom”*, *“Nữ tướng cướp”*, và *“Elizabeth”*. Ông đã trở thành thần tượng của rất nhiều người và hiện đang thực hiện một dự án đồ sộ về vị lãnh tụ Nelson Mandela. Với những thành tựu như thế, còn gì khiến ông ấy phải phàn nàn về cuộc sống nữa?

Những gì đạo diễn Shekhar Kapur đã làm là bước xuống khỏi chiếc thang, thậm chí còn là một chiếc thang bằng vàng. Ông muốn tạo ra sự thay đổi, bởi ông biết mình thích những thứ khác chứ không thích những gì mình đang làm. Trên hết là ông đã có được dũng khí để trèo xuống thang để đi tìm những thứ hợp gu của mình. Cho đến hôm nay, ông là một người thành đạt và viên mãn. Đứng trên góc độ cá nhân mà nói, cảm giác mãn nguyện của ông ắt hẳn còn cao hơn nhiều so với cảm giác thành công.

Không bao giờ là quá muộn

Bạn không nhất thiết phải tìm cho được thứ mình khao khát khi đang còn trẻ. Trên thực tế, càng về sau này bạn sẽ càng khám phá ra thêm sở trường và sở thích của mình. Dù đang ở tuổi 20 như Shekhar Kapur hay đã bước sang tuổi 40 đi nữa, chuyện này hoàn toàn có thể xảy ra bất cứ lúc nào với bạn. Khả năng thúc đẩy bản thân của mỗi người có thể phát huy vào bất cứ thời điểm nào trong cuộc sống. Chỉ cần bạn nhớ rằng khi thời điểm ấy đến, hãy nắm ngay lấy nó, bởi đó chính là cách bạn nắm giữ hạnh phúc của mình. Tôi đã từng chứng kiến những người mãi đến sau này mới quay sang viết văn, làm thơ, dạy học, thiền, hay thậm chí là tham gia vào các lĩnh vực kinh tế họ thích. Tuy nhiên cũng có nhiều người không dám mạo hiểm sang những lĩnh vực quá khác biệt như vậy, bởi họ quan niệm mình đã ở độ tuổi bên kia sườn dốc

cuộc đời rồi. Có người thì vẫn thử mạo hiểm sang những lĩnh vực mới dù đã nghỉ hưu. Mức độ mạo hiểm đương nhiên tùy vào trí tưởng tượng của mỗi người, nhưng đừng bao giờ nghĩ rằng đã quá muộn để theo đuổi niềm đam mê. Ngày nay, có nhiều bạn trẻ hành động theo một xu hướng mà tôi gọi là “phương án tiếp cận an toàn”. Họ tham gia các khóa đào tạo để có được những bằng cấp mà thị trường cần như kỹ sư, dược sĩ hay thạc sĩ quản trị kinh doanh, rồi sau đó lại mạo hiểm đi tìm “cái gu” của mình. Đây là một phương pháp tốt và thực tế để bạn vừa có thể đi theo trái tim mình trong lúc vẫn giữ được một vị trí vững chắc. Cách tiếp cận này có ưu điểm là nếu mọi việc không suôn sẻ như ý muốn thì bạn vẫn còn một phương án dự phòng an toàn để kiếm sống. Bạn sẽ có thêm dũng khí và sự tự tin cần có để thay đổi hướng đi của cuộc đời vì biết rằng sau lưng mình vẫn còn kiến thức và phương án dự phòng hỗ trợ.

Tuy không có số liệu thống kê nào chứng minh bao nhiêu người đang làm những công việc mà họ không thích bởi họ buộc phải làm thế, nhưng tôi có thể khẳng định rằng, rất nhiều người đang phải làm những việc họ không thích. Những người như vậy nên tự giải phóng bản thân để có thể tiến tới những vùng đất màu mỡ hơn. Bi kịch lớn nhất của cuộc đời mà tôi biết là có quá nhiều bạn trẻ đã không bao giờ tìm ra được thứ họ thật sự muốn làm. Thật đáng tiếc cho ai chẳng nhận được gì từ công việc ngoài đồng tiền lương.

Bối cảnh công việc

Tiền rất quan trọng, nhưng nó không phải là thứ duy nhất làm chúng ta thỏa mãn. Những nghiên cứu trong ngành Quản trị Nguồn Nhân lực đã chỉ ra rằng không phải cứ trả thật nhiều tiền lương là sẽ giữ chân được người tài. So với tiền lương, chính nội dung công việc, bối cảnh công việc và môi trường xung quanh là những yếu tố còn quan trọng hơn để giữ chân người tài và khiến họ cống hiến hết mình cho tổ chức.

Hãy nhớ rằng chính những triệu phú mới là người làm việc chăm chỉ nhất, trong khi đáng ra họ chẳng cần phải lao động. Được làm việc hết mình trong công việc còn quan trọng hơn cả đồng tiền. Đối với họ, công việc là một loại hoạt động thư giãn đầy thú vị.

Các môn thể thao chính là ví dụ điển hình cho yếu tố bối cảnh công việc.

Chẳng hạn như chơi gôn. Những người ngoài cuộc sẽ thấy trò chơi này thật nhàm chán. Đánh bóng vào lỗ chẳng có vẻ gì là một thú vị cả. Trong suốt bốn đến năm tiếng đồng hồ trên sân, người chơi chỉ vung tay có tổng cộng từ ba đến bốn phút. Vậy câu hỏi đặt ra là điều gì đã khiến nó trở nên thú vị? Câu trả lời nằm trong bối cảnh của trò chơi. Những người chơi đã tổng kết rằng một nửa của việc chơi gôn là đi đúng loại giày, đội đúng loại mũ, mặc đúng kiểu áo, có được túi đựng dụng cụ tốt, găng tay, kính râm. Và rồi sau đó chính là thử thách, bạn luôn phải tự cạnh tranh với chính bản thân mình.

Chơi gôn cũng có nhiều câu lạc bộ với các sân chơi khác nhau, mức độ khó của mỗi lỗ không hề giống nhau, độ dài mỗi sân cũng khác và cả những chướng ngại vật đặt trong sân cũng khác. Vậy là chúng ta sẽ tận hưởng sự đa dạng phong phú ở mỗi nơi, các bài tập thể lực, môi trường và phong cảnh, địa hình và cảm giác thư thái giữa một không gian mở, hòa nhập với bạn chơi, thỏa mãn khi vừa có một lượt chơi tốt hay thành tích mỗi lúc một cải thiện hơn. Gôn cũng cho

chúng ta cái cảm giác thích thú khi mỗi lần vung gậy là sẽ có ngay kết quả được tất cả mọi người công nhận.

Khi đã tạo ra được bầu không khí thích hợp và thay đổi bối cảnh thì ngay cả một hoạt động đánh bóng nhằm chán như gôn cũng có thể trở nên đầy kịch tính và thú vị. Vậy thì sao chúng ta lại không áp dụng sự thay đổi ấy vào trong chính công việc của mình, hãy nghĩ đến chuyện đó đi, đó là điều khả thi đấy.

Tài năng và sở thích

Bạn đang tìm kiếm tài năng của mình và những người khác? Vậy hãy đọc đoạn trích sau đây.

“Một người sưu tập vài con bướm không nhất thiết phải trở thành một nhà khoa học nghiên cứu loài bọ cánh phấn trong tương lai, cũng như một nhà sưu tập tiền xu trẻ tuổi không hẳn đã được số phận sắp đặt sẽ có tầm cao về tài chính sau này nếu như bộ sưu tập của anh ta chỉ quanh quẩn với vài đồng xu lẻ. Nhưng khi sở thích ấy có thể vượt qua và tồn tại trước nhiều khó khăn nghịch cảnh thì chúng ta có thể khẳng định rằng đó là một người thật sự có tài trong lĩnh vực ấy.”

– Bernard Haldane⁽²⁾

Có nhiều ví dụ trong thực tế minh chứng rằng sở thích cá nhân có thể và tồn tại được trước nghịch cảnh khi chúng thuộc về mảng tài năng vượt trội của người đó. Diễn viên điện ảnh người Ấn Govinda vốn dĩ rất thích nhảy nhót và khiêu vũ. Chỉ cần có dịp là anh luôn sẵn sàng nhảy, như trong lễ hội Ganapati, trong tiệc cưới của nhà hàng xóm hay bất cứ khi nào tiếng nhạc được cất lên. Anh nhảy vì khao khát được nhảy. Với tài năng thiên bẩm ấy, anh dần nổi lên thành một diễn viên cừ khôi, một vị anh hùng, một diễn viên hài, một ngôi sao của làng giải trí được yêu mến bởi hàng triệu người dân Ấn Độ. Khi sở thích trở thành niềm đam mê và định hướng sự nghiệp một cách nghiêm túc, nó sẽ mang lại cho bạn những thành tựu lớn lao.

Giáo sư triết học Archarya Rajneesh, thường được biết dưới cái tên Osho, là người đã từng giảng dạy tại một trường ở bang Madhya Pradesh, Ấn Độ. Những giờ học của ông bao giờ cũng đông người học nhất, và cách thức truyền đạt kiến thức của ông lúc nào cũng thu hút người nghe. Ông đã khéo léo truyền đạt kiến thức và những hiểu biết của mình thông qua các buổi trò chuyện lôi cuốn hàng triệu người. Từ đó mọi người tôn vinh ông là một hình mẫu về các lý tưởng tôn giáo. Bằng cách liên kết chặt chẽ giữa tài năng, triết lý sống và các luận điểm mang tính thuyết phục của mình, ông đã vươn tới một tầm cao mà ít ai có thể ngờ tới. Ông trở thành Bhagwan Rajneesh, một nhà thần bí, một bậc thầy tâm linh của người dân Ấn Độ. Nếu không có sự thay đổi, biết đâu bây giờ ông vẫn chỉ là một giáo sư triết học với mức lương đủ sống, ngày ngày lên lớp giảng dạy học sinh và tận hưởng cảm giác thỏa mãn với công việc truyền đạt kiến thức. Tuy nhiên ông đã nhận thức được tiềm năng của mình và muốn tạo nên sự khác biệt. Vì vậy, ông đã thay đổi hướng đi của cuộc đời mình khiến con tim của hàng triệu người phải rung động, ông đã để lại cho người dân Ấn Độ một kho tàng di sản tâm linh quý giá.

“Cho dù khả năng thiên bẩm của bạn là gì đi nữa thì cũng hãy giữ lấy; đừng bao giờ hắt hủi những thứ thuộc về tài năng của mình. Hãy làm những gì bạn có thể làm, rồi bạn sẽ thành công;

còn nếu muốn thử những việc khác ư, bạn sẽ chẳng làm được thứ gì nên hồn cả đâu.”

– Sydney Smith⁽³⁾

Trong một cuộc phỏng vấn, một phóng viên đã hỏi bà Indira Gandhi, Thủ tướng đương nhiệm lúc bấy giờ ở Ấn Độ rằng, “Bí quyết gì đã giúp bà có thể làm việc 18 tiếng một ngày, 365 ngày trong một năm mà không thấy mệt mỏi? Và nguồn năng lượng lớn lao ấy đến từ đâu?” Nữ thủ tướng đã trả lời một cách vui vẻ rằng, “Tôi không cảm thấy mệt vì tôi yêu công việc của mình.”

Hôn nhân là do duyên tiền định và công việc cũng thế: luận bàn về bản chất của vấn đề này

Không phải cuộc hôn nhân nào cũng dựa trên nền tảng tình yêu đôi lứa, và không phải cuộc hôn nhân nào cũng tràn đầy hạnh phúc. Một cuộc hôn nhân được sắp đặt trước có thể dẫn đến con đường hạnh phúc hoặc ác mộng, và hôn nhân dựa trên tình yêu cũng có thể là một cơn ác mộng hoặc một cái kết hạnh phúc. Về cơ bản, trong những cuộc hôn nhân dựa trên tình yêu, chính niềm đam mê khao khát đã gắn kết hai con người lại với nhau trước khi họ cùng đi đến quyết định chung sống. Còn hôn nhân có sự sắp đặt trước thì cứ đáp ứng đủ điều kiện các bên là họ sống cùng nhau và học cách thích nghi tốt nhất với cuộc sống gia đình. Miễn là bạn biết tự điều chỉnh mình để thích nghi được với cuộc sống, biết cho đi, biết nhận lại, biết tự tạo ra cho mình niềm hứng khởi thì mọi cuộc hôn nhân rồi sẽ đều vào đấy cả thôi.

Tương tự, dù bạn chưa có đủ đam mê cho một nghề nào đó đi nữa thì bạn vẫn còn cơ hội để thành công. Nếu thấy chưa tâm đắc với công việc hiện tại, bạn có thể tìm những mặt tích cực, những điểm thú vị của nó hoặc thử một vài phương pháp mới sáng tạo hơn. Rồi bạn sẽ thấy những cách tiếp cận đó hiệu quả như thế nào. Dù sao thì, làm việc và kiếm tiền không phải là vấn đề gì sai trái. Nếu bạn có thể gộp chung cảm giác thỏa mãn trong công việc với việc kiếm tiền thì đây cũng là một giải pháp hiệu quả. Hãy làm công việc mà bạn thích, hoặc không thì chí ít cũng hãy yêu thích công việc mà bạn làm. Điều quan trọng là bạn phải hiểu được sự khác biệt giữa tình yêu đích thực với cảm xúc si mê và những rung động. Tình yêu đích thực luôn đi liền với cảm giác đam mê và khao khát, rung động và si mê cũng có cùng những sắc thái như vậy. Nhưng nếu bạn mới chỉ rung động thôi mà đã nhầm tưởng rằng đó là tình yêu đích thực thì sẽ là tình huống nguy hiểm đối với một lời cầu hôn mang tính nghiêm túc. Tương tự, nếu cảm giác si mê bị nhầm tưởng thành niềm đam mê khao khát từ tận đáy lòng khi bạn muốn khởi nghiệp một cách nghiêm túc thì hậu quả cũng sẽ là những rủi ro khó lường. Chính vì vậy, xác định được thứ mà mình thật sự thích là việc cực kì quan trọng. Hãy dành thời gian suy nghĩ thấu đáo và xác định xem bạn thật sự muốn gì. Ở cuối phần này, tôi sẽ gợi ý cho bạn bốn bước cơ bản để xác định được cái gu của mình.

Giờ chúng ta sẽ bắt tay vào xem xét các nhân tố chung có thể giúp bạn trở thành một người thành đạt và mãn nguyện.

Bốn chữ P lớn tượng trưng cho Thành công và Mãn nguyện

Tôi gọi chúng là bốn quả bóng của thành công và mãn nguyện. Hãy lấy bất kì người nào mà bạn cho là thành công và mãn nguyện làm ví dụ, bạn sẽ nhận ra rằng họ là những người sở hữu bốn điểm mạnh này. Nếu một người sở hữu được cả bốn điểm mạnh ấy và biết cách sắp xếp chúng cho phù hợp với mục tiêu cuối cùng, anh ta sẽ đạt được những thành công vang dội. Giờ chúng ta sẽ cùng lướt qua một lượt những người sở hữu các chữ P này để xem chúng đã giúp ích như thế nào cho sự nghiệp của họ nhé. Bốn chữ P của thành công bao gồm:

- Passion (Đam mê) – “Động lực lớn nhất của bạn.”
- Potential (Tiềm năng) – “Bạn đã có chưa?”
- Purpose (Mục đích) – “Việc đó có ý nghĩa như thế nào với bạn?”
- Perseverance (Kiên định) – “Khó khăn chỉ khiến con người trở nên kiên cường hơn.”

Trong lúc đọc, bạn hãy xem xét những điểm mạnh của mình rồi xếp chúng vào từng chữ P phía trên. Ai trong số chúng ta cũng có những chữ P mạnh và chữ P yếu. Hãy phát huy những chữ P mà bạn có ưu thế và cố gắng hơn nữa ở những chữ P còn lại. Đam mê và tiềm năng thường đi cùng nhau. Con người thường thích những gì mà họ có thể làm tốt. Tương tự, hiển nhiên bạn sẽ không thích làm những việc mà mình không giỏi. Trong trường hợp của Jhumpa Lahiri, người đạt được Giải thưởng Văn học Nghệ thuật thì chính tình yêu sâu sắc với nghề viết đã mang lại cho cô danh vọng. Đối với cô thì chỉ những khi ngồi một mình trong căn phòng, tưởng tượng những nhân vật trong truyện, cô mới có cảm giác thư thái và vui sướng nhất. Cứ như thế, dòng chảy của câu chuyện đã tự mình tuôn ra một cách thần kì. Cô cũng tuyên bố rằng mình viết văn không phải vì bất kì ai khác mà vì chính bản thân. Cũng như vậy, một người chơi môn crike có năng lực sẽ luôn đánh trúng quả bóng. Anh ta không nhất thiết phải có được cây gậy tốt nhất mà chỉ cần một cây tre hay thậm chí cây gậy ba-toong và vẫn có thể đánh được bóng. Bởi vì anh ấy có tiềm năng, anh ấy yêu thích môn thể thao đó.

Chữ P thứ nhất

Passion – Đam mê – Động lực lớn nhất của bạn

“Đam mê sẽ thống lĩnh lí trí – luôn là như vậy.”

Nếu hỏi những người đang yêu rằng họ có dám làm tất cả mọi thứ cho nửa kia của mình hay không thì câu trả lời sẽ là có. Họ sẵn sàng chờ đợi, sẵn sàng chịu đói, thậm chí đứng bằng một chân, thách thức cả thế giới, sẵn sàng chịu đựng cảm giác khó chịu, nóng bức, khói bụi, rồi còn nhiều hơn thế nữa để được ở bên một nửa của mình. Trong công việc cũng vậy, tình yêu và niềm đam mê dành cho công việc cũng hoạt động theo một cách thức tương tự với những cảm giác tương tự. Điểm mấu chốt ở đây là, các cảm xúc hóa học đã thống trị cả những quy luật vật lí. Tất cả đều phụ thuộc vào tâm trí của chúng ta.

Khi một người thật sự có tâm huyết với công việc thì đó chính là niềm đam mê của họ. Có đam mê, bạn sẽ làm việc hiệu quả trong bất cứ lĩnh vực nào bạn chọn mà không hề bị hạn chế

bởi bất kì lí do nào. Dù là vận động viên thể thao, nghệ sĩ, nhà thơ, thiết kế, vận động viên leo núi, diễn viên, kĩ sư, nhà khoa học, bác sĩ hay bất kì nghề nghiệp nào thì đam mê đều mang lại hiệu quả. Giữa một đám đông, bạn luôn có thể nhận ra đâu là người có niềm đam mê với nghề của họ. Họ tâm huyết, tận tụy và tâm đắc với những gì mình làm. Họ làm việc bởi họ yêu công việc đó. Chính niềm đam mê sẽ biến họ thành những người xuất sắc nhất trong bất cứ công việc nào họ làm. Bạn sẽ thấy sự cuồng nhiệt của họ trong mỗi việc làm họ yêu thích .

Chữ P thứ hai

Potential – Tiềm năng: Bạn đã có chưa?

Nhớ rằng, mỗi người chúng ta đều có thể làm được ít nhất hai hay ba việc gì đó tốt hơn hẳn 50.000 người khác. Vậy nên hãy đi tìm điểm mạnh của bạn, vận dụng chúng và bạn sẽ thấy hài lòng hơn với cuộc sống của mình.

Đây chính là yếu tố quan trọng nhất để chúng ta có được sự thỏa mãn và thành công. Hẳn bạn đã từng nhiều lần tự hỏi mình là ai, ưu điểm của mình là gì. Chúng ta đều muốn được là một ai đó, muốn làm điều gì đó nhưng lại không có được tài năng thiên bẩm vượt trội hay khả năng xuất chúng trong lĩnh vực ấy. Tuy nhiên, nếu chúng ta có thể bình tâm ngồi lại phân tích ưu điểm, nhược điểm của mình rồi nỗ lực cải thiện, phát huy chúng thì nhất định thành công và sự thỏa mãn rồi sẽ đến.

Steven Spielberg là một trong số ít các đạo diễn nổi tiếng của Hollywood gây dựng tiếng tăm tại giải Oscars. Ông yêu thích công việc đạo diễn điện ảnh. Tạp chí *Times* đã ba lần lấy vị đạo diễn xuất sắc này của Hollywood làm chủ đề chính. Spielberg đã có được danh vọng cũng như may mắn khi được làm những việc mà ông luôn muốn làm nhất.

Khi còn nhỏ, Spielberg thường thích ngồi ngắm bầu trời sao hay những đợt mưa sao băng. Sinh nhật năm 12 tuổi, bố mẹ đã tặng ông chiếc camera 8 li. Chiếc máy quay đã mở ra trước mắt ông một thế giới diệu kì – thế giới của những bộ phim. Đến năm 16 tuổi, ông đã làm được 15 phim ngắn. Cùng năm đó niềm đam mê phim ảnh và “bầu trời sao” đã được hiện thực hóa khi ông làm bộ phim khoa học viễn tưởng đầu tiên của mình mang tên *Fire Light* (Ánh lửa) quay bằng chiếc camera 8 li với số vốn 500 đô la. Spielberg có đam mê, có tài và ông đã nhận ra rằng mình hoàn toàn có thể làm được nhiều hơn thế dù lúc đó ông vẫn còn trẻ. Ông có niềm tin vào bản thân và năng lực của mình. Năm 17 tuổi, ông bắt đầu đến thăm các xưởng sản xuất phim của Hollywood. Thường thì ông sẽ quanh quẩn ở một xưởng phim nào đó, tìm xem có ai đang cần ông giúp gì không. Nhưng không ai nhờ ông cả. Vì ông còn quá trẻ nên không ai tin tưởng. Sau một thời gian dài kiên trì năn nỉ và thuyết phục, cuối cùng ông cũng được góp sức vào một chương trình truyền hình nhiều tập. Sau đó ông không bỏ lỡ bất cứ cơ hội nào có thể để học hỏi nghệ thuật dựng phim từ những đạo diễn tài giỏi và xuất sắc. Trong thời gian này ông đã làm một số phim ngắn và chương trình truyền hình. Vài bộ trong số đó đã thất bại và ông lại phải chờ đợi một thời gian rất lâu trước khi có thể tiếp tục. Cuối cùng, vào năm 1975, ông đã thành công với phim *Hàm cá mập* ở tuổi 28. Theo lời Spielberg thì đó là một cuộc trải nghiệm với nỗi kinh hoàng. Bộ phim đã lập tức thu hút khán giả và phá vỡ tất cả các kỉ lục của phim rạp như *Quỷ ám*, *Cuốn*

theo chiều gió, Giai điệu hạnh phúc, thậm chí vượt qua cả phim *Bố già*. *Hàm cá mập* là bộ phim khiến ông trở nên nổi tiếng và làm nên những bộ phim hành động ăn khách là mục tiêu của cuộc đời ông.

Có thể nói Steven Spielberg đem đến cho chúng ta rất nhiều bộ phim bom tấn như *Tình yêu và tình thân*, *Cậu bé ngoài hành tinh*, *Indiana Jones* và *Chiếc rương thánh tích*, *Giải cứu binh nhì Ryan*, *Công viên kỷ Jura*. Nhưng ít ai biết được rằng ông cũng có vài bộ phim thất bại. Đó là khi ông làm một bộ phim hài kịch như *1941*, một bộ phim quá tồi so với tiêu chuẩn của Hollywood. Ngay sau lần ấy, ông lập tức nhận ra rằng hài không phải là thế mạnh của mình, nên ông chuyên tâm vào mảng phim mà ông có thể làm tốt nhất – thể loại phim hành động. Ông đã rút ra được kinh nghiệm từ người thầy thực tế đầy nghiêm khắc, và đó là điều mà ai trong chúng ta cũng sẽ phải trải qua.

Câu chuyện của đạo diễn Spielberg cho chúng ta biết được rằng chúng ta cần phải theo đuổi khả năng của bản thân, nhận biết được những gì là có thể và không thể. Một khi bạn đã xác định được chúng, hãy dồn hết tâm huyết vào con đường hướng tới ước mơ, mục tiêu. Hãy làm những gì bạn biết rõ nhất – xác định khả năng của bản thân.

Nguồn sức mạnh cơ bản của một người đến từ niềm đam mê và khả năng. Trong quá trình theo đuổi ước mơ, sức mạnh ấy sẽ càng thêm phát triển. Điều quan trọng là bạn cần nỗ lực gắn bó với nó cả những khi khó khăn và thử thách.

Walt Disney là một người đã hiện thực hóa được ước mơ của mình hơn cả mức bản thân ông mong đợi. Ông yêu thích công việc của mình và theo đuổi những gì mình thích – phim hoạt hình – đổi lại, ông nhận được 32 giải Oscars, 5 giải Emmies, 5 bằng danh dự và 900 tặng thưởng khác. Ngoài những giải thưởng vinh dự ấy, ông còn là một trong số những người giàu nhất hành tinh. Từ nhỏ ông đã học được rằng *những điều nhỏ bé cũng có thể đem lại cho ta một niềm vui lớn*. Tản bộ trong rừng với người thân và ngắm nhìn các con vật nô đùa là việc khiến ông cảm thấy rất thích thú. Đó cũng chính là những con vật mà sau này ông đã sử dụng hình ảnh của chúng xuyên suốt những bộ phim hoạt hình của mình. Ông đã áp dụng một nguyên tắc đơn giản, “Thành công và hạnh phúc thực sự chỉ đến khi chúng ta được làm những gì mình yêu thích.” Năm Disney lên 10 tuổi, sau một vụ mùa thất bát, gia đình Disney đã phải bán nông trại của mình và đổi hướng sang nghề phân phối báo khiến cho Disney phải làm lụng vất vả. Khoảng thời gian khó khăn ấy đã dạy cho ông một bài học quan trọng rằng có những người đạt được thành công còn những người khác thì không. Những năm tháng vật lộn kiếm sống đã vun đắp trong ông một nỗi khát khao được vẽ bởi ông rất yêu thích vẽ. Ông cũng muốn mình trở thành một người thành công – theo cách định nghĩa riêng – là được làm những gì mình thích.

Ông đã phải rất cố gắng để được nhận vào làm nhân viên sản xuất phim hoạt hình trong một công ty quảng cáo nhỏ. Có lúc ông phải làm cả những công việc khác nhưng đều biết học hỏi thêm kinh nghiệm từ các công việc đó. Ông tự biết mình có khả năng sáng tạo nên luôn tận dụng khả năng ấy xuyên suốt những việc ông làm trong đời. Gia nhập làng điện ảnh Hollywood là một việc khó khăn, tuy nhiên ông chẳng bao giờ chịu bỏ cuộc mà đã khởi đầu bằng bộ phim *Alice lạc vào xứ thần tiên* và sau đó là chuỗi phim hoạt hình *Chú chuột Mickey*, hai loạt phim hoạt hình đã làm tên tuổi của ông vang danh khắp thế giới – hơn cả những ngôi sao màn bạc của Hollywood. Từ bàn tay ông, một chú chuột đã được thêm vào

tính cách để rồi trở thành một biểu tượng của phim hoạt hình và sống mãi trong lòng bao người. Ông đã lập nên một trường chuyên về nghệ thuật tạo hình phim hoạt hình. Ngôi trường đó thoát nhìn giống như một sở thú bởi nó có đủ các con vật bằng xương bằng thịt sống trong đó để các học viên có thể trực tiếp quan sát. Các học viên này sẽ được quan sát các loài vật lúc chúng đang thức, ngủ, ăn uống, chơi đùa, v.v... Ngoài ra, tên tuổi của Disney còn gắn liền với những huyền thoại như *Nàng Bạch Tuyết*, *Peter Pan* và *Cô bé Lọ Lem*. Sau cùng, ông đã đem đến cho thế giới của chúng ta một cái nhìn mới về các loại hình dịch vụ giải trí thông qua chuỗi công viên giải trí Disneyland.

Disney đã luôn tuân thủ theo hai nguyên tắc cơ bản – làm những việc mà ông thích nhất và đặt niềm tin vào những ý tưởng của mình. Đó chính là sự kết hợp hoàn hảo và vững chắc giữa đam mê và khả năng. Tất cả những khám phá vĩ đại nhất trên thế giới này đều đến từ công lao của những người chọn đi theo cảm xúc của họ hơn là lý trí.

Một người nọ làm nghề đeo đá nhưng không cảm thấy hài lòng với công việc của mình. Một hôm anh ta nhìn thấy ngôi nhà của một lái buôn và ước gì anh ta có thể trở thành một người lái buôn giàu có. Thượng đế đã biến điều ước của anh thành hiện thực. Ngày nọ, anh ta thấy quan tể tướng cùng quân lính của Hoàng đế kéo đến nhà của một người lái buôn. Người lái buôn kia sợ hãi quỳ xuống dưới chân vị tể tướng. Chà, làm tể tướng mới thật quyền uy làm sao! “Hỡi Thượng đế, xin hãy cho con được làm tể tướng”, anh ta nhủ thầm trong đầu và điều ước trở thành hiện thực. Khi đã được làm tể tướng, anh ta lại nhìn thấy sức mạnh của mặt trời rực lửa trên cao, thế là anh ta ước mình được làm mặt trời. Điều ước thành hiện thực. Nhưng khi đã là mặt trời rồi, anh ta lại thấy những đám mây cản được cả ánh sáng của mặt trời, và rồi Thượng đế lại cho anh làm một đám mây. Nhưng đám mây cứ bị gió thổi đi nên anh nghĩ gió là mạnh nhất. Thượng đế cho anh làm cơn gió. Là cơn gió, anh có thể thổi bay những ngôi nhà, nhưng lại không thể làm cho những tảng đá nhúc nhích. “Hỡi Thượng đế quyền uy, ” cơn gió nghĩ, “con muốn mình được làm một tảng đá – mạnh mẽ nhất trên đời”, thế là Thượng đế ban cho điều ước thành hiện thực. Thế rồi tảng đá cao chót vót cúi nhìn xuống và thấy một người thợ đeo đá đang đeo đá dưới chân mình.

Bài học rút ra được từ câu chuyện này là, hãy hài lòng với năng lực và những gì bạn có. Mỗi người sở hữu những ưu điểm khác nhau và họ cần phải nhận ra được điều đó.

Chữ P thứ ba

Purpose – Mục đích: Việc đó có ý nghĩa như thế nào với bạn?

Có được niềm đam mê, khả năng cũng như tài năng để theo đuổi đam mê đó là một sự kết hợp tuyệt vời – một loại thần dược. Tuy nhiên còn một điều nữa là bạn phải nhận ra được việc đó quan trọng như thế nào đối với mình. Những việc bạn làm cần phải có mục đích nào đó hay một mục tiêu mà bạn muốn nhắm tới. Ở mức độ sâu hơn, bạn cần thuyết phục bản thân rằng những gì mình làm là đúng đắn và cần thiết. Có thể với người khác việc đó không mấy quan trọng, nhưng với bạn thì có. Nhiều người còn lấy đó làm mục đích sống. Sự kết hợp giữa đam mê và khả năng có thể sẽ không tạo được nguồn cảm hứng đủ mạnh để bạn cho rằng đó là việc mình nên theo đuổi cả đời nếu không tìm thấy được mục đích. Tuy chúng ta không nhất thiết

phải có được thứ cảm xúc mạnh mẽ như vậy mới thành công, nhưng nó sẽ mang lại lợi ích rất lớn cho bản thân bạn, đem lại mục tiêu cho bạn. Những diễn viên tài năng thường nói rằng, với họ, diễn xuất cũng quan trọng như không khí vậy. Những vị lãnh tụ xuất chúng như Nelson Mandela hay Mahatma cũng đều có ý thức mạnh mẽ về mục đích mà họ hướng tới. Ở một khía cạnh nào đó, mục đích là sự tin tưởng vào thứ bạn làm và thứ biểu trưng cho bạn. Mục đích sẽ cho bạn sức mạnh để đương đầu với khó khăn.

“Nhĩ tẩu đích mạn bất yếu khẩn, chỉ yếu nhĩ bất đình tại tẩu” (Nhanh hay chậm không thành vấn đề, chỉ cần đừng dừng lại).

– Khổng Tử

Chữ P thứ tư

Perseverance – Kiên định: Khó khăn chỉ khiến con người trở nên kiên cường hơn.

Mục đích sẽ cho bạn thêm sức mạnh để chiến đấu lại với nghịch cảnh. Nhiều người trong chúng ta có thể tìm thấy cách hòa hợp nhất giữa đam mê và khả năng, nhưng lại không biết hành động một cách có mục đích và nhiệt huyết. Có người lại bỏ cuộc quá sớm. Chỉ có thái độ kiên cường mới có thể giúp chúng ta vượt qua khó khăn thử thách. Tinh thần đó vẫn ngự trị trong trái tim bạn; ý tưởng và mục đích sẽ giúp bạn đạt được điều ấy.

Nếu

(trích)

“Nếu cả Thành công, Thất bại trên đường đời con gặp

Mà vẫn như nhau – đối xử một tấm lòng

Nếu con biết nghe sự thật những lời của con

Bị kẻ bất lương làm bấy lừa kẻ đại,

Hoặc nhìn đời con đổ vỡ, đành làm lại,

Và con cúi xuống dựng nên với công cụ đã mòn

Thì thế giới này sẽ là của con, cùng tất cả những gì trong đấy,

Và – quan trọng hơn – con trai, con là một Con người!”

– Rudyard Kipling⁽⁴⁾

Có ai lại không biết đến thương hiệu Honda với các sản phẩm xe máy và ô tô? Đó là một thương hiệu danh tiếng được lập nên bởi một người với khát khao trở thành kĩ sư cơ khí giỏi nhất thế giới. Hình mẫu của ông là Napoleon, và ước mơ của ông là trở thành một Napoleon trong lĩnh vực cơ giới.

Honda, người sáng lập nên thương hiệu ô tô và xe máy cùng tên, là một người có dáng vóc thấp bé giống như Napoleon – “nếu Napoleon còn khao khát chinh phục được cả thế giới

thì sao mình lại không thể chứ,” ông đã nghĩ như vậy. Sự vĩ đại của một người không đo bằng chiều cao của anh ta – đó là bài học của Honda. Ông có một niềm tin vững chắc rằng sự chăm chỉ và sức mạnh ý chí có thể đưa một người tới một tầm cao mới. Honda có một niềm đam mê đặc biệt với những chiếc xe. Ông đã từng rời gia đình và quê hương lên Tokyo trong sáu năm để học việc tại một xưởng nhỏ sửa chữa xe hơi. Ở đây, ông tỏ ra là một người sáng tạo và đến năm 30 tuổi ông đã đăng ký bản quyền thương hiệu xe hơi của mình. Honda muốn những chiếc xe của ông phải có được thiết kế bạc pít-tông tốt hơn, nhưng rồi nhận ra rằng mình thiếu hụt kiến thức chuyên môn. Vì thế, dù ở tuổi 35 nhưng ông đã mạnh dạn thi tuyển vào một trường đại học kỹ thuật cơ khí. Cứ thế, mỗi sáng ông đến trường và mỗi tối trở về áp dụng những kiến thức được học vào thực tế. Tuy nhiên sau đó ông đã bị đuổi khỏi trường đại học do chỉ tham dự những môn học về quá trình sản xuất các linh kiện xe hơi và bỏ qua tất cả các môn còn lại trong thời khóa biểu. Bởi ông muốn học hỏi để áp dụng vào thực tế chứ không phải chỉ để lấy được một tấm bằng.

“Không quan trọng bạn là người như thế nào khi còn ở trong trường, sau khi ra trường mới quan trọng.”

– Jamshed M. Wadia⁽⁵⁾

Honda đã bắt đầu xưởng sản xuất pít-tông của mình với niềm đam mê và sự nghiêm túc, chăm chỉ trong công việc. Năm 1945, xưởng của ông đã hoàn toàn bị phá hủy do hệ quả của hai đợt thả bom nguyên tử của Mỹ xuống Nhật Bản. Cả nước Nhật phải oằn mình gánh chịu tổn thất nặng nề, tình hình kinh tế rơi vào khủng hoảng nghiêm trọng. Trong bối cảnh đó, Honda nhận ra rằng người Nhật đã chọn xe đạp làm phương tiện chính để đi lại do hệ thống giao thông công cộng bị phá hỏng còn giá xăng dầu đắt đỏ. Nhanh chóng nắm bắt cơ hội, ông thiết kế lại những “chiếc xe hơi thành những chiếc xe đạp” – tạo ra sản phẩm là chiếc xe máy với giá thành rẻ hơn nhiều – sản phẩm của ông ngay lập tức trở nên phổ biến. Tháng hai năm 1948, ông lập ra một xưởng chế tạo mô-tô và tiến tới thành lập công ty mô-tô Honda. Tuy các sản phẩm của ông được ưa chuộng nhưng ông lại không có khả năng kiểm soát tài chính tốt. Ông biết rằng ưu điểm của mình nằm ở chuyên môn kỹ thuật và hoàn toàn thiếu hụt hiểu biết về các vấn đề quản lý cũng như tài chính. Để giải quyết nhược điểm này, ông đã thuê một người bạn là Takeo Fujisawa, người sau này trở thành Chủ tịch của hãng Honda, làm người điều hành hoạt động. Người này đã giúp công ty Honda lội ngược dòng khủng hoảng tài chính để đi lên. Cảm kích trước công lao của người bạn, Honda đã từng nói, “Nếu tôi phải một mình xoay xở thì có lẽ công ty đã phải chịu cảnh phá sản từ lâu, bởi tôi chỉ có thể làm một nhà sáng chế chứ không thể làm một người quản lý.” Bài học rút ra ở đây là, hãy trung thành với những thứ bạn có tài năng.

Trong quá trình lập nghiệp, Honda đã phải trải qua cả khó khăn lẫn thất bại, nhưng ông vẫn luôn tìm thấy cơ hội của mình sau mỗi lần thất bại ấy và tiếp tục tiến lên khi những người khác chỉ muốn từ bỏ bởi ông tin rằng khó khăn chỉ càng làm con người trở nên kiên cường hơn. Sau khi tất cả khó khăn về mặt tài chính đã được giải quyết, ông đã làm ra chiếc mô-tô có tốc độ nhanh nhất trên thế giới thời bấy giờ và chứng minh một điều rằng người Nhật hoàn toàn có thể sản xuất ra những chiếc xe máy vừa nhanh vừa tốt không kém bất cứ thương hiệu nào trên thế giới. Điều đó đã trở thành mục tiêu của cuộc đời ông. Năm 1962, Honda gia nhập lĩnh vực

sản xuất xe hơi và cố gắng phát triển vượt hơn cả Mỹ. Những chiếc xe của ông bắt đầu xuất hiện trên đường đua vào năm 1965 và đã chiến thắng những thương hiệu nổi tiếng thế giới như Ferrari hay Lotus.

Câu chuyện của ông giống như truyện cổ tích về sự kiên định, sống có mục đích và đương nhiên không thể thiếu được niềm đam mê cháy bỏng. Đó cũng là câu chuyện về một người có ước mơ biết ước mơ lớn và chăm chỉ làm việc vì nó. Có được những yếu tố ấy, bạn có thể chinh phục được cả thế giới nếu sẵn sàng làm việc thật chăm chỉ với một quyết tâm sắt đá.

Nếu

(trích)

“Nếu con dám đem những đồng vốn của mình

Đổ hết vào một trận ăn thua úp ngửa,

Đành làm lại từ đầu vì đã mất tất cả,

Mất mát của mình không một chút thở than;

Nếu con ép được con tim, thớ thịt, đường gân

Phục vụ cho mình để giành mục đích,

Và cố níu giữ, dù chẳng còn sức lực

Nhưng ý chí vẫn đòi: “Hãy giữ vững lòng tin!”

Thì thế giới này sẽ là của con, cùng tất cả những gì trong đấy,

Và – quan trọng hơn – con trai, con là một Con người!”

– Rudyard Kipling

Henry Ford (người sáng lập nên thương hiệu Ford Motor) là một ví dụ tuyệt vời về sự kiên cường đấu tranh trước nghịch cảnh và niềm tin vững chắc vào ý tưởng của bản thân với niềm đam mê động cơ và máy móc. Mục tiêu của ông là tạo ra những chiếc xe hơi chạy bằng xăng thời bấy giờ. Ý tưởng về một cỗ máy có thể đưa ta vượt qua trở ngại về khoảng cách địa lí đã luôn ám ảnh tâm trí ông cho đến khi được hiện thực hóa. Ông bắt đầu dự án của mình vào năm 29 tuổi, phải mất đến 17 năm dài với không biết bao nhiêu lần vấp ngã và thất bại, ông mới đạt được mục tiêu của mình. Mỗi sáng, Henry Ford làm việc tại xưởng sản xuất rồi sau đó về nhà và tiếp tục làm việc trong xưởng riêng của ông cho đến khuya. Có câu nói rằng, thiên tài chỉ có 1% nhờ vào tài năng thiên bẩm, 99% còn lại là nhờ chăm chỉ nỗ lực. Cha ông muốn ông tiếp bước quản lí nông trại của gia đình nhưng Henry đã kiên quyết đi theo con đường chế tạo máy móc. Người cha cho rằng ông mất trí, nhưng cả thế giới lại có được một trong những nhà tư bản xuất sắc nhất mọi thời đại. Nhiều người trong số chúng ta có ý tưởng và có cả tiềm năng để thực hiện ý tưởng đó, nhưng thường sợ rằng mình không thể hiện thực hóa nó. Trong khoảng thời gian Henry Ford bận rộn với những khảo sát và các cuộc nghiên cứu, ông nhận được một lời đề nghị về một công việc béo bở kèm theo một điều kiện – không nghiên cứu về động cơ chạy bằng nhiên liệu nữa mà chuyển sang làm về năng lượng điện, do lúc bấy giờ cả

thế giới nghĩ rằng đó là nguồn năng lượng duy nhất dùng trong tương lai. Đó là một đề nghị trao đổi giữa một bên là ước mơ và bên kia là một công việc trả lương hậu hĩnh đảm bảo cuộc sống vật chất sung túc cho tương lai. Không dám mạo hiểm nên đa số mọi người sẽ chọn đổi sang công việc đảm bảo kia. Nhiều người trong số chúng ta cần một sự đảm bảo về vật chất nên đa phần sẽ sẵn lòng từ bỏ ước mơ để đến với lựa chọn kia. Còn với Henry Ford, ông lựa chọn theo đuổi ước mơ.

Với một bên là người cha luôn cố gắng kéo ông về tiếp quản trang trại, bên kia là các nhân viên cũng thuyết phục ông từ bỏ ước mơ để đến với công việc đầy hấp dẫn, như thế cả thế giới đang lên tiếng rằng ông đã chọn lựa sai lầm. Nhưng rồi Henry Ford vẫn kiên cường bước tiếp cùng ước mơ, để rồi được đền đáp bằng thành công.

Ông thậm chí còn tạo ra một cuộc cách mạng công nghiệp sản xuất xe hơi bằng cách phát triển hệ thống sản xuất xe hơi hàng loạt dựa trên ý tưởng độc nhất vô nhị về một dây chuyền lắp ráp, nơi công việc sẽ được đưa đến tận tay mỗi người lao động, và họ sẽ không phải di chuyển khắp nơi để làm việc. Từ một mơ ước nhỏ bé, ông đã biến nó thành một tập đoàn vào năm 1970 với 430.000 nhân viên và quỹ tiền lương đạt 3,5 tỉ đô la!

Từ sự nghiệp ấy, ông đã để lại một lí tưởng thông qua câu nói, “Không gì là không thể đức tin là nguồn sống cho những điều hy vọng, là minh chứng của những thứ vô hình.” Câu nói ấy của ông không phải chỉ là nói suông, nó đã được minh chứng qua cả cuộc đời làm việc chăm chỉ của một người có niềm tin không thể lay chuyển và kiên trì theo đuổi ước mơ, vượt qua mọi khó khăn gian khổ, thậm chí hi sinh bản thân vì ước mơ ấy.

Nếu

(trích)

*“Nếu con có thể bình tâm khi mà tất cả
Hết thấy kinh hoàng và đổ lỗi cho con,
Nếu con vẫn vững tin khi mọi người nghi kị,
Mặc ai đó không tin nhưng con vẫn vững lòng;
Nếu con biết đợi chờ và kiên nhẫn chờ trông,
Không lấy điều dối gian đáp lại điều gian dối,
Hoặc bị căm ghét mà không căm ghét lại,
Không nói những lời khôn, không ra vẻ thánh thần;
Thì thế giới này sẽ là của con, cùng tất cả những gì trong đấy,
Và – quan trọng hơn – con trai, con là một Con người!”*

– Rudyard Kipling

Thử thách cho những lá bùa của bạn

Trên đây là bốn chữ P cho những người muốn có được thành công và sự thỏa mãn, giờ tôi muốn chúng ta cùng nhau tìm ra một thứ khác – gu của bạn là gì?

Làm sao để có thể tìm ra lá bùa may mắn cho mình, thứ có thể trở thành ánh sáng soi đường, giúp ta miệt mài làm việc và sống một cách có mục đích? Trước hết, tôi có bốn câu hỏi dành cho bạn. Đây là bốn câu hỏi rất cơ bản, nếu bạn *thành thật* trả lời hết bốn câu hỏi này, bạn sẽ tìm ra được gu của mình, thứ có thể khiến bạn thỏa mãn, hạnh phúc và thành công trong cuộc sống. Trả lời được bốn câu hỏi này, bạn sẽ tìm thấy mục đích sống và những gì quan trọng trong cuộc đời bạn – thứ dẫn bạn đến một cuộc sống hạnh phúc và thành công. Tôi đặc biệt nhấn mạnh vào hạnh phúc và sự thỏa mãn vì thành công chính là sự kết hợp hoàn hảo giữa hai yếu tố đó. Tôi có thể chắc chắn với bạn rằng, dù bạn có đánh giá thành công theo thước đo riêng nào đi chăng nữa thì bản chất của nó vẫn là như vậy.

- **Bạn có khao khát điều đó không?**

Những gì bạn thích sẽ luôn có một sự hấp dẫn nhất định. Vì thế nếu bạn cảm thấy thật sự hứng thú với hoạt động nào đó thì hoạt động đó sẽ luôn thu hút được bạn trong bất kể hoàn cảnh nào. Bạn sẽ luôn sẵn sàng làm điều đó. Chúng giống như lực hút của nam châm – luôn kéo bạn lại gần. Những người thích được nói chuyện với người khác có xu hướng trở thành nhân viên bán hàng giỏi hoặc chuyên gia về lĩnh vực marketing bởi họ thích được giao tiếp và nói chuyện với mọi người. Cầu thủ Beckham luôn tận dụng mọi cơ hội có thể để được chơi trên sân bóng. Một người yêu thích máy móc sẽ luôn tìm đến khoảng sân sau nhà để xem xét và sửa chữa một chiếc động cơ máy cũ nào đó ngay cả giữa trưa hè nóng nực. Đó là thứ cảm xúc không thay đổi cho dù niềm khao khát của bạn hướng tới nghệ thuật, khoa học, công nghệ hay quản lý đi chăng nữa. Bạn yêu điều đó đơn giản vì bạn yêu nó.

“Những ai xét đoán tình yêu là những người không biết yêu.”

– Douglas Yates⁽⁶⁾

- **Bạn có thỏa mãn với nó không?**

Nếu hoạt động đó thuộc về một phần bản năng của bạn thì hẳn phải cho bạn sự thỏa mãn khi được thực hiện. Ở mức độ cao hơn, hoạt động đó có tạo ra sự thu hút và lòng nhiệt huyết nơi bạn không? Một người đầu bếp giỏi, thích nấu ăn sẵn sàng đứng nấu nướng suốt tám tiếng bởi khi ngắm nhìn thành quả là các món ăn tuyệt vời, anh ta cảm thấy sung sướng và hạnh phúc nhất. Một người yêu thích môn dù lượn sẽ có được cảm giác thỏa mãn và phấn khích nhất khi hai chân anh ta không chạm đất. Người yêu thích các công việc làm vườn sẽ thấy lòng thỏa mãn khi nhìn lại khu vườn mà mình đã cắt tỉa chăm sóc hàng giờ. Một lần đi xe buýt từ Dover đến Luân Đôn, tôi gặp một nữ tài xế rất nhiệt tình tiếp chuyện với hành khách. Cô ấy đã khiến tôi phải kinh ngạc trước sự hăng hái, nhiệt tình. Tò mò trước nhiệt huyết của cô, tôi đã không kìm được mà hỏi lí do vì sao cô lại chọn nghề lái xe. Câu trả lời đến rất tự nhiên, “Vì tôi thích lái.” Những gì tôi thấy là một nữ tài xế đầy vẻ hài lòng và mãn nguyện. Hãy nhớ rằng, sự mãn nguyện chính là tâm trạng của một người.

- **Bạn có thấy dễ chịu khi học cách làm điều đó?**

Những hoạt động hợp với gu của bạn cần phải dễ học hỏi. Nếu bạn yêu thích công việc đó và có được sự thỏa mãn thì hẳn là không khó để bạn có thể làm được. Những công việc phù hợp với niềm đam mê và mục đích của cuộc đời bạn cần phải dễ chịu và tạo ra sự thoải mái. Nhiều người khi đã qua tuổi thanh xuân rồi mới theo đuổi đam mê của mình trong ngành công nghệ thông tin, nhưng ngay sau đó lại hối hận vì họ đã không còn khả năng học hỏi và bắt kịp với nó nữa. Đối với họ, những vấn đề chuyên sâu về logic hay thuật toán trong lĩnh vực ấy đã trở nên quá khó khiến họ phải vất vả để theo kịp. Nếu bạn cũng đang ở trong tình trạng này thì lời khuyên của tôi là hãy ngừng lại. Đây không phải là gu của bạn.

- **Bạn có thấy mọi chuyện diễn ra suôn sẻ không?**

Bạn có đang ở trong mạch làm việc và phong độ tốt nhất trong những hoạt động hợp gu của mình không? Nếu hoạt động bạn đam mê đòi hỏi nhiều sự cố gắng, luôn ở trong trạng thái trôi chảy suôn sẻ như một dòng thác, thì đó chính là lá bùa may mắn của bạn.

Nếu đa số câu trả lời cho bốn câu hỏi trên của bạn là “có” thì bạn đã tìm được gu của mình – lá bùa may mắn ấy sẽ đem đến cho bạn sự hài lòng thỏa mãn, và thành công ở cuối con đường. Bạn không cần phải bảo đảm cả bốn câu trả lời trên đều là “CÓ”. Miễn là bạn vẫn đồng tình với câu hỏi và không có câu trả lời khẳng định là “KHÔNG” nào thì đó vẫn là gu của bạn – hãy cứ tiếp tục.

TÓM TẮT

Những người yêu thích công việc của mình sẽ không bao giờ thấy mệt mỏi. Đơn giản nhất là bạn hãy tìm ra những điểm mạnh trong công việc hiện tại và yêu thích chúng, bởi yêu thích công việc là yếu tố quan trọng nhất giúp bạn được thỏa mãn và thành công. Dù bạn đang làm trong bất cứ lĩnh vực nào, dù bạn là nam hay nữ, nếu bạn thấy mình bị thu hút bởi công việc ấy thì bạn luôn có cơ hội làm tốt hơn những người chỉ biết làm việc bởi vì họ phải làm. Nhiều khi bạn không thể biết được mình muốn gì, thích gì khi còn trẻ và phải đợi đến sau này mới nhận ra. Không ít người đã quyết định thay đổi công việc sau khi đã gắn bó với nó suốt 10 năm bởi vì họ muốn được làm điều mà họ thích. Tiền bạc và lương bổng khi ấy sẽ chỉ mang ý nghĩa là phần thưởng trong công việc nhưng một khi bạn đã đam mê công việc mới thì chắc chắn chúng sẽ đem về cho bạn phần thưởng ấy. Đôi khi, sự thay đổi nghề nghiệp này lại là một ý tưởng có lợi hơn nhiều so với việc tiếp tục đi sai đường.

Đừng bao giờ bỏ qua tài năng và sở thích của mình. Trên thực tế, nhiều người thành công nhờ vào việc họ có tài năng trong lĩnh vực ấy. Vì vậy hãy xác định xem tài năng của mình là gì và tìm kiếm điều ấy cả ở những người xung quanh nữa. Biết cách tập hợp những người có tài cùng nhau xây dựng cơ nghiệp là yếu tố dẫn đến thành công. Nếu không thấy hứng thú lắm với công việc hiện tại, bạn có thể thử tìm các cách tiếp cận khác hoặc những cách giải quyết mới mẻ để thay đổi bối cảnh công việc cũng như môi trường làm việc. Điều đó sẽ giúp cho bạn có được niềm hứng khởi với công việc. Với những người có khả năng thay đổi môi trường làm việc của những người khác, hãy chân thành nỗ lực để tạo ra sự thay đổi, bởi khi làm vậy, bạn sẽ có được những nhân viên giỏi giang và hào hứng với công việc hơn rất nhiều.

Passion (đam mê), Potential (khả năng), Purpose (mục đích) và Perseverance (kiên định) là bốn yếu tố cơ bản tạo nên một người thành công trong sự nghiệp. Chúng là bốn chữ P của thành công. Nếu bạn có được bốn chữ P này, chắc chắn bạn cũng sẽ có được sự thành đạt. Điều quan trọng nhất là phải biết cách kết hợp sức mạnh của chúng để hiện thực hóa ước mơ của mình. Nhớ rằng, theo đuổi gu của mình là con đường dễ chịu nhất, bởi nó thu hút bạn, khiến bạn hài lòng, có khả năng học hỏi cao mà không cần phải gồng mình lên chuẩn bị. Nếu có bất kì hoạt động nào thỏa mãn được những tiêu chí trên, thì đó chính là gu của bạn.

“Dù làm việc thì cũng hãy cố gắng hết mình.”

– Khổng Tử

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

1. Liệt kê sở thích và tài năng của bạn.
2. Ở bạn thể hiện rõ nhất tính cách gì?
3. đam mê của bạn là gì? Bạn sẽ làm gì để theo đuổi đam mê đó?
4. Bạn sẽ làm gì để thay đổi bối cảnh công việc, khiến nó trở nên thú vị và thu hút hơn?
5. Xác định ưu điểm của bản thân và sắp xếp chúng vào từng nhóm P sau đây, bởi chúng ta sẽ thảo luận chúng ở phần sau.
 - Passion (đam mê)
 - Potential (khả năng)
 - Purpose (mục đích)
 - Perseverance (kiên định)

PHẦN 6

LÀM CHỦ CẢM XÚC, ỨNG XỬ CHỪNG MỰC

Phương pháp không chế cảm quan

“Quá do bất cập (Cái gì quá cũng không tốt).”

– Không Tử

LUÔN LÀM CHỦ BẢN THÂN

Có được một cuộc sống yên ổn mỗi ngày, không bị ảnh hưởng bởi những điều thị phi xung quanh có lẽ là một ân huệ mà tất cả chúng ta đều mong muốn. Môi trường và xã hội ảnh hưởng rất lớn đến bản thân và cách chúng ta ứng xử. Trên đời có quá nhiều thứ đáng để khao khát, có quá nhiều việc khiến con người căng thẳng và tuyệt vọng, và tất nhiên, hậu quả để lại thường sẽ là những tổn thương về mặt tinh thần, thậm chí chúng còn theo chúng ta đến hết cuộc đời.

Liệu chúng ta có thể chủ động cân bằng cuộc sống, thấu hiểu chính mình để từ đó tự tạo ra lớp phòng vệ chống lại các tác động bên ngoài? Tôi tin là hoàn toàn có thể.

Thiền Minh Sát (Vipassana), phương pháp thiền đã được Đức Phật đưa ra cách đây 2600 năm với tôn chỉ hướng đến sự tĩnh tâm tuyệt đối – luôn luôn bình thản, an nhàn. *Thiền Minh Sát* đưa ra một con đường để đạt đến trạng thái tự do tối thượng khi con người không còn bị vướng bận bởi bất cứ điều phạm tục gì nữa, mà tiếng Ấn gọi đó là *moksha*, hay *mukti (giải thoát)*. Nguyên lý của *Thiền Minh Sát* đơn giản là “*quan sát*”, quan sát để cảm nhận những diễn biến dù là nhỏ nhất nhất của cảm xúc, nhưng tự tập cho mình không phản ứng lại chúng. Để có được điều này phải luyện tập và kiên nhẫn. Hầu hết các thiền pháp đều hướng đến mục tiêu cuối cùng này. “Vui hay buồn” đều phụ thuộc vào cách bạn phản ứng với cảm xúc của mình.

Vậy làm sao để có được thói quen đó? Trước hết bạn phải cảm nhận và tìm cách chữa lành các tổn thương. Điều quan trọng là phân biệt và thấu hiểu từng loại cảm xúc. Hãy tự đặt cho mình câu hỏi dạng như, “Cảm giác này có phải là giận dữ?”, dù cho bức xúc đến mức nào, hãy thử dừng lại làm điều này trước khi bạn để cơn nóng giận lấn át lí trí. Nhận biết cảm xúc là bước đầu tiên, cũng như điều quan trọng nhất là kiểm soát được chúng. Ban đầu việc này giống như kiểu luyện tập dành cho thần kinh, nhưng về sau nó sẽ trở thành một phản xạ.

Rất nhiều trường hợp phản ứng theo tâm trạng là do chúng ta không chịu dành thời gian đánh giá vấn đề, xem nó bắt nguồn từ đâu, có tính chất như thế nào. Cảm xúc đó là căm tức, giận dữ, hay bức xúc? Điều cần làm là tìm cho ra ai hay điều gì đã khiến chúng ta cảm thấy như vậy, từ đó mới có thể nhanh chóng điều chỉnh và loại bỏ những cảm giác không hay đó.

Hãy luôn nhớ rằng, mỗi chúng ta chỉ sống duy nhất một lần, hãy sống tốt từng phút từng giây, vì chúng là thứ tài sản vô giá không ai có thể tặng bạn. Nếu lãng phí chúng, bạn chính là một kẻ thất bại.

Ở Ấn Độ có một câu nguyên rửa như thế này, *“Mein tumhe saat janam tak nahin bhoolooga,”* dịch ra là “Đến bảy đời bảy kiếp tao cũng không bao giờ tha thứ cho mày.” Theo tôi, đây chính là một kiểu tự nguyên rửa mình thì đúng hơn. Tại sao lại phải căm hận đến tận bảy kiếp, thậm chí bảy ngày thôi cũng đã quá tồi tệ rồi. Thậm chí vài giờ tôi còn thấy phí. Thử nghĩ xem, giả sử có một kẻ làm bạn thấy khó chịu trong bữa trưa, bạn ngồi lăm lăm chửi rửa hấn cho đến tận bữa tối. Cuối cùng ai bị thiệt đây, bạn, hay kẻ đã làm bạn khó chịu? Trong trường hợp này, bạn càng khó chịu thì người ta càng đạt được mục đích của mình. Nói tóm lại, càng sớm học cách điều khiển cảm quan càng tốt cho bản thân.

Một người đàn ông dùng bữa trưa cùng em trai của mình. Người em vô tình làm đổ cà phê lên bàn, dây luôn cả vào áo người anh. Ông ta liền đứng phắt dậy, tát vào mặt em trai, nổi điên lên, quát tháo rồi bỏ bữa ăn phóng xe đến chỗ làm, nhận luôn một vé phạt từ cảnh sát giao thông vì tội điều khiển xe quá tốc độ. Cuối cùng ông này trở về và lại bị cấp trên trách mắng. Về đến nhà sau một ngày không thể nào tồi tệ hơn, ông ta tiếp tục quay sang đổ lỗi cho cậu em trai. Thật hết sức sai lầm! Nếu ngay từ đầu ông ta hiểu chuyện lúc sáng chỉ là một tai nạn và nhẹ nhàng nhắc nhở thay vì làm ầm lên thì đã chẳng có chuyện gì xảy ra cả. Không những có thể đến chỗ làm đúng giờ như mọi khi, ông ta thậm chí còn được người em đánh giá cao hơn trước nữa.

Qua câu chuyện này, tôi muốn nói rằng chỉ có khoảng 10% các vấn đề chúng ta gặp phải là hoàn toàn ngoài ý muốn, đến 90% là do chính cách phản ứng lại với các vấn đề của mình.

Tự xây dựng triết lý hạnh phúc

Để có một cuộc sống vui vẻ và giàu ý nghĩa hơn, chúng ta cần phải liên tục đổi mới, sáng tạo. Cũng có thể xem đây là vấn đề nhìn nhận, đánh giá khác nhau về cùng một sự vật, sự việc. Tốt hơn hết là không nên để những cảm xúc làm chúng ta khó chịu có khả năng nảy sinh. Chỉ với một triết lý sống đơn giản, chúng ta sẽ hạnh phúc hơn rất nhiều.

“Triết lý thiết yếu nhất trong cuộc sống là đừng để hạnh phúc của chính mình bị lệ thuộc vào các tác động từ bên ngoài.”

– Epitetus⁽¹⁾

Lối sống hiện đại thường rất vội vã, ai cũng chạy rất nhanh, nhưng câu hỏi đặt ra là, chúng ta đang chạy đi đâu? Đa phần không ai biết mình muốn gì, họ chỉ bị cuốn theo những thứ người khác làm hoặc sở hữu mà thôi.

Đặt mình vào một môi trường mà mọi người đều chạy, ắt hẳn bạn sẽ cho rằng họ làm thế là có lí do của mình và cũng muốn chạy theo. Cái này tôi gọi là tư tưởng “bầy đàn”.

Căn nhà có năm phòng ngủ sẽ mãi chỉ là một căn nhà chứ không thể trở thành mái ấm gia đình khi các thành viên trong đó không hòa hợp được với nhau. Đôi lúc, chỉ vì quá quan tâm đến số lượng mà chúng ta quên mất việc tận hưởng cuộc sống, điều sẽ không bao giờ quay trở lại. Người ta không thể đem thời gian vui vẻ đi gửi ngân hàng để lấy lãi được. Dù căn nhà của bạn có tới mười phòng ngủ đi chăng nữa, vẫn không có gì đảm bảo nó sẽ giúp bạn ngon giấc.

“Một nghịch lí của thời đại chúng ta đang sống là nhà cửa ngày càng cao lên, nhưng nhân cách lại đi xuống; đường cao tốc ngày một rộng, nhưng lòng người càng lúc càng hẹp hòi; chúng ta mất rất nhiều trong khi chẳng thu lại được bao nhiêu; tiêu xài hoang phí, nhưng đôi lúc chẳng cần thiết với nhu cầu. Chúng ta có nhà to, nhưng mái ấm nhỏ; bằng cấp thì nhiều, nhưng cảm quan rất kém; học rộng tài cao, nhưng phán đoán rất kém; lắm thầy nhiều thợ, nhưng chẳng giải quyết được vấn đề; thuốc thang nhiều, nhưng bệnh tật vẫn gia tăng. Con người đang gia tăng số lượng sở hữu của mình, nhưng đồng thời cũng mất đi giá trị của họ. Chúng ta nói quá nhiều, chẳng yêu ai, nhưng ai thì cũng ghét. Lúc sinh ra người ta được dạy cách sống, nhưng không biết cách hưởng thụ. Tuổi thọ chúng ta tăng lên nhưng ý nghĩa cuộc sống lại giảm đi. Mọi người đã thám hiểm đến tận mặt trăng, nhưng ngại chào hỏi lảng giềng cách vài bước chân. Nhân loại đã chinh phục vũ trụ, nhưng không chinh phục được bản thân. Chúng ta biết cách tách các hạt nguyên tử, nhưng lại không chế ngự được thành kiến của mình. Tiền có thể nhiều, nhưng đạo đức xuống cấp; chạy theo số lượng, còn chất lượng không quan tâm. Giờ là thời đại của những con người cao lớn nhưng tâm hồn bé nhỏ; vì lợi nhuận bất chấp lương tâm. Thế giới đã bớt chiến tranh, nhưng vẫn còn đó những cuộc chiến nội bộ; cuộc sống có phần nhàn hạ hơn nhưng chẳng còn gì thú vị; đồ ăn đủ loại nhưng dinh dưỡng không có bao nhiêu. Người ta chia thu nhập làm hai phần riêng biệt, và tỉ lệ li hôn cũng ngày một gia tăng; nhà cửa đẹp đẽ, nhưng chẳng thành gia đình. Bây giờ người ta chỉ biết đến vẻ ngoài, còn bên trong trống rỗng.”

Hiếu rở bản thân

Nếu chia làm hai nửa, mà người đạt được sự cân bằng đứng ở giữa, chúng ta sẽ thấy có hai kiểu người ở hai thái cực đối lập nhau. Một kiểu quá nhạy cảm, kiểu còn lại quá thờ ơ.

Những người nhạy cảm thường xuyên cho rằng mình gặp phải các vấn đề vô cùng phức tạp, đơn giản chỉ vì họ đã phóng đại nó lên. Họ rất dễ bị ảnh hưởng dù chỉ là một tình huống nhỏ nhất. Mà những vấn đề nhỏ nhất này trong mắt họ chẳng khác gì một cơn bão khổng lồ có khả năng cuốn bay mọi thứ. Họ quá chú tâm đến tiểu tiết, quá phóng đại trong cách phản ứng của mình. Bạn hãy thử hình dung đến những người thường kiểm đi kiểm lại dây an toàn, siết chặt ghế lúc máy bay cất cánh.

Còn với những người thờ ơ thì hầu như chẳng việc gì lay chuyển được họ. Những người này rất lì, còn có thêm biệt tài lớn hóa nhỏ, nhỏ hóa ra chẳng có gì. Lí tưởng nhất là chúng ta đạt được trạng thái cân bằng ở giữa hai kiểu người này.

Nếu bạn là người nhạy cảm thì tốt hơn hết nên chủ động tránh những tình huống có thể gây lúng túng, những công việc thường đi cùng với sức ép đột ngột, điều mà có lẽ bạn sẽ cảm thấy rất khó khăn nếu phải đối mặt. Khi đã hiểu rõ được cá tính của mình, bạn sẽ tự biết cách điều chỉnh sao cho ngày càng tiến gần hơn với đích đến trung tính giữa hai kiểu người. *Mỗi người luôn có cách ứng xử trước sự vật, sự việc không giống nhau.*

Lại nói đến những người nghiêng về nửa bên vô cảm. Họ thờ ơ, lãnh đạm – hầu như không có chút cảm xúc nào. Họ không thể cảm nhận và cũng không biết cách thể hiện cảm giác của mình, nhiều khi họ còn không thể hiểu nghĩa của từ cảm xúc. Đây là những người lãnh đạo tồi, sếp dở, một người bạn không thể trông cậy và thậm chí, lạc lõng trong chính gia đình của mình.

Những kiểu ứng xử được đánh giá cao

“Người khôn ngoan chỉ nói khi họ cần phải nói; còn kẻ ngu độn thì nói bất cứ lúc nào họ muốn nói.”

– Plato

Ứng xử là một nghệ thuật có thể kiểm soát được. Bạn không thể sống mà quá trơ lì hoặc thờ ơ quá mức được. Thể hiện cảm xúc, dù là cảm xúc tích cực hay tiêu cực cũng vô cùng quan trọng đối với quá trình xây dựng các mối quan hệ của con người. Biết cách ứng xử sẽ giúp chúng ta ghi điểm trong mắt người khác, đem lại niềm vui cho đồng nghiệp, bạn bè, gia đình chúng ta. Hãy nghĩ đến những người luôn chào bạn một cách hồ hởi, có phải bạn đã cảm thấy họ rất cởi mở và dễ gần không. Chìa khóa ở đây chính là “làm cho bạn cảm thấy”. Dù rằng người kia có thể chẳng phải thật lòng chào đón bạn, nhưng hành động đó của họ vẫn làm bạn cảm thấy hài lòng. Đáng tiếc là hầu hết chúng ta không chú ý đến chi tiết này, do đó dẫn đến việc không biết cách ứng xử. Ở đây, tôi không nói đến lối sống hai mặt, tỏ ra hoàn hảo về bề ngoài để lợi dụng người khác. Tôi đang đề cập đến những người thực tâm rất muốn tỏ ra thân thiện, nhưng lại không thể hiện được cảm xúc của mình. Thậm chí khi nói chuyện điện thoại với một người lâu rồi không gặp, câu “Anh có khỏe không?” cũng đòi hỏi phải có dũng khí với họ. Vấn đề là không nên tỏ ra khó gần, khi chúng ta không phải là người như thế. Đáng tiếc, hầu hết chúng ta lại rơi vào dạng này – thiếu nhiệt tình trong biểu lộ.

Ngược lại, biết cách thể hiện đúng mực sự giận dữ, lo lắng, chỉ trích, bất mãn cũng không kém phần quan trọng. Trong vai trò lãnh đạo, bạn cần phải nhớ rằng mình chính là kim chỉ nam cho mọi người. Cái gì nhiều quá cũng không tốt, mà ít quá cũng không nên, vì đều có thể gây ra phản ứng tiêu cực đến tinh thần cả nhóm, làm thành viên khó chịu, thậm chí có nguy cơ tan rã. Thiếu kiềm chế hay nhạy cảm quá mức đều đồng nghĩa với bất ổn, chúng kéo theo tình trạng mất cân bằng. Là một lãnh đạo, bạn phải có khả năng kiểm soát bản thân. Mọi người luôn tôn trọng những ai điềm tĩnh, sắc sảo kể cả trong trường hợp nguy cấp, như nhà văn Ernest Hemingway từng viết, “Có được lòng dũng cảm trước sức ép chính là một đặc ân.”

Còn một điều cũng vô cùng quan trọng, đó là bạn không bao giờ được chế nhạo, mỉa mai. Mỉa mai người khác không chỉ làm họ tổn thương, mà còn khiến mọi người có cái nhìn không hay về bạn.

Một người ứng xử khéo léo còn phải biết nhìn nhận, đánh giá xem đối tượng của mình có mức độ “nhạy cảm” như thế nào. Hãy luôn nhớ, chúng ta không ai giống nhau. Mỗi người đều có cá tính của mình. Cách ứng xử sẽ là điều kiện tiên quyết khi làm việc với mọi người. Hãy thật cẩn trọng khi giao tiếp với người nhạy cảm – rất có thể bạn sẽ vô tình làm họ tổn thương.

Khống chế các vấn đề về cảm xúc

“Bạn không thể ngăn con chim bay qua đầu mình, nhưng bạn có thể cản nó làm tổ trên đó.”

– Ngạn ngữ Trung Hoa

Ngòi nổ từ bên ngoài

Chúng ta không thể biết trước khi nào sẽ xảy ra những vấn đề cảm xúc, cũng rất khó đoán định đó sẽ là loại cảm xúc gì. Nói một cách khoa học thì cảm xúc của con người bắt nguồn từ những tình huống khác nhau, liên quan đến tác động bên ngoài, nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng ta. Mỗi tình huống sẽ là một ngòi nổ – nó sẽ làm nảy sinh ra phản ứng. Và như vậy, chúng ta hoàn toàn có thể áp dụng một vài phương pháp cơ bản để đối phó với trường hợp ngòi nổ đã kích hoạt.

- *Thời gian chết*

Chúng ta rất khó đoán định tình huống nào sẽ gây ra cảm xúc nào, nhưng chúng ta có thể khống chế được khoảng thời gian thứ cảm xúc đó sẽ tồn tại trong đầu. Tôi gọi giai đoạn này là “thời gian chết.” Đừng để cho cảm xúc – đặt giả sử đó là cảm xúc tiêu cực – có cơ hội ở lại lâu trong bạn. Hãy đuổi nó đi nhanh nhất có thể và đây chính là điều chúng ta sẽ tác động. Điều này là lẽ dĩ nhiên vì nó là vấn đề đang nằm trong tay nên chỉ ít chúng ta cũng nên làm gì đó để hạn chế nó. Nếu ai đó làm bạn thấy khó chịu, bạn sẽ thấy tồi tệ, nhưng đừng vì vậy mà giận dữ, vì nó sẽ làm chính bạn chịu tác động. Nghệ thuật kiểm soát bản thân để sống tốt chính là nghệ thuật hạn chế tối đa khoảng thời gian chết này.

- *Điều khiển cảm xúc bằng lí trí*

Tạo hóa đã ban cho nhân loại lí trí; hãy dùng nó để khống chế cảm xúc bản thân khi bạn đã giẫm trúng ngòi nổ. Đối với động vật, chúng thường không thể đối phó với các tác động đột ngột từ bên ngoài. Một con chó sẽ sủa không dứt giữa đêm khuya mỗi khi gió thổi làm cánh cửa đung đưa qua lại. Tuy nhiên, chúng ta thì khác. Vì chúng ta sẽ kiểm tra lại cái cửa và biết rằng cánh cửa không chốt, như vậy vấn đề sẽ trở nên đơn giản. Ngày hôm sau, tất nhiên cánh cửa sẽ được sửa, và vấn đề được giải quyết êm xuôi. Tự trấn an và dung hòa với thực tế chính là chìa khóa để bạn khống chế những vấn đề về cảm xúc.

“Đừng bao giờ giận dữ khi mặt trời đã lặn.”

– Kinh Thánh

- *Nguyên lí năm năm*

Đa phần chúng ta có xu hướng đặt vấn đề mắc phải lên trước chính cuộc sống của mình, hoặc chí ít cũng làm quá lên so với sự thật. Dĩ nhiên điều này sẽ khiến vấn đề có vẻ nghiêm trọng hơn thực tế, và dễ đẩy chúng ta vào chỗ bất ổn tinh thần. Nếu chịu tĩnh tâm suy nghĩ lại, bạn sẽ nhận ra rằng thật ra mình đã để cảm xúc chi phối, đây chính là lúc bạn có thể xác định “vấn đề về cảm xúc” đã xảy ra. Tôi lấy ví dụ, giả sử bạn không đạt được điểm số cao như dự kiến, không được tăng lương như khả năng mình đáng hưởng, trễ chuyến bay do tắc đường, không thể dự tiệc vì quá mệt mỏi sau một ngày dài làm việc. Tất cả những điều đó đều làm bạn thấy buồn bực, khiến bạn không thể vui vẻ hàng giờ, thậm chí là hàng tuần liền. Nhưng hầu hết những “vấn đề” này lại chẳng là gì với bạn hôm nay cả. Có lẽ bạn sẽ tự thốt lên “Ôi! Sao mình phải buồn bực vì mấy chuyện vớ vẩn như vậy nhỉ?” Ở đây tôi muốn nói rằng, hầu hết các vấn đề

chúng ta gặp phải điều không đáng phải buồn bực, và tầm quan trọng của chúng cũng ngày càng giảm dần theo thời gian. Vậy chúng ta cứ để tâm đến chúng để rồi buồn bực mãi làm gì?

Khi phải đối mặt, hay đơn giản là gặp một vấn đề có khả năng làm bạn bị tổn thương về mặt tinh thần, hãy suy nghĩ rằng “Chừng năm năm nữa mình lại nghĩ đây chỉ là chuyện con con ấy chứ.” Và tôi hoàn toàn có thể đảm bảo với bạn, quãng thời gian năm năm sẽ làm hầu hết các vấn đề trở nên đơn giản một cách thần kì, bạn không việc gì phải mất ăn mất ngủ vì nó cả. Tôi gọi đây là “nguyên lí năm năm”, và nó thật sự công hiệu. Thời gian luôn là liều thuốc chữa lành vết thương hiệu quả nhất.

- *Chấp nhận kết quả*

Còn một phương pháp đơn giản khác có thể giúp bạn tự an ủi bản thân khi gặp phải vấn đề khó khăn. Phương pháp này gồm bốn bước. Hãy cầm giấy bút và ghi ra như sau.

- Chính xác thì điều gì đang làm mình thấy khó chịu?
- Kết quả của chuyện này sẽ là gì?
- Có cách nào để ứng phó với nó không?
- Mình đã sẵn sàng đón nhận kết quả từ hành động của mình.

Ba bước đầu tiên là câu hỏi và bước cuối cùng chính là giải pháp. Hầu hết những trường hợp để cảm xúc vượt quá lí trí đều là do lo sợ trước kết quả. Một khi bạn đã sẵn sàng đón nhận kết quả, mọi căng thẳng và lo âu sẽ biến mất. Nghĩa là bạn đã nắm được một nửa cơ hội chiến thắng rồi. Sau đó, chỉ cần tập trung tìm cách giải quyết vấn đề, chọn cho mình giải pháp tối ưu và từng bước khống chế tình huống. Phương pháp này rất thiết thực và đã được kiểm chứng bởi thời gian, nó còn rất công hiệu nữa. Bạn hãy thử xem.

- *Tầm quan trọng của việc giải trí*

Giải trí cũng là một cách rất tốt để giải tỏa căng thẳng. Tạo ra cho mình một sở thích, hoặc chơi game cũng là một điều rất quan trọng. Hãy làm bất cứ điều gì giúp bạn cảm thấy thư giãn, thoải mái. Có thể đó là chơi game, pha trò, đi dã tiệc, leo núi, câu cá, đọc sách, xem ti vi, nghe nhạc, hoặc đơn giản là dạo phố. Mỗi người đều cần phải tìm cho bản thân một khoảng thời gian nhất định trong ngày để làm việc mình muốn làm.

Tóm lại, khống chế cảm xúc ở mức an toàn chính là cách để điều khiển nó tốt nhất. Điều này rất quan trọng trong giao tiếp với người khác. Nếu cảm giác tiêu cực xâm chiếm tâm trí chúng ta lâu hơn mức cần thiết, nó sẽ tạo ra tác động xấu lên chúng ta và cả những người xung quanh.

Giận dữ và bực tức

“Ai cũng có thể giận dữ, điều đó quá dễ dàng. Nhưng biết giận dữ đúng người, đúng lúc, đúng mức, đúng mục tiêu, đúng phương pháp lại rất khó.”

– Aristotle

Khi bạn bị xe va quệt, dẫm cá điều đầu tiên bạn sẽ nghĩ ngay đến là một câu chửi thề, và sau đó là hàng loạt các kiểu thể hiện nổi tức giận khác. Lúc đó bạn rất giận dữ, thậm chí muốn đánh ngay cái tên vừa va phải mình kia – hoặc chí ít bạn cũng cho rằng mình như thế. Bạn đang điên tiết và bất kì ai dám động vào bạn sẽ phải gánh đủ. Bạn sẵn sàng la hét, chửi bới ngoài đường, trước sự chú ý của đám đông hiếu kì. Bạn sẽ cáu kỉnh suốt một thời gian dài.

Trong tất cả các loại cảm xúc, giận dữ và bức tức chính là một trong những điều khó khống chế nhất. Giận dữ có thể tự nuôi mình bằng các hình thức suy diễn, và nó cũng rất cảm dỗ, sẵn sàng tuột khỏi tầm kiểm soát của bạn bất kì lúc nào. Có những người rất điềm tĩnh, hầu như chẳng bao giờ giận dữ vì chuyện gì. Nhưng ngược lại cũng có những người tính tình nóng nảy, luôn sẵn sàng gây gổ với bất kì ai, vì bất kì lí do gì. Nếu không được kiểm soát, cơn giận sẽ làm ảnh hưởng rất tệ đến sức khỏe của chính bạn, cũng như mối quan hệ của bạn và những người xung quanh. Khi giận dữ, bạn không kiểm soát được lời nói của mình và điều đó cũng đồng nghĩa với việc bạn hối hận sau khi mọi chuyện đã qua.

Nhiều người cho rằng giận dữ là một thứ cảm xúc không thể kiểm soát, số khác cho rằng nó không nên bị kiểm soát. Nổi điên lên không giải quyết được điều gì. Cũng như xăng sẽ làm cho ngọn lửa bùng cháy mạnh hơn chứ chẳng bao giờ làm tắt được nó cả. Nhiều người cho rằng mỗi lần nổi giận là mình đã xả được hết bức tức chất chứa bên trong. Về vấn đề này, trước hết nên hiểu là bạn không thể xả được giận. Tiếp theo, liệu người đã bị bạn đem ra làm bị bông tập đám kia sẽ cảm thấy thế nào? Dù sau đó bạn có cố gắng thế nào thì mối quan hệ đó cũng rất khó lên.

“Cáu giận chẳng bao giờ là một việc tốt.”

Vậy thì tại sao chúng ta lại giận dữ?

Con người sẽ giận dữ khi họ cảm thấy bị đe dọa – đó không nhất thiết phải là đe dọa về thể xác. Bạn hoàn toàn có thể nổi điên lên nếu:

- Lòng tự trọng bị đe dọa.
- Bản ngã bị tổn thương.
- Có người sỉ nhục bạn.
- Bạn thiếu thốn một thứ gì đó.
- Có người không làm theo ý bạn.
- Có người làm bạn ngứa mắt.
- Bạn bức xúc vì không có được thứ mình muốn.

Làm sao để kiểm soát cơn giận?

Kiểm soát sự giận dữ cũng như chế ngự một con quỷ vậy, bạn phải thật cẩn trọng, bình tĩnh, và quan trọng nhất là luôn sáng tạo mới có thể thành công được. Sau đây là một số việc có thể thực hiện.

- **Đối mặt với điều đã khiến bạn giận dữ.** Bằng cách này, bạn sẽ tự an ủi được rằng không có gì đáng để giận dữ cả.
- **Nhìn theo hướng khác.** Nếu ai đó đi xe quệt vào bạn, bạn có thể hoặc là nổi điên, hoặc là nhìn nó theo hướng khác. Nhìn theo hướng khác ở đây cũng có thể là một kiểu thương người. Chẳng hạn như tay ấy chắc đang vội ra sân bay vì sắp trễ giờ rồi. Điều này sẽ giúp bạn bỏ qua được sự việc vừa xảy ra.
- **Chấp nhận vấn đề.** Chúng ta thường tìm cách đi ngược dòng sự việc và đó chính là nguồn gốc của vấn đề. Thông thường, biết chấp nhận sự thật sẽ có ích hơn rất nhiều. Nên nhớ, cho dù bạn nổi cơn tam bành thì cũng chẳng giải quyết được bất cứ việc gì cả.
- **Tránh rắc rối.** Phần nhiều trong các vấn đề chúng ta phải đối mặt sẽ xuất hiện nhân vật thứ hai. Chẳng hạn như, một cuộc tranh cãi trong buổi thảo luận, hoặc giành chỗ mua thức ăn cũng có thể dễ dàng trở nên phức tạp hơn rất nhiều. Hãy tìm cách tránh va chạm trực tiếp để tránh rắc rối đi. Trong một cuộc tranh cãi nảy lửa, mọi người sẽ tìm cách bảo vệ mình chứ không dựa trên lí trí nữa, và như vậy sẽ chẳng bao giờ giải quyết được vấn đề.

“Bạn không thể lao vào một đám cháy mà không bị bỏng được.”

- **Không giận cá chém thớt.** Dù bạn có đang nổi cáu đến đâu đi nữa thì cũng không bao giờ nên đổ nó sang cho người khác. Chuyện này chẳng những không giúp được gì cho bạn, mà còn làm cho người khác bị ảnh hưởng.
- **Trì hoãn hành động.** Tôi cho rằng đây chính là cách hiệu quả nhất để khống chế sự giận dữ. Khi vừa gặp phải vấn đề thì ai cũng sẵn sàng nổi xung lên, nhưng hãy thử ngủ qua một đêm, hoặc tìm cách trì hoãn để lấy lại bình tĩnh, đôi khi nó sẽ giúp bạn rất nhiều đấy!

Một nhà tiếp thị nọ cho rằng công sức của anh ta không được cấp trên để ý đến. Nhưng thật ra công ty của họ đang gặp phải vấn đề tài chính và tất cả vấn đề lương bổng, thăng cấp đều phải xếp lại sau. Dĩ nhiên, đó không phải là lỗi của anh ta, và nếu kinh tế khá khẩm hơn, anh ta chắc chắn phải được thăng chức từ rất lâu rồi. Thế rồi, một ngày nọ trong lúc bức tức anh ta đã viết một bức thư hết sức thô lỗ và gửi vào hộp thư của sếp. Anh ta còn đọc đi đọc lại, chắc chắn rằng lời lẽ của mình đủ độ công kích, rồi mới nhấn nút gửi. Chỉ vài giây sau khi nhấn chuột, một cảm giác hối hận đã dần len lỏi, anh ta bắt đầu ngờ rằng mình đã làm sai và thật sự đã đi một nước cờ quá sai lầm.

Dĩ nhiên, một tháng sau anh ta bị đuổi việc. Lẽ ra, anh ta hoàn toàn có thể ngồi lại nói chuyện với sếp để thu xếp các vấn đề, hoặc chí ít cũng kìm hãm chuyện gửi tin chửi mắng một hai ngày, nhất định sẽ không bao giờ xảy ra chuyện đáng tiếc như thế.

“Lúc đang vui đừng bao giờ hứa hẹn. Khi đang giận, đừng bao giờ trả lời thư.”

– Ngạn ngữ Trung Hoa

- *Cố gắng trở về trạng thái cân bằng sớm nhất có thể*

Cho dù có thử tất cả các phương pháp thì nhất định cũng có lúc chúng ta không thể làm chủ được cơn giận của mình. Một ai đó, hoặc một cái gì đó vẫn có đủ khả năng làm cho chúng ta phải tức điên lên. Nếu gặp phải tình huống như vậy, điều tốt nhất có thể làm chính là kiểm soát hậu quả – cho cả bạn, và cho cả người khác nữa. Cố gắng giảm tối đa “thời gian chết”, thời gian giận dữ, và thời gian cầu nhàu sau đó. Như tôi đã nói, hãy tìm cách trở về trạng thái cân bằng sớm nhất có thể. Tôi thường gọi đây là phương pháp “CB”, Cân Bằng ngay lập tức. Đừng vì người khác mà làm mất khoảng thời gian quý báu của mình – điều đó không đáng đâu.

George Washington, tổng thống đầu tiên của Hợp Chúng Quốc Hoa Kỳ, là một người rất nóng tính. Ông luôn tìm cách hạn chế tính cách này, nhưng vẫn không thể nào hoàn toàn tránh được sơ suất. Ông hiểu rất rõ đó là điểm yếu nhất của mình, và điều này có thể sẽ đem đến hệ lụy vô cùng nghiêm trọng, nhất là trong môi trường làm việc chính trị. Tuy nhiên, ông dùng một phương pháp để hạn chế tối đa hậu quả. Đó chính là ngày khi nguôi giận, sẽ tìm đến từng người đã phải hứng chịu cơn giận của mình để làm mọi cách hàn gắn với họ. Và ông đã thực hiện rất tốt điều này. Qua câu chuyện này, tôi muốn nói rằng nếu không kiểm soát được, thì ít ra bạn cũng phải hạn chế tối đa hệ lụy do cơn giận dữ của mình gây ra cho người khác, cũng như “CB” Cân Bằng để hạn chế tác động lên chính bản thân mình. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng, người ta chỉ mất có sáu giây để ghi nhận tác nhân và bùng phát cơn giận. Điều này có nghĩa là bạn phải luôn nhận thức thật rõ và tuyệt đối cẩn trọng, một khi nhận thấy có dấu hiệu giận dữ sắp bùng phát. Như người ta thường nói “Giận thì lúc nào cũng có lí do – nhưng hầu hết chẳng cái nào hợp lí.”

Ứng phó với nỗi buồn

Đau buồn cũng là một loại cảm xúc được gây ra bởi các tác nhân bên ngoài. Điều đầu tiên cần phải luôn ghi nhớ đó là, đau buồn không phải là chuyện của riêng ai cả. Bạn không phải là người duy nhất gánh chịu nó, mọi người đều như thế.

Chuyện kể rằng, ngày xưa có một cậu bé bị rắn cắn chết. Mẹ cậu bé đã đau buồn đến mức không thể chịu đựng được. Bà liền tìm hết danh y này đến danh y nọ, nhà sư này đến nhà sư khác. Nhưng vì cậu bé đã chết nên chẳng ai có thể giúp gì được cho bà. Một người khuyên bà nên đến gặp Đức Phật. Bà liền đến nơi chấp tay khẩn cầu Ngài giúp con bà sống lại. Nghe qua hoàn cảnh, Đức Phật cũng thấu hiểu vấn đề và tâm trạng của người phụ nữ này. Ngài liền bảo rằng sẽ giúp, nhưng với điều kiện bà mẹ phải lấy về cho Ngài một nắm muối, nhưng đó phải là của người khác, chứ không được lấy từ nhà bà. Thoạt nghe đây có vẻ là một nhiệm vụ khá đơn giản, người đàn bà liền đứng dậy chuẩn bị đi. Khi bà vừa quay lưng thì Đức Phật nói vọng theo, “Nhà này phải là nhà chưa từng có người chết đấy.” Thế rồi người phụ nữ đi hết các ngôi nhà để tìm nắm muối theo yêu cầu. Bà đi suốt tới tối muộn mới quay lại để báo rằng mình không thể tìm được ngôi nhà nào như vậy, và rằng bà đã hiểu, ai cũng phải trải qua nỗi đau buồn mất đi người thương yêu.

“Đau buồn không phải chuyện của riêng ai.”

– Sách Kinh của đạo Xích

Trong chiến tranh, tiểu đoàn nọ tổn thất hơn 300 binh sĩ chỉ sau một đêm. Tổn thất đến

hơn một nửa quân số quả là một tin khủng khiếp đối với viên chỉ huy, và dĩ nhiên tiểu đoàn của ông cũng rơi vào trạng thái bi thương không kém. Mất đi những chiến hữu thân thiết đã gắn bó gần nửa đời người với bạn không bao giờ là điều dễ dàng, nó có thể quật ngã ngay cả một người đàn ông mạnh mẽ nhất. Làm gì có ai vui vẻ khi phải chôn cất người thương yêu. Thế nhưng khi tin này đến với tổng chỉ huy ở bộ tư lệnh, ông này đã gửi về doanh trại của họ một thông điệp rất lạ lùng. Trong thư nói rằng ngày mai ông sẽ đến doanh trại của họ dự buổi diễu binh ăn mừng. Viên chỉ huy không thể ngờ tổng tư lệnh lại là người coi thường tình trạng của binh sĩ dưới quyền mình đến thế. Tuy nhiên, đây là mệnh lệnh, và ông không còn cách nào khác ngoài tập trung binh lính và thông báo cho họ ngày mai phải tổ chức một cuộc diễu binh. Thế là cả tiểu đoàn phải chuẩn bị lễ phục, đánh giày, đai lưng, vệ sinh súng ống trong khi ngay bên cạnh đó là thi thể của 300 đồng đội vừa ngã xuống! Họ buộc phải làm, vì đó là mệnh lệnh.

Ngày hôm sau, tổng tư lệnh đến như đã hẹn. Ông tuyên bố hủy diễu binh, thay vào đó, ông nói với các binh sĩ rằng: “Ắt hẳn các anh đã nghĩ rằng tôi đúng là một thằng điên máu lạnh khi yêu cầu tổ chức diễu binh ăn mừng trong tình trạng này. Có lẽ suốt đêm qua các anh đã nguyền rủa tôi không ngớt – và đó cũng chính là điều tôi mong muốn các anh làm. Dồn căm hận vào tôi, các anh sẽ thấy nhẹ nhõm hơn trước sự hi sinh của các đồng đội, và tôi chỉ có thể làm như vậy để giúp các anh.”

Câu chuyện này chỉ ra rằng có rất nhiều phương pháp sáng tạo khác nhau để giải quyết vấn đề. Hơn nữa, khi nhìn ra xung quanh, có thể bạn sẽ nhận ra những người khác cũng chẳng khá khẩm gì hơn mình.

Mỗi lần có dịp đến những khu ổ chuột nơi đồng bào của mình đang phải sinh sống, tôi luôn thầm cảm ơn Thượng Đế vì người đã ban cho mình cuộc sống ấm no này.

Không thể đặt ra một công thức nhất định cho việc chống lại nỗi buồn, nhưng bạn phải luôn nhớ rằng, đau buồn là chuyện không của riêng ai, nó luôn là một phần trong cuộc sống của chúng ta.

Bị chế ngự bởi cảm xúc

“Lòng dũng cảm là thứ giúp bạn chống lại, chế ngự nỗi sợ hãi, nhưng không thể loại trừ nó.”

– Mark Twain

Hệ thống cảm xúc của chúng ta được hình thành trước rất lâu so với lí trí. Trong quá trình tiến hóa, loài người đã tự hoàn thiện các cách phản ứng lại từng cảm xúc khác nhau, nhằm phù hợp với điều kiện sống. Nỗi sợ hãi, cũng như giận dữ được sinh ra như công cụ giúp chúng ta sinh tồn. Và đó cũng là lí do cảm xúc luôn được kích hoạt nhanh hơn gấp gần 80.000 lần so với lí trí. Nó hoạt động như vậy là nhằm giúp chúng ta đối phó với những tình huống nguy cấp, khi lí trí không thể giúp được gì nhiều. Tuy nhiên, món quà từ tạo hóa này cũng đôi lúc phản tác dụng, gây rắc rối cho chúng ta. Cơ chế tự phòng vệ này đã hình thành, phát triển và ăn sâu vào bộ não con người, di truyền qua hàng triệu năm tiến hóa, từ thời tổ tiên xưa kia.

Chuyện rằng có một tên trộm vặt sống cùng cô con gái của mình. Cô bé muốn cha mình

sống đàng hoàng hơn và đã khuyên nhủ hấn cố gắng thay đổi. Thế rồi, một ngày nọ cô bé đổ bệnh, và cần phải được phẫu thuật mới qua khỏi. Người đàn ông đã từ bỏ trộm cắp, nay lại phải liều lĩnh đưa ra quyết định sẽ làm một cú chót, trộm vừa đủ số tiền chữa bệnh cho con. Hấn ta để mắt đến một ngôi nhà chỉ có hai phụ nữ nọ. Hàng ngày họ đi làm từ sáng, và đến tối muộn mới về. Cho rằng đây là một phi vụ dễ ăn, hấn quyết định lẻn vào đúng tầm giờ cầm chắc cả hai đã ra khỏi nhà. Thế nhưng không may cho tên trộm, hôm đó một trong hai cô bị ốm phải nằm nghỉ ở nhà. Hấn buộc phải trói và bịt mồm cô lại. Đang lúc vợ vét vài thứ thì cô gái kia cũng quay về lấy chiếc ô bỏ quên ở nhà. Hấn cũng lại tấn công và khống chế nốt cô này. Cô gái bảo không muốn bị bịt miệng vì sợ ngạt thở và hứa sẽ không la hét hay phát ra bất cứ âm thanh nào. Tên trộm nói sẽ không làm hại đến hai người, vì hấn chỉ muốn lấy một vài món có giá trị mà thôi. Thế rồi đúng lúc hấn lấy xong đồ chuẩn bị rời khỏi, cô gái không bị bịt miệng bất ngờ hét lớn rằng cô sẽ báo lại với cảnh sát tổng cổ ông ta vào tù. Lời nói này tác động đến tên trộm mạnh như bị búa bổ, một hình ảnh về nhà tù và đứa con gái chết vì không kịp được phẫu thuật hiện lên trong đầu hấn ta.

Cơn giận lập tức bốc lên, tên trộm nhặt chai rượu gần đó đánh luôn vào đầu cô gái khiến cô chết ngay tại chỗ. Nhìn thấy gương mặt sợ hãi, tuyệt vọng của cô gái còn lại, hấn bèn nhặt một cái chai khác giết nốt. Vậy là từ một tên trộm vặt, chỉ định lấy vừa đủ số tiền cho con gái chữa bệnh, hấn ta đã trở thành kẻ sát nhân chỉ trong có ba phút! Rõ ràng, tên trộm đã rơi vào trạng thái gọi là “Bị cảm xúc chế ngự.”

Có rất nhiều trường hợp có thể khiến chúng ta rơi vào trạng thái như thế. Phim ảnh cũng thường đề cập đến vấn đề này, một nạn nhân bị hăm dọa quá sức chịu đựng rất dễ quay ngược trở lại giết chết kẻ đã thù ác với mình.

Trên thực tế, chúng ta có thể rút ra rất nhiều bài học từ câu chuyện này.

Thứ nhất, không bao giờ dồn bất cứ ai vào thế chân tường – đừng bao giờ dồn ép, gài bẫy họ. Nên nhớ, cho dù chỉ là một con chuột nhắt thì khi bị bẫy tóm, nó cũng có thể trả đũa bằng cách cắn rách da bạn.

Thứ hai, không nên để tức nước vỡ bờ. Một khi bờ đã vỡ thì chúng ta không thể nào lường trước được chuyện khủng khiếp gì có thể xảy ra. Trong chiến tranh người ta gọi đây là chính sách “miệng hổ”! Hãy luôn ghi nhớ điều này khi phải đối mặt với một trường hợp khó khăn.

Cuối cùng, khi đối phó với trường hợp như vậy, phải chừa cho đối phương một “lối thoát”. Đừng bao giờ tìm cách dồn ép họ. Hãy để cho họ giữ được thể diện. Giúp họ thoát khỏi vấn đề một cách tế nhị. Đây là một trong những điều kiện tiên quyết để bạn giữ mối quan hệ ở nhà, công ty, và cả những nơi công cộng.

Không chạy theo số đông

“Không một ai có thể làm bạn cảm thấy thấp kém nếu bạn không tự chấp nhận điều đó.”

Sức ép chạy theo số đông luôn hiển hiện ở bất kì độ tuổi nào, bất kì giai đoạn nào trong cuộc sống.

Đây là dạng sức ép được tạo ra bởi những người mà chúng ta nhìn nhận là “cùng đẳng cấp với mình”. Trong nhóm người “cùng đẳng cấp này”, chúng ta luôn muốn được “công nhận” là giỏi nhất, hoặc chí ít cũng phải ngang bằng với họ.

Có những người biết lợi dụng sức ép này theo hướng có lợi cho họ. Tôi lấy ví dụ như ở trường, ai cũng muốn đạt được điểm cao hơn so với bạn cùng trang lứa. Hoặc một vài cá nhân khác thì tận dụng ưu điểm chơi thể thao để đạt được phần thưởng.

Tuy nhiên, lại có những người bị sức ép này gây ảnh hưởng xấu. Họ không muốn phấn đấu nữa, thành ra không thể phát huy hết khả năng thiên bẩm của mình. Có thể bạn không giỏi toán, nhưng liệu điều đó có đồng nghĩa bạn sẽ không giỏi chơi bóng đá? Bạn chơi bóng chày kém, nhưng như vậy có đồng nghĩa với việc bạn không có khả năng hùng biện không? Hoàn toàn không! Nên nhớ cứ trong ba việc khác nhau, thì có đến hai việc bạn sẽ làm tốt hơn khoảng 50.000 người khác, và chỉ có bạn mới biết rõ nhất thế mạnh của mình.

Lại nói về những người luôn muốn tìm cách vượt lên trên người khác một cách thái quá. Thói quen này bắt đầu từ khi còn bé, khi bạn có được một cây bút, hoặc một chiếc xe đồ chơi mà không đứa bạn nào sánh được – từ tiền của bố mẹ. Vậy thì tại sao không cố gắng chứng tỏ mình bằng nỗ lực của bản thân, đừng dựa vào túi tiền của bố bạn.

Có một cậu sinh viên xuất thân từ gia đình nghèo khổ, và không có tiền mua xe máy, trong khi những người khác trong lớp đều có. Cậu sinh viên này vốn là một sinh viên khá, và đặc biệt xuất sắc trong các hoạt động ngoại khóa. Cậu luôn tham gia đầy đủ các hoạt động, có mặt ở bất kì cuộc họp nào có thể. Bạn bè luôn sẵn sàng cho cậu đi nhờ xe, nhưng chưa một lần nào cậu đồng ý và vẫn tự túc đi bộ. Cậu luôn là người đến căn - tin cuối cùng nhưng mọi người vẫn sẵn lòng chờ, và tôn trọng cậu. Cậu chưa bao giờ cảm thấy tự ti, nói cách khác, chàng sinh viên này đã biết cách ứng xử rất tích cực với hoàn cảnh của mình.

Nét đẹp trong tính cách này cần phải được truyền dạy từ tấm bé, và những người sống vượt qua khả năng của mình chỉ là những kẻ khoa trương không hơn không kém, luôn luẩn quẩn không bỏ được thói quen này của mình. Luôn luôn là một cuộc chạy đua, họ nhìn mọi người xung quanh, xem người ta có gì, và bị che mờ bởi những thứ đó. Họ không biết chính xác mình muốn gì và nhất là không biết mình *nên* muốn gì. Vì luôn muốn vượt qua người khác, bạn đã tự đặt mình vào trạng thái của một cái xe *không phanh*.

Và đây cũng chính là thứ khiến xã hội con người đi vào thoái trào. Chúng ta không biết hài lòng với những gì mình đang có, luôn đặt ra các “mục tiêu ảo tưởng”, tự đẩy mình vào trạng thái không phanh, lao về phía trước.

Bố mẹ, vợ chồng, con cái, tất cả đều có trách nhiệm trong việc đẩy nhau lao vào vòng luẩn quẩn, gây ra sức ép chung, và thường đổ lỗi cho cái gọi là “chạy theo số đông”. Mỗi người cần phải biết kháng cự lại sức cám dỗ để góp phần đẩy lùi sức ép đó.

Nói tóm lại, chúng ta cần chăm chỉ làm việc để đạt được các mục tiêu thiết thực, luôn khao khát, phấn đấu không ngừng nhưng đừng chạy theo những ảo vọng và sức ép tạo ra bởi người khác.

Sức mạnh và khả năng thích nghi của não bộ

Sức mạnh từ ý chí lớn hơn rất nhiều so với những gì chúng ta tưởng. Đáng tiếc là đa phần chúng ta không có cơ hội để nhìn nhận và đánh giá đầy đủ về nó.

Trong các lực lượng vũ trang, thường có quá trình huấn luyện đặc biệt để binh lính thích nghi với mọi tình huống khó khăn. Chương trình tập huấn biệt kích của lính bộ binh Ấn Độ, và thủy quân lục chiến Hoa Kỳ thường được biết đến với mức độ khủng khiếp trong việc đẩy con người đi đến giới hạn. Tuần đầu tiên mỗi người lính phải vượt đoạn đường chứa đầy chướng ngại vật dài hơn 2km, hành quân với 20kg cân nặng trên lưng. Tuần tiếp theo người ta tăng lên thành hành quân 16km. Con số đó của ba tuần tiếp theo lần lượt là 26, 32, và 40km với ba lô 20kg trên lưng. Nghĩa là người lính tham gia phải đạt được trạng thái cơ thể sung mãn nhất. Và ngoài thể lực, họ cũng cần phải có hệ thống thần kinh thật dẻo dai mới có thể vượt qua quá trình hành xác kinh khủng đến thế. Tôi đã từng thấy một anh lính gần như kiệt sức và đau đớn tột cùng, nhưng vẫn cố gắng hoàn thành nốt 1km cuối cùng, hoàn toàn chỉ dựa vào ý chí. Người ta treo khắp nơi khẩu hiệu “Khó khăn chỉ càng làm con người trở nên kiên cường hơn.” Tôi cũng từng thấy nhiều người lính có vóc dáng nhỏ bé lại hoàn thành được quá trình tập huấn, trong khi các người lính khác to con vạm vỡ thì thất bại, chủ yếu là ý chí không vững vàng.

Ngoài ra còn có một màn khác gọi là “cú nhảy tự tin”, binh sĩ sẽ phải trèo lên một cái tháp, đu dây ở độ cao hơn 30m ra giữa lòng hồ rồi nhả mình rơi tự do xuống đó. Bạn cứ hình dung đến môn nhảy cầu, nhưng ở độ cao gấp ba lần như thế và khó thực hiện hơn rất nhiều. Người ta gọi đó là “cú nhảy tự tin” vì nó thực sự giúp chúng ta trở nên tự tin hơn, và cũng chính là thước đo độ vững vàng một khi chiến trận thực sự.

Bất kì vận động viên điền kinh nào cũng sẽ nói với bạn rằng quãng đường chạy cuối cùng trong một cuộc đua dài chủ yếu dựa vào nội lực tinh thần là chính. Bắp chân bạn rã rời, muốn bỏ cuộc, nhưng đầu bạn không cho phép điều đó.

Cơ thể con người và đặc biệt là hệ thống thần kinh của chúng ta có độ thích nghi rất cao. Sức mạnh tinh thần chính là lòng vị tha, hi sinh và nhẫn nại. Những yếu tố này cũng thường phát triển đồng thời với nhau. Hầu hết các tôn giáo đều đề cao vai trò của việc ăn chay. Và ăn chay không đơn thuần chỉ là để nội tạng các bạn được nghỉ ngơi. Việc ăn chay thường xuyên không chỉ giúp cơ thể bạn khỏe mạnh mà quan trọng hơn, nó còn giúp bạn tăng cường sức mạnh tinh thần.

Ăn chay trường nghĩa là bạn sẽ không ăn thú mà người khác vẫn ăn. Nó là một nghi thức tôn giáo, nhưng lại luyện cho chúng ta tính kỉ luật và sự tổ chức.

Một người có thần kinh vững vàng sẽ đạt được thành công vì họ biết nhẫn nại.

Lòng đổ kị tích cực

Đổ kị là một trong những đặc tính đã ăn sâu vào cảm xúc của con người. Chúng ta thường hay đặt những câu hỏi như, “Tại sao hắn có thứ mình không có?”, rồi cầu cho người ta cũng chỉ được ngang bằng như mình. Lẽ dĩ nhiên, lòng đổ kị trong trường hợp này đồng nghĩa với phá

hoại. Đồ kị cũng thể hiện qua câu “Ước gì mình được như hắc ta.” Như vậy, đây là một hình thức cảm xúc không tốt và cũng không được đánh giá cao. Đồ kị sinh ra từ cảm giác bất an, hoặc khi không hài lòng với những gì mình đang có.

Đồ kị, ganh ghét không bắt đầu từ một nguồn cảm xúc nhất định nào, mà nó có thể sinh ra bất kì lúc nào, thông qua sự giận dữ, tổn thương, hồi hộp, lo lắng, buồn bực, tự ti. Nó có thể làm chúng ta đau đớn, bức bối, khó chịu.

Thế nhưng nếu chúng ta biết cách biến lòng đồ kị và cảm giác khó chịu đi kèm với nó thành hành động, nó sẽ trở thành thứ mà tôi gọi là “lòng đồ kị tích cực.” Đa phần những người thành đạt trong cuộc sống đều ganh tức với những người thành công trước họ, nhưng luôn biết cách biến nguồn cảm xúc đó thành thứ vũ khí lợi hại cho bản thân, và từ đó vượt lên trên tất cả. Đó chính là đồ kị tích cực.

Một ví dụ điển hình cho lòng nhẫn nại, kiên trì, và biết cách vận dụng đồ kị tích cực chính là Thomas Watson – một trong những người đã sáng lập ra IBM.

Ông khởi nghiệp chỉ là một người bán máy may bình thường, nhưng luôn biết học hỏi các kĩ năng từ bất cứ nguồn nào có thể, hơn nữa, ông có khát khao và đủ liều lĩnh để thành công. Một thời gian sau, ông mở cửa hàng kinh doanh thịt nhưng bị phá sản vì cộng sự phản bội. Lúc đó ông rơi vào cảnh trắng tay, nhưng cũng nhờ vậy mà nhìn ra thế mạnh của mình – đó là thương mại. Ông vào làm tại NCR (National Cash Register – Công ty nổi tiếng với máy tính tiền tự động) và cũng khá thành công. Thế nhưng một vài rắc rối pháp lí lại khiến ông một lần nữa phải nghỉ việc. Thề rằng mình sẽ lập nên một tập đoàn còn to lớn hơn NCR, ông bức bối, đồ kị, nhưng lại biết vận dụng cảm xúc của mình để từ đó tạo ra bước ngoặt quan trọng nhất của sự nghiệp. Về sau ông trở thành một trong những người sáng lập ra IBM (International Business Machines), tập đoàn lớn mạnh nhất thế giới. Ông ghen tức với NCR và muốn tạo ra một tập đoàn lớn hơn thế, ông muốn đánh bại NCR. Ông biết mình giỏi thương mại và luôn tin tưởng vào khả năng cùng nguồn kinh nghiệm dồi dào. Ông cũng là một người quản lí tốt và luôn biết cách điều hành hiệu quả tổ chức của mình thông qua các buổi tọa đàm.

Ngay từ đầu thế kỉ XX, người đàn ông ấy đã hiểu rõ tầm quan trọng của công tác quản lí nhân sự. Đến năm 1980, IBM đã có 340.000 nhân viên, doanh thu hàng năm lên đến 24 tỉ đô la. Ông đã đạt được mục tiêu nhờ quyết tâm cạnh tranh đến cùng. Trong cuốn tự truyện của mình, ông có viết “Không điều gì có thể thắng được lòng kiên định. Giỏi giang ư, thiếu gì người giỏi giang nhưng chẳng bao giờ thành công được. Thiên tài ư, liệu có vận dụng được vào thực tiễn hay không. Thế còn giáo dục, tôi thấy thiếu gì người trí thức thất nghiệp. Chỉ có kiên trì và quyết đoán mới là thứ giúp chúng ta làm được mọi việc.”

Đây cũng là câu chuyện về chặng đường cuối cùng mà các vận động viên điền kinh đã nói. Thomas đã luôn làm việc chăm chỉ hơn mức lương mình được nhận, nhưng cuối cùng chính điều đó đã giúp ông ấy vươn đến thành công.

TÓM TẮT

Muốn có một cuộc sống vui vẻ, thỏa mãn và thành công, bạn phải biết cách điều khiển cảm xúc

của mình. Bạn cần phân loại rõ ràng các cảm xúc, biết nguồn gốc hình thành và phát triển của chúng mới có thể dễ dàng chế ngự chúng. Bạn cũng cần phải hiểu rõ cá tính của mình, xem mình là người lạnh lùng hay nhạy cảm. Việc thể hiện một cách chừng mực cả cảm xúc tiêu cực và tích cực của mình cũng như biết cách đánh giá mức độ nhạy cảm của người khác sẽ là chìa khóa cho việc giao tiếp của bạn.

Khi gặp phải vấn đề khó khăn, hãy nghĩ rằng mình đã giảm phải mình. Dùng lí trí của bạn, cố gắng thoát ra khỏi tình huống đó, giảm thiểu tối đa thời gian những cảm xúc tiêu cực này hiển hiện trong đầu – phần nản càng ít càng tốt.

Nổi giận chẳng bao giờ là điều hay cả. Nếu bạn nỗ lực, bạn có thể chế ngự được nó; sẽ rất khó khăn nhưng qua luyện tập và phản xạ, bạn vẫn hoàn toàn có thể. Khi gặp chuyện không may hãy nhìn ra xung quanh. Đau buồn là việc không của riêng ai, bạn không phải là người duy nhất phải chịu đựng nó. Đừng bao giờ tự ti, vì đó là căn bệnh chỉ có bạn mới có thể gây ra cho mình, bạn không thua kém ai cả.

Tôi có thể đảm bảo rằng, sức mạnh tinh thần của bạn to lớn hơn bạn nghĩ rất nhiều; hãy thử kiểm định và sáng tạo trong việc sử dụng nó.

Đố kị với những người hơn bạn, nhưng đừng đứng đó chán nản, hãy hành động để thay đổi điều đó. Cố gắng làm tốt hơn họ, biến nó thành đố kị tích cực và bạn sẽ thành công, hãy vui vẻ lên.

“Thà bạn không nói gì, mặc kệ người ta cho bạn là kẻ ngốc, còn hơn mở miệng ra và giúp họ chắc chắn hơn điều đó.”

– Mark Twain

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

1. Sống giữa thời đại mà con người chỉ biết chạy theo vật chất, bạn có tự tin vẫn giữ được tham vọng của mình ở mức hợp lí?
2. Vui hay buồn phụ thuộc vào cách bạn phản ứng với cảm xúc của mình.
3. Bạn không thể kiểm soát được cơn giận và đã gây ra một tình huống không hay. Trong trường hợp này, nên làm gì để kiểm soát tình hình?
4. Viết về một hành động dũng cảm của bạn trong quá khứ (dũng cảm không có nghĩa là hành động thể chất, đó có thể là một quyết định thiên về đạo đức, suy nghĩ nữa).
5. Nếu không vui, bạn sẽ làm gì để yêu đời hơn?
6. Từ giờ về sau, hãy hứa rằng bạn sẽ thể hiện cảm xúc của mình một cách chừng mực và hợp lí.
7. Khi giao tiếp với người khác ở nơi làm việc và cả ở nhà, bạn sẽ tìm cách đánh giá “mức độ nhạy cảm” của họ.
8. Tập thói quen lấy lại bình tĩnh nhanh nhất sau mỗi lần không kiểm soát được cảm xúc.

9. Bạn sẽ làm gì để trở nên tự tin và tự trọng hơn để không bị cuốn theo sức ép từ số đông?
10. Kể chi tiết về một lần bạn bị cảm xúc chế ngự dẫn đến sự việc không hay và phải hối hận sau này.

PHẦN 7

NĂNG LỰC XÃ HỘI VÀ TỔ CHẤT LÃNH ĐẠO

Vận dụng cảm xúc hợp lý

“Cỗ máy khó điều khiển nhất trên đời chính là con người.

Mọi nút bấm đều vô hình. Nhưng nếu bạn nhấn đúng, nó sẽ hoạt động!”

TẦM QUAN TRỌNG CỦA NĂNG LỰC XÃ HỘI

“Chúng ta có ý tưởng, công việc khác nhau, nhưng suy cho cùng, chỉ có một thứ mà ai cũng phải đối mặt xuyên suốt quá trình làm việc trong tập thể, đó là con người.”

– Thomas Watson, người sáng lập IBM

Quả là những lời nói khôn ngoan từ người đã sáng lập IBM. Câu này được phát biểu từ những năm đầu thế kỷ trước nhưng giá trị vẫn tồn tại cho đến tận hôm nay và mãi mãi về sau.

Chúng ta phải giao tiếp với người khác không chỉ ở nơi làm việc, mà kể cả ở nhà, và nơi công cộng nữa. Cho dù chúng ta làm nghề gì, lương cao đến đâu, địa vị cao đến nhường nào cũng vẫn không đủ để đặt lại dấu ấn và đi đến thành công, nếu không biết cách giao tiếp với người khác.

Con người ai cũng có cá tính riêng, suy nghĩ và niềm tin cũng khác, nhưng chúng ta luôn phải hoạt động theo nhóm, kể cả ở nhà và cơ quan. Do đó, việc hòa hợp và được nhìn nhận như một thành viên tốt trong tập thể luôn có tác động tốt và thật sự cần thiết. Có được khả năng cao trong việc này cũng rất quan trọng, nó sẽ giúp chúng ta nhận được sự đóng góp tối đa từ phía các thành viên còn lại vì mục đích chung.

Ngày nay, với sự tiến bộ của công nghệ truyền thông, chúng ta có thể giữ liên lạc với bất kỳ ai cần phải giao tiếp. Nhưng hãy nhớ rằng, bất kỳ cuộc nói chuyện nào cũng nên diễn ra thật êm đẹp. Thậm chí những người chuyên nghiệp, tài giỏi nhất cũng dễ dàng mắc phải sai lầm, chỉ vì họ không biết cách giao tiếp với người khác. Bạn phải tập cho mình cách điều khiển được người khác mà không cần phải tác động trực tiếp đến họ.

Ngày nay, kĩ năng giao tiếp, đã trở thành một trong các yêu cầu tiên quyết để dễ dàng hòa nhập vào môi trường việc làm mới.

Nghệ thuật quản lý các mối quan hệ

“Qua năm tháng, chúng ta nhận ra rằng con người chẳng bao giờ học được điều gì từ kinh nghiệm cả.”

– Bernard Shaw

Nghệ thuật giao tiếp không chỉ là mỉm cười hay tỏ ra mình là một người tốt. Nó còn có thể

phát triển vượt qua giới hạn thông thường, đến mức bạn có thể thực hiện một dạng “ảnh hưởng tâm lý” lên người khác. Nếu muốn đạt được, hoặc gần đến được mức độ này, bạn cần phải thật “nhạy cảm” để thấu hiểu cảm xúc của người khác. Ảng-ten cảm xúc của bạn liên tục thu nhận các tín hiệu, kể cả khi bạn đang ngồi ăn cùng bạn bè, nói chuyện với viên cảnh sát đang ghi giấy phạt vì tội phóng nhanh vượt ẩu, hoặc cuộc họp cấp cao cùng ban giám đốc. Tất cả những ai biết cách bắt đúng tần số và lắng nghe những điều họ thu nhận được sẽ biết cách nhìn nhận tình huống từ góc nhìn của người khác.

“Lịch thiệp là nghệ thuật nói lên suy nghĩ mà không để người khác thấy phiền lòng.”

– Howard Newton

Bạn cũng cần phải biết cách kiểm soát cảm xúc của mình trước khi đạt được khả năng thấu hiểu cảm xúc của người khác. Rất nhiều lần, chúng ta bị cảm xúc của mình lấn át đến độ không thể nghe, cũng chẳng thể hiểu người khác đang nói điều gì, ý họ là gì? Kỹ năng cuối cùng là hành động theo cách có thể làm ảnh hưởng, hoặc thay đổi cảm xúc của họ. Nói tóm lại, cảm nhận suy nghĩ của người khác, điều khiển cảm xúc bản thân mình, và gây ảnh hưởng đến đối tượng cần thiết chính là ba kỹ năng cơ bản cần có trong nghệ thuật kiểm soát người khác.

Quản lý cảm xúc của người khác cũng chính là trung tâm của nghệ thuật quản lý các mối quan hệ. Kỹ năng này giúp bạn biết cách ứng phó và làm thay đổi tình huống, giao tiếp với một người khó gần, thắng cuộc khi tranh cãi, ký được hợp đồng, hoặc trình bày một bài hùng biện thuyết phục tất cả những người tham dự, làm dịu đi tình hình, giúp người khác nguôi ngoai khi bối rối. Đây là nghệ thuật làm chủ tình huống và làm chủ các mối quan hệ.

Ở một tầm cao hơn, đó cũng chính là các đặc điểm mà những nhà chính trị, ngoại giao, lãnh đạo tập đoàn, và người điều hành, quản lý giỏi cần phải có.

Ngày xưa, Hoàng đế Akbar mơ rằng ông bị gãy hết cả hàm răng. Ông liền cho gọi một nhà chiêm tinh danh tiếng đến phân tích giấc mơ này. Nhà chiêm tinh nói, “Giấc mơ báo trước tất cả họ hàng của điện hạ sẽ ra đi trước ngài đấy ạ”. Hoàng đế Akbar nghe xong liền dùng dùng nổi giận, ra lệnh tổng giam nhà chiêm tinh.

Vài ngày sau, ông lại cho gọi Birbal, vị quan đại thần được sủng ái nhất đến và kể về giấc mơ này. Birbal nghe xong liền đáp, “Giấc mơ này nghĩa là bộ hạ sẽ sống lâu hơn, khỏe mạnh hơn, và hạnh phúc hơn tất cả những người họ hàng khác của mình đấy ạ.”

Nhà vua nghe xong liền khoan khoái ban thưởng lớn cho Birbal.

Câu chuyện chỉ ra rằng, cách chúng ta trình bày vấn đề cũng rất quan trọng.

Phương pháp gây ảnh hưởng lên người khác

Biết cách gây ảnh hưởng lên cảm xúc của người khác sẽ đem lại những hiệu quả ngoạn mục. Hầu hết mọi người đều bị ảnh hưởng bởi tiền bạc, nhưng tiền bạc cũng chỉ chi phối con người đến một mức độ và trong một thời gian nhất định mà thôi. Trong một lần ngồi thảo luận với một nhóm người lúc nào cũng chỉ biết đến tiền, tôi đã đề nghị giờ có vị nào dám nhảy xuống từ phòng họp trên tầng sáu, tôi sẽ trả ngay 600.000 ru-pi. Dĩ nhiên, chẳng ông nào dám. Thế rồi tôi đặt thêm giá 1 triệu ru-pi nếu dám nhảy xuống từ tầng 10, và cũng chẳng ông nào dám ho he

điều gì! Ở đây, ý tôi muốn nói là tiền bạc có thể mua được thời gian, công sức, nhưng lòng trung thành và sự hi sinh thì không.

- *Đức tin*

Động lực mạnh mẽ nhất khiến con người dám hi sinh vượt trên cả trách nhiệm là đức tin. Đứng dưới góc độ tôn giáo thì đức tin cũng cho chúng ta sức mạnh vượt qua những thời khắc khó khăn. Khi nhìn lại lịch sử, dễ dàng nhận ra có rất nhiều người đã chiến đấu và ngã xuống để bảo vệ đức tin của họ.

Khi con người sùng bái một hình tượng, có thể là một mảnh gỗ, một bức tượng hoặc một phiến đá, nhưng với họ, đó không đơn thuần chỉ là một sự vật như thế. “Nếu không tin, đó chỉ là mẩu đá, nhưng nếu tin, đó lại chính là Thượng đế.” Con người cũng có thể khiến người khác xem mình như một đức tin. Adolf Hitler đã từng khiến người Đức đứng dậy, và khiến họ nghĩ rằng mình là chủng tộc thượng đẳng nhất hành tinh và họ có thể đánh bại cả thế giới. Nếu xét về mặt vật chất, nước Đức vốn vẫn kiệt quệ từ sau Thế chiến thứ nhất, nhưng họ đã tìm thấy hi vọng, và đức tin từ người lãnh đạo của mình, từ đó khôi phục niềm tin ở bản thân. Đây cũng chính là mức độ cao nhất trong nghệ thuật thúc đẩy và quản lí. Nó khơi dậy lòng tự tin trong mỗi người.

“Đức tin là từ có nghĩa bao hàm, nhưng phi lí là một vài đức tính tốt lại tự mang đức tính ấy.”

– Louis J. Halle⁽¹⁾

Một binh sĩ sẽ chiến đấu vì danh dự của Tổ quốc và của chính bản thân. Anh ta chiến đấu vì một lí tưởng cao cả, và sẵn sàng hi sinh bản thân mình. Anh ta tin rằng mình đang chiến đấu vì một lí tưởng. Lương thưởng nếu có, thật ra cũng chẳng đủ để bù lại cho những mất mát về tính mạng, hoặc tàn phế.

Nếu một tổ chức có thể tạo ra lòng tin trong mỗi người, mở ra bầu không khí cởi mở hòa hợp trong công ty, thì họ có thể làm được những điều phi thường. Lòng tin cũng dựa trên giá trị và lí tưởng, đó là một hệ thống nguyên tắc, chuẩn mực đáng để phấn đấu.

Nếu một nhà lãnh đạo có thể khiến cho nhân viên tin tưởng thì lòng trung thành của họ đối với ông ấy sẽ gần như tuyệt đối.

Một trong những bài huấn luyện khả năng sinh tồn mà quân đội các nước vẫn thường thực hiện có tên là “Màn tẩu thoát ngoạn mục”. Họ để năm sĩ quan ở giữa rừng lúc nửa đêm, không có la bàn hay bản đồ gì cả. Nhóm này sẽ phải hợp tác với nhau tìm cách trở về doanh trại cách đó hơn 20km. Ai cũng sẽ vô cùng lo âu và muốn tìm lối đi càng ngắn càng tốt. Trong tình huống như thế này, ai có thể đảm bảo với nhóm rằng anh ta sẽ tìm ra được lối thoát nghiễm nhiên sẽ trở thành người lãnh đạo. Vì lúc này, đức tin duy nhất chỉ có thể là tin vào người lãnh đạo.

- *Khả năng hùng biện*

“Đừng hỏi Tổ quốc đã làm gì cho ta, mà hãy hỏi ta đã làm gì cho Tổ quốc.”

– John F. Kennedy⁽²⁾

Lời nói từ một cá nhân, ở một thời gian, địa điểm nhất định, trước một tập thể nhất định có thể tạo ra tầm ảnh hưởng vô cùng to lớn. Câu nói của tổng thống Kennedy cách đây hơn 40 năm đã trở thành động lực cho người Mỹ tiến lên phía trước, cũng như trở thành một dạng giá trị biểu tượng của lịch sử, vẫn thường được các nhà lãnh đạo ngày nay nhắc đến.

Một nhà hùng biện xuất chúng có thể khiến đám đông phát cuồng lên vì mình, họ có khả năng thay đổi cả vận mệnh của lịch sử. Rất ít người có khả năng hùng biện tốt như Adolf Hitler, người có thể nói liên tục nhiều giờ đồng hồ mà vẫn khiến đám đông bị mê hoặc, đến mức gần như phát điên lên. Đó chỉ có thể là sự kì diệu của nghệ thuật hùng biện đỉnh cao, kĩ năng nhấn mạnh siêu phàm, cùng chất giọng lên xuống trầm bổng, nhịp nhàng. Có một nhà báo của BBC từng thử phân tích bài phát biểu của Hitler và hoàn toàn kinh ngạc khi cả đoạn diễn văn dài sáu giờ đồng hồ đó thật ra chỉ xoay quanh đúng bốn vấn đề.

Không chỉ nội dung mà đôi lúc, chính cách bạn truyền đạt mới là điều quan trọng nhất. Nội dung chỉ ra khả năng tư duy của bạn, còn cách diễn đạt chỉ ra khả năng giao tiếp của bạn.

Có những nhân vật đã đạt đến tầm huyền thoại, chẳng hạn như hai nhà lãnh đạo Winston Churchill và Fidel Castro, những người có thể đưa đất nước của mình vượt qua thời khắc khó khăn nhất nhờ vào các bài phát biểu đúng lúc, đúng cách của họ. Nên nhớ rằng, đó chỉ đơn giản là “lời nói gió bay”, vì thật ra họ chẳng có gì để đảm bảo cho nó cả. Ngày đó, không có nhiều thiết bị hỗ trợ, càng không có truyền hình, đơn giản chỉ là loa và truyền thanh mà thôi. Để làm được như họ đòi hỏi phải có tố chất thiên bẩm của một lãnh tụ. Ngày nay, chúng ta phụ thuộc rất nhiều vào các phương tiện truyền thông, và kĩ thuật trình chiếu power point. Đáng tiếc, nếu không thể đạt được tới một trình độ nhất định thì lời nói của bạn chẳng có uy lực, và cũng chẳng có điểm nhấn. Con người cần phải chấm dứt tình trạng lệ thuộc vào máy tính và bắt đầu tìm lại khả năng hùng biện của mình. Tôi gọi đó là “nói chay”. Hãy tập bất cứ nơi nào có thể, bất cứ khi nào có thể, nhưng phải nói tốt – điều đó rất quan trọng.

“Nếu đào ba phút mà chưa thấy dầu thì tốt hơn hết là nên ngừng lại!”

– George Jessel^[3]

- **Sức mạnh của ngòi bút**

Sức mạnh của ngòi bút còn lớn hơn nhiều so với gươm đao – nếu nói theo ngôn ngữ của chúng ta hôm nay, thì nó còn lớn hơn cả bom hạt nhân. Tôi không hề cường điệu đâu, bởi vì các hệ thống triết học, ý tưởng, và tiên tri đều đã truyền đạt công trình của mình đến người đọc bằng sách, báo, tạp chí, bài phóng sự. Những tác giả như Ayn Rynd, Jeff rey Archer và Fredrick Forsyth đã thành công trong việc xây dựng những nhân vật còn có tầm ảnh hưởng lớn hơn cả người thực.

Khi bạn đọc một quyển sách và xem một bộ phim cũng về đề tài đó, tôi dám cá là quyển sách sẽ để lại ấn tượng nhiều hơn. Lí do rất đơn giản. Câu chuyện trên phim chỉ được thuật lại dưới góc nhìn của đạo diễn, một “cá nhân”. Còn khi đọc sách, bạn có thể nhìn nhận và đánh giá nó theo cách mà bạn muốn. Giới hạn duy nhất lúc này chỉ là trí tưởng tượng và cảm xúc của bạn cao đến đâu mà thôi. Và đây cũng là lí do vì sao kĩ năng giao tiếp bằng văn bản lại quan trọng đến vậy. Nếu bạn muốn leo lên vị trí cao nhất trong tổ chức, bạn cần phải biết cách viết thật

sức tích!

Đừng bao giờ coi thường sức mạnh của ngòi bút. Nhiều văn bản hội nghị kinh doanh, chính trị đã gây ra rất nhiều rắc rối, chỉ vì một vài từ bị dùng không đúng cách đấy.

- *Đặt trọng tâm gây thuyết phục*

Để làm nên một bộ phim thành công, trước hết chúng ta phải có một chủ đề và cốt truyện thật thuyết phục. Diễn xuất, phục trang, dàn dựng, trình diễn đều chỉ là các yếu tố tiếp theo. Bộ phim phải xoay quanh một chủ đề có khả năng đi vào lòng người, khiến họ thấy cảm thông và thật gần gũi với mình. Đạo diễn cũng phải nắm được cảm xúc của khán giả, điều gì khiến họ cảm thấy chân thật? Hãy nghĩ đến các bộ phim kinh điển như *Giải cứu binh nhì Ryan* của Steven Spielberg hay *Lagaan* của Ashutosh Gowariker – đó đều là những tác phẩm có cốt truyện xuất sắc. Đó, đơn giản là cuộc sống chân thực. Trong sinh hoạt hàng ngày cũng vậy, bạn cần phải tạo ra một chủ đề thuyết phục khi giao tiếp với người khác. Ý tưởng của bạn phải thật cô đọng, từ đó mới phát triển thành các đề mục khác. Một người diễn thuyết giỏi luôn chọn đề tài trước, rồi tìm các tư liệu liên quan, sau đó mới xây dựng cho bài nói chuyện.

Hãy biến nó thành thói quen, ít nhất cũng phải ý thức được mục đích của mình, mọi chuyện sau đó sẽ đơn giản hơn rất nhiều. Như vậy là tôi đã đưa ra một vài vấn đề lớn thường ảnh hưởng đến con người. Giờ tôi muốn bàn tiếp về khát khao, động lực sâu xa nhất của bất kì ai. Hãy xem bằng cách nào có thể lay động lòng người – điều kiện tiên quyết của quyền lực xã hội.

Động lực, cảm xúc và sức mạnh tinh thần

Hào hứng, nhiệt huyết và động lực luôn có mối liên hệ khăng khít với nhau. Nói đúng hơn, chính nhiệt huyết, hào hứng và khao khát là ba cảm xúc cơ bản thúc đẩy chúng ta. Sau những thất bại, các cảm xúc tiêu cực sẽ làm con người trở nên mệt mỏi, kiệt sức và cuối cùng là chán nản. Còn nếu thành công, bạn sẽ phấn chấn hơn rất nhiều.

Các cảm xúc tích cực mang đến cho chúng ta nguồn năng lượng để hoạt động, cũng như khiến chúng ta có cảm giác muốn làm một việc gì đó. Chúng cũng giúp ta trở nên sáng tạo để làm việc gì đó khác biệt, và đạt được những thứ mới mẻ hơn. Nếu biết cách khơi dậy các cảm xúc tích cực ở người khác, bạn hoàn toàn có thể khiến họ đạt được trạng thái “sức mạnh tinh thần”.

Thành tích và khao khát đạt được thành tích chính là một trong những động lực chính. Các diễn viên giỏi sẵn sàng đóng đi đóng lại một phân cảnh, bởi vì họ muốn cảnh quay hoàn hảo nhất. Vận động viên cri-kê, gôn thủ tập luyện chăm chỉ hằng ngày vì họ muốn thành công trong thi đấu. Để duy trì thành công, động lực phải đến từ bên trong, chứ không thể từ bên ngoài.

Khát vọng chính là chìa khóa dẫn đến động lực và cũng là nguồn duy trì động lực một cách ổn định, vì nó thiên về cảm xúc. Các câu biểu ngữ dạng, “Chúng tôi tin vào chất lượng”, “Khách hàng là thượng đế” hay “Hãy là người giỏi nhất”, đều nhắm vào cảm xúc, cố gắng khơi dậy khát khao muốn làm người số một trong chúng ta. Có 10 kiểu khát khao cơ bản luôn thúc đẩy con người, và nếu bạn đáp ứng được thì bạn sẽ khiến họ có được nguồn năng lượng to lớn. Còn nếu

bạn ngăn cản nó, họ sẽ trở thành một dạng xác chết, hoặc máy móc – bảo gì làm nấy.

Các khao khát thúc đẩy con người

- *Sở hữu*

Bản chất của con người là chiếm hữu. Thậm chí một đứa bé cũng sẽ làm mọi cách để giữ lấy đồ chơi của nó. Nếu ai đó muốn chiếm lấy thì nó sẽ chống đối tới cùng. Thái độ “Cái này là của tôi” rất quan trọng. Đó có thể là một chiếc xe, một căn nhà, hoặc bất kì tài sản nào khác. Ở một hội nghị hoặc một cuộc thảo luận mà ai đó “đánh cắp” ý tưởng của bạn rồi nói đó là của họ, bạn sẽ thấy bị tổn thương nghiêm trọng. Con người có tính sở hữu rất cao đối với các ý tưởng cũng như bất kì thứ gì khác liên quan đến họ.

Nếu ý tưởng của mình bị ngăn cản, bỏ qua hoặc chối từ, con người sẽ thấy tổn thương và dẫn đến nản chí. Câu “Lần tới tôi sẽ không đưa ra ý tưởng nữa đâu” rất hay được nghe thấy từ những người có ý tưởng bị bỏ qua. Điều này cũng xảy ra rất nhiều lần với chính chúng ta. Ở chỗ làm, bạn nên chú ý lắng nghe để mọi người cảm thấy mình được quan tâm, có chỗ đứng quan trọng, và rằng các ý tưởng của họ rất cần thiết với tổ chức hoặc lợi ích chung. Hãy cho mọi người có được cảm giác có quyền sở hữu.

Tin tôi đi, câu “Tôi giao hết cho cậu đấy, cố lên!” thật sự có tác dụng rất lớn. Tôi đã từng thấy nhiều ban tổ chức, hoặc thậm chí là nhóm sinh viên làm ngày làm đêm, cố gắng đảm bảo sao cho hội nghị được tổ chức một cách hoàn hảo nhất, chỉ bởi vì họ có cảm giác đây là “chuyện của mình”.

Cạnh tranh lành mạnh trong nhà trường và cơ quan cũng là một hình thức tốt để khiến mọi người có cảm giác đây là buổi diễn của họ. Cũng nên nhớ rằng, khi bạn đã giao trách nhiệm cho ai đó và khiến họ thấy rằng đó là vấn đề thuộc sở hữu của họ – bạn sẽ không bao giờ phải thất vọng đâu. Bởi vì trước khi làm bạn thất vọng, anh ta đã tự làm mình thất vọng rồi!

- *Quyền lực, độc lập và tự do*

Ai cũng muốn được kiểm soát mọi việc. Ngược lại, tổ chức nào cũng muốn quản lí được nhân viên của mình. Quá mâu thuẫn phải không? Tự do trong chọn lựa, tự do trong việc lên kế hoạch làm việc cho mình, tự do làm theo cách riêng biệt đều là những mong muốn luôn hiển hiện trong mỗi chúng ta.

Con người bị ràng buộc bởi rất nhiều thứ, thời gian, trang phục, cung cách. Nói chung, chúng ta có quá nhiều tiêu chí phải đảm bảo. Và một khi đã đưa vào một lượng như thế này, mỗi người phải đáp ứng một lượng bằng như vậy. Lẽ dĩ nhiên, họ sẽ bắt đầu làm như một cái máy.

Chỉ cần đưa ra những quy định cơ bản và khung hoạt động nhất định, phần còn lại hãy để nhân viên của mình được tự do quyết định. Các tập đoàn kiểu cổ, hay nói chính xác hơn là các nhà quản trị trước đây quá chú tâm đến báo cáo các loại, quá nhiều giấy tờ, quá nhiều thủ tục. Ngày nay chúng ta gọi đó là tính “quy củ” – nhưng chẳng phải đó chỉ là một kiểu bình mới rượu

cũ thôi sao? Đúng là cần phải quy củ, nhưng quy củ cũng nên có chừng mực, và cần phải để chừa ra không gian riêng để phát triển nữa. Cho dù là một lãnh đạo cao cấp hay một người quản lý thông thường thì bạn vẫn phải cho nhân viên của mình sự tự do nhất định. Khi bạn nói với một người rằng bạn muốn anh ta làm chuyện này theo cách anh ta muốn. Điều này sẽ giúp anh ta chủ động, và sáng tạo hơn rất nhiều. Tự do có chừng mực, báo cáo một cách có chừng mực mới là cách quản lý tốt nhất. Chính tự do sẽ giúp cho người ta làm việc hiệu quả một cách bất ngờ. Nói đúng hơn, tự do, quyền lực và sở hữu có liên hệ mật thiết với nhau. Nên nhớ, giáo điều sẽ giết chết sáng tạo.

Một cuộc điều tra xoay quanh chủ đề làm việc tại gia đã thu về kết quả là chỉ có 10% số người mong muốn điều đó. Chúng ta cần công ty, cần người để tâm sự. Một trong những nhu cầu thiết yếu của con người là muốn được giao tiếp với người khác, muốn có cảm giác thuộc về cộng đồng. Trong môi trường như vậy chúng ta sẽ có mối tương tác giúp đỡ lẫn nhau giữa những người đồng cấp và giữa cấp trên với cấp dưới. Công ty cũng là nơi tạo cho chúng ta môi trường giao tiếp chất lượng. Nhiều người trong chúng ta thường chơi chung với một nhóm bạn là đồng nghiệp cùng cơ quan. Chúng ta muốn đi làm vì đó là cơ hội để gặp gỡ với người khác. Thế nhưng cũng có những lần chúng ta không khỏi thầm nghĩ “Ơn trời, hôm nay là thứ Sáu rồi” hay “Lại tới thứ Hai rồi!” Tại sao lại như thế? Đó là bởi vì chúng ta không muốn phải gặp gỡ với những người chả ra sao trong một tổ chức chả ra gì! Và chìa khóa ở đây chính là phải khuyến khích mọi người tạo ra môi trường làm việc thân thiện, thu hút, hòa đồng với nhau. Khát khao được gắn kết sẽ trở thành lực đẩy giúp họ làm việc chăm chỉ hơn, hiệu quả hơn rất nhiều.

- *Kinh nghiệm, năng lực*

Khi biết mình có năng lực, bạn sẽ thấy tự tin. Và khi đã tự tin, bạn sẽ thấy hãnh diện và hài lòng về điều đó. Con người được Thượng đế ban cho khả năng học hỏi. Chúng ta luôn cạnh tranh với đồng nghiệp trong công việc, và những người làm tốt sẽ lại có động lực để tiếp tục phấn đấu hơn nữa.

Có kinh nghiệm làm việc cũng là một cảm giác rất tuyệt, nó khiến bạn thấy thỏa mãn. Do vậy, để tạo động lực cho nhân viên, bạn phải đóng vai trò như một huấn luyện viên, giúp mọi người nhận ra và cảm thấy rõ ràng rằng thật sự bạn muốn họ trở nên giỏi giang hơn trong công việc – có năng lực, giàu kinh nghiệm. Người lãnh đạo tốt cũng phải là một huấn luyện viên tốt, và một cơ quan biết nhìn xa phải luôn đầu tư vào mảng huấn luyện này. Hãy nhớ rằng, việc tu nghiệp không chỉ giúp tăng cường khả năng làm việc cho nhân viên, nó còn giúp họ cảm thấy tự tin hơn trong công việc.

- *Thành tựu*

Hãy nhớ về tuổi thơ, bạn bắt đầu tập xe đạp. Bạn ngã rất nhiều, rách da chảy máu, nhưng cái cảm giác lần đầu giữ được thăng bằng, rồi đạp xe tiến lên mới tuyệt vời làm sao.

Đạt được thành tựu là một cảm xúc rất mãnh liệt. Khi được nói câu “Thành công rồi!”, bạn sẽ thấy rất thỏa mãn. Đối với một họa sĩ, đó là cảm giác khi hoàn thành một bức tranh, đối với một thợ điêu khắc, đó là khi hoàn thành một bức tượng, còn một người leo núi thì sao, dĩ nhiên là khi lên được đỉnh núi rồi. Thế nên, nếu xem công việc hàng ngày cũng là một thành tựu thì

khi đạt được nó, bạn cũng sẽ cảm thấy rất hài lòng. Và khi đã thực hiện được một việc, bạn sẽ ngày càng mở rộng, phát triển giới hạn của nó lên cao hơn nữa.

Thế nhưng bạn phải nhớ không bao giờ được đưa ra các mục tiêu quá sức hoặc phi lí vì điều đó sẽ dẫn đến ức chế. Nó sẽ phản tác dụng và trở nên nặng nề. Để chọn được một mục tiêu hợp lí đòi hỏi phải có kiến thức và kinh nghiệm. Nếu bạn biết cách chọn một mục tiêu vừa tầm cho cả nhóm thực hiện, bạn sẽ giúp họ giữ được động lực trong suốt quá trình đó. Những chiến thắng quá dễ dàng lại không mang đến nhiều thỏa mãn, thế nên mục tiêu cũng phải có tính thử thách để mọi người cùng nhau đối mặt. Vượt qua được thử thách luôn khiến chúng ta thấy rất hài lòng. Nói tóm lại, hãy chọn một mục tiêu thiết thực – không quá khó mà cũng không quá dễ.

- *Quan tâm thừa nhận*

Đây chính là một trong những động lực lớn nhất. Ai trong chúng ta cũng đều muốn được người khác quan tâm. Quan tâm ở tầm cộng đồng sẽ trở thành thừa nhận, và đây sẽ là nguồn kích thích lòng tự hào trong chúng ta. Nhìn chung con người rất hay chỉ trích nhau, nhưng lại rất ít khi khen tặng ai điều gì.

Thừa nhận chính là hình thức thúc đẩy rất kinh tế, tốt và hiệu quả lâu dài nhất. Ai cũng muốn được thừa nhận những đóng góp hay giá trị của mình cả.

Những thứ đơn giản như bằng khen, huy hiệu, phần thưởng, thư cảm ơn, hay cho đăng ảnh lên trang chủ công ty đều có giá trị rất cao. Con trai tôi làm việc cho một công ty phần mềm, có lần nó lãnh trách nhiệm tổ chức tiệc cho nội bộ công ty. Buổi tiệc thành công tốt đẹp và ngay hôm sau, nó gọi cho tôi, khoe rằng CEO đích thân gửi thư chúc mừng. Vị CEO này còn cẩn thận dùng mạng nội bộ để gửi nên toàn bộ công ty đều biết tin. Trong giờ nghỉ trưa, rất nhiều người đã đến chúc mừng con trai tôi, nhiều người trong số đó còn không biết nó đã đứng ra tổ chức buổi tiệc vừa rồi. Và vậy là hôm đó trở thành một ngày tuyệt vời với nó. Hành động đơn giản nhưng thấu đáo này của người đứng đầu công ty đã khiến con trai tôi hạnh phúc tới mức vội vã gọi điện thông báo ngay cho tôi.

Huân chương lao động, bằng khen, giải thưởng thành tựu trọn đời hay phong tặng tước hiệu đều là những liều thuốc kích thích tinh thần có giá trị đã được kiểm định qua thời gian. Có rất nhiều dạng khao khát có thể mang lại tác động to lớn cho con người. Lẽ dĩ nhiên giải Oscar sẽ có giá trị đối với Steven Spielberg hơn bất cứ thứ gì mà tiền bạc có thể mua được. Hoặc hãy nhớ lại diễn viên Shammi Kapoor của Bollywood hay Sidney Poitier của Hollywood đã xúc động đến thế nào khi họ được trao giải “Thành tựu trọn đời” – giải thưởng ghi nhận thành tựu và những đóng góp đối với ngành điện ảnh quốc gia. Thử nhắm tính giá trị bức tượng Oscar, giải Grammy hay Filmfare mà xem, chẳng quá vài trăm đô la đâu. Thế nhưng nó lại có thể khiến những người đã có tất cả mọi thứ – tiền bạc, danh vọng, vật chất – cảm thấy thật sự hạnh phúc.

Người ta luôn sẵn sàng bỏ ra tiền bạc để có được sự thừa nhận. Tôi lấy ví dụ như chính giải thưởng Oscar, để đạt được nó đòi hỏi phải có quá trình vận động hành lang, quảng bá rộng rãi ra công chúng. Và dĩ nhiên muốn làm được phải có tiền. Tôi còn nhớ báo chí đã đăng tải hàng loạt bài về vấn đề *Lagaan* – một bộ phim Ấn Độ đã không được vận động đúng mức tại liên

hoan phim Oscar, tức là người ta tiếc vì đã không bỏ ra đủ tiền!

Nếu Ashutosh Gowariker, đạo diễn phim *Lagaan*, được quyền chọn lựa giữa việc giữ hết doanh thu từ bộ phim, và việc chỉ có được một nửa, kèm theo giải Oscar – tôi dám chắc ông ấy sẽ chọn phương án thứ hai. Sức mạnh của sự quan tâm và thừa nhận là vô cùng to lớn.

Hãy luôn nhớ rằng, khi giao tiếp với người khác, chỉ cần một cái vỗ vai cũng có thể khích lệ họ rất nhiều. Quan tâm đúng lúc, đúng chỗ là một phương pháp rất hiệu quả. Ngoài ra, song song với việc bạn thừa nhận người khác, họ cũng sẽ thừa nhận bạn!

“Tôi có thể sống được hơn hai tháng, chỉ với một lời khen chân thành.”

– Mark Twain

- *Giá trị và ý nghĩa*

Ai cũng muốn được cảm thấy mình có giá trị, sống thật ý nghĩa, tìm ra cho mình lí tưởng của cuộc đời. Khao khát về mặt ý nghĩa rất mạnh mẽ và là nguồn động lực to lớn. Chúng ta luôn muốn cảm thấy sống có ý nghĩa, muốn đóng góp vào môi trường đang sinh sống. Đó là lí do vì sao các tổ chức phi chính phủ lại có thể huy động được lực lượng từ đủ mọi tầng lớp, nhiệt tình cộng tác với mình đến vậy. Rất nhiều người với đầy đủ tiền bạc, danh vọng vẫn thường xuyên tham gia vào các hoạt động xã hội. Bản chất của con người là luôn hướng đến mục tiêu xa hơn nhiều so với vật chất, tiền tài thông thường.

Nếu bạn đến gặp một người và nói cho họ biết chính xác họ đang làm chuyện đó vì điều gì nghĩa là bạn đã cho họ một lí do, một động lực để làm việc. Chúng ta thường chuyển chỗ làm khi nghĩ, “Tại sao mình lại làm cái việc dở hơi này nhỉ?” Khi đáp án không đủ sức thuyết phục, người ta sẽ muốn thay đổi.

Khi quân đội Hoa Kỳ giao chiến với người Đức trong Thế Chiến thứ II, họ chiến đấu cho người Anh, người Pháp, và cả châu Âu. Họ vốn là phe thứ ba, không có nhiều động lực trong cuộc chiến này. Một lần, tướng Patton đánh thắng và giải phóng được trại tập trung của quân Đức. Những người lính Mỹ tận mắt chứng kiến các tù nhân bị hành hạ dã man, ốm đói, chỉ còn da bọc xương. Tướng Patton đã đích thân dẫn họ đi quan sát xung quanh, chỉ rõ cho họ thấy sự khủng khiếp quân Đức đã reo rắc và nói “Các chàng trai, đây chính là lí do chúng ta buộc phải cầm súng.”

Nếu nhân viên trong trường đại học nhận thức được rằng họ đang góp phần đào tạo thế hệ tương lai – một công việc cao cả – họ sẽ thấy rất hào hứng.

Dù công việc của bạn là gì, hãy luôn tìm cách để đề cao lòng tự hào của bản thân. Hãy luôn phấn đấu để trở nên hoàn hảo. “Chúng ta muốn mang đến chất lượng trong từng sản phẩm, và phấn đấu phục vụ vì khách hàng” là một hình thức tiếp cận tốt, nó mang lại ý nghĩa cho nhân viên. Và như vậy, vô hình chung cả tập thể sẽ cùng phấn đấu vì mục tiêu đã đề ra đó.

- *Kích thích*

Con người ghét nhàm chán, trì trệ. Bạn luôn muốn được làm việc, được dẫn thân vì một điều gì đó. Và đây cũng là lí do vì sao người ta thường tham gia các hoạt động sau khi đã nghỉ hưu.

Lúc này họ lao động không phải vì tiền mà vì muốn có việc để làm. Người ta chán cảnh về hưu, không phải vì thu nhập bị giảm sút, mà chủ yếu là vì trì trệ, chẳng có gì để làm. Hoạt động sẽ kích thích con người, các môn thể thao ngoài trời phổ biến là vì vậy. Người ta thích chơi gôn buổi sớm vì đó là một hoạt động, khiến họ vui vẻ, thoải mái.

Để không bị buồn chán, chúng ta cần vận dụng một cách sáng tạo. Đó có thể chỉ là tưới cây hoặc sửa chữa một thiết bị gia dụng cũ ở nhà. Nhưng nếu công việc không đủ kích thích, bạn sẽ không thể tự bắt mình làm nó trong thời gian dài được. Ngược lại, nếu việc này gọi được hứng thú – nó sẽ khiến một người khác cố gắng hết sức.

Trên thực tế, nếu công việc tại cơ quan ít thì một người rất có thể sẽ mắc phải các vấn đề về hành vi. Anh ta sẽ có xu hướng cản trở công việc của người khác, làm họ cảm thấy khó chịu. Nhân cư vi bất thiện.

Có được sự quản lý hợp lý và luôn tạo điều kiện cho mọi người vui vẻ làm việc là một chiến lược tốt trong nghệ thuật quản lý con người.

- *Cạnh tranh*

Một môi trường cạnh tranh lành mạnh sẽ luôn tạo động lực phấn đấu cho chúng ta. Ai cũng muốn mình là người đứng đầu. Nếu không có cạnh tranh, tất nhiên cũng chẳng ai giành được phần thắng. Và đó là điều không nên. Muốn quản trị tốt, bạn phải tạo ra được sự cạnh tranh. Đó có thể là một giải bóng đá trong nội bộ cơ quan, hoặc ganh đua tăng gia sản xuất. Những cuộc thi đố vui hoặc bóng chuyền dưới nước cũng là hình thức cạnh tranh thú vị.

Nếu nhân viên của bạn cảm thấy rằng công ty sẽ luôn ở bên anh ta, giúp đỡ anh ta vượt qua những lúc khó khăn thì chắc chắn rằng, anh ta sẽ trung thành và tận tụy hơn hẳn trong công việc. Các công ty luôn mong muốn nhân viên của mình phải trung thành và làm việc chăm chỉ 24/24. Nhưng đứng ở góc độ người làm thuê, họ thật ra chỉ cần tổ chức đứng về phía mình ở một số thời điểm nhất định. Nếu trong lúc đó họ rơi vào trạng thái thất vọng thì như vậy là đủ để cảm thấy bị phản bội rồi. Ngược lại, nếu tổ chức biết đứng bên cạnh giúp đỡ, anh ta nhất định sẽ trung thành đến cùng. Đáng tiếc là hầu hết các công ty hiện nay đều chưa có được sự quan tâm đúng mức đến vấn đề này.

Một tập đoàn được tạo nên trước hết vẫn là bởi những con người như tôi và bạn đây. Mỗi chúng ta đều cần phải góp phần xây dựng lòng tin trong tập thể, tỏ rõ ra rằng, “Chúng ta sẽ luôn ở bên nhau, giúp đỡ nhau lúc nguy khốn.” Bạn hoàn toàn có thể không chia vui cùng người khác cũng được, nhưng đừng bỏ qua lúc họ đang phải gánh chịu nỗi buồn.

Mười khao khát thúc đẩy con người tiến lên phía trước mà chúng ta vừa đề cập đến ở đây vốn có mối quan hệ phụ thuộc mật thiết lẫn nhau. Khi giao tiếp với người khác, bạn cần phải xét đến tất cả các yếu tố này. Dù bạn là quản lý siêu thị, giám đốc công ty phần mềm, phó chủ tịch công ty điện gia dụng hay thậm chí là CEO của một tập đoàn lớn đi chăng nữa, thì những điều cơ bản vừa nêu ở trên cũng áp dụng được đối với bản thân bạn, và cả nhân viên, đồng nghiệp của bạn nữa. Mỗi người là một thực thể khác nhau, nhưng vẫn luôn có một nút bấm vô hình, mà nếu bạn biết nhấn nó đúng cách, đúng thời điểm sẽ khiến nó hoạt động – và đó chính là điều bạn muốn, phải không?

Nếu

*Nếu con giữ vững tư cách khi nói chuyện với mọi người,
Hay khi ngồi với Vua – thường dân không gián đoạn,
Nếu không để thiệt cho mình – dù với thù hay bạn.
Không còn để ai nợ nần hay còn nợ gì ai;
Nếu mỗi phút giây con có được trong đời
Không để phí hoài mà luôn luôn đặt trên đường chạy,
Thì thế giới này sẽ là của con, cùng tất cả những gì trong đấy,
Và – quan trọng hơn – con trai, con là một Con người!*

– Rudyard Kipling

Thúc đẩy thành viên trong nhóm

Tạo động lực cho nhóm là một công việc rất thú vị, và cũng chứa đựng đầy thử thách. Mặc dù chúng ta nhìn nhận họ như một tập thể, nhưng vẫn phải luôn nhớ rằng, mỗi người là một cá thể riêng biệt. Nếu muốn giúp cả đội đoàn kết và hòa hợp với nhau, bạn phải nắm rõ điểm mạnh, điểm yếu của từng thành viên một. Giả sử với vai trò là đội trưởng một đội cri-kê, bạn sẽ phải lãnh đạo một nhóm gồm những người nóng nảy, lạnh lùng, rụt rè, và kể cả cáu kỉnh nữa. Trong nhóm có thể có người không thể chịu nổi sức ép, và cũng có người chỉ phát huy hết tiềm năng trong điều kiện khắc nghiệt. Như vậy, nếu muốn đội mình thi đấu tốt, phát huy hết được tiềm năng tối đa của từng người, bạn cần phải đặt họ ở đúng vị trí và đúng thời điểm. Đây chính là chìa khóa để thành công, cũng như thúc đẩy cả nhóm cùng tiến bộ. Nên nhớ, việc này không đơn giản như trò chơi “kéo co”, chỉ cần cùng nhau hợp sức lại là được. Kết quả chỉ đến sau một thời gian dài cùng nhau phấn đấu, và vì vậy vai trò của động lực là vô cùng quan trọng – nó phải luôn được duy trì. Cuối cùng, với tư cách lãnh đạo, bạn không nên chỉ để ý đến điểm mạnh và yếu về mặt kĩ năng của họ, mà phải xét đến yếu tố tinh thần nữa. Nói chung, bạn sẽ là người khơi gợi và đồng thời đánh giá, nhận định sắc thái cảm xúc của từng thành viên một.

“Nguyên tắc quan trọng nhất chính là không có nguyên tắc nào quan trọng nhất cả.”

– George Bernard Shaw

Các nguyên tắc cơ bản nhất cho việc thúc đẩy các thành viên trong nhóm chính là:

- *Bản thân bạn phải luôn luôn khao khát*

Để có thể thúc đẩy người khác, bạn cần phải đảm bảo mình đang ở trong trạng thái phù hợp, làm chủ được cảm xúc, cũng như đủ lạc quan để khuyến khích người khác. Nếu đội trưởng không giữ được bình tĩnh thì đừng mong các thành viên khác làm được điều đó. Hãy nhớ bạn chính là tấm gương cho mọi người quan sát và học theo đấy.

- *Định hướng rõ ràng*

Là lãnh đạo, bạn phải xác định thật rõ ràng mục tiêu và nó nhất định phải thật hợp lí với từng thành viên trong đội. Nên nhớ một con dê núi cũng có mục đích của mình khi nó bắt đầu leo. Đó là lí do tại sao, trong chiến tranh, vấn đề phân định “nhiệm vụ” luôn được đánh giá rất cao và có tầm quan trọng to lớn.

- *Huy động lực lượng*

Bạn cần phải đảm bảo tất cả các thành viên đều tham gia từ đầu đến cuối trong mọi quá trình. Đẩy họ tiến lên phía trước nếu cần, nhưng đừng bao giờ làm quá tay.

- *Đảm bảo thông tin*

Việc phổ biến thông tin rất quan trọng. Bạn cần phải thông báo tình hình cho cả nhóm. Nói cho họ biết lí do vì sao bạn lại làm như vậy quan trọng hơn so với chính việc đó rất nhiều.

- *Cạnh tranh phát triển*

Cần đảm bảo rằng mỗi thành viên đều có cơ hội phát triển năng lực như nhau. Mỗi buổi tập, hãy chú ý đến tất cả các cầu thủ, không bỏ qua bất kì ai. Một người đội trưởng tốt phải luôn biết cách đôn đốc, nhắc nhở các đồng đội của mình.

- *Tưởng thưởng thích hợp*

Chúng ta thường nghe rất nhiều về chuyện ai đó được sếp đặc biệt “ưu đãi”. Đồng ý rằng bạn cũng cần có những người tin cẩn trong công việc, nhưng việc tỏ ra công bằng với tất cả vẫn luôn rất quan trọng. Đừng ưu ái bất kì ai. Chuyện đó sẽ rất dễ sinh ra bất hòa trong toàn đội. Nên thưởng đúng đối tượng cần thưởng. Đừng bao giờ khen tặng ai đó chỉ vì họ là người tin cậy của bạn, đó sẽ là tiền đề cho căn bệnh nịnh nọt, và nạn bè phái bắt đầu. Cần nhớ rằng, mọi chuyện đều bắt đầu từ lãnh đạo, sau đó mới lan truyền xuống nhân viên.

- *Ứng xử xác đáng*

Đây là một trong những yếu tố quan trọng. Đối xử công bằng thôi chưa đủ, bạn còn phải thực hiện nó một cách xác đáng nữa. Hãy trân trọng mọi người đúng với những gì họ đáng được nhận, điều đó sẽ giúp bạn được yêu mến, và đánh giá cao hơn.

- *Đem lại niềm tin*

Bất kì ai cũng có lòng tự tôn và thích được người khác nhìn nhận. Mọi người đều muốn đóng góp, tạo nên sự khác biệt cho tổ chức của mình. Điều này tôi đã đề cập đến ở chương trước. Đừng để bất kì ai trong đội phải tự hỏi, “Mình vô dụng đến thế sao?” Hãy khiến họ nghĩ rằng mình là một phần không thể thiếu trong thành công chung của tập thể. Mọi vị trí trên sân đều quan trọng như nhau, nếu muốn đạt thành tích cao, chúng ta không chỉ cần những cá nhân xuất sắc, mà còn cần đến một tập thể vững mạnh nữa.

- *Tạo ra động lực*

Có những người luôn biết cách tạo ra động lực cho riêng mình và hầu như không bao giờ cần đến bạn làm công việc “xúc tác”. Tuy nhiên, cũng có một số khác không thể tự thúc đẩy mình tiến lên phía trước được. Và điều tôi muốn nói ở đây chính là, mỗi người có một nguồn động lực khác nhau. Là đội trưởng, bạn cần phải nắm rõ được nguồn động lực đó của họ, để đề ra cách ứng xử cho thích hợp với từng người, trở thành “chìa khóa” cho người đó. Bất kì ổ khóa nào cũng cần có chìa để mở nên hãy tìm đúng.

- *Đoàn kết, hòa hợp*

Được thuộc về tổ chức của mình luôn tạo ra cảm giác tự hào và an toàn cho mỗi người. Hãy giúp họ cảm thấy vinh dự vì được là một phần của đội, đồng thời khiến họ cho rằng việc phấn đấu đạt được điều đó là hoàn toàn xứng đáng.

- *Tinh thần truyền thống*

Tinh truyền thống sẽ tạo ra sự tự hào và đoàn kết trong nội bộ nhóm. Những công ty lớn như Infosys hay IBM đều rất quan tâm đến yếu tố này của nhân viên.

- *Duy trì sự bền bỉ*

Động cơ tinh thần cũng tựa như lượng khí bơm vào bánh xe của bạn vậy. Chúng ta luôn phải kiểm tra và bơm thêm vào mỗi khi cần thiết. Một lãnh đạo giỏi sẽ không bao giờ tự mãn, cho rằng mình đã hoàn thành hết các bước chuẩn bị cần thiết, phần việc còn lại chỉ là hưởng thụ thành quả mà thôi. Nên nhớ, ngay cả việc tiêm phòng cũng phải có chu kì, thì quá trình quản trị nhân sự cũng vậy, nó cần phải được diễn ra thường xuyên, liên tục không ngừng nghỉ.

Hãy luôn nhớ kĩ 12 nguyên tắc cơ bản này, và vận dụng chúng một cách sáng tạo để đem lại hiệu quả tốt nhất. Nếu được áp dụng một cách thích hợp, chúng sẽ giúp bạn thay đổi cách làm việc của cả tổ chức, mang đến sự hòa hợp, đoàn kết, cùng nguồn năng lượng dồi dào để thúc đẩy mọi người cùng tiến lên.

Như vậy tôi đã đưa ra các nhân tố gây ảnh hưởng đến con người, những nguyên tắc cơ bản để thúc đẩy, quản lí nhóm. Những điều này đều có tính hệ thống và liên quan mật thiết đến nhau. Hãy tổng hòa lại, và bạn sẽ hiểu cách ứng xử cũng như tận dụng hết khả năng của mọi người.

“Ngoại giao là nghệ thuật khiến người khác vui vẻ làm theo ý bạn.”

– Daniele Vare⁽³⁾

Động lực từ việc “chỉ trích”

Như tôi đã trình bày, biết cách ứng xử không có nghĩa là suốt ngày tỏ ra là một người hiền lành tử tế. Nếu muốn trở thành một nhà quản trị giỏi, bạn còn cần phải nói cho người ta biết khi nào họ đã làm sai nữa – nói một cách đao to búa lớn hơn, thì đó là ‘chỉ trích’ họ. Có rất nhiều

cách để chỉ ra cho một người thấy mình đã sai, mà không làm họ thấy phiền lòng. Tôi gọi đó là động lực từ chỉ trích. Sau đây là một vài lời khuyên để bạn có thể vừa chỉ trích vừa thúc đẩy được họ.

- *Phải đúng lúc*

Đừng nói với một người rằng anh ta làm không tốt khi anh ta đang chuẩn bị sắp xếp công việc đi nghỉ cuối tuần. Điều này sẽ khiến anh ta cảm thấy chán nản, dẫn đến mất luôn cả kì nghỉ mà chẳng giúp ích được gì cả. Hãy để anh ta nạp lại năng lượng sau kì nghỉ trước rồi hãy nói chuyện vào thứ Hai nếu cần. Tiếp nữa, nếu một người vừa mới trở về sau một kì nghỉ khó chịu – thì đừng bao giờ chỉ trích họ vào lúc này, bạn sẽ trở nên vô cùng tàn nhẫn trong mắt họ và rất dễ làm sụp đổ hoàn toàn mối quan hệ đã xây dựng.

- *Nói chuyện riêng*

Đừng bao giờ chỉ trích ai đó trước mặt người khác, làm như vậy sẽ không khác gì bạn đang hạ nhục họ.

- *Nói mặt tích cực trước, rồi mới đến tiêu cực*

Một khi bạn buộc phải nói chuyện với một người về việc họ đã làm việc không tốt, hoặc bất kì điều gì có thể gây cảm giác không hay khác, hãy luôn mở đầu câu chuyện bằng những mặt tích cực, rồi sau đó mới chuyển sang tiêu cực. Đây là một trong những điều rất thường được nhắc đến, nhưng tiếc thay không có mấy ai quan tâm đúng mức.

- *Luôn cụ thể*

Đừng gọi người ta đến rồi nói, “Tôi thấy chỗ của anh đang quá lộn xộn, như vậy phải có vấn đề gì đó ở đây!” Thế tóm lại là sao? Rõ ràng câu nói này quá khoa trương, cũng như nó chẳng bao hàm ý nghĩa gì để giúp người kia biết mà khắc phục điểm yếu của mình cả. Hơn nữa, nếu bạn đẩy một người vào thế phòng ngự, anh ta sẽ phòng ngự đến cùng, chứ chẳng bao giờ nghe bạn nói. Hãy luôn rõ ràng, cụ thể, nói cho người ta biết chính xác bạn đang muốn gì.

- *Đừng bao giờ mĩa mai*

Đây là một chuyện vô cùng tệ hại. Bạn không bao giờ được mĩa mai một ai cả, hãy tiếp cận vấn đề một cách thẳng thắn nhất có thể. Nên nhớ rằng, châm biếm là cách làm người ta tổn thương nhanh nhất và nặng nề nhất, điều đó chẳng mang đến ích lợi gì cho mối quan hệ song phương cả.

- *Chỉ trích vào lỗi sai chứ không phải chỉ trích vào đối tượng*

Chỉ trích một người sẽ khiến họ cảm thấy tổn thương, và chẳng ai muốn điều đó chút nào. Hãy nói về vấn đề họ mắc phải, đừng nói về con người họ.

- *Đừng đặt câu hỏi về lí do*

Một khi bạn đã đặt câu hỏi về lí do của họ, nó sẽ trở thành vấn đề cá nhân. Điều đó cũng giống như việc bạn nghi ngờ con người họ và đó là một vấn đề nghiêm trọng. Câu chuyện rất có thể sẽ trở nên vô cùng phức tạp, và những việc như thế càng ít xảy ra càng tốt cho mối quan hệ chung.

- *Cho phép họ được lập lò*

Nếu đối tượng kiên quyết phòng ngự đến cùng, và câu chuyện diễn tiến theo hướng lập lò giữa sai và không sai – hãy cho phép họ được hưởng đặc ân đó. Người ta vẫn hiểu mình đã làm không tốt, nhưng đồng thời cũng cảm thấy dễ chịu hơn rất nhiều vì điều này sẽ giúp họ giữ được thể diện. Nên nhớ rằng bạn cần chỉ ra lỗi sai, nhưng vẫn cần duy trì mối quan hệ tốt – đó mới là điều cần phải quan tâm trước.

- *Hãy làm một người huấn luyện*

Điều này rất ít khi được thực hiện. Thế nhưng khi bạn đã chỉ ra lỗi sai cho ai đó, bạn cũng có trách nhiệm phải chỉ ra cho họ phương pháp khắc phục nó. Tự trở thành người huấn luyện, bạn sẽ nâng được nhóm của mình lên tầm cao mới, đồng thời có được lòng tôn trọng của họ.

- *Động viên ngay sau khi chỉ trích*

Sau khi vấn đề đã được chỉ ra, và cách giải quyết nó cũng đã được thống nhất, bạn hoàn toàn có thể động viên khích lệ, để khi trở về anh ta sẽ cảm thấy thoải mái hơn mà làm việc. Giúp anh ta lấy lại tự tin bằng cách nói rằng bạn vẫn đánh giá cao nỗ lực, cũng như hài lòng về mặt mạnh của anh ta. Điều này thậm chí còn có thể giúp anh ta hoàn thiện mình rất nhiều đấy.

- *Chọn thời điểm gặp mặt lại*

Sẽ rất tốt nếu bạn cho người ta cơ hội sửa sai, rồi báo cáo lại. Có thể nói, đây mới chính thức là bước khép lại quá trình chỉ trích người khác của bạn, tạo nên sự tiến bộ cho họ.

- *Khen tặng khi đối tượng đã khắc phục được lỗi sai*

Nếu một người đã nỗ lực để tiến bộ, đừng tiếc khi nói câu, “Cậu làm tốt lắm!”

Có rất nhiều cách khác nhau để bạn ứng xử hàng ngày, chỉ ra được điều mình muốn, mà vẫn không làm người khác bị tổn thương.

Những việc nên làm

- *Tự phê bình*

Phê bình người khác thì rất dễ, nhưng tự phê bình lại là một chuyện hoàn toàn khác. Và kể cả khi tự phê bình chính bản thân mình, thì nó cũng đòi hỏi phải có tính xây dựng. Anupam Kher, một trong những diễn viên gạo cội của làng điện ảnh Ấn Độ trước đây đã phát biểu rất nhiều

lần rằng người vẫn luôn phê bình ông nhiều nhất lại chính là vợ ông. Bà vẫn thường chỉ ra ông mắc phải những lỗi gì trong diễn xuất, và ông cũng rất vui vẻ lắng nghe để từ đó cải thiện khả năng diễn xuất của mình. Nếu một diễn viên tài năng đến vậy vẫn sẵn sàng đón nhận chỉ trích, vì điều đó có thể giúp ông phát triển các kỹ năng nghề nghiệp, thì tại sao chúng ta lại không thể? Với bất kì ngành nghề nào, chẳng hạn như ở lĩnh vực giảng dạy, sẽ rất hiệu quả nếu bạn cho sinh viên của mình đứng trước lớp, trình bày một vấn đề, sau đó lắng nghe những nhận xét từ các sinh viên khác. Điều này sẽ giúp cậu ta tiến bộ hơn, đồng thời cũng rèn luyện tinh thần tự phê bình – luôn đón nhận chỉ trích một cách tích cực.

- *Sẵn sàng nói lời xin lỗi*

Dù giỏi giang đến đâu thì cũng ta cũng không thể nào đúng trong tất cả mọi việc được. Nếu bạn làm một việc ngốc nghếch, bạn biết và người khác cũng sẽ biết. Nhiều người vẫn cho rằng nhận lỗi là tự hạ thấp bản thân mình. Nhưng hoàn toàn không phải vậy, thật ra, biết nhận lỗi sẽ càng dễ nhận được sự tôn trọng của những người xung quanh hơn. Nếu bạn thô lỗ với ai đó, nhưng vẫn sẵn sàng nói lời xin lỗi ngay sau đó, nghĩa là bạn đã thể hiện được tố chất lịch thiệp. Đừng sợ nói câu xin lỗi. Người khác luôn đánh giá cao nếu bạn làm được việc đó.

Phần lớn chúng ta khi mắc phải lỗi sai sẽ dốc hết công sức chỉ để bảo vệ mình. Nói xin lỗi, hoặc nhận sai về phía mình thật ra lại là việc cần rất nhiều can đảm. Nhưng chúng ta thường bị chi phối bởi lòng tự tôn, và dẫn đến việc không có được dũng khí để làm việc đó. Bạn không cần xin lỗi mọi lúc mọi nơi, nhưng có những lúc, bạn phải nói thật rõ, thật chính xác hai từ này. Làm được như vậy không những sẽ giải quyết được vấn đề, mà còn được người khác tôn trọng hơn nữa.

- *Quan sát, cảm nhận, và ứng xử*

Có rất nhiều mỹ từ diễn đạt khái niệm này, chẳng hạn như biết thích ứng, tinh tế hay trí thông minh xã hội. Quan sát và cảm nhận các dấu hiệu ẩn bên trong cuộc nói chuyện và biết cách ứng xử cho phù hợp là một khả năng rất hữu ích. Trên thực tế, cách bạn cư xử, phản ứng trước lời bình luận của người khác sẽ để lại ấn tượng rất mạnh. Thế nên, có thể gọi tắt đây là kỹ năng quản lý hình ảnh. Nói ra một câu làm hơn 10 người xung quanh bạn bị tổn thương chỉ vì bạn muốn tỏ ra thành thật, không bao giờ là ý hay cả. Một người tinh tế cần phải biết chọn lựa kỹ càng trước khi mở miệng nói. Những nhà ngoại giao thường còn phải nghĩ đi nghĩ lại đến hai lần trước khi nói.

Nắm bắt được kỹ năng này, bạn sẽ trở nên “dễ gần”, lịch thiệp trong mắt người xung quanh, khiến họ dễ chịu, cũng như tạo ấn tượng tốt.

- *Ứng phó với lòng tự trọng của người khác*

Thực tế là ai cũng có lòng tự trọng riêng. Nếu bạn làm tổn thương đến lòng tự của ai đó, bạn vừa tạo ra cho mình một kẻ thù rồi đấy. Đơn giản vì đây là một thứ rất nhạy cảm. Những người hay sĩ diện (chưa chắc đã là tự trọng cao), sẽ luôn chấp nhặt từng vấn đề nhỏ nhất. Ứng xử với những người này không phải dễ, nếu bạn không khôn khéo. Tuy nhiên, chỉ cần giải quyết xong vấn đề thì cũng gần như bạn đã nắm được thóp của họ rồi. Giả sử bạn đánh giá được một người

thuộc dạng hay sĩ diện, bạn chỉ cần “tâng bốc” anh ta một chút, mọi chuyện sẽ rất dễ dàng. Cần trọng khi giao tiếp với họ, nhưng đừng tỏ ra dưới cơ, hãy nhớ rằng, người càng sĩ diện bên ngoài thì thực chất bên trong lại chẳng được bao nhiêu.

- *Tin tưởng*

Ở đây tôi đang muốn nói đến việc bạn tin vào nhóm của mình và họ cũng tin tưởng ở bạn. Mất lòng tin là mất tất cả, bạn sẽ phải dành rất nhiều thời gian chỉ để tự bảo vệ, nghi ngờ, tranh cãi, thành ra chẳng còn bao nhiêu thời gian để làm việc nữa. Trên thực tế, làm việc cho một môi trường thiếu tin tưởng sẽ rất khó chịu. Nếu bạn biết chắc rằng các đồng nghiệp sẽ không bao giờ chơi xỏ chỉ để hạ thấp mình nghĩa là bạn đã có lòng tin. Nếu bạn dám chắc họ sẽ luôn giúp đỡ bạn với mục đích tốt đẹp – nghĩa là bạn đã có lòng tin và bạn sẵn sàng chia sẻ mọi ý tưởng với họ. Tất nhiên chiều ngược lại cũng sẽ như vậy, vì tin tưởng không bao giờ có thể chỉ đến từ một phía, nó có quan hệ mật thiết và gắn kết chặt chẽ với nhau. Tin tưởng sẽ đưa chúng ta tới những tầm cao mới, và tạo ra không khí thoải mái về mặt tinh thần cho cả nhóm. Chẳng ai muốn làm việc ở một nơi mà suốt ngày cứ phải đề phòng cả.

Mất lòng tin trong cơ quan sẽ dẫn đến tình trạng như thế này “mày chính là thủ phạm, chứ còn ai vào đây nữa”. Điều này thể hiện rõ việc thiếu tin tưởng lẫn nhau. Các tài liệu nội bộ, nhất là nếu có liên quan đến vấn đề pháp lí, sẽ trở nên dài dòng, soạn thảo ngốn bộn thời gian mà chẳng có ích lợi gì. Người Nhật làm những thứ này rất ngắn gọn, và họ đề cao lòng tin trong cơ quan. Mới đây không lâu, con người còn sẵn sàng giao kèo với nhau chỉ bằng lời nói, và hoàn toàn dựa vào lòng tin mà thôi, nhưng họ vẫn trọng nó cho đến cùng. Thời đó, người ta tôn trọng chính lời nói của mình.

Trở lại vấn đề của chúng ta ngày nay, hãy đảm bảo rằng lòng tin được quan tâm đúng mức, vì nó sẽ tạo ra những ảnh hưởng cực kì ấn tượng đến thành tích chung của tập thể. Là một nhà lãnh đạo, bạn phải đặt ưu tiên này lên hàng đầu.

- *Thông tin*

Có một viên cai ngục thường được biết đến với thành tích rất xuất sắc. Ông là người đôn hậu, thật thà và luôn tôn trọng các tù nhân do mình cai quản. Vào một ngày nọ, bất ngờ có thư gửi đến người quản lí trại giam, tố cáo chính vị cai ngục này. Cục trưởng rất ngạc nhiên, và quyết định đến tận nơi thị sát tình hình – ông đến thẳng nơi giam giữ tù nhân để nghe họ kể chuyện trước. Câu chuyện như sau. Suốt hai tuần qua dường như viên cai ngục bị điên loạn lên như thế nào đó mà mỗi sáng ông đều bắt tù nhân phải đứng thành hàng đào mương sâu gần hai mét. Thế rồi đến chiều, họ lại phải lấp đất vào lại cũng chính đường mương đó! Đây rõ ràng là một trò hành xác và các tù nhân tỏ ra vô cùng bức xúc.

Cục trưởng cũng ngạc nhiên và giận dữ không kém, ông ngay lập tức yêu cầu viên cai ngục phải giải trình. Viên cai ngục không hề nao núng, ông đáp rằng đây chỉ là hoạt động nhằm tìm đường ống nước bị hỏng, đoạn chảy ngang qua ngay sau nhà tù. Đường nước này đã hơn 30 năm tuổi, hiện nhà tù không còn giữ sơ đồ để có thể dễ dàng tìm kiếm – thành thử mới phải huy động tù nhân đào như thế!

Thật ra viên cai ngục không hề có ý muốn hành hạ tù nhân. Mà ngược lại, ông còn có ý tốt muốn tìm ra đường ống nước để tiến hành sửa chữa nhằm nâng cao chất lượng nước!

Đây chính là một trường hợp tiêu biểu cho việc thiếu thông tin trong công việc. Việc thông báo cho các thành viên trong nhóm biết họ đang làm gì rất quan trọng.

Nếu bạn đã hoạch định ra được một kế hoạch quan trọng thì đừng bao giờ quên thông báo cho từng thành viên biết về nó.

- *Giải quyết mâu thuẫn*

Đây là một kỹ năng quan trọng cần có nếu bạn muốn trở thành một người lãnh đạo giỏi, có năng lực xã hội cao. Sẽ có rất nhiều lần cuộc tranh cãi vượt quá tầm kiểm soát và chúng ta buộc phải cần đến sự có mặt của một người hòa giải. Một chút hiểu lầm, dù rất nhỏ cũng có thể châm mồi cho một cuộc xung đột dữ dội dẫn đến đổ vỡ quan hệ. Lúc này ai đủ trưởng thành, kinh nghiệm, và khéo léo để giải quyết sẽ là người thành công. Giải quyết mâu thuẫn cũng là một nghệ thuật, hơn nữa, phần lớn chúng ta không đủ can đảm nắm sừng một con bò tót, hoặc đứng dưng không quan tâm.

“Một người khéo léo sẽ biết khen rằng bạn rất cởi mở, dù sự thật là bạn có một cái lỗ ở trên đầu.”

– F. G. Kernan

Bhanu đang đứng chơi cùng người bạn vừa từ tận Nepal đến thăm thì người anh trai của cậu về nhà. Hai người chẳng nói gì với nhau, và người anh cũng không chào hỏi vị khách trong nhà. Bạn của Bhanu bèn hỏi người vừa rồi là ai và đã tỏ ra vô cùng ngạc nhiên khi biết đó chính là anh của bạn mình. Cậu ta bèn hỏi vì sao Bhanu không giới thiệu hai người với nhau. Bhanu đáp rằng đã từ ba năm nay hai anh em chẳng nói với nhau lời nào. Bạn Bhanu nghĩ nhất định phải có chuyện gì ghê gớm lắm nên hai người mới như thế nên đã hỏi lí do. Bhanu kể rằng cậu có một quyển nhật ký cá nhân, và một lần người anh đã lén lấy đọc. Cậu cho rằng đó là một việc không thể tha thứ được, nên từ đó cậu chẳng thêm nói gì với anh trai nữa. Cậu bạn bèn hỏi tại sao Bhanu lại biết người anh đã lén đọc nhật ký của mình thì nhận được câu trả lời là, “Thì tớ thấy anh ấy ghi trong nhật ký chứ đâu!” Cậu bạn vốn là một người tử tế nên đã đứng ra làm vai trò trung gian, hòa giải mối hiềm khích giữa hai anh em họ.

Ý nghĩa của câu chuyện này là chúng ta thường chỉ nhìn thấy lỗi lầm của người khác mà vô ý, hoặc cố tình che lấp đi lỗi lầm của mình. Và đó chính là nguyên nhân chủ yếu của các cuộc xung đột. Tiếp nữa, nếu có một người tốt bụng, và đủ tinh tế biết chuyện, họ hoàn toàn có thể giải quyết ổn thỏa xung đột đó.

- *Vui tính*

Dùng óc hài hước của mình vào việc quản trị nhân sự sẽ giúp bạn hòa đồng hơn với mọi người, cũng như tạo không khí phấn khởi xung quanh. Những người có khả năng mang niềm vui đến cho cuộc sống hàng ngày bằng cách pha trò ở nhà hay cơ quan, ở các buổi tiệc luôn được đánh giá cao, và được mọi người yêu mến. Đây là một món quà trời ban, nhưng nếu bạn

chẳng may không có thì chí ít cũng tập cho mình cách tham gia vào cùng với trò vui của người khác – tôi biết có rất nhiều người thậm chí còn chẳng thèm làm vậy nữa cơ. Bạn không cần phải cố gắng quá mức, nhưng đem niềm vui đến cho cuộc sống hàng ngày là điều rất tốt. Thế nên, hãy cố gắng tạo cho mình những cách pha trò và đưa nó đến các buổi tọa đàm, thuyết giảng và cả tán gẫu nữa sẽ rất hiệu quả đấy.

Những việc nên tránh

Có rất nhiều sai lầm chúng ta thường mắc trong quá trình giao tiếp, ứng xử với người khác. Nhưng một phần trong số chúng lại đặc biệt nguy hiểm và cần phải được lưu tâm đúng mức.

- *Biết nhấn đúng mức, đúng chỗ*

Cố thủ tướng Ấn Độ, Rajiv Gandhi từng có một câu phát biểu rất quan trọng tại giải vô địch bi-a toàn quốc tổ chức ở Delhi. Ông nói: “Chính trị và bi-a thật ra rất giống nhau, chúng ta luôn phải tính toán một lực đẩy vừa đủ, và cũng phải thật chính xác.” Thật vậy, điều này cũng vô cùng chính xác trong việc quản trị. Khi đối phó với các tình huống khác nhau, những con người khác nhau, bạn cần phải biết nhấn vào ai, và nhấn như thế nào. Đây cũng chính là một trong những điều cơ bản để ứng xử tốt. Đừng bao giờ làm gì quá mức.

- *Làm tổn thương lòng tự trọng của người khác*

Nếu bạn vô tình giẫm phải chân một anh chàng và ngay lập tức xin lỗi anh ta, thì phần nhiều là bạn sẽ được bỏ qua ngay lập tức. Thế nhưng nếu thứ bị làm tổn thương lại là lòng tự trọng, thì hãy cứ xác định rằng mãi mãi bạn cũng không được tha thứ dù cho có nỗ lực xin lỗi đến đâu đi chăng nữa. Không ai dễ yên cho hành động chà đạp lên lòng tự trọng của họ cả. Vì vậy, bạn đừng bao giờ để mình rơi vào trường hợp đó.

Chỉ trích trước đám đông

“Cười người hôm trước hôm sau người cười.”

Chỉ trích một người trước đám đông rất dễ trở thành vấn đề nhạy cảm, nó rất thô lỗ và đôi lúc còn mang tính chà đạp. Tốt hơn hết hãy gọi riêng họ ra và nói chuyện. Chỉ trích trước đám đông là con đường nhanh nhất để làm tổn thương lòng tự tôn của người khác. Chỉ khi nào bạn đã cho người kia quá nhiều cơ hội để sửa sai mà họ vẫn cứ lặp đi lặp lại mãi, nghĩa là họ chẳng thèm quan tâm, hoặc là cố ý làm sai như vậy, thì bạn mới nên nghĩ đến chuyện chỉ trích họ trước đám đông. Bạn nên cảnh cáo anh ta một lần cuối để xem anh ta phản ứng thế nào và lần tiếp xúc sau đó, bạn có quyền chỉ trích anh ta trước đám đông. Nhưng dù sao đây cũng là trường hợp bất khả kháng, ngoại lệ, và nên hạn chế tối đa.

- *Đối xử bất công*

Có những người rất thiện cảm hoặc ác cảm với người khác. Họ chẳng bao giờ tỏ ra công bằng trong bất cứ việc gì, và rất khó để hợp tác với những người như thế. Tôi từng có một ông sếp cũng như vậy. Và thật không may là ông ấy ghét tôi. Ba năm cuộc đời đó của tôi thật sự rất tệ

hại. Tôi làm gì ông ta cũng chỉ trích. Ngay cả khi tôi làm đúng, thì ông ấy vẫn tỏ ra nghi ngờ tôi có “động cơ riêng”. Nói chung, tôi không có bất kì cơ hội nào chứng tỏ mình.

Những người lãnh đạo như thế sẽ đánh mất nhóm của mình rất nhanh chóng. Họ tự bó hẹp phạm vi hoạt động của mình chỉ bởi tính tùy tiện. Một khi họ đã gán cho ai đó mác vô dụng thì nghĩa là dù người kia có làm gì thì cũng vẫn vô dụng. Đây là dạng lãnh đạo tồi nhất. Nó dẫn đến hiện tượng “Tôi biết anh biết là tôi biết”, và nó chẳng giúp ích được gì cho ai hết. Thế nên, đừng bao giờ làm như vậy với bất kì ai cả. Nếu cần, hãy thay đổi dần, bỏ thói quen thiên vị, và tập cách công bằng với mọi người.

Luôn làm chủ cảm xúc

Làm chủ cảm xúc và ứng xử đúng mực trước mặt người khác là một trong những điều tiên quyết nếu bạn muốn trở thành một nhà quản lí tốt. Hãy nhớ rằng, chính bạn cũng chẳng ưa gì một kẻ ngốc nghếch hay thô lỗ cả. Chúng ta ai cũng thích giao du với người nhã nhặn. Cần hiểu rằng tâm trạng của bạn sẽ ảnh hưởng rất lớn đến những người xung quanh. Bạn bình tĩnh, họ cũng sẽ bình tĩnh, còn nếu bạn lo lắng, hoảng loạn, họ cũng sẽ như thế. Nói cách khác, bạn phát ra tín hiệu và họ sẽ nhận nó. Tâm trạng vốn là thứ rất dễ lây lan. Là một người lãnh đạo, bạn cần phải luôn tỏ ra điềm đạm và thật bình tĩnh, kể cả trong lúc nguy cấp.

Chúng ta luôn góp phần tạo nên tâm trạng của nhau. Con người giúp đỡ lẫn nhau và cần có nhau, nhất là trong lúc khó khăn. Biết cách để lạc quan là một nghệ thuật, và vận dụng nó để giúp cho cả nhóm là một nghệ thuật đỉnh cao. Nếu bạn làm chủ được cảm xúc của mình và biết cách dùng nó gây ảnh hưởng lên người khác, bạn sẽ luôn là người thắng cuộc.

Sử dụng âm điệu

Có những người biết cách sử dụng âm điệu giàu cảm xúc của họ để làm chủ cuộc đối thoại. Ví dụ điển hình nhất chính là các diễn viên giỏi, họ luôn biết cách gây ảnh hưởng lên cảm xúc của khán giả, hướng câu chuyện theo phía mà họ muốn. Trong một cuộc tranh cãi, dù đứng về bên nào thì họ cũng tạo cho ta cảm giác họ là người đúng cả, vì họ có khả năng uốn tình huống theo ý của mình. Hãy nhớ rằng, logic không phải là tất cả, mà cách bạn truyền đạt nó còn quan trọng hơn nhiều. Khi xem một bộ phim, bạn biết đó không phải là thật mà nó chỉ là dàn dựng và được diễn xuất bởi các diễn viên nhưng bạn vẫn trả tiền để đi xem, xúc động vì phim và thậm chí là rơi cả nước mắt. Có thể gây ảnh hưởng đến cảm xúc của người khác, và đó là dấu hiệu của quyền lực và tài lãnh đạo.

Hòa đồng với mọi người

Có khá nhiều người tự cho rằng mình là dạng “rụt rè”. Họ tin mình chỉ cần lo phần việc của mình là đủ, và rằng mình là người kiệm lời, ít nói. Thái độ này không xấu, nhưng tách biệt với cộng đồng cũng chẳng phải điều gì hay ho. Trên thực tế, giao du với nhiều người và hòa đồng với họ mới chính là đặc tính của người lãnh đạo tài ba.

Nên nhớ, quan hệ công chúng, xây dựng mạng lưới bạn bè, và hòa nhập với họ, đều có chung ý nghĩa. Những người dễ gần không chỉ được yêu mến hơn, mà còn có nhiều cơ hội trong việc gặp gỡ những người bạn mới nữa. Nếu đứng ở tầm nhà nước, chúng ta sẽ gặp nhiều trường hợp hai quốc gia thông thương với nhau thành công, đơn giản chỉ vì các lãnh đạo thân thiện với nhau mà thôi.

“Để tìm bạn, hãy nhắm một bên mắt – Để giữ tình bạn, hãy nhắm cả hai.”

– Norman Douglas⁽⁵⁾

Giữ mối quan hệ thân thiện với bạn bè của mình luôn là một điều tốt. Một vị giám đốc marketing có thể nghĩ rằng, “Mình đang làm tốt thế này, mỗi láί thông thạo, thân thiết hết cả, kết thân với giám đốc tài chính làm gì?” Nghe thì cũng hợp lí đấy, nhưng thật ra lại hoàn toàn sai lầm. Tôi dám khẳng định sẽ có ngày ông ta bị từ chối một bản kế hoạch tâm huyết chỉ vì bộ phận tài chính không đồng ý mà thôi. Bất kể bạn là trưởng một dự án nhỏ, hay CEO của tập đoàn xuyên quốc gia thì cũng nên hòa đồng với mọi người, giữ mối quan hệ ở mức độ vừa phải, hợp lí sẽ rất quan trọng đối với thành công sau này của bạn.

Nghệ thuật giao tiếp

Để trở thành một nhà lãnh đạo giỏi, bạn cũng cần phải biết cách ứng xử với người khác. Rất nhiều kĩ sư tài ba, nhà kinh tế nổi tiếng, kể cả sinh viên ngành quản trị, đều không thể trở thành một nhà lãnh đạo tốt, đó là bởi vì họ không biết cách quản lí nhân viên. Họ dốc công sức, thời gian vào phân tích, lí giải, tính toán, mà vẫn không thể giải quyết được vấn đề do thiếu đi kĩ năng cần thiết. Nếu không dùng cảm xúc, bạn chỉ có thể quản lí, chứ không thể lãnh đạo. Đó là trách nhiệm và tiêu chí để đánh giá chất lượng.

Lãnh đạo người khác là nghệ thuật, là trách nhiệm lớn lao và không bao giờ dễ dàng. Một nhà lãnh đạo phải biết cách để khiến người khác phải tôn trọng mình, và muốn như vậy, anh ta phải làm được rất nhiều.

Một phẩm chất không thể thiếu của nhà lãnh đạo giỏi là biết lắng nghe, để từ đó gây dựng lòng tin cho người khác. Họ phải tin tưởng con người bạn, năng lực của bạn, và ngưỡng mộ bạn. Bạn phải ở đúng lúc khó khăn, chìa tay ra giúp đỡ họ và thậm chí làm bờ vai cho họ tựa vào.

Năng lực này cần phải được áp dụng ở tất cả các cấp độ quản lí, dù chỉ là cấp thấp như trưởng nhóm, hay cao cấp như CEO tập đoàn, thậm chí là cả nguyên thủ quốc gia.

Để phát triển các kĩ năng lãnh đạo lên tầm nghệ thuật, trước hết bạn cần phải biết nó bao gồm những gì.

- *Đem lại sự hòa hợp*

Công việc đầu tiên và cũng là quan trọng nhất đối với một lãnh đạo chính là duy trì nhóm của mình. Phát huy hết tiềm năng của mỗi cá nhân, cũng như xây dựng tinh thần đoàn kết cho toàn đội là những nhiệm vụ tiếp theo. Mỗi người có thể mạnh riêng, nếu biết cách tận dụng, công

việc của bạn sẽ vô cùng hiệu quả. Đặt đúng người vào đúng chỗ chính là chìa khóa cho vấn đề. Hãy cho mọi người cơ hội được đóng góp ngang nhau. Dù là một trận cri-kê hay một chiến dịch quảng bá hình ảnh, thì nhiệm vụ nhìn chung vẫn là như nhau.

Là người lãnh đạo, bạn phải biết cách thuyết phục người khác, nhưng tránh không để xung đột xảy ra. Bạn cũng cần trở thành người phân giải trong các cuộc tranh cãi giữa nhân viên của mình. Nên nhớ, nhóm của bạn hoạt động như thế nào không phải phụ thuộc vào chỉ số thông minh trung bình của các thành viên, mà là tổng hòa năng lực của cả nhóm. Kết quả hoạt động chịu ảnh hưởng trực tiếp từ sự hòa hợp trong tập thể. Càng đoàn kết, thân ái bao nhiêu, họ sẽ càng hoạt động hiệu quả hơn bấy nhiêu.

Mức độ hứng thú với công việc của từng người cũng khác nhau. Nếu trong nhóm có một người thông minh vượt trội lên thì rất có thể những người còn lại sẽ không thể phát huy hết tiềm năng của mình. Đây là lúc bạn phải phân phối sức lao động của anh chàng kia sao cho thật hợp lí. Lại có những người chẳng tham gia vào bất kì việc gì, là “gánh nặng” cho cả nhóm. Vậy thì bạn lại phải thúc đẩy, giúp họ bước lên phía trước. Đó là còn chưa kể đến nhóm người đứng ở giữa, bạn cần phải thật khéo léo mới có thể phát huy hết khả năng của từng người. Một lãnh đạo giỏi phải luôn giữ được sự nhất trí cao trong những thời khắc khó khăn, cũng như khiến mọi người đồng lòng trong các vấn đề nhỏ nhất. Nếu bạn giữ được nhóm của mình như thế, bạn đã thắng một nửa cuộc chiến rồi.

- *Làm kim chỉ nam của cả nhóm*

Khi mọi việc đều ổn thì nhóm của bạn hoàn toàn có thể tự hoạt động hiệu quả một cách độc lập. Chỉ khi tình hình xấu đi mới là lúc người lãnh đạo đóng vai trò quyết định. Bạn là người được cả nhóm ngưỡng mộ và cần phải đóng vai trò định hướng cho họ. Nếu bạn vẫn lạc quan, thì nhóm của bạn sẽ lạc quan, nếu bạn còn hi vọng, thì nhóm của bạn cũng sẽ hi vọng. Lãnh đạo chính là nguồn động lực cho cả nhóm.

- *Gõ vào đâu cho đúng?*

Một lần nọ, xe của anh kĩ sư cơ khí bị hỏng giữa đường cao tốc. Và dù đã cố gắng hết sức, anh ta vẫn không làm cách nào sửa được nó. Thế rồi một người thợ máy đến và bảo sẽ giúp sửa chiếc xe. Anh này bảo người kĩ sư nọ cứ lên xe ngồi, anh ta sẽ làm xe hoạt động trở lại. Xem xét xe xong, người thợ máy chỉ cầm cờ lê gõ vào thành xe và máy nổ trở lại. Anh kĩ sư hỏi giá sửa xe là bao nhiêu và người thợ máy đáp, 500 ru-pi. “Cái gì cơ?”, anh kĩ sư hỏi lại, “500 ru-pi cho một cái gõ á?”. “Không, đó không phải là giá cho cái gõ, mà là giá cho việc biết phải gõ vào đâu.” Câu chuyện này cho chúng ta thấy rằng, cái gõ đơn giản cũng có thể là cả một nghệ thuật, bạn phải biết gõ vào đâu, dùng lực như thế nào.

- *Xây dựng môi trường làm việc thân thiện*

Công việc của người lãnh đạo là phải phát huy hết tiềm năng nhóm của mình. Một môi trường làm việc thân thiện, khiến mọi người cảm thấy vui vẻ, hài lòng và muốn phấn đấu sẽ giúp bạn làm được việc đó. Nên nhớ, không phải lúc nào bạn cũng khiến mọi người hứng thú với công việc được. Có những người đi làm vì họ cần phải kiếm sống và đó không phải là một

cái tội. Nhưng một môi trường làm việc mà các thành viên đều có thể đóng góp hết khả năng, sẽ bù đắp được sự thiếu nhiệt huyết trong công việc. Đừng cố gắng thay đổi một người, thay vào đó, hãy tạo ra một môi trường khiến họ tự thấy mình cần phải thay đổi.

- *Xây dựng các mối quan hệ*

Một nhóm không thể chỉ làm việc độc lập với nhau, thậm chí các tập đoàn lớn cũng liên tục phải tiếp xúc với nhau trong quá trình hoạt động. Thế nên, điều đó đòi hỏi người lãnh đạo phải có mạng lưới các mối quan hệ thật rộng rãi, từ người đồng cấp cho đến lãnh đạo cấp cao. Tôi gọi đó là quan hệ theo phương ngang và phương dọc. Nếu bạn có mối quan hệ theo phương ngang với những người đồng cấp, các vấn đề giữa các bộ phận trong cùng cơ quan sẽ trở nên dễ giải quyết. Còn nếu bạn quen biết với cấp trên, các công việc bàn giấy, kiểm duyệt, sẽ nhanh chóng hơn rất nhiều. Hãy nhớ rằng, thành viên trong nhóm cũng muốn bạn có mối quan hệ tốt với cấp trên, vì điều đó có lợi cho họ.

Phong cách lãnh đạo

Rất nhiều lần tôi đã nghe mọi người đề cập đến phong cách lãnh đạo, điều đó chỉ ra rằng trong quá trình làm việc, các nhà lãnh đạo đã tự hoàn thiện phong cách riêng cho phù hợp với đặc thù lĩnh vực của mình. Họ kiên định với nó, và tự hào với phong cách điều hành của mình, nó khiến họ thấy thoải mái. Có những người theo kiểu độc đoán – chỉ ra mục tiêu và yêu cầu nhân viên của mình hoàn thành. Lại có những người tựa như người thầy, giữ vai trò hướng dẫn thật cụ thể. Bạn không thể dùng mãi một bộ trang phục cho tất cả các tình huống mà vẫn phù hợp được. Một nhà lãnh đạo giỏi cần phải biết vận dụng cách phương pháp khác nhau, tạo ra phương pháp phù hợp với những vật liệu có trong tay.

“Nếu búa là dụng cụ duy nhất mà anh có, anh sẽ xem mọi thứ đều là chiếc đinh!”

Liệu bạn có thể dùng cờ lê để đóng đinh, và dùng búa vặn ốc không? Chắc phải ngốc lắm mới đi làm việc như thế.

Tương tự như vậy, cần phải sử dụng những phong cách khác nhau ở những trường hợp khác nhau. Sau đây, tôi sẽ tóm tắt qua về tám phong cách lãnh đạo cơ bản có cách ứng dụng rộng rãi nhất.

- *Phong cách hoạch định*

Lãnh đạo thuộc phong cách này sẽ dùng các mục tiêu để thực hiện ý đồ của mình. Họ biết khi nào thì nên dùng tầm nhìn rộng, và khi nào thì nên giao phó nhiệm vụ cụ thể cho các cá nhân. Họ cũng khiến mọi người cùng nhau phấn đấu vì mục tiêu chung và mục tiêu đó trở thành nguồn động lực. Đây là một phong cách khá tốt với những công ty, hoặc dự án vừa mới thành lập đang trong quá trình gây dựng.

- *Phong cách huấn luyện*

Người lãnh đạo đồng thời cũng là một huấn luyện viên, luôn chỉ rõ cho mọi người biết họ cần

phải làm gì. Họ diễn giải rõ ràng cách làm việc và chỉ ra cho bạn biết khi bạn đang làm sai. Có thể nói đây là phong cách lãnh đạo dựa trên mối quan hệ thầy trò. Phong cách này sẽ giúp bạn có được sự tôn trọng của nhân viên, nhưng đòi hỏi lãnh đạo phải rất thạo việc – chỉ có nắm thật chi tiết mọi vấn đề, bạn mới làm một người thầy giáo được.

- *Phong cách rượt đuổi*

Lãnh đạo thuộc phong cách này thường định ra một mục tiêu rồi liên tục thúc đẩy nhóm của mình chạy theo mục tiêu đó. Phong cách này không nên áp dụng với các dự án làm trong dài, vì khi bị đuổi suốt một thời gian dài, bạn sẽ rất dễ rơi vào trạng thái kiệt sức.

- *Phong cách xây dựng*

Phong cách này sẽ giúp tổ chức ngày một thêm lớn mạnh, nhưng đòi hỏi người lãnh đạo phải vô cùng nhạy bén. Phong cách này nên được áp dụng song song cùng các phong cách khác, nó giúp ghép các cá nhân riêng lẻ lại thành một tập thể.

- *Phong cách dân chủ*

Có một sự thật là nhà nước nào cũng phải hướng đến sự dân chủ hóa. Ở bình diện quản lý nhân sự cũng vậy, phương pháp dân chủ luôn là một phương pháp rất hiệu quả. Với phong cách này, người lãnh đạo cần phải biết lắng nghe ý kiến từ phía các thành viên trước khi đưa ra bất kì một quyết định nào. Nói cách khác, quyết định là của cả tập thể. Điều này không đồng nghĩa với việc lãnh đạo kém, mà ngược lại, nó cho thấy anh ta đủ sức mạnh để dám lắng nghe và biết lắng nghe người khác trước khi đưa ra quyết định của mình.

- *Phong cách độc tài*

Cũng có nhiều người muốn nắm hết mọi thứ. Họ sử dụng nhiều quyền lựa chọn. Phong cách này nên được sử dụng một cách có chừng mực, tốt hơn hết là khi không còn sự lựa chọn nào khác, thông thường là khi công ty rơi vào bờ vực khủng hoảng, mọi thứ đều hỗn độn và cần phải được đưa về khuôn phép bằng mọi giá. Phương pháp này có thể giúp bạn đảo ngược được tình thế khó khăn, chẳng hạn như khi tiếp quản lại nơi vừa bị một tay phá tan nát chẳng hạn, nhưng hãy lưu ý, chỉ nên dùng nó như giải pháp cuối cùng thôi!

- *Phong cách thuyết phục*

Khả năng thuyết phục người khác là một món quà từ thượng đế. Nó thuộc về mặt bản chất, khi sự hiện diện của họ cũng đủ khiến mọi người bị mê hoặc. Con người rất dễ bị lay động trước những cá nhân như vậy. Phương pháp này rất khó thực hiện, bởi rất ít người sinh ra được trời phú cho khả năng này. Nhưng bằng kinh nghiệm dày dặn, vẫn có một vài người trong số chúng ta vươn được đến đẳng cấp gây ảnh hưởng chỉ bằng sự hiện diện này. Tôi có thể lấy một vài điển hình như Winston Churchill, Indira Gandhi và John F. Kennedy, những người có khả năng vực dậy cả dân tộc.

- *Trực tiếp lãnh đạo*

Phong cách này đòi hỏi bạn phải thật can đảm cũng như thông thạo các lĩnh vực của công ty, và quan trọng nhất là sẵn sàng lao mình vào mọi công việc. Lãnh đạo thuộc phong cách này sẽ có mặt ở khắp nơi, giữ quyền lực tuyệt đối. Bạn hãy hình dung đến những vị tướng thời xưa, luôn xung phong lên trước binh sĩ của mình. Phong cách này cũng hơi thiên về tài năng thiên bẩm nhưng sẽ có hiệu quả cao vì nó gây ảnh hưởng rất lớn lên thuộc cấp của bạn.

Vận dụng theo tình huống

Vừa rồi là tám phong cách lãnh đạo đặc trưng và có hiệu quả cao trong việc lãnh đạo tổ chức, quản trị nhân sự. Thế nhưng một người lãnh đạo không nên máy móc chỉ dùng một phong cách (tạm cho là riêng biệt) xuyên suốt cả đời. Hãy vận dụng những phong cách này như những công cụ để khắc phục từng vấn đề nhất định. Thay đổi phong cách dựa theo từng tình huống. Bạn có thể thay đổi phong cách sau bốn tháng, mà cũng có khi một ngày thay đến ba lần. Tôi lấy ví dụ như trong cuộc họp, bạn cảm thấy cần đạt được sự nhất trí cao, hãy áp dụng phương pháp dân chủ. Đến chiều gặp đội tiếp thị và bạn cảm thấy cần hướng dẫn họ trong chiến dịch quảng bá, hãy chuyển sang phong cách huấn luyện. Buổi tối trong lúc tọa đàm, bạn hoàn toàn có thể chuyển sang phong cách hoạch định để nói về kế hoạch của mình với toàn thể nhân viên, nói với họ về tình hình phát triển của công ty, hoặc thậm chí là tương lai của chính họ. Bạn cần phải thay đổi phù hợp với điều kiện, mặc những bộ quần áo khác nhau trong những buổi gặp và nó sẽ đem lại hiệu quả tích cực. Nhưng còn một điều bạn cần lưu ý, là khi thực hiện các phương pháp này, vẫn phải áp dụng những năng lực xã hội cơ bản mà chúng ta đã thảo luận ở trong phần này, và hãy xem, bạn ứng phó với tình huống, ứng xử với con người tài tình đến thế nào.

TÓM TẮT

Ứng xử là một việc rất phức tạp nhưng cũng vô cùng thú vị. Giao tiếp tốt luôn rất quan trọng, bất kể chúng ta theo đuổi ngành nghề nào, chức vụ ra sao. Để làm được điều này, bạn cần phải lưu ý đến các yếu tố có thể gây ảnh hưởng đến con người ở tầm cao, chẳng hạn như đức tin, triết học, hay hùng biện. Muốn bắt được thóp của ai đó, bạn phải nắm chắc những khao khát của con người, đó chính là tiền đề để bạn tạo ra động lực cho nhóm của mình. Có những lúc bạn buộc phải chỉ trích người khác. Chúng ta cần phải làm việc này đơn giản nhất có thể, nhưng vẫn đảm bảo tính hiệu quả, đồng thời khiến họ muốn tiến bộ. Thực hiện theo bảng những điều nên và không nên làm, bạn sẽ có được sự tôn trọng từ mọi người, cảm thấy thoải mái khi phải giao tiếp với họ, và quan trọng nhất là tự tin đối mặt với mọi tình huống. Hãy luôn kiểm soát cảm xúc của mình và ghi nhớ rằng âm điệu thậm chí còn quan trọng hơn cả nội dung, nhất là khi bạn muốn người khác phải lắng nghe mình.

Xây dựng mạng lưới bạn bè là một phần rất quan trọng trong cuộc sống và những ai kém trong chuyện này sẽ phải nỗ lực rất nhiều, hãy cố gắng để làm được điều đó. Khởi đầu từ cơ quan, tiếp đến sẽ là hàng xóm, đừng tự cách li mình, điều đó không có lợi.

Tổ chất lãnh đạo thật ra chỉ là biết cách ứng xử với người khác một cách phù hợp. Công việc

đầu tiên của người lãnh đạo là tạo ra môi trường thoải mái, khiến mọi người cảm thấy muốn đóng góp. Tiếp đến là sự hòa hợp, tạo ra cảm giác cá nhân thuộc về tổ chức. Xây dựng lòng tin và luôn ở bên các thành viên của mình khi họ cần. Bạn cần phải có được lòng tin từ mọi người, và ngược lại, cũng phải đặt niềm tin vào họ. Đừng dùng mãi một phong cách, điều đó sẽ làm giảm khả năng sáng tạo của bạn. Hãy trở thành một nhà lãnh đạo tài ba, biết vận dụng các phong cách khác nhau cho các tình huống khác nhau.

“Cần phải có đủ tri thức mới có thể suy xét về một vấn đề, mặc dù chưa thừa nhận nó.”

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

1. Hãy tự hứa với bản thân sẽ tìm cách mở rộng các mối quan hệ ở chỗ làm.
2. Bạn định dùng phương pháp nào để gây dựng lòng tin với mọi người xung quanh? Hãy viết ra ít nhất ba phương pháp.
3. Hãy viết về năm bước để tạo ra động lực cho đồng nghiệp cũng như gia đình bạn.
4. Cố gắng tập thói quen pha trò trong sinh hoạt hàng ngày.
5. Hãy đảm bảo rằng bạn sẽ luôn cố gắng thừa nhận nỗ lực của đồng nghiệp, cũng như người thân.
6. Tự hứa với bản thân rằng bạn sẽ đối xử công bằng với tất cả mọi người.
7. Khi làm sai, hãy dũng cảm và thẳng thắn nhận lỗi.
8. Tập thói quen phân tích các đoạn đối thoại để tìm ra ẩn ý bên trong.
9. Đảm bảo rằng bạn sẽ luôn thông tin đầy đủ cho những người liên quan về ý tưởng của mình.
10. Hãy tự hứa rằng bạn sẽ cố gắng giải quyết các mối hiềm khích giữa nhóm bạn, đồng nghiệp và gia đình mình nếu có.

PHẦN 8

DỪNG CẢM XÚC, ĐỪNG DỪNG LÍ TRÍ

Nghịch lí trong phương pháp ứng xử

“Chúng ta có thể nhìn thấy được nhiều điều bằng trái tim hơn là đôi mắt.”

THẾ GIỚI LUÔN BIẾN ĐỔI

Trong vòng 30 năm trở lại đây, phương thức kinh doanh đã có những biến đổi vô cùng rõ rệt. Từ chỗ thường tập trung thành các đơn vị tự cung ứng lớn, giờ đây người ta đã chuyển dịch theo hướng chú trọng dịch vụ, tinh giản bộ máy. Các cuộc cách mạng đổi mới kinh tế ở các nước đang phát triển, cùng với xu hướng toàn cầu hóa đã mang đến nhiều cơ hội hợp tác kinh doanh hơn, nhưng đồng thời cũng mở ra một cuộc cạnh tranh khốc liệt. Có thể nói, giờ đây dù bạn có làm trong lĩnh vực đồ ăn nhanh, hay giáo dục trí thức cấp cao thì cũng không còn bất kì giới hạn nào nữa. Công nghệ thông tin phát triển, hệ thống cơ sở hạ tầng viễn thông kĩ thuật càng lúc càng làm thế giới bị thu hẹp lại theo đúng nghĩa. Lượng nhân công giá rẻ từ các nước thuộc thế giới thứ ba cùng với hệ thống viễn thông đã tạo ra một cuộc bùng nổ các nhà máy lắp ráp bộ phận. Giờ đây khách hàng là thượng đế, họ có quyền và yêu cầu rất cao.

Những điều này cũng đồng nghĩa với cơ hội tiềm ẩn rất to lớn, nhưng cũng kéo theo cả sức ép, tham vọng và áp lực.

Làm việc nhóm đã trở thành điều kiện “tiên quyết” trong mọi lĩnh vực. Dù là một dự án phần mềm, cửa hàng thức ăn nhanh, đạo diễn chương trình truyền hình thì cũng đều cần có sự tham gia của những người có năng lực, nhiệt huyết và biết hoạt động với tập thể. Nếu muốn cạnh tranh với người khác, dĩ nhiên là bạn cần phải làm việc tốt hơn họ, tầm quan trọng của chất lượng nguồn nhân lực ngày càng được đánh giá đúng đắn hơn trước.

Nếu nhìn ở tầm thế giới, thì chúng ta có thể nhận ra định nghĩa của biên giới đã không còn như xưa. Giờ đây người ta thường nói đến một khu vực địa lí, văn hóa hơn là một quốc gia cụ thể. Tuy nhiên, đẳng cấp, màu da, tín ngưỡng vẫn quan trọng không kém 100 năm về trước, thậm chí còn có phần hơn. Người ta vẫn ghét bỏ nhau dựa trên những thước đo đó.

Áp lực đè nặng

Thế giới liên tục biến đổi quanh ta, có quá nhiều thứ ta có thể đạt được, và cũng chính bởi điều đó, áp lực từ việc làm, gia đình, trường học ngày càng gia tăng hơn trước. Con người ngày càng trở nên nhẩn tâm, họ đẩy nhau, giẫm đạp lên nhau, và đôi lúc có điều còn vượt quá cả giới hạn chịu đựng. Quyền lợi càng cao, áp lực sẽ càng lớn. Đó chính là môi trường làm việc mà chúng ta ai cũng phải trải qua.

Làm việc bằng trái tim

Nhiều người cho rằng khi làm việc không nên thể hiện cảm xúc, cũng như cười đùa với người khác sẽ khiến mình bị đánh giá là kẻ mềm yếu. Số khác lại cho rằng nếu bạn đối xử quá tốt với nhân viên, đến lúc cần sẽ không thể đưa ra các quyết định khó khăn. Các nhà quản lý nhân sự luôn quan niệm mình phải dùng lí trí để làm việc, và nhất định không được để vương bận tình cảm. Thế nhưng nếu lúc nào cũng lạnh lùng, theo sát hoạt động của người ta một cách máy móc, bạn chẳng những không thể tăng cường hiệu quả hoạt động, mà ngược lại còn tạo ra giới hạn cho chính tổ chức của mình. Chúng ta cần phải luôn sáng tạo, hào hứng, và nhất là phải có động lực mới có thể làm việc tốt được. Ngày nay, để trở thành một người quản lý giỏi, bạn không thể giữ bộ mặt cau có, nói năng bậm trợn, thiếu nhạy cảm với nhân viên của mình được. Làm vậy chẳng những sẽ làm giảm năng suất mà còn đẩy họ về phía đối nghịch với bạn nữa.

Xét ở góc độ gia đình, nắm bắt cảm nhận của các thành viên, dần dần trở nên quan tâm, gần gũi, sẽ là chiếc chìa khóa giúp bạn duy trì hạnh phúc. Trên thực tế, chính việc quá cứng nhắc, thô lỗ và đòi hỏi là một trong những lí do phổ biến nhất dẫn đến đổ vỡ trong hôn nhân. Thời gian gần đây, khu vực các nước châu Á, và kể cả ở Ấn Độ rất phổ biến tình trạng những cặp vợ chồng trẻ mới cưới nhau được một năm đã đệ đơn li dị vì lí do, “Chúng tôi thấy không hợp.” Không hợp ở đây quả là một khái niệm mới, và nó cần phải bị loại bỏ. Khi người vợ và người chồng về nhà từ chỗ làm họ thường mang theo “công ” không theo nghĩa đen thì cũng theo nghĩa bóng và đây chính là yếu tố khơi nguồn cho mâu thuẫn. Hãy học cách quên đi công việc khi rời khỏi chỗ làm sẽ khó khăn, nhưng có thể làm được.

Hãy nhận thức sự khác nhau giữa tinh tế và “yếu đuối” khi làm việc với mọi người. Bạn hoàn toàn có thể vừa lịch sự, vừa cứng rắn. Đừng bao giờ tỏ ra mĩa mai chỉ để nói lên quan điểm của mình. Hãy tỏ ra biết quan tâm, nhưng đừng quá mức. Cảm thông không có nghĩa là nhút nhát. Đứng đắn, nhưng không yếu mềm. Như vậy, cảm xúc cần phải được sử dụng một cách đúng đắn để đạt được hiệu quả mong muốn.

- Vẫn giận dữ, nhưng đừng công kích cá nhân, hãy cố gắng kiềm chế bản thân.
- Biết quan tâm, nhưng không quá mức.
- Cảm thông, nhưng đừng thỏa hiệp.
- Lịch thiệp, mà cứng rắn.

Tổ chất lãnh đạo không nằm ở việc áp đảo người khác, mà chính là thuyết phục họ làm theo ý mình. Nếu bạn biết cách hòa hợp với đối tượng, giải quyết mâu thuẫn mà không làm nó leo thang, tạo ra mạch cảm xúc cho mình và nhóm của mình thì bạn sẽ là người thắng cuộc.

Cuối cùng, nếu bạn biết dùng trái tim, mọi người sẽ chú ý đến và học theo.

Suy nghĩ, cảm xúc và quyết định

Giả sử có năm người đang đứng giữa đường ray, xe lửa đang lao đến và không thể dừng lại, liệu chúng ta có nên tìm cách hướng nó về phía chỉ có một người đứng hay không? Có lẽ đa phần sẽ trả lời là “có” – làm như vậy. Nhưng nếu câu hỏi đó trở thành: chúng ta có nên đẩy một người

vào chỗ chết để cứu bốn người còn lại không? Thì tôi tin câu trả lời đa phần sẽ lại là “không”. Hai câu trả lời khác nhau cho cùng một sự việc – “có nên hi sinh một người để cứu mạng bốn người”. Bộ não chúng ta xử lý thông tin theo cách hoàn toàn khác so với một cái máy. Nếu bạn đặt ra câu hỏi vừa rồi cho một cỗ máy, nó sẽ trả lời “có” cho cả hai lần, vì nó chỉ biết xử lý những con số mà không hề nhận thức tình cảm – đó chính là quyết định không dựa trên cảm xúc.

Các quyết định vô tình

Nhiều người cho rằng không bao giờ được đặt nặng yếu tố tình cảm khi đưa ra một quyết định, và càng không thể, nếu quyết định đó có liên quan đến yếu tố tiền bạc. Họ ngưỡng mộ những người như nhân vật Spock trong loạt phim *Star Trek*, không hề có cảm xúc, luôn đưa ra quyết định đúng đắn, lạnh lùng nhưng chính xác, và nhất là “siêu logic”. Quan điểm này cho rằng một khi con người trở nên vô tình, không quan tâm đến cảm xúc, thì họ sẽ đưa ra được những quyết định khó khăn trong thời khắc quyết định, cũng như tình cảm không nên và không thể được suy xét, khi chuẩn bị đưa ra quyết định.

Cách làm này cũng tựa như việc muốn con người trở thành một cái máy, biết cách phân tích và xử lý dữ liệu sao cho hiệu quả nhất. Nhưng trên thực tế, cách tiếp cận kiểu “phân tích, mổ xẻ” này sẽ không bao giờ hiệu quả, nhất là trong các trường hợp có liên quan đến con người – tức là những trường hợp phức tạp hơn việc một cái máy có thể xử lý gấp nhiều lần. Đơn giản bởi lẽ con người là một thực thể không chỉ dựa trên lí trí, mà còn cả cảm xúc nữa. Ví dụ về trường hợp “hi sinh một người cứu bốn người” mà tôi đã nêu ở trên chính là minh chứng cho điều này. Do đó, chính cảm xúc lại là yếu tố có thể giúp chúng ta rất nhiều khi đưa ra quyết định.

Mỗi quyết định đều tạo ra tác động, trực tiếp hoặc gián tiếp đến người khác. Nếu bạn mở rộng kinh doanh, nó gây ảnh hưởng, nếu bạn tuyên bố phá sản, nó cũng sẽ gây ảnh hưởng. Thậm chí nếu bạn mua một cái máy tính mới, ảnh hưởng cũng vẫn sẽ được tạo ra.

Chúng ta cần phải biết đưa ra các quyết định có “tình người”. Trong các trò chơi điện tử thuộc thể loại chiến trận, tức là các trò chơi mô phỏng chiến tranh trên máy tính, chúng ta không cần phải tính đến yếu tố tâm lí, và điều đó dẫn đến một bức tranh rất méo mó về sự thật. Trong game, bạn chỉ biết đến những con số, sức mạnh quân đội tính toán dựa trên việc bạn có bao nhiêu chiếc xe tăng, bao nhiêu khẩu súng, bao nhiêu máy bay ném bom. Nhưng nó không thể đề cập đến chuyện, liệu người lính điều khiển những thứ đó có muốn chiến đấu hay không. Và đó mới là thực tế.

Người lãnh đạo tồi – một khối ung nhọt

Rất khó để phân biệt như thế nào là chỉ trích quá đà, chế giễu, thô lỗ nhưng chúng ta đều phải đồng ý rằng, những cái đó chắc chắn sẽ dẫn đến năng suất thấp, trạng thái căm phẫn, thiếu tôn trọng, mất lòng tin giữa các cá nhân trong tập thể.

Cuộc sống đã đủ khó khăn rồi, vậy mà chúng ta vẫn vô tình, hoặc cố ý gây thêm đau khổ cho người khác. Những người nắm quyền trong tay nói cách khác là sếp, chỉ cần đối xử tệ bạc với nhân viên, hoặc không quan tâm đến nhu cầu của họ, cũng đủ để gây ra sóng gió trong cơ quan rồi. Những ông sếp, và kể cả đồng nghiệp như vậy đều là những khối ung nhọt. Và khối ung nhọt nào cũng đều đáng ghét cả. Chúng ta không thể ưa được họ, càng không thể tôn trọng, chứ đừng nói đến nhìn nhận họ như cấp trên và bạn bè của mình.

Nếu bạn cũng là người như thế, thì tôi muốn gióng lên hồi chuông cảnh báo này – hãy thay đổi trước khi quá muộn. Bạn sẽ tìm hãm nhóm của mình không bao giờ phát huy được khả năng vốn có, và điều đó cũng đồng nghĩa với cơ hội của chính bạn bị ảnh hưởng. Nên nhớ, người ta không bỏ nghề, chỉ bỏ sếp thôi.

Có một ông sếp rất xấu tính và chẳng ai trong cơ quan ưa ông ta cả. Hay nói đúng hơn, họ chán ngấy. Một lần, nhân viên dưới quyền ông ta được con trai nhờ giải thích nghĩa của hai từ tồi tệ và khủng khiếp. Anh ta đã giải thích cho con như thế này “Có một lần sếp của bố đang câu cá thì thuyền của ông ta bị lật úp, thành ra chìm luôn xuống sông. Lúc đó bố thấy thật tồi tệ. Nhưng ngày hôm sau, khi biết tin ông ta vẫn sống thì ai cũng thấy thật khủng khiếp.”

Có những ông sếp nghiêm khắc một cách quá mức, họ không thể tiếp nhận quan điểm theo một cách dễ dàng. Người lãnh đạo như thế sẽ tạo ra bầu không khí căng thẳng, khiến người ta luôn phải đặt mình ở trạng thái phòng vệ, bất hợp tác, kém hiệu quả, và nhất là trốn tránh trách nhiệm. Chỉ trích quá mức sẽ trở thành công kích cá nhân. Không biết thừa nhận, hay thậm chí là tăng lương đúng thời điểm sẽ khiến nhân viên chán nản, muốn nghỉ việc.

“Chúng ta luôn che giấu điều này, nhưng sự thật là mọi người quan tâm đến bản thân mình rất nhiều, nhưng đến người khác rất ít.”

– Mark Twain

Cách đối phó với “thành phần ung nhọt”

Đáng tiếc là có rất nhiều người không muốn, hay thậm chí là không chịu hiểu rằng mình cần phải thay đổi để biết quan tâm đến người khác hơn. Và đôi lúc chúng ta vẫn buộc phải giao tiếp với họ. Để đối phó với một ông sếp quá đáng, hoặc một anh đồng nghiệp xấu tính, những điểm sau đây có thể sẽ giúp ích rất nhiều cho bạn:

- *Giữ bình tĩnh*

Ăn miếng trả miếng không phải là một ý hay. Đôi lúc, sếp của bạn có thể sẽ mất kiểm soát và những lúc như thế, tốt hơn hết bạn hãy cố gắng bình tĩnh, điều đó sẽ rất hữu ích đấy.

- *Đánh giá trạng thái*

Có thể sếp của bạn đang phải chịu áp lực, hoặc buồn phiền. Dù sao, ông ta cũng là một con người, cũng cần có nơi trút nó ra. Cách suy nghĩ tích cực như thế này nhiều khi lại rất hiệu quả, và cũng có thể chúng chính là sự thật đấy.

- *Nhìn theo quan điểm của sếp*

Không phải lúc nào bạn cũng đúng. Hãy chăm chú lắng nghe và cảm nhận theo hướng của người khác. Có khi họ mới chính là người có lý đấy.

- *Đừng ngoan cố, nếu bạn biết mình đã sai*

Cơ chế phòng vệ của chúng ta sẽ ngay lập tức bật dậy khi chúng ta bị công kích. “Tôi mà sai sao?”, ai cũng nghĩ như thế. Rất nhiều lần, chúng ta tự biến mình thành kẻ ngoan cố chỉ vì không muốn nhận rằng mình đã sai. Đây chính là một trong những rào cản lớn nhất khiến chúng ta không thể hiểu được nhau, và dẫn đến mâu thuẫn trở nên gay gắt, thậm chí vượt quá tầm kiểm soát.

- *Biết xin lỗi*

Khi bạn sai, hãy can đảm nhận lỗi và xin lỗi. Nó làm đối phương cảm thấy nguôi giận ngay.

- *Cầu tiến*

Hãy vui vẻ đón nhận những đóng góp có tính xây dựng, điều đó sẽ giúp bạn cải thiện được năng lực của mình.

- *Tích cực*

Suy nghĩ theo hướng tích cực. Điều này sẽ giúp bạn tránh đi rất nhiều phiền phức.

Cẩn trọng trong giao tiếp

Nếu bạn cũng tự gán cho đối tượng của mình cái thẻ “cẩn thận, hàng dễ vỡ”, thì tôi dám chắc, bạn sẽ không mắc phải các sai lầm đáng tiếc khi giao tiếp với họ. Hãy tỏ ra biết cảm thông, đối xử công bằng với mọi người và giúp đỡ họ những lúc khó khăn, bạn sẽ có được sự tôn trọng và một mối quan hệ vững vàng.

Một người lãnh đạo biết quan tâm đến thuộc cấp của mình, sẽ luôn có được lòng trung thành tuyệt đối của họ.

“Con người ai cũng có trái tim và nếu biết cách làm nó rung động, bạn sẽ làm nên sự khác biệt.”

– Uli Derickson⁽¹⁾

Một lần, tôi cần phải chuẩn bị cho bài phát biểu quan trọng trước hội nghị có số người đến dự rất đông. Sự sống còn của cơ quan tôi đều phụ thuộc cả vào bài phát biểu này. Nội dung là do chính tay tôi soạn thảo, nhưng vì nó quá quan trọng nên sếp cũng đã đọc qua nó rất nhiều lần trong các buổi thảo luận chung.

Thế rồi đêm trước ngày phát biểu, tôi rơi vào trạng thái rất tồi tệ. Một người họ hàng gần của tôi vừa qua đời.

Tôi đau buồn và sốc nặng, nhưng cũng nhận thức được chuyện gì sẽ xảy ra nếu buổi diễn thuyết không thành công tốt đẹp. Để kịp đến dự tang lễ, tôi cần phải lên ngay chuyến bay tiếp theo. Tôi gọi cho sếp ngay trong đêm và thông báo về tình hình của mình. Ông ấy đã trả lời ngay không chần chừ, “Virender, trước hết xin chia buồn cùng anh. Còn vụ diễn thuyết, hãy cứ để tôi lo, anh đặt vé đi, tôi tự tin sẽ làm thay được.” Thật tình tôi cũng không muốn đẩy ông ấy vào tình huống khó khăn như vậy. Trước khi ra sân bay, tôi đến gặp và giao lại toàn bộ hồ sơ rồi đi.

Trong tình huống đó, chẳng ông sếp nào để cho nhân viên đi cả. Thế nhưng sếp của tôi lại đồng ý, ông ấy quan tâm đến tôi, và sẵn sàng nhận trách nhiệm về phía mình mà không hề do dự. Lần ấy về lại cơ quan tôi mới biết rằng sếp đã thức cả đêm chuẩn bị cho buổi diễn thuyết gồm rất nhiều vấn đề phức tạp ấy. Và may thay, nó đã thành công tốt đẹp. Ông ấy cũng khiến tôi cảm thấy rất tôn trọng và biết ơn – điều tôi vẫn ghi nhớ cho đến tận bây giờ – một người đàn ông lịch thiệp và một người sếp tuyệt vời.

Bất công, định kiến và căm ghét

“Cái xấu luôn hấp dẫn con người.”

– Aristotele

Có một thứ luôn hiển hiện trong xã hội loài người là “sự phân biệt”. Có thể gọi đó là bất công, định kiến, căm ghét, hay thiên vị, và nó tồn tại dưới nhiều hình thức khác nhau, ở mọi tầng lớp, góc ngách xã hội. Lật lại quá khứ và bạn sẽ thấy vô số trường hợp con người đối xử bằng cách tệ bạc nhất có thể tưởng tượng được với nhau.

Các yếu tố chia rẽ

Có nhiều yếu tố góp phần hình thành nên sự phân biệt nói trên.

- Khác biệt về tôn giáo

Trên thực tế, chính tôn giáo là thứ ngăn cách thế giới ra thành nhiều khối như hiện nay. Tôn giáo, lẽ ra phải góp phần vào việc thống nhất loài người, lại đang góp phần chia rẽ họ. Nó chính là động lực to lớn nhất để con người tiến hành khủng bố, chém giết, định kiến, phân biệt lẫn nhau.

- Khác biệt về màu da

Loài người chia làm nhiều đặc chủng, có màu da khác nhau – trắng, vàng, nâu, và đen. Chúng ta thường có định kiến với những người có màu da khác mình. Nạn phân biệt chủng tộc giữa người da trắng và người da đen (bao gồm cả nâu) đã và vẫn là vấn đề nhức nhối suốt thời gian qua. Những ngày ở Nam Phi, Mahatma Gandhi đã thấu hiểu điều này đến mức ông bỏ về quê hương đấu tranh cho quyền lợi của mình, và kéo theo đó là mang được cả tự do về cho đất nước của mình.

- Khác biệt về đẳng cấp

Đây là yếu tố có ảnh hưởng sâu sắc nhất đến việc chia rẽ con người ở các nước châu Á, và đặc biệt là tại Ấn Độ. Dù là đẳng cấp tu sĩ, quý tộc, chiến binh hay thường dân thì cũng đã từng xảy ra những cuộc xung đột vô cùng gay gắt. Cách đây rất lâu, Đức Phật chính là người đã đứng ra chiến đấu chống lại chế độ đẳng cấp. Ngài kêu gọi hợp nhất, và ai ai cũng có thể trở thành một Phật tử.

Định kiến không phải là một quan điểm, mà nó là một thái độ, nó bao hàm cả sự coi rẻ, căm ghét và khinh bỉ.

Người Đức đã hận thù người Do Thái xuyên suốt những năm 1930, 1940. Và cũng trong giai đoạn này, sáu triệu người dân Do Thái vô tội đã bị thảm sát một cách tàn nhẫn, chỉ bởi định kiến và thù hằn. Đó là thời kì phong trào bài xích Do Thái lên đến đỉnh cao. Điều đáng nói ở đây lại là, chính Adolf Hitler - nhân vật đã làm dấy lên phong trào tàn nhẫn, cũng như đứng đằng sau các cuộc thảm sát đó - chẳng phải một người Đức thuần chủng. Theo gia phả của gia đình, thì ông ta chỉ có một phần tư chất Đức trong dòng máu mà thôi, còn lại là một phần Ba Lan, một phần Áo và một phần Do Thái.

- *Tại sao lại phải định kiến?*

Chúng ta biết căm ghét người khác từ rất sớm. Và vì nó đã ăn sâu đến vậy nên sẽ không đơn giản chút nào nếu muốn loại bỏ triệt để. Khi lớn lên, gần như nó đã trở thành một bản năng, và thậm chí nếu bạn nhận thức đầy đủ đó là việc không nên, thì cũng hầu như không thể xóa đi định kiến được. Người da trắng ghét người da đen, người Ấn Độ ghét người Pakistan, người Đức ghét người Do Thái – đó là những cảm giác đã được nhồi nhét vào đầu từ lúc còn nhỏ, còn chuyện tại sao lại phải như thế, thì lớn lên rồi biết dần cũng được. Nếu người Ấn và người Pakistan chịu bình tĩnh ngồi nói chuyện với nhau, họ sẽ nhận ra mình là những người anh em máu mủ, chỉ là đứng ở hai đầu chính trị khác nhau. Người Ấn và người Pakistan ăn cùng một loại thức ăn, mặc cùng một loại áo quần, và ngôn ngữ cũng gần như giống nhau. Họ đã từng là người dân ở cùng một nước 50 năm trước đây – vậy mà lại căm ghét nhau đến thế. Chỉ vì 50 năm chia cách, thù hằn, chúng ta dễ dàng quên đi lịch sử 5000 năm cùng nhau chúng sống!

Một cuộc điều tra mới đây, mà đối tượng là sinh viên ở các trường đại học lớn đã chỉ ra các quan niệm sai lệch – đôi khi có tính ngộ nhận, nghiêm trọng đến thế nào. Khi được hỏi về người da đen, 84% cho rằng họ là những người cuồng tín, 75% nghĩ rằng họ rất lười. Cũng 79% của nhóm này cho rằng người Do Thái chẳng ra gì. Bộ não con người cũng phân chia đồng loại của mình thành nhiều nhóm. Và khi một nhóm đã được xác lập, mầm mống của định kiến cũng bắt đầu.

Bao nhiêu người trong chúng ta biết được rằng khi buộc phải rời khỏi quê hương hơn 2500 năm về trước, người Do Thái bị cấm tham gia vào các hoạt động công nông nghiệp, và buộc phải hành nghề cho vay để kiếm sống? Thế mà ai cũng ghét người Do Thái vì cho rằng họ không ra gì, lười nhác, không muốn làm việc chân chính kiếm sống. Đúng là người Do Thái kiếm ăn thông qua khoản lãi có được từ cho vay, nhưng đó là vì tình thế bắt buộc, không phải

họ muốn như thế! Ấy vậy mà trong thế kỷ trước, người ta lại đủ tàn nhẫn để giết chết sáu triệu mạng người chỉ vì ghét bỏ họ. Một lời nói dối lặp đi lặp lại một trăm lần, sẽ trở thành sự thật.

Ở bình diện cá nhân, sự tự ti cũng sẽ dẫn đến định kiến. Những người tự ti, hoặc mặc cảm về bản thân mình, sẽ cố gắng bám vào một nhóm. Một người có thể chẳng giỏi giang gì, nhưng vì anh ta đứng trong hàng ngũ một nhóm, anh ta sẽ cảm thấy vượt trội, và từ đó coi thường những người khác.

Con người thường có tính “bầy đàn” rất cao. Những hội cựu học sinh phổ thông, cựu sinh viên đại học vẫn thường cố gắng giúp đỡ lẫn nhau, người cùng tôn giáo, sắc tộc, cũng luôn có thiện cảm với nhau hơn. Nhưng tình đồng hương, đồng chí không có nghĩa là bạn phải thiên vị một cách công khai.

Vai trò của tổ chức

Thù hằn và định kiến có thể tồn tại ở mức độ cá nhân, tập thể. Mức độ cá nhân có thể là dạng như từ chối nhận một ai đó chỉ vì nguồn gốc, xuất thân của họ không vừa ý bạn. Điều này sẽ dẫn đến tính phe phái trong tổ chức, và một cơ quan như vậy khó mà tồn tại được trong môi trường cạnh tranh khắc nghiệt ngày nay.

Chính sách luôn bắt đầu từ trên. Do vậy, muốn loại bỏ nó bạn phải đi từ ban lãnh đạo xuống.

Làm cho người khác nhận thức rõ tác hại của định kiến là một bước đi tốt. Bạn cũng có thể vận dụng lòng thương cảm, đặt ra các câu hỏi như, “Bạn nghĩ như thế nào về việc đó?”, “Bạn sẽ làm gì nếu ở vào vị trí của họ?”, cách tiếp cận này cũng sẽ giúp ích rất nhiều. Nó tạo ra các suy nghĩ tích cực hơn cho đối tượng về phía nhóm người mà họ đang định kiến.

Dù sao thì bạn cũng không bao giờ được thỏa hiệp, và cần phải loại trừ ngay khi nó bắt đầu.

Nên nhớ, chiến đấu và loại bỏ định kiến, thù hằn, bất công sẽ tạo ra một môi trường làm việc tốt đẹp hơn, hào hứng hơn. Có thể bạn là người nằm ở nhóm thượng đẳng hôm nay, nhưng chẳng có gì đảm bảo mai này bạn không bị rơi vào nhóm bị định kiến cả.

Trực giác và linh cảm

Bạn có thể gọi đó là giác quan thứ sáu, linh cảm, hay bất kì điều gì khác; đơn giản là có những lúc bạn sẽ có một linh cảm rất lạ lùng rằng dự án này sẽ thành công, hoặc bản hợp đồng này quá béo bở, cũng có thể đó chỉ là một dự báo về tương lai – tốt có, xấu có, tệ hại có. Rất nhiều diễn viên – phải đến 90% – cho rằng họ đoạt giải Nobel là nhờ linh cảm của mình.

Khi tìm mua nhà, và bạn đã xem qua rất nhiều nhưng vẫn chưa tìm được cái nào ưng ý, thế rồi, đột nhiên bạn thấy một mẫu tin quảng cáo, và có linh cảm rằng: nó đây rồi, mình nên mua nó. Linh cảm này có lẽ chính là sự tổng hòa các kinh nghiệm mà chúng ta có được. Những con số, những thống kê không thể nào giúp chúng ta đưa ra quyết định được, nhưng linh cảm lại có thể.

Các công cụ quản trị có thể phân tích dữ liệu và đưa ra giải pháp cho bạn, nhưng vấn đề đó phải thật đơn giản, những tình huống dạng như “Nếu... thì...”. Nhưng ngày nay những vấn đề chúng ta gặp phải thường rất phức tạp và thay đổi không ngừng. Bạn khó mà phân loại rõ ràng chúng vào các nhóm để phân tích. Khi gặp trường hợp này, các nhà quản trị, đặc biệt là lãnh đạo cấp cao, thường sẽ đưa ra quyết định dựa theo linh cảm.

Đây là vấn đề biết lắng nghe trái tim mình mách bảo. Khi có điều gì đó không ổn, trái tim sẽ thông báo cho bạn bằng cách làm bạn thấy “là lạ”. Cái đó ta gọi là bất an.

Giờ đây linh cảm đã trở thành một trong những khả năng thiên bẩm trong quá trình sáng tạo, quyết định và giải quyết vấn đề. Có những CEO của các tập đoàn xuyên quốc gia chỉ việc ghé thăm và quan sát cử chỉ của nhân viên ở đó là đủ để đánh giá chất lượng hoạt động rồi. Linh cảm, như cách chúng ta thường gọi, chính là sự tổng hòa của kinh nghiệm và tri thức của họ.

Một người sáng suốt cần phải biết cách kết hợp các phân tích lí tính cùng với phần cảm tính của mình để đưa ra kết luận.

Đầu tàu

Khi nắm quyền lực trong tay, chúng ta luôn cảm thấy mình hoàn toàn có đủ khả năng khiến mọi người phải nghe theo. Chúng ta cho rằng mình có khả năng lay chuyển họ. Thế nhưng suy nghĩ tác động đến những người ở ngoài vòng quyền lực đã bao giờ xuất hiện trong đầu bạn chưa? Họ là những người bạn không thể kiểm soát, và chính việc tìm cách tác động đến họ mới là bài kiểm tra kĩ năng hữu hiệu nhất.

Nếu xung quanh bạn toát lên sự ấn tượng, đến mức nhân viên các phòng ban khác cũng thường tìm đến kể chuyện và nhờ bạn đưa ra lời khuyên thì nghĩa là bạn đã thành công rồi đấy. Tôi dùng từ ấn tượng ở đây là để chỉ sự tôn trọng tuyệt đối từ phía mọi người, ai ai cũng ngưỡng mộ và xem bạn là đầu tàu.

Khi bạn luôn muốn điều tốt cho những người xung quanh mình, và họ thật sự tin tưởng bạn, thì bạn sẽ trở thành một đầu tàu.

Gandhi đã từng vận động hàng triệu người dân Ấn Độ đứng dậy chống lại đế quốc Anh, mặc dù ông ấy không hề có quyền lực gì đối với họ. Ông ấy không phải tổng thống, cũng chẳng phải thủ tướng.

Tập cho mình thói quen gây ảnh hưởng lên những người ở ngoài tầm kiểm soát của bạn. Nó sẽ là những kinh nghiệm rất hữu ích. Giả sử có 10 người đang tranh cãi nảy lửa, chẳng ai chịu nghe ai nhưng bạn lại có thể giúp họ giải quyết được vấn đề, hàn gắn mối quan hệ thì điều đó rất tốt. Vì đây là vấn đề thiên về cảm tính nên quyền lực chẳng có giá trị gì ở đây cả. Bạn hãy vận dụng kĩ năng giao tiếp của mình để liên kết đúng lúc, đúng đối tượng. Hãy thực hiện điều này ở nơi bạn sinh sống, với hàng xóm, hoặc các phòng ban khác trong công ty, thậm chí là ở nơi công cộng.

Nhiều người trong chúng ta không làm điều này, nhiều người khác không muốn làm, số còn

lại cho rằng không thể làm, nhưng tôi chắc chắn rằng nếu muốn, ai cũng làm được cả. Biết cách làm rung động trái tim người khác, bạn sẽ vươn đến những thành công không thể tưởng tượng.

Cũng cần nhớ rằng khi đưa ra một quyết định, bạn phải tiếp cận theo hướng cân bằng – cân bằng giữa bộ não và con tim, theo kiểu 50-50. Hầu hết các trường hợp, bạn sẽ cần cân bằng được cảm xúc và lí trí để đưa ra được quyết định tối ưu. Nhưng cũng có lúc bạn nên thể hiện sự cảm thông – và đó là khi nên lắng nghe trái tim nhiều hơn lí trí. Rồi khi bạn phải quyết đoán thì lại cần đến lí trí nhiều hơn con tim. Đừng bao giờ quá nghiêng về một phía, điều đó sẽ phản tác dụng, hãy dựa vào tình huống cũng như cân nhắc đối tượng để đưa ra quyết định cuối cùng.

TÓM TẮT

Xã hội chúng ta đang sinh sống đã có những biến đổi to lớn. Kỹ thuật công nghệ và tính cạnh tranh cao mở ra những chân trời mới. Sức mạnh nguồn nhân lực, cũng như kỹ năng làm việc nhóm chính là chìa khóa cho thời đại hỗn loạn này. Tôn giáo và văn hóa đóng vai trò rất quan trọng trong việc định hình quốc gia. Do có quá nhiều sức ép, cũng như mục tiêu, mà chúng ta ngày càng phải đối mặt với áp lực kể cả khi làm việc lẫn lúc đã về nhà.

Vai trò của người lãnh đạo, cũng vì vậy phải thay đổi từ dạng cứng rắn, mạnh mẽ sang biết thấu hiểu, và quan tâm đến mọi người, làm chỗ dựa cho họ. Nếu muốn phát huy hết tiềm năng, bạn phải mang sức sáng tạo đến tổ chức hãy suy nghĩ bằng trái tim. Khi giao tiếp với người khác, hãy lưu ý đến cảm xúc của họ, cố gắng hiểu cách họ nghĩ và đáp lại lời bình luận của họ. Luôn vận dụng cảm xúc vào việc ứng xử với đồng nghiệp, cấp trên, cũng như cấp dưới. Luôn can trọng trong giao tiếp.

Biết cách vận dụng cảm xúc sẽ luôn có lợi hơn là chỉ dựa vào lí trí và logic. Hãy nhớ rằng mỗi quyết định bạn đưa ra luôn gây ảnh hưởng, bằng cách này hay cách khác, đến mọi người. Khi giải quyết các vấn đề, bạn không thể hoạt động như một cái máy. Người tốt luôn được yêu mến và tôn trọng hơn. Đừng đối xử tệ bạc với ai, vì chắc chắn mọi người sẽ quay sang ghét bỏ bạn.

Định kiến và thù hằn vẫn đang là những vấn đề nhức nhối trong xã hội chúng ta. Giai cấp, màu da, tôn giáo vẫn là những thứ khiến con người bị chia rẽ, hệt như 500 năm về trước. Vậy thì chúng ta tiến bộ hơn ở chỗ nào? Định kiến suốt một thời gian dài sẽ gây ra thù hằn và đó cũng chính là nguồn gốc của bạo lực, khủng bố.

“Tôi không bao giờ để nhà trường áp đặt điều gì lên mình cả.”

– Mark Twain

Định kiến, bất công trong tập thể, nhất là nếu nó xoay quanh màu da, đẳng cấp, hay tôn giáo, cần phải được loại bỏ ngay lập tức. Nên nhớ, mọi chuyện đều bắt đầu từ bộ máy lãnh đạo, do vậy cần phải hành động từ cấp cao. Nếu không được giải quyết đúng lúc, nó sẽ trở thành đại dịch trong cả tổ chức.

Trái tim sẽ giao tiếp với bạn bằng linh cảm. Và khi trái tim lên tiếng, hãy nghe theo, nó biết nhiều điều hơn bạn nghĩ đấy. Hãy học cách dùng trái tim mình để kết nối với người khác và gây ảnh hưởng lên họ, nhất là với các đối tượng ở ngoài tầm kiểm soát. Tập cho mình thói

quen tác động lên cảm xúc của những người xung quanh.

Luôn phấn đấu trở thành người giỏi nhất:

“Nếu không thể làm cây thông trên đỉnh đồi, hãy trở thành một bụi cây dưới thung lũng, nhưng đó phải là bụi cây đẹp nhất, tốt nhất. Hãy làm một bụi cây hoa, nếu không thể làm một cái cây; nếu không thể làm bụi cây, hãy làm bụi cỏ. Không chạy được trên đường cao tốc, thì hãy nghĩ đến đường ray, không chiếu sáng như mặt trời, thì lấp lánh như vì sao; kích thước không quan trọng – nhưng phải luôn phấn đấu.”

– Douglas Mallock⁽²⁾

BẢN ĐỒ CÁ NHÂN

1. Tự hứa với bản thân rằng sẽ luôn cân bằng giữa lí trí, và trái tim khi đưa ra các quyết định.
2. Luôn cảm thông và biết nhìn nhận ở góc độ của người khác.
3. Đảm bảo rằng bạn không bao giờ mang công việc về nhà và ngược lại.
4. Hứa với bản thân rằng sẽ không trở thành cái gai trong mắt mọi người, nếu có ngày nắm quyền lực trong tay.
5. Nếu nắm quyền lực trong tay, bạn sẽ luôn là chỗ dựa cho thuộc cấp của mình.
6. Hãy hứa rằng bạn sẽ không bao giờ bắt công hay định kiến người khác chỉ vì tôn giáo, màu da, hay đẳng cấp của họ.

LỜI KẾT

“Đôi khi con người vấp phải sự thật, nhưng đa phần họ đứng dậy và tiếp tục tiến lên như không có gì xảy ra.”

– Winston Churchill

Con người đang sống trong một thế kỉ mới với những vấn đề nhức nhối. Xã hội thịnh vượng của chúng ta đang trong cơn đau yếu, không phải chỉ về thể chất mà còn là sự thoái trào về mặt tinh thần. Trong số đó, phần tinh thần đang gặp nhiều vấn đề cần giải quyết hơn thể chất.

Xu hướng Âu hóa lan tràn các phương tiện truyền thông, đời sống đã có của ăn của để, sự ham muốn vật chất kết hợp với xu hướng chạy theo số đông, cơ cấu gia đình truyền thống bị phá vỡ, ít có thời gian chăm sóc bố mẹ là những yếu tố khiến cho cuộc sống của chúng ta ngày càng xuống dốc.

Thế hệ mới đang ngày càng sống nhanh hơn, vội vã hơn, kiếm tìm những con đường tắt dẫn tới thành công. Điều đó dẫn đến tình trạng nhẩy việc, các cuộc đua tranh khốc liệt vào một vị trí nào đó khiến cho con người ngày càng thu mình lại, sống chỉ biết bản thân, xa cách với bạn bè, vô cảm trước cấp dưới và hòa nhau chỉ trích cấp trên. Họ không quan tâm mình làm cho công ty nào hay sống với ai. Tình bạn, mối dây liên kết giữa các thành viên trong gia đình, lòng yêu nước, tinh thần hi sinh và sự gắn bó dường như đã trở thành những thứ cũ kĩ và lỗi thời. Chúng ta đang trên đường xây dựng một thế giới có tất cả mọi thứ, chỉ trừ trái tim.

Kết quả là, lực lượng lao động ngày càng tỏ ra thiếu sự nhạy cảm cần thiết và ở mức thấp về Trí tuệ xúc cảm, họ trở nên lạnh lùng và ích kỷ. Trước kia, hiện tượng này đã xuất hiện tại những nước đã phát triển và giờ thì nó đã nhanh chóng lan sang những quốc gia đang phát triển.

“Ngày nay, con người biết đến giá cả của mọi thứ nhưng chẳng biết được giá trị của thứ gì cả.”

– Oscar Wilde

Những quốc gia đang phát triển mà đặc biệt là các quốc gia ở châu Á vốn có truyền thống giàu văn hóa và đánh giá cao giá trị của con người nên phát triển di sản văn hóa của họ.

Các nước này hoàn toàn có thể học hỏi và tiếp thu những giá trị tốt đẹp từ các nước phương Tây như sự chuyên nghiệp, coi trọng thời gian, sự trung thực trong kinh doanh, cần mẫn và cầu toàn, tuy nhiên nên biết giữ lại các giá trị văn hóa truyền thống tốt đẹp của dân tộc. Khi chúng ta có được sự kết hợp cân bằng giữa các giá trị truyền thống mạnh mẽ và trình độ phát triển cao như của các nước châu Âu thì đất nước sẽ có động lực để thúc đẩy phát triển mà không sợ xã hội đi xuống.

Chúng ta cần phải xây dựng được thế hệ những con người tuyệt vời, những tổ chức tuyệt vời. Gạch đá xi-măng không thể nào tạo nên được những tập thể, những tổ chức tốt. Một công ty tốt phải được chung tay xây dựng lên từ những cá nhân tuyệt vời, những người biết quan tâm lo lắng cho người khác, những người thật lòng muốn cống hiến, phát triển công ty.

Hãy đầu tư vào một tinh thần văn hóa tổ chức mạnh mẽ dài lâu, thấm nhuần đến từng nhân viên trong công ty, đó sẽ là câu thần chú đem đến thành công và sự bền vững của công ty bạn. Xây dựng niềm tin, quan tâm lẫn nhau và tinh thần lãnh đạo mẫu mực, nhấn mạnh vào những con người có sự cống hiến tận tụy cho công ty là những chiến lược đã được các nhà lãnh đạo cấp cao thực hiện để tạo nên những tổ chức mạnh mẽ, phát triển bền vững. Đừng lo lắng quá nhiều về các kĩ năng chuyên môn, kiến thức chuyên ngành hay các vấn đề thuộc bộ phận quản lí. Hãy cứ tiếp tục đi theo con đường đúng đắn và đánh giá cao các đức tính tốt đẹp của con người. Hãy nhớ rằng, người ta có thể chấp nhận một kĩ sư với khả năng chuyên môn chưa đầy 10% vào làm việc chứ không bao giờ chấp nhận một người có mức độ nhân tính chỉ dưới 10%.

Những người ở vị trí lãnh đạo cần hiểu được những gì có thể thúc đẩy và thổi nguồn nhiệt huyết vào con người và bộ máy của tổ chức. Người ta có thể dễ dàng bắt chước một quy trình làm việc, một thủ tục, một chính sách, lấy được một chứng chỉ, nhưng văn hóa tổ chức thì không. Nó phải được tạo nên và không ngừng vun đắp, bồi dưỡng trong từng nhân viên. Những tổ chức có được bản sắc văn hóa riêng bền vững cũng giống như tấm bằng công nhận độc quyền không thể bị bắt chước. Những tổ chức như vậy sẽ luôn nổi bật và có được sự thể hiện xuất sắc qua chuỗi giá trị riêng. Lực lượng quân đội trên thế giới là những tổ chức như vậy, họ đã xây dựng được những phong tục, truyền thống mang đậm sắc thái riêng, cùng những qui tắc đạo đức mang tính thực tiễn cao dù không được viết ra dưới bất kì hình thức văn bản nào. Và họ đã đứng vững qua sự thử thách của thời gian. Đó cũng là lí do vì sao mà tình đồng đội, sự thân thuộc, gần gũi và tinh thần sẵn sàng hi sinh vì nhau được đẩy lên rất cao trong quân đội, bất kể nam hay nữ quân nhân. Họ chính là biểu tượng của một tổ chức đồng nhất, mạnh mẽ và vững chắc.

“Lòng tham không đáy.”

– Lão Tử

Khi một người đã đến tuổi nào đó, bạn sẽ khó lòng thay đổi được con người họ, bởi điều này cần phải được thực hiện từ khi còn trẻ. Chúng ta cần xây dựng môi trường giáo dục ở nhà trường thành một nơi nâng cao Trí tuệ xúc cảm cho những đứa trẻ, trang bị cho chúng những kĩ năng mềm và một trái tim biết yêu thương. Những đứa trẻ tình cảm thường có kết quả học tập trên trường lớp cao hơn. Các giáo viên cũng cần tự xem xét bản thân để có được những thái độ tích cực qua đạo đức nghề nghiệp, từ đó thúc đẩy sự phát triển của học sinh và được học sinh kính trọng.

Các bậc cha mẹ cũng là những người có thể tạo nên sự khác biệt trong quá trình phát triển xã hội. Họ cần dành nhiều thời gian hơn cho con cái để giáo dục chúng về những thói quen cần thiết và cơ bản như tính kiên nhẫn, bền bỉ, tôn trọng lẫn nhau, đề cao lẽ phải, trên hết là lòng tự tôn và tự trọng. Thay vì tìm lối tắt, dựa dẫm vào nhà trường hay dùng quyền uy của những bậc làm cha mẹ để ép buộc con cái, hãy để chúng học cách bảo vệ bản thân và hân hoan với thành quả của mình. Nhưng thật không may là không mấy người có thể làm được như thế. Các bậc cha mẹ thường trông giữ con cái của họ quá chặt và hay khuyến khích bọn trẻ tìm lối tắt để có được thành công, đôi khi còn lách luật và quá đề cao khả năng của mình cho dù họ có làm được hay không làm được.

Hệ thống giá trị của chúng ta dường như đang xói mòn dần đi trên tất cả mọi mặt. Chúng ta cần chung tay xây dựng và phục hồi lại chúng – trong các tổ chức, trường học và cả trong quy mô gia đình.

Mỗi cá nhân đều cần tự cải thiện bản thân, đó cũng là sự đóng góp lớn lao góp phần làm giảm đi tình trạng thoái trào của xã hội. Sự thay đổi ấy phải được bắt nguồn từ bên trong mỗi con người. Vì vậy, hãy quan tâm đến bản thân hơn, rồi mọi chuyện sẽ được giải quyết. Ngoài các giá trị và phần tốt đẹp của nhân cách, hãy để ý cả đến cuộc sống tinh thần của mình, làm sao để đời sống của bạn luôn khiến bạn hài lòng.

Cuộc sống giống như một quả trứng – mỗi người chỉ có một quả duy nhất mà thôi. Bạn có thể muốn biến nó thành món trứng ốp-la, trứng bác, trứng luộc hay trứng rán tùy thích. Hãy làm sao để cuộc sống của bạn luôn tích cực và sống thật với chính mình – bởi dù sao thì đó cũng là khoảng thời gian mà bạn sẽ phải đi đến cuối con đường.

Đôi khi, hãy biết điểm dừng để nhìn lại những gì bạn đã làm, những gì đã thu hút bạn và những gì khiến bạn hài lòng. Ngoài ra, hãy suy ngẫm về những việc mà bạn không thích nhưng vẫn phải làm bởi mọi người đều như vậy, hoặc có ai đó bảo bạn làm vậy. Hãy học từ quá khứ, từ những sai lầm đã khiến bạn phải thốt lên, “Ước gì mình đã làm thế” hay “Ước gì mình đã không làm như vậy.” Sau đó hãy hiện thực hóa những điều bạn mong muốn và đừng để những sai lầm trong quá khứ cản bước tiến của mình, rồi bạn sẽ thấy hài lòng với cuộc sống hơn nữa.

“Đừng vì sợ hãi mà biến sai lầm thành tội lỗi.”

– Khổng Tử

Nếu bạn đang phải gồng mình lên quá mức, hãy tự hỏi bản thân rằng, “Mình làm như thế để làm gì?” Câu hỏi này không có nghĩa là một cái cớ để chúng ta trở nên lười biếng không làm việc nữa. Ý nghĩa của nó là bạn cần hiểu được sự khác nhau giữa chăm chỉ và làm việc quá sức, mặc dù ranh giới giữa chúng rất mỏng manh. Điều quan trọng là hãy nỗ lực tìm ra ranh giới ấy để có thể cân bằng giữa công việc và cuộc sống. Theo cách đó, bạn sẽ có được một cuộc sống dễ chịu hơn cả khi làm việc, khi ở ngoài xã hội, trong gia đình và với bản thân.

Hãy sống một cách sáng tạo và luôn đổi mới. Suy nghĩ khác đi, thay đổi các quy tắc và lập nên một thời gian biểu mới. Hãy thử những điều mới mẻ chưa ai thử. Vận dụng sự sáng tạo vào cuộc sống để có được những trải nghiệm phong phú hơn có thể thỏa mãn bản thân bạn. Hãy nhớ rằng, sáng tạo không chỉ giới hạn trong những lĩnh vực như hội họa, văn chương hay thơ ca mà cách bạn ứng xử với mọi người như thế nào cho phải cũng là một sự sáng tạo. Cách đối phó với các tình huống khác nhau trong cuộc sống tốt hơn những người khác cũng là sự sáng tạo. Biết giải quyết mâu thuẫn cũng là sự sáng tạo. Biết kiểm soát bản thân có hiệu quả và đón nhận cuộc sống, cũng là sự sáng tạo.

Hãy vận dụng các khả năng kì diệu mà chúng ta có để có được một cuộc sống ý nghĩa hơn, tràn đầy niềm vui và hạnh phúc, để sao cho khi cuối ngày nhìn lại, bạn sẽ không phải hối hận điều gì.

Hãy nhớ đến lời cầu nguyện tuyệt vời này:

“Lạy Chúa lòng lành, xin hãy ban cho con, bạn bè con, đối thủ của con sức mạnh, để chúng con

xứng đáng với môn thể thao đầy vinh quang này. Ôn Người.”

Chia sẻ ebook : <http://downloadsachmienphi.com/>

Tham gia cộng đồng chia sẻ sách :

Fanpage : <https://www.facebook.com/downloadsachfree>

Cộng đồng Google : <http://bit.ly/downloadsach>