

MULTI-MILLION COPY BESTSELLING AUTHOR

TONY  
BUZAN

The Power of  
**Social  
Intelligence**

10 ways to tap into your social genius

SỨC MẠNH CỦA  
TRÍ TUỆ XÃ HỘI

First News



NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP TP. HỒ CHÍ MINH

# Mục lục

[Chương 1](#)

[Chương 2](#)

[Chương 3](#)

[Chương 4](#)

[Chương 5](#)

[Chương 6](#)

[Chương 7](#)

[Chương 8](#)

[Chương 9](#)

[Chương 10](#)

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>

# Chương 1

## Trí tuệ xã hội là gì & Tầm quan trọng của trí tuệ xã hội?

■ Cứ nghĩ đến việc bước vào một bữa tiệc với toàn người lạ là bạn lại cảm thấy kinh hãi?

■ Cứ nghĩ đến việc bắt chuyện với gia đình nhà vợ/chồng tương lai là bạn cứ như “gà mắc tóc”?

■ Khi được giới thiệu với một nhóm người mới, có bao giờ bạn quên ngay tên của họ và lắp bắp không “moi” ra được điều gì để nói?

■ Bạn muốn tạo ấn tượng tốt trong buổi phỏng vấn tìm việc nhưng lại cảm thấy căng thẳng đến nỗi không thể thốt nên lời?

■ Bạn ao ước mình có thể trò chuyện vui vẻ với mọi người và dễ kết bạn?

Nếu rơi vào bất kỳ tình huống nào nêu trên hoặc nếu Trí tuệ Xã hội của bạn còn thấp, quyển sách này đặc biệt dành riêng cho bạn.

Trí tuệ Xã hội đơn giản là khả năng giao tiếp một cách hòa hợp với mọi người xung quanh. Suy cho cùng, con người cũng chỉ là một loài *có tính quần thể*, thế nên khả năng tương giao là điều mang ý nghĩa sống còn để chúng ta có thể sống chan hòa, hạnh phúc trong tập thể.

## Định nghĩa Trí tuệ Xã hội

Thành thực mà nói, hầu như ai trong chúng ta cũng sẽ thừa nhận rằng nhờ có những kỹ năng xã hội mà chúng ta mới có thể nhanh chóng tạo được hình ảnh lịch thiệp trong mắt người khác. Và để nâng cao Trí tuệ Xã hội, ta cần trau dồi thêm rất nhiều kỹ năng như thế.

Đầu tiên, bạn cần có khả năng tương giao với từng người, nhóm nhỏ, rồi nhóm lớn và sau đó là nhóm lớn hơn nữa. Đây là sự giao tiếp từ não bộ đến não bộ. Bộ não con người là cơ quan phức tạp nhất, tinh vi nhất và ẩn chứa nhiều sức mạnh nhất trong Vũ trụ. Tương giao với bản thân đã là một nhiệm vụ khó khăn, thế nên việc cùng lúc tương giao thành công với nhiều người (những bộ não khác) chính là biểu hiện của thiên tài!

Những người mạnh về Trí tuệ Xã hội có khả năng vận dụng toàn bộ sức mạnh của trí não và ngôn ngữ cơ thể mình để giao tiếp và hiểu ngôn ngữ cơ thể người khác. Họ biết cách xây dựng và duy trì tình bạn. Đồng thời họ luôn có thái độ khích lệ người khác tiến bộ, sáng tạo hơn, cởi mở giao tiếp và sống thân ái với mọi người.

Loại hình trí thông minh vô cùng quan trọng này còn có thể giúp bạn lèo lái cuộc sống của mình vượt qua những “ghềnh thác” đầy hung hãn – đó là những xung đột, những sai lầm và hạn chế.

Làm chủ tất cả những kỹ năng này, người có Trí tuệ Xã hội trở thành bậc thầy về giao tiếp và lắng nghe, có khả năng kết nối với cả thế giới rộng lớn. Người có Trí tuệ Xã hội luôn dễ chịu với tất cả mọi người thuộc mọi tầng lớp, tuổi tác, văn hóa, địa vị, và quan trọng hơn hết là có khả năng làm cho mọi người cảm thấy thoải mái, dễ chịu khi tiếp xúc với mình.

Nhà quản lý cần có Trí tuệ Xã hội để điều hành công việc hiệu quả hơn. Thật ra, nhân viên bán hàng, nhân viên lễ tân, giáo viên, bác sĩ, nhân viên xã hội... bất kỳ ai đảm đương công việc tiếp xúc với con người thì đều cần đến Trí tuệ Xã hội! Đây là một trong những loại hình trí thông minh quan trọng và hữu ích nhất. Thật đáng mừng là ta hoàn toàn có thể trau dồi loại trí thông minh này!

## Nhận ra những mặt mạnh và mặt hạn chế của bản thân trong tương tác xã hội

Hãy lấy một tờ giấy lớn, dành ra vài phút để ghi lại những lĩnh vực trong cuộc sống – cả cuộc sống gia đình và công việc – mà bạn nghĩ rằng đó chính là ưu điểm hoặc nhược điểm của mình.

Thật ngạc nhiên khi rất nhiều chuyên gia và doanh nhân thành đạt lại cảm thấy trò chuyện với người khác là một công việc khó khăn!

Những lĩnh vực bạn đang nghĩ đến có thể là:

- Lắng nghe người khác
- Tán gẫu xã giao
- Nhận biết cảm xúc của người khác
- “Góp một tay”, hoặc trao đổi ý tưởng
- Có thái độ tích cực về bản thân
- Có thái độ tích cực về người khác
- Xử lý êm đẹp những tình huống lúng túng, ngỡ ngàng
- Xây dựng mối quan hệ hòa hợp với mọi người
- Tỏ rõ lập trường của mình trước đám đông – với những lý do chính đáng!

Câu chuyện cảnh báo về Trí tuệ Xã hội – phần 1

Khi còn là một cậu thiếu niên, tôi nghĩ rằng để được yêu thích, tôi cần phải “khôn khéo” và có thân hình vạm vỡ. Tôi tích cực tham dự các sự kiện xã hội (như tiệc tùng, họp mặt...) để phô trương chỉ số thông minh (IQ, Intelligence Quotient) của mình, phân tích lỗi lầm của người khác, tham gia các cuộc thảo luận chỉ để chứng minh tôi đúng còn “đối thủ” của tôi thì sai, và khoe khoang cơ thể vạm vỡ (nhưng kém linh hoạt!).

Nghe người khác bảo IQ cao và thân hình vạm vỡ là con đường dẫn đến thành công, tôi choáng váng khi nhắm đếm lại số lượng “kẻ thù” mà tôi vô tình tạo ra do bộ dạng “thông minh” mà thiếu hẳn tình bạn chân thành của mình.

Rồi bố tôi đã giúp tôi nhận ra rằng chiến thắng trong các cuộc tranh luận không thể là con đường dẫn đến thành công về mặt xã hội. Có lần tôi đã chiến thắng trong một cuộc đấu khẩu, nhưng đồng thời cũng thất bại trong việc cứu vãn tình bạn.

Tôi bắt đầu quan sát những người thành công hơn hẳn tôi về mặt xã hội. Tôi nhận thấy họ đang làm nhiều điều hoàn toàn trái ngược với tôi khi đó.

Những người được yêu mến nhất (và hạnh phúc nhất!) trông luôn tươi tắn, vui vẻ và khéo nói đùa, chọc cười người khác (Tôi “không thể” làm được như vậy!). Tính tình họ thoải mái, cởi mở, tự tin biểu đạt cảm xúc, hào hiệp và thường tránh tranh cãi. Đối với tâm hồn thiếu niên nhạy cảm của tôi khi đó, không gì khổ sở hơn khi thấy họ lúc nào cũng thoải mái, tự tin và thành công trong chuyện yêu đương hơn tôi!

Như vậy IQ và cơ bắp không phải là những điểm mạnh duy nhất tôi cần phát triển nếu muốn thành công về mặt xã hội. Tôi còn phải trau dồi thêm những kỹ năng vô cùng quan trọng khác để có thể thấu hiểu và tương tác hiệu quả với mọi người.

Quyển sách này sẽ đưa bạn thoát khỏi những rắc rối như tôi từng trải qua, đồng thời nhanh chóng mang đến cho bạn phần thưởng vô giá – cuộc sống yên vui, sức khỏe, của cải... – khi làm chủ loại hình trí tuệ tuyệt vời này. Không chỉ riêng bạn, mà những người xung quanh đều được lợi.

### **Sống chan hòa – “Liều thuốc” chữa bệnh cảm lạnh!**

Nhà tâm lý học Sheldon Cohen, thuộc trường Đại học Carnegie Mellon, đã chứng thực những nghiên cứu trước đây khi cho rằng đồng nghiệp, người thân, bạn bè và người yêu giữ vai trò như là “nhóm hộ vệ” giúp bạn phòng ngừa chứng cảm mạo thông thường, đồng thời những ai có đời sống xã hội tích cực hơn thì sẽ khỏe mạnh và sống lâu hơn. Theo ông, bên cạnh số

lượng thì tính đa dạng của mối quan hệ xã hội cũng rất quan trọng. Cohen và các cộng sự đã tiến hành thử nghiệm với 151 phụ nữ và 125 đàn ông, yêu cầu họ liệt kê tất cả những người mà họ có liên lạc ít nhất là hai tuần một lần. Ngoài số lượng người liên lạc, họ còn phải cho biết tính đa dạng của các mối quan hệ xã hội, phân theo 12 nhóm như: hàng xóm, đồng nghiệp, bố mẹ, bạn đời, v.v. Sau đó những đối tượng nghiên cứu này bị cho phơi nhiễm virus gây cảm lạnh. Tỷ lệ lây nhiễm được nhóm nghiên cứu ghi nhận lại. Kết quả cho thấy 62% số người không có nhiều mối quan hệ xã hội có dấu hiệu bị cảm lạnh, trong khi tỷ lệ này ở nhóm người có ít nhất từ 6 nhóm quan hệ chỉ là 35%. Từ đó, Cohen kết luận rằng một trong những nguyên nhân làm gia tăng khả năng miễn dịch ở nhóm sau chính là *cảm giác vui vẻ, thoải mái* do mối quan hệ xã hội đa dạng mang lại.

## **Tổng quan về Sức mạnh của Trí tuệ Xã hội**

**Sức mạnh của Trí tuệ Xã hội** được chia thành 10 chương tiếp nối nhau để giúp bạn nhanh chóng nâng cao Trí tuệ Xã hội của mình trong quá trình đọc sách. Chương 1 đã giúp bạn hiểu biết sơ lược về tầm quan trọng và sức mạnh tiềm tàng của Trí tuệ Xã hội. Sau đây là tổng quan nội dung phần còn lại của quyển sách.

### **Chương 2: Khám phá và làm chủ Ngôn ngữ Cơ thể**

Ngôn ngữ cơ thể chiếm hơn một nửa hoạt động giao tiếp của chúng ta. Trong chương này, tôi sẽ lý giải cách bạn phóng chiếu hình ảnh về bản thân thông qua ngôn ngữ cơ thể như thế nào, đồng thời hiểu người khác qua ngôn ngữ cơ thể của họ.

Cơ thể người là một “nhạc cụ” tuyệt vời tấu nên “khúc nhạc giao tiếp” theo nhiều cách rất tinh tế. Một khi đã biết chơi thành thạo loại nhạc cụ này, bạn sẽ nhận được những phần thưởng to lớn, thiết thực cho đời sống xã hội của bạn.

### **Chương 3: Nghệ thuật lắng nghe**

Người có Trí tuệ Xã hội không phải là người nói nhiều mà là người lắng nghe hiệu quả. Chương này sẽ giới thiệu về nghệ thuật lắng nghe, trình bày những cách thức giúp bạn trở thành bậc thầy giao tiếp nhờ... nói ít! Hãy nhớ, không phải ngẫu nhiên mà chúng ta có hai lỗ tai và một cái miệng!

### **Chương 4: Nghệ thuật xây dựng mối quan hệ**

Ai cũng có mục tiêu mang tính bản năng là kết bạn, có sức ảnh hưởng đến người khác, được yêu quý, giao tiếp dễ dàng, thương lượng thành công, và quản lý những mối quan hệ xã hội sao cho mang lại kết quả mong muốn. Hãy tiếp tục đọc và tìm hiểu những người thành công trong xã hội đã đạt được tất cả những điều này như thế nào.

### **Chương 5: Tỏa sáng giữa đám đông**

Chương này sẽ chỉ cho bạn cách tỏa sáng giữa đám đông và cách sử dụng khả năng trí não của bạn để gây ấn tượng với người khác trong những buổi họp mặt xã giao!

### **Chương 6: Thái độ sẽ quyết định tất cả!**

Thái độ không chỉ ảnh hưởng sâu sắc đến hành vi của bạn, mà còn tác động đến hành vi của những người xung quanh và đến cả những người khác mà họ tương tác. Hiệu ứng “sóng lan truyền” này cứ tiếp diễn và lan rộng ra toàn thế giới. Sự tự tin của bạn chính là bí quyết giúp tạo dựng mối quan hệ. Tôi sẽ giải thích ảnh hưởng của áp lực đồng đẳng và tiết lộ một trong những điều quan trọng nhất mà bạn có thể truyền lại cho con cái.

### **Chương 7: Thương lượng – Nghệ thuật Đắc nhân tâm**

Dựa vào đâu để biết chắc chắn rằng trong bất kỳ cuộc thương lượng nào, cả hai bên đều hài lòng với kết quả đạt được? Làm thế nào để giải quyết những bất đồng một cách thân tình? Chương này sẽ “bật mí” cho bạn những điều bạn cần thực hiện!

### **Chương 8: Phong thái xã hội**

Những điệu bộ, hành vi tưởng chừng nhỏ nhặt, đơn giản nhưng có thể cho biết Trí tuệ Xã hội của một người lớn mạnh đến mức nào. Chương này sẽ giúp bạn hiểu ý nghĩa của mỗi điệu bộ, cử chỉ và cách vận dụng chúng để mang đến lợi ích cho bạn.

## **Chương 9: Kim chỉ nam cho sự thành công xã hội**

Trí tuệ Xã hội phát triển chắc chắn sẽ mang đến cho bạn một địa vị và sức ảnh hưởng cao trong xã hội. Hãy áp dụng mọi điều học được từ đây để có thể đón bắt thành công trong tương lai. Chương này sẽ giới thiệu đến bạn một Ngôi sao Trí tuệ Xã hội, một đại diện tiêu biểu thể hiện sức mạnh và những phẩm chất của Trí tuệ Xã hội.

## **Chương 10 – Sức mạnh của 10 loại hình trí thông minh**

Trong chương cuối, tôi sẽ giới thiệu những loại hình trí thông minh mà chúng ta có – Trí tuệ Xã hội chỉ là một phần trong số đó – và cách các loại trí thông minh này tương tác, bổ trợ lẫn nhau như thế nào.

Để giúp bạn thêm phần hứng thú trong chuyến hành trình khám phá và chinh phục “đỉnh cao” Trí tuệ Xã hội, bên cạnh phần lý thuyết, tôi cũng sẽ đưa ra những câu trích dẫn phù hợp, các bài tập tự đánh giá, những câu chuyện minh họa hấp dẫn và những sự kiện lịch sử có liên quan. Ngoài ra, quyển sách còn có một số phần đặc trưng khác như:

### **■Bản đồ Tư duy (Mind Map)**

Đây là công cụ tư duy tuyệt vời có thể giúp bạn nhìn rõ “tấm bản đồ ý nghĩ” trong đầu bạn! Bản đồ Tư duy sử dụng tất cả những “trang thiết bị” mà bộ não bạn sử dụng hàng ngày để ghi nhận, thấu hiểu và ghi nhớ mọi thứ (như: từ ngữ, đường kẻ, màu sắc, hình ảnh...).

Bản đồ Tư duy dễ dàng áp dụng cho mọi điều, vào mọi lúc, ở mọi nơi.

Bản đồ Tư duy chính là “bạn của bộ não”!

### **■Rèn luyện Trí tuệ Xã hội**

Tất cả những chương sau đều có phần *Rèn luyện Trí tuệ Xã hội*, bao gồm những trò chơi, bài tập thú vị giúp bạn phát triển và củng cố loại trí thông minh ưu việt này.

Có thể hình dung phần này giống như “phòng tập thể hình” cho trí não, nơi bạn đến để nâng cao sức mạnh và độ linh hoạt của những “cơ bắp” Trí tuệ Xã hội!

### **■Lời khẳng định giúp củng cố Trí tuệ Xã hội**

Bằng cách thường xuyên tự lặp lại những câu khẳng định tích cực, bạn sẽ khắc ghi sâu những ý định tốt đẹp ấy trong đầu, có nhiều khả năng chuyển tư tưởng thành hành vi và theo đó là phát triển vững mạnh Trí tuệ Xã hội.

# Chương 2

## Khám phá và làm chủ ngôn ngữ cơ thể

***“Bạn có thể sử dụng bất kỳ ngôn ngữ nào, nhưng sau cùng thì chính con người bạn sẽ nói hết tất cả về bạn.”***

- Ralph Waldo Emerson

Cơ thể chúng ta được thiết kế một cách hoàn hảo cho mục đích giao tiếp giữa người với người. Rõ ràng giọng nói và ngôn từ là một phần quan trọng trong nghệ thuật và khoa học về tương tác xã hội. Tuy nhiên, cơ thể mới chính là phương tiện đóng góp nhiều nhất vào quá trình giao tiếp. Các nghiên cứu cho thấy cách ứng xử có khả năng chuyển tải đến 55% nội dung muốn truyền đạt!

Không cần đến ngôn từ, cơ thể chúng ta có thể biểu đạt chúng ta đang hạnh phúc hay buồn phiền, khỏe khoắn hay ốm đau, xa cách hay gần gũi, tự tin hay hồi hộp, nhiệt tình hay chán chường, quan tâm hay thờ ơ, cởi mở hay phòng thủ, lúng túng trong giao tế hay tự tin làm chủ tình huống.

Và dĩ nhiên, cơ thể của người khác cũng nói lên những điều tương tự về họ. Nếu thật sự chú tâm, ta sẽ có thể “đọc hiểu” người khác một cách chính xác và cảm thấy đồng cảm hơn, từ đó nâng cao Trí tuệ Xã hội của mình.

Hãy thực hiện bài tập mường tượng sau để có ngay trải nghiệm về điều này:

Hãy hình dung bạn là một diễn viên đang lột tả nỗi thống khổ, chán nản và tuyệt vọng đến tột cùng trên sân khấu.

Vào một buổi sáng, khi bạn thức dậy, người mà bạn yêu thương nhất nói với bạn rằng anh/cô ấy thấy bạn thật nhàm chán và ngớ ngẩn không thể chịu nổi, và muốn hai người đường ai nấy đi. Ngay sau đó, bạn nhận tiếp tin báo rằng người bạn thân nhất của mình đang lâm trọng bệnh. Rồi ngân hàng gọi điện đến thông báo tài khoản của bạn đã hết sạch tiền và bạn phải lập tức bán đi căn nhà mình đã sống nhiều năm qua với biết bao kỷ niệm yêu thương.

Giữa nỗi thống khổ tột cùng, hãy quan sát những gì xảy ra cho cơ thể bạn. Kiểm tra những yếu tố sau:

- Chiều cao
- Tư thế
- Sinh lực
- Mức độ linh hoạt của các giác quan
- Nhịp thở – nông, gấp hay sâu, đều, chậm rãi
- Mức độ xông xáo
- Dáo dác tìm kiếm ai đó

Bây giờ, hãy hình dung về một viễn cảnh hoàn toàn đối lập. Vào buổi sáng nọ khi bạn mới thức dậy, người mà bạn thầm thương trộm nhớ suốt nhiều năm qua tỏ vẻ rằng trong mắt anh/cô ấy, bạn là người thú vị, lôi cuốn và vui tính nhất mà người ấy từng gặp. Người bạn thân đang lâm trọng bệnh vừa hồi phục một cách thần kỳ. Và ai đó gọi đến thông báo bạn vừa trúng số độc đắc.

Một lần nữa hãy kiểm tra lại tư thế, sinh lực, mức độ xông xáo, mức độ linh hoạt của các giác quan. Hãy cảm nhận sự khác biệt!

Bài tập mường tượng bạn vừa thực hiện là ví dụ minh họa cho thấy mỗi tế bào trong cơ thể bạn giữ vai trò như là “sứ giả” truyền đạt thông tin đến mọi người. Với nhận thức này, bạn có thể bắt đầu trở thành bậc thầy về khả năng đọc ngôn ngữ cơ thể. Những khám phá từ bài tập trên đã được chứng thực trong các nghiên cứu chính thống, giống như những tình huống sau đây:



## Tình huống nghiên cứu – Quan sát và lắng nghe

Hai nhà tâm lý học Geoffrey Beattie và Heather Shovelton, thuộc trường Đại học Manchester đã phát hiện thấy rằng điều bộ cơ thể có khả năng chuyển tải một khối lượng thông tin khổng lồ. Khi nghe kể chuyện, nếu người nghe vừa lắng nghe vừa quan sát điều bộ của người nói, họ sẽ tiếp nhận được thêm 10% lượng thông tin chính xác về câu chuyện so với khi chỉ lắng nghe đơn thuần. Beattie và Shovelton kết luận: “*Điều bộ cũng có khả năng truyền đạt tốt như lời nói vậy. Cả tay và miệng đều giữ vai trò quan trọng như nhau trong việc truyền đạt thông tin*”.

## Tình huống nghiên cứu – Tế bào thần kinh phản ảnh

Một nghiên cứu thực hiện tại Mỹ cho thấy điều bộ cơ thể và lời phát biểu chỉ là hai phương thức của cùng một hệ quy trình tư duy. Cả hai đều giúp chuyển tải đến mọi người những suy nghĩ của bạn.

Joanna Iverson thuộc Đại học Missouri và người đồng nghiệp Esther Thelen đến từ Đại học Bloomington, bang Indiana, đã chỉ ra mối liên hệ trực tiếp giữa sự vận động và *nội dung truyền đạt*. Họ nhận thấy có một nhóm tế bào não gọi là *tế bào thần kinh phản ảnh (mirror neurons)*. Một nghiên cứu khác thực hiện trên loài khỉ cũng đã xác thực khám phá này.

Những tế bào thần kinh phản ảnh bị kích thích khi con khỉ thực hiện một kiểu vận động đặc thù nào đó, và cả khi nó nhìn thấy con khỉ khác thực hiện kiểu vận động tương tự. Đáng ngạc nhiên là những tế bào thần kinh phản ảnh được tìm thấy trong khu vực não bộ của khỉ lại hoàn toàn tương ứng với vùng nói(\*) ở vỏ não của con người.

### Tôi là ai?

**“Nếu bạn muốn hiểu về bản thân, hãy soi nhìn vào cách hành xử của người khác; còn nếu bạn muốn thấu hiểu người khác, hãy nhìn sâu vào trái tim mình.”**

- Friedrich von Schiller

Trí tuệ Xã hội giúp ta sống hòa hợp với mọi người, dễ dàng kết giao với nhiều kiểu người khác nhau, làm cho họ cảm thấy thoải mái khi ở bên ta, thật sự hạnh phúc khi có ta bầu bạn. Vì vậy bí mật của loại hình trí thông minh này đó là thấu hiểu chính mình.

Nếu bạn cảm thấy hài lòng về bản thân, bạn sẽ trở nên tự tin và biết rõ những giá trị, chuẩn mực của mình. Sự tự tin đó sẽ toát ra từ bạn và tác động tích cực đến những người xung quanh thông qua ngôn ngữ cơ thể.

Ngoài ra, bạn cũng có thể vận dụng sức mạnh của Trí tuệ Xã hội để tạo lợi thế cho mình, nhất là khi bạn lâm vào tình huống mà sự tự tin là điều cuối cùng bạn có thể cảm nhận! Với thế đứng vững chãi và thực hiện giao tiếp mắt, trong bạn sẽ toát ra một sự tự tin. Điều tuyệt vời là càng “nhập vai” tự tin thì bạn càng trở nên tự tin!

Tuy nhiên, cần lưu ý là đôi khi những dấu hiệu bạn phát ra ngoài chưa hẳn sẽ phát huy hiệu quả như mong muốn. Một người bạn của tôi khám phá ra rằng khi cô ấy tập trung phóng chiếu một hình ảnh cực kỳ nữ tính, cực kỳ gợi cảm về bản thân, cô không hề nghĩ rằng hình ảnh này lại được thể hiện ra ngoài theo cách hết sức khủng khiếp và đáng sợ như vậy!

### Còn bạn là ai?

Giờ bạn đã biết ngôn ngữ cơ thể có thể chuyển tải những suy nghĩ và cảm xúc thật của bạn. Và do đó, nếu bạn trở thành bậc thầy trong việc đọc ngôn ngữ cơ thể người khác – cảm nhận được liệu họ đang cảm thấy không thoải mái, chán chường, nhiệt tình, thất vọng hay lo lắng – bạn sẽ nâng cao Trí tuệ Xã hội của mình lên gấp nhiều lần.

Nghiên cứu sau sẽ chứng thực rằng những người có khả năng đọc ngôn ngữ cơ thể người khác luôn có nhiều lợi thế hơn những ai không có được khả năng này.

## Tình huống nghiên cứu – Hiểu tôi, bạn sẽ được lợi!

Chuyên gia tâm lý từ Đại học Harvard, Robert Rosenthal, đã cùng sinh viên của ông thiết kế một bài kiểm tra về khả năng đọc những tín hiệu và ngôn ngữ phi ngôn từ của cơ thể con



người. Họ thực hiện bài kiểm tra trên hơn 7.000 người đến từ Mỹ và 18 nước khác trên thế giới.

Trong quá trình kiểm tra, người tham gia được cho xem một loạt băng video về một người phụ nữ trẻ biểu lộ nhiều trạng thái cảm xúc khác nhau, như: căm thù, tức giận, an bình, mong được tha thứ, tình mẫu tử, biết ơn và đam mê.

Âm thanh của tất cả các đoạn phim đều bị tắt để người xem không nghe được bất kỳ lời thoại nào. Bên cạnh đó, tùy từng cảnh mà người ta giấu đi một hoặc nhiều hình thức giao tiếp phi ngôn từ. Chẳng hạn như, có cảnh thì toàn bộ cơ thể diễn viên bị che hết, chỉ chừa lại khuôn mặt; có cảnh thì khuôn mặt bị xóa mất, chỉ chừa lại điệu bộ cơ thể v.v.

Kết quả là gì?

Họ nhận thấy những người có khả năng đọc ngôn ngữ cơ thể của người khác đều nhạy bén hơn, dễ điều chỉnh cảm xúc của bản thân hơn, cởi mở hơn và quan trọng là được nhiều người yêu mến hơn.

Hẳn bạn sẽ lấy làm thích thú khi biết rằng sự yêu mến này cũng liên hệ mật thiết đến sự thành công trong mối quan hệ lứa đôi!

Thành công nhờ sở hữu những kỹ năng Trí tuệ Xã hội còn được phản ánh trong trường học. Theo một kết quả nghiên cứu do Hiệp hội Tâm lý học Mỹ (American Psychological Society) thực hiện, những học sinh có khả năng đọc ngôn ngữ cơ thể là những đối tượng ổn định về mặt cảm xúc nhất, học giỏi các môn mang tính học thuật cao và rất được bạn bè quý mến.

Việc hiểu ngôn ngữ cơ thể có ý nghĩa vô cùng quan trọng trong giao tiếp xã hội. Một người bạn của tôi đã áp dụng điều này và nhận ra rằng chỉ trong ba phút chơi golf cùng một người mới quen, anh ta đã có thể hiểu được gần như mọi điều cần biết về người bạn mới đó, bao gồm những yếu tố như: khả năng chấp nhận và học hỏi từ thất bại cũng như thành công, tính hào phóng, thái độ quan tâm đến người khác, sự tôn trọng thiên nhiên, khiếu hài hước, mẫu người tích cực/tiêu cực, năng lực tiềm tàng, sức tập trung và tính chân thật.

## **Nụ cười – Bí mật của Trí tuệ Xã hội!**

*Mỉm cười với mọi người* là một kỹ năng Trí tuệ Xã hội đơn giản mà lại hết sức hiệu quả!

Nụ cười tỏa ra hơi ấm, sự tự tin, thái độ tích cực, niềm hạnh phúc và một yếu tố vô cùng quan trọng khác là sự cởi mở, nồng nhiệt.

***“Người không biết tươi cười thì đừng nên mở cửa hàng kinh doanh.”***

- Ngạn ngữ Trung Quốc

Nụ cười là công cụ hữu hiệu nhất để chinh phục lòng người. Điều đầu tiên thu hút mọi người chính là nụ cười. Khi nhìn thấy một nụ cười, bộ não lập tức kích hoạt những nhóm cơ cười, và thế là ta tự động cười đáp lại!

Brian Bates, đồng tác giả của quyển sách và chương trình truyền hình *The Human Face*, cũng khẳng định tầm quan trọng về mặt xã hội của nụ cười:

*“Ta thường sẵn sàng chia sẻ những chuyện riêng tư, hoài bão và tiền bạc của mình với những người hay tươi cười. Nguyên nhân sâu xa của điều này vẫn nằm ngoài khả năng nhận thức của ta. Rõ ràng là những người tính tình vui vẻ thường gặp nhiều thành công hơn trong cuộc sống cá nhân lẫn sự nghiệp”.*

Cười thì dễ thực hiện hơn so với cau mày. Cười ít gây căng cơ, và ta có thể thực hiện ngay hành động cười một cách hết sức tự nhiên. Khả năng cười chính là món quà mà Tạo hóa đã ban tặng cho con người! Cười thúc đẩy sản xuất hoóc-môn endorphin, một loại chất tăng lực và giảm đau tự nhiên của cơ thể.

## **Rèn luyện Trí tuệ Xã hội**

### **1. Hãy mỉm cười, rồi thế giới sẽ mỉm cười với bạn**

Hãy đọc bài thơ sau, rồi chia sẻ với mọi người và bắt đầu thực hành theo những lời khuyên

trong đó!

Cười cũng lây lan như bệnh cúm, Nhìn người cười, tôi cũng cười theo. Người ta thấy tôi nhe răng cười trên phố, Và tức thì, họ cũng cười như tôi. Nụ cười ấy thật quý báu thay, Một nụ cười giản dị, như nụ cười của tôi, lại có thể đi vòng quanh thế giới. Nếu bắt gặp nụ cười, xin bạn chớ thờ ơ, Hãy giúp nó lan truyền khắp thế giới!

## 2. Nở nụ cười thay cho lời chào gặp mặt

Ấn tượng đầu tiên luôn sâu đậm, rất khó phai mờ, vì thế hãy để nụ cười là điều mà mọi người nhớ về bạn. Đây chính là *Hiệu ứng mở đầu (Primacy Effect)*, hay nguyên tắc *Những điều đầu tiên sẽ xuất hiện trước (First Things First)*, điều mà ta sẽ tìm hiểu kỹ hơn trong chương 4. Nụ cười sẽ là bước khởi đầu tích cực cho các mối tương tác xã hội. Chúng ta sẽ dễ dàng kiểm soát được cuộc hội họp, gặp gỡ theo phương châm *đôi bên cùng có lợi*.

## 3. Hành động đi cùng lời nói

Hãy biến cơ thể bạn thành một “nhạc cụ” tự nhiên, tạo ra những âm thanh mô phỏng theo những gì bạn đang mô tả.

Giống như người nghệ nhân, hãy khắc họa sống động sự vật và cảnh tượng bằng ngôn ngữ của đôi tay bạn.

## 4. Nhận ra sự tương đồng và bất tương đồng giữa mọi người

Hãy kiểm tra sự tương đồng trong cách nói và ngôn ngữ cơ thể của mọi người. Hãy ghi chú lại những ví dụ thể hiện rõ sự bất tương đồng, bởi bản thân chúng là những thông điệp giao tiếp rất có ý nghĩa!

Tôi từng chứng kiến một tình huống bất tương đồng rất buồn cười tại một buổi tiệc. Có hai doanh nhân đang thương thảo hợp đồng với nhau. Và trong buổi tiệc, họ đã cùng nhau thực hiện một “điệu vũ” khác thường. Mỗi khi người này tiến về phía người kia thì người kia lập tức tránh ra xa, như thể họ là hai thỏ nam châm cùng dấu. Dù người thứ nhất có cố gắng rút ngắn khoảng cách thế nào đi nữa thì người thứ hai vẫn cố tránh. Họ cứ tiếp tục như thế, di chuyển lắt léo khắp căn phòng!

Họ đang gây khó chịu cho nhau nhưng lại không hiểu tại sao. Cuối buổi tiệc, tôi hỏi từng người về xuất thân của họ. Như bạn biết đấy, người thứ nhất đứng rất gần tôi trong khi người thứ hai vẫn giữ một khoảng cách đủ xa!

Chắc bạn sẽ không ngạc nhiên khi biết rằng người thứ nhất sống ở New York, nơi mà sự gần gũi đã trở thành một phần của cuộc sống, trong khi người thứ hai lại đến từ một trang trại chăn nuôi rộng lớn ở bang Texas, nơi mà sự tiếp xúc gần gũi là điều rất hiếm gặp.

Nhận biết được “vùng thoải mái” của mỗi người là phần rất quan trọng trong Trí tuệ Xã hội. Nếu bạn có thể khiến mọi người cảm thấy thoải mái bằng cách không xâm phạm “không gian” riêng tư của họ, ngay lập tức họ sẽ sẵn sàng trò chuyện và dành thời gian cho bạn nhiều hơn.

## 5. Gặp gỡ và chào hỏi với thái độ niềm nở

Hãy chú ý kỹ đến ngôn ngữ cơ thể khi bạn gặp gỡ và chào hỏi mọi người. Hãy nhớ lại hai tình huống tưởng tượng ở đầu chương 2 và những tư thế của cơ thể bạn khi đó. Hầu hết mọi người đều ở đâu đó giữa hai thái cực này.

Hãy trở thành “thám tử” ngôn ngữ cơ thể, nhanh chóng phân tích những thông điệp phi ngôn từ xuất hiện trong những khoảnh khắc đầu tiên, vốn có ý nghĩa hết sức quan trọng.

Khi bắt tay, hãy chú ý kỹ đến lực của cánh tay vì nó có thể nói lên bức thông điệp nào đó. Đồng thời cũng chú ý đến cách bắt tay của bạn – nên bắt tay mạnh (nhưng đừng quá mạnh!) và niềm nở. Luôn nhớ thực hiện giao tiếp mắt với người khác. Giao tiếp bằng mắt sẽ làm cho người khác cảm thấy bạn quan tâm đến họ, và do đó họ cũng sẽ quan tâm đến bạn hơn!

## 6. Sử dụng những cử chỉ thể hiện tình cảm phù hợp

Ở một số nền văn hóa, việc chào hỏi bằng cách ôm nhau được yêu chuộng nhiều hơn so với các nền văn hóa khác. Chẳng hạn như ở Nga, ôm là một cử chỉ chào hỏi thông thường khi mọi người gặp nhau; trong khi đó tại Anh, người dân lại bảo thủ hơn trong chuyện này.

Tiến sĩ tâm thần học Harold Falk đã liệt kê một số lợi ích của cái ôm như sau: “Cái ôm có thể xoa dịu chứng trầm cảm, giúp tăng cường khả năng miễn dịch của cơ thể. Cái ôm ‘thối’ một làn hơi tươi mát vào cơ thể đang mệt mỏi và giúp bạn cảm thấy trẻ trung, mạnh mẽ hơn”.

Đồng tình với quan điểm này, Helen Colton, tác giả của quyển *The Joy of Touching*, cho biết hàm lượng haemoglobin trong máu sẽ tăng lên đáng kể khi bạn được ôm và được tiếp chạm. Do haemoglobin là chất vận chuyển nguồn ô-xy quý giá cho tim, bộ não và cơ thể nên cái ôm còn được xem như là tác nhân trao tặng sự sống hoặc cứu mạng con người, đồng thời còn là biểu hiện tuyệt vời của Trí tuệ Xã hội và sự tự tin.

### **Tình huống nghiên cứu - Chăm sóc trẻ bằng phương pháp kangaroo: một ví dụ điển hình về sức mạnh của sự tiếp chạm**

Chăm sóc trẻ bằng phương pháp kangaroo đã được bác sĩ Edgar Rey và Hector Martinez, bác sĩ chuyên khoa Sơ sinh ở Bogota, Columbia, tiên phong áp dụng và đến năm 1983 thì chính thức được nghiên cứu chuyên sâu. Ở trẻ sơ sinh non, các bộ phận chưa phát triển hoàn chỉnh nên trẻ chưa kịp thích nghi với môi trường bên ngoài, đồng thời do thiếu các trang thiết bị chuyên dụng, đất liền để chăm sóc trẻ cho nên nguy cơ tử vong là rất cao. Từ khi áp dụng, phương pháp này đã giúp giảm tỉ lệ tử vong từ 70% xuống còn 30%.

Theo phương pháp kangaroo, trẻ sơ sinh được đặt ở tư thế thẳng đứng, áp sát vào ngực mẹ, má của bé áp vào da ngực mẹ, hai chân bé dang ra dưới bầu ngực mẹ giống như tư thế con ếch. Có thể quấn tã cho bé nhưng không nhất thiết phải mặc áo. Bé được giữ trong tư thế này cả ngày lẫn đêm, trừ lúc làm vệ sinh cho bé. Khi bé đói, mẹ cũng cho bú trong tư thế này. Ban đêm, mẹ chỉ được tựa lưng chứ không nằm để bé có tư thế thẳng đứng. Các thành viên khác trong gia đình có thể thay mẹ ẵm bé trong chốc lát. Phương pháp này được duy trì cho đến khi bé có được trọng lượng trung bình của một đứa trẻ chào đời đủ tháng.

## 7. Trò chuyện trước gương

Trước bất kỳ cuộc gặp mặt xã giao nào, hãy tự ngắt nghĩa lại bản thân, mà cách lý tưởng nhất là đứng trước một tấm gương lớn. Thay vì chỉ kiểm tra qua loa vẻ bề ngoài của mình, hãy tưởng tượng bạn là chủ nhiệm tổ phục trang và nhà sản xuất phim. Vai trò của bạn là đảm bảo trang phục của diễn viên ngôi sao (chính là bạn đó!) hoàn toàn phù hợp với vai diễn, và chắc chắn rằng ngôi sao của bạn trông lôi cuốn đến nỗi bất kỳ ai cũng muốn đến bắt chuyện. Khi bạn ăn vận đẹp và phù hợp với bối cảnh, bạn sẽ cảm thấy thoải mái và tự tin.

## 8. “Sàn diễn thế giới...”

Hãy xây dựng thói quen quan sát mọi người. Cuộc đời là một “nhà hát” mở cửa thường trực, vui nhộn, có nhiều cái để xem, để học hỏi (và miễn phí nữa!).

Hãy biến mình thành một chuyên gia ngày càng lão luyện về cách thức giao tiếp bằng ngôn ngữ cơ thể. Bạn luôn “học lóm” được kiểu ngôn ngữ này khi đi trên đường, trong nhà hàng, tại các sự kiện xã hội và ở bất cứ nơi nào có con người hiện diện. Khi quan sát thấy những hình thức giao tiếp tuyệt vời bằng ngôn ngữ phi ngôn từ, hãy góp nhặt và điều chỉnh lại (nếu cần thiết) để biến chúng thành của riêng bạn.

### **Lời khẳng định giúp củng cố Trí tuệ Xã hội**

- Tôi đang biến cơ thể mình thành một công cụ giao tiếp siêu việt.
- Lời nói và hành động của tôi ngày càng nhất quán với nhau.
- Tôi luôn nở nụ cười trên môi trong bất kỳ hoàn cảnh nào

# Chương 3

## Nghệ thuật lắng nghe

*“Ta thường quan tâm đến những người cũng biết quan tâm đến ta.”*

- Publilius Syrus

Rõ ràng nhà thơ La Mã Publilius đã biết về Trí tuệ Xã hội! Nếu ai đó thể hiện sự quan tâm đến ta và thật sự mong muốn được hiểu ta hơn, ta cũng sẽ quan tâm đến họ và đánh giá tốt về họ.

Cách tốt nhất, dễ dàng nhất và hiệu quả nhất để thể hiện sự quan tâm đến người khác chính là lắng nghe những gì họ đang nói – thật sự lắng nghe, tập trung vào những lời họ nói thì khác với việc chỉ vờ đứng đó nhưng trong đầu lại lên kế hoạch cho những chuyện riêng tư!

Người có Trí tuệ Xã hội luôn cho rằng người nói đáng được quan tâm và đáng quý.

### **Câu chuyện cảnh báo về Trí tuệ Xã hội – phần 2**

Trong lúc tôi vẫn còn trong giai đoạn “đao to búa lớn” của quá trình phát triển Trí tuệ Xã hội, tôi thường có xu hướng “thông tri các tần số phát thanh”. Bởi lẽ tôi nghĩ rằng càng đưa ra nhiều quan điểm xuất chúng thì cuộc hội thoại sẽ càng tuyệt vời.

Đây là quan điểm hết sức phiến diện.

Thế là Mẹ Thiên nhiên đã can thiệp và dạy cho tôi một bài học quý báu.

Trước một sự kiện xã hội quan trọng nọ, tôi đã bị viêm họng. Tôi hoàn toàn chán chường khi không thể thốt ra một lời nào.

Ở buổi tiệc, tôi có cơ hội tiếp xúc với một người lúc nào cũng nồng nhiệt với mọi điều. Chúng tôi bắt đầu trò chuyện hết sức sôi nổi. Nhưng vì giọng nói yếu ớt của mình, không lâu sau, tôi đành ngừng nói, chuyển sang gật đầu, ừ hử và thỉnh thoảng đặt câu hỏi. Nhờ vậy mà người bạn mới quen có cơ hội được trình bày lâu hơn năm phút.

Đến khi chào tạm biệt nhau, tôi cứ đinh ninh anh ta sẽ cho rằng tôi là một gã tẻ nhạt vì tôi chỉ góp lời rất ít vào cuộc hội thoại giữa hai người, trong khi anh ta đóng góp đến 95%.

Nhưng bất ngờ thay, anh ta lại cho rằng tôi chính là bậc thầy về nghệ thuật giao tiếp, biết cách thể hiện sự quan tâm, thích thú và khơi gợi lòng nhiệt tâm chia sẻ của người đối diện.

Vì sao lại thế?

Tôi dần nhận ra chúng tôi thực sự đã có một cuộc hội thoại tuyệt vời. Anh bạn ấy chiêu đãi tôi bằng những câu chuyện thú vị và những ý tưởng khơi dậy sự quan tâm, hào hứng khám phá. Chính cơ thể tôi, chứ không phải giọng nói, đã “đáp lời” anh. Nó thể hiện rằng tôi cảm thấy thích thú, đang đi theo dòng mạch câu chuyện. Và nhờ sự hiện diện tích cực – kiệm lời, nghe nhiều – của tôi, anh ta có thể khám phá ra nhiều điều hơn về những suy nghĩ của mình, theo đó anh không chỉ giao tiếp với tôi mà còn giao tiếp với chính mình nữa.

Qua đó, tôi nhận thấy rằng khi lắng nghe, tôi đang trao cho mình cơ hội tuyệt vời để buông lỏng, thoải mái tận hưởng những câu chuyện và ý tưởng tuyệt vời; đồng thời tôi còn tạo điều kiện cho người khác được tự do thể hiện.

Rồi tôi hồ thẹn khi nghĩ đến điều mà Leonardo da Vinci từng nhận xét: hầu hết mọi người đều “*nghe chứ không nghe thấy*”.

### **Lắng nghe – một nghệ thuật bị lãng quên**

Chúng ta thường dành khoảng 50% đến 80% cuộc đời mình cho hoạt động giao tiếp và trong đó, khoảng một nửa thời gian giao tiếp là dành cho việc lắng nghe. Ở trường học, tỷ lệ này còn cao hơn. Còn trong kinh doanh, lắng nghe được xem là một trong ba kỹ năng quan trọng nhất

cần có ở người quản lý.

Thú vị thay, dù có tầm quan trọng đến thế nhưng lắng nghe lại bị xem như là một kỹ năng thứ yếu trong nghệ thuật giao tiếp, trong khi đây lại là kỹ năng được học trước nhất và được sử dụng nhiều nhất. Những số liệu trong bảng sau sẽ phản ánh rõ điều này:

Được học		Được sử dụng	Được dạy
Nghe	Trước nhất	Nhiều nhất (45%)	Ít nhất
Nói	Thứ hai	Nhiều (35%)	Ít
Đọc	Thứ ba	Ít (16%)	Nhiều
Viết	Thứ tư	Ít nhất (9%)	Nhiều nhất

Trí tuệ Xã hội sẽ giúp bạn điều chỉnh lại sự mất cân đối này.

## Bước kiểm tra 1

Bạn tự đánh giá khả năng lắng nghe của mình ở mức nào theo thang điểm từ 0 đến 100? Trong đó, 0 hàm nghĩa bạn là người lắng nghe tệ chưa từng thấy, còn 100 có nghĩa là bạn lắng nghe tốt hơn bất kỳ ai. Bạn nghĩ mình lắng nghe tốt đến đâu?

## Bước kiểm tra 2

Theo thang điểm 0 – 100, bạn nghĩ những người sau đây sẽ đánh giá khả năng lắng nghe của bạn ở mức bao nhiêu?

1. Gia đình bạn (có thể lấy điểm của từng cá nhân hoặc tính trung bình cộng)
2. Bạn thân nhất
3. Những người bạn khác
4. Cấp trên
5. Đồng nghiệp
6. Bất kỳ người nào thuộc quyền quản lý của bạn trong công việc

Hầu hết mọi người (thật ra là đến 85%) đều tự chấm khả năng lắng nghe của mình chỉ ở mức trung bình (55) hoặc thấp hơn. Chỉ có 5% số người tự đánh giá mình thuộc ngưỡng 80 – 90 hoặc cho rằng mình là người lắng nghe xuất sắc. Sau khi đọc xong chương này, hẳn bạn sẽ thuộc về nhóm những người lắng nghe giỏi nhất cho mà xem!

Ở phần người khác đánh giá khả năng lắng nghe của bạn, nếu bạn nghĩ bạn thân nhất của bạn sẽ cho bạn số điểm cao hơn hẳn 5 nhóm đối tượng còn lại thì đó cũng là điều bình thường! Trên thực tế, hầu hết mọi người đều tin là người bạn thân của họ sẽ cho họ điểm lắng nghe cao hơn điểm số mà họ tự đánh giá.

Mọi người đều cho rằng cấp trên sẽ cho họ điểm số cao thứ hai, và điểm số này vẫn cao hơn điểm số tự đánh giá. Nguyên nhân là do sức mạnh của thẩm quyền. Mọi người thường dành nhiều sự quan tâm hơn đối với người nắm quyền chi phối toàn bộ hoặc một phần cuộc sống của họ. Thật thú vị là, (bạn nên suy ngẫm điều sau đây!) số điểm từ đồng nghiệp hay cấp dưới của bạn bằng đúng số điểm mà bạn tự đánh giá, tức khoảng 55 điểm.

Số điểm từ các thành viên trong gia đình dao động mạnh hơn, tùy thuộc vào cấu trúc gia đình và mối quan hệ. Đáng buồn thay, số điểm mà người bạn đời của họ sẽ dành cho họ lại giảm dần theo số năm chung sống. Có một bài học nằm ở đây...

## Những thói quen xấu khi lắng nghe

Sau đây là 10 thói quen xấu cản trở khả năng lắng nghe hiệu quả và làm suy yếu Trí tuệ Xã hội của bạn:

1. Giả vờ chăm chú nghe

2. Làm việc khác trong khi đang lắng nghe
3. Cho rằng chủ đề lắng nghe không thú vị
4. Bị phân tâm bởi cách nói chuyện hoặc điệu bộ của người nói
5. Bị cuốn quá sâu vào câu chuyện đến nỗi bỏ sót nội dung chính trong bức thông điệp của người nói
6. Để cho những lời lẽ đầy cảm xúc khuấy động cơn giận và sự phản kháng bên trong bạn
7. Tập trung vào những yếu tố gây phân tâm thay vì chú ý đến thông điệp của người nói
8. Liên tục ghi chú – chỉ nghe và không có phản hồi
9. Lắng nghe chỉ để lấy dữ kiện
10. Tránh né những điều phức tạp, khó hiểu

Bạn thấy mình mắc phải những thói quen xấu nào?

Hãy ghi lại những điểm yếu của bạn để tìm cách cải thiện khả năng lắng nghe.

### **Lắng nghe chủ động**

Lắng nghe không phải là một việc làm thụ động, cũng không phải là phần “nhàm chán” hay “nhạt nhòa” của cuộc hội thoại. Bản thân tôi khám phá thấy rằng lắng nghe tốt là yếu tố tối quan trọng cho một cuộc hội thoại thành công, hiệu quả và thú vị.

*“Sức mạnh tinh tế của ngôn ngữ không nằm ở lời nói.”*

- Robert Benchley

Không phải là “nuốt” lấy từng lời của người nói, chỉ cần tinh ý nhận ra ngôn ngữ cơ thể của họ, ta có thể cảm nhận được rất nhiều điều từ cuộc hội thoại – lắng nghe cả xúc cảm lẫn nội dung bức thông điệp của người nói.

Có một câu nói hài hước nhưng lại vô cùng phù hợp với nội dung này, đó là: *“Tôi biết bạn luôn tin rằng bạn đã hiểu những gì bạn nghĩ là tôi nói, nhưng tôi không chắc liệu bạn có nhận ra những gì bạn nghe chưa hẳn là những gì tôi nói!”*

Nhờ “lắng nghe” toàn bộ cơ thể của người nói, ta mới thực sự biết được điều họ muốn nói!

### **Rèn luyện Trí tuệ Xã hội**

#### **1. Chú ý đến ngôn ngữ cơ thể**

Hãy áp dụng những điều bạn học được về ngôn ngữ cơ thể trong chương trước, lắng nghe từng lời và chú ý đến cả ngôn ngữ cơ thể của người nói. Phương pháp này sẽ giúp bạn tiếp nhận được nhiều nội dung hơn so với bản thân những từ ngữ ấy. Lắng nghe theo cách này sẽ giúp bạn trở thành người lắng nghe “trọn vẹn”, thay vì chỉ lắng nghe “một phần”.

Cũng hãy chú ý đến ngôn ngữ cơ thể của bạn. Nếu bạn đang trong tư thế ủ rũ, thờ ơ (dù là vô tình hay chủ ý) khi lắng nghe người khác nói thì tự thân kiểu tư thế như vậy sẽ gửi bức thông điệp không lời đến người nói, khiến họ cảm thấy nản lòng, chẳng buồn chia sẻ thêm.

Nếu bạn luôn chú ý và ngôn ngữ cơ thể bạn thể hiện vẻ quan tâm, bạn đang chuyển tải đến người nói thông điệp rằng phần nói chuyện của họ thật sự thú vị, và nhờ đó giúp họ thêm tự tin để tiếp tục tỏa sáng.

Chính bạn là người góp phần tạo ra sự buồn tẻ hoặc hứng khởi cho bất cứ điều gì bạn nghe.

#### **2. Rèn luyện khả năng tập trung cho não bộ**

Bộ não của chúng ta có khả năng tập trung thật tuyệt vời.

Chẳng hạn như khi bạn dự tiệc trong một nhà hàng, ở trong quán bar hay phòng trà nào nhiệt, bộ não vẫn có khả năng “cách âm” hoàn toàn với những tiếng ồn có cường độ hơn 50 decibel nếu vào lúc ấy bạn đang tập trung vào một ai đó. Khả năng này tương tự như việc người mẹ có thể nghe thấy tiếng con mình khóc giữa đám đông ồn ào.

Bí quyết ở đây chính là tập trung vào những gì bạn muốn nghe và bỏ ngoài tai những gì bạn không thích. Nếu nghĩ nhiều đến những yếu tố khiến bạn phân tâm, chúng sẽ càng được phóng đại lên và làm bạn phân tâm hơn nữa! Khi hết sức tập trung vào người nói và nội dung họ đang nói, bạn sẽ “khuyếch đại” được những âm thanh cần nghe và “tắt” hẳn những âm thanh nhiễu khác.

Một trong những cách dễ dàng để phát triển năng lực “mới” này chính là trò chơi Lắng nghe từ cuộc sống. Mỗi khi đi tản bộ ngoài trời, hãy “bắt sóng” những “trạm phát thanh” quanh bạn. Lắng nghe các “kênh” như tiếng chim hót, tiếng người, tiếng xe cộ, tiếng mưa, tiếng gió...

Nếu bạn thường xuyên luyện tập cách tách riêng những âm thanh mà bạn muốn nghe, bạn sẽ trở thành bậc thầy trong việc tách lọc những âm thanh không mong muốn. Bạn sẽ thêm trân trọng thế giới âm thanh sống động này, đồng thời cũng nâng cao khả năng lắng nghe và Trí tuệ Xã hội của bản thân.

### 3. Tỷ lệ 2:1

Hãy nhớ rằng bạn có hai tai và một cái miệng – chứ không phải ngược lại!

Lần tới, khi ở vào tình huống thích hợp, hãy cố gắng dành thời gian lắng nghe nhiều gấp đôi thời gian nói. Trí tuệ Xã hội của bạn sẽ được củng cố mạnh mẽ nếu bạn làm được như vậy – người ta thường bảo người càng thông thái thì càng ít nói, và sẽ lắng nghe nhiều hơn.

### 4. Giao tiếp bằng mắt

Giao tiếp bằng mắt chính là yếu tố cơ bản để thể hiện sự quan tâm, ấy vậy mà mọi người thường quên mất điều này. Như vậy không có nghĩa là bạn phải liên tục nhìn chăm chăm vào mắt người đối diện trong suốt quá trình giao tiếp (có nhiều người cảm thấy sợ khi bị nhìn chăm chăm, nhưng cũng trong nhiều trường hợp cái nhìn này lại được chấp nhận!).

Thường xuyên trao cái nhìn ấm áp là cách ngầm bảo rằng bạn vẫn quan tâm đến cuộc hội thoại, cũng như vẫn chú ý đến người nói.

### 5. Ghi chép bằng Bản đồ Tư duy

Nhiều người thường ghi chép bằng cách viết hoặc vẽ nguệch ngoạc trong khi nghe thảo luận, nghe diễn thuyết, hoặc khi nghe điện thoại. Trong những tình huống như thế này, những nét chữ nguệch ngoạc không phải là tác nhân gây xao lãng mà trái lại còn giúp nâng cao sức tập trung hơn nữa.

Bản đồ Tư duy là một dạng viết, vẽ nguệch ngoạc có sắp xếp. Khi kết hợp với năng lực tuyệt vời của bộ não, kỹ thuật ghi chép này sẽ giúp bạn nhớ mọi thứ dễ dàng hơn nhiều so với các phương pháp ghi chép thông thường.

Rất dễ để thực hiện một Bản đồ Tư duy(\*). Bạn sẽ tìm thấy nhiều ví dụ tuyệt vời trong sách này, có cả màu sắc minh họa nữa. Những gì bạn cần làm là lấy một tờ giấy (càng to càng tốt), rồi vẽ ở giữa tờ giấy một hình ảnh tượng trưng cho chủ đề chính mà bạn chọn để triển khai ý tưởng.

Thử hình dung bạn đang lắng nghe chủ đề về “*Nghệ thuật lắng nghe*”. Chủ đề chính này được thể hiện qua hình ảnh một cái tai (xem hình minh họa ở cuối chương). Từ hình ảnh trung tâm, bạn sẽ vẽ tỏa ra những nét trông giống như cành cây, và viết lên đó những yếu tố quan trọng trong nghệ thuật lắng nghe, chẳng hạn như: ngôn ngữ cơ thể, lắng nghe chủ động... Từ mỗi nhánh lớn, bạn tiếp tục vẽ tỏa ra những nhánh nhỏ khác để phát triển thêm ý tưởng mới.

Điều tuyệt vời ở Bản đồ Tư duy chính là từ ngữ và hình ảnh đều được sử dụng để tăng khả



năng liên tưởng của trí não. Không những vậy, khi bố cục, hình ảnh càng độc đáo, sinh động và nhiều màu sắc, Bản đồ Tư duy càng phát huy tác dụng tốt. Bộ não của chúng ta vốn có khả năng phối hợp sử dụng từ ngữ, màu sắc, hình dạng và hình ảnh. Với kỹ thuật Bản đồ Tư duy, chúng ta đang tạo điều kiện cho bộ não phát huy tối đa chức năng, thay vì cản trở nó hoạt động.

Khi đã vẽ ra những hình ảnh, vạch ra những ý tưởng có tính “dắt dây” nhau, ta càng có khả năng thấu hiểu chủ đề đang được trình bày. Đừng lo lắng khi tấm Bản đồ của bạn trông có vẻ rối rắm! Có thể xem đây như là bản nháp, bạn sẽ sắp xếp lại những ghi chú của mình sau khi cuộc nói chuyện hay bài thuyết trình kết thúc.

## 6. Lắng nghe với đầu óc cởi mở

Những từ ngữ khơi dậy cảm xúc tiêu cực rất dễ khiến ta phân tâm. Nhưng suy cho cùng thì chúng cũng chỉ là từ ngữ, hãy cố gắng xem xét chúng với cái nhìn khách quan.

Lắng nghe tích cực, bạn có thể hiểu cách nghĩ của người khác. Qua đó bạn sẽ dễ tương giao và thấu hiểu họ hơn chứ không vướng vào những bất đồng cảm xúc.

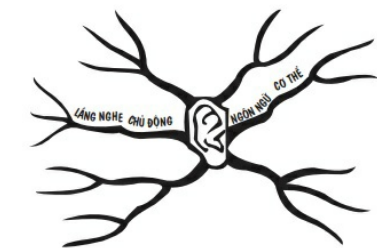
## 7. Khai thác triệt để công năng của bộ não – tốc độ tư duy chớp nhoáng

Tốc độ tư duy của bộ não nhanh hơn tốc độ nói từ 4 đến 10 lần. Nghĩa là trong khi lắng nghe, bạn vẫn còn rất nhiều thời gian rỗi để tận dụng công năng của não bộ. Suy nghĩ cẩn trọng, chú ý đến ngôn ngữ cơ thể của người khác, nắm bắt ý nghĩa hàm chứa trong câu nói; rồi sắp xếp, tóm tắt, phân tích và ghi chép lại nội dung nghe được bằng Bản đồ Tư duy.

Cách này sẽ giúp bạn trở thành người lắng nghe chủ động và biết quan tâm đến mọi người – mẫu người mà ai cũng thích kết bạn.

## 8. Đánh giá nội dung, chứ không đánh giá cách truyền tải

Nếu bạn không phải là giám khảo trong cuộc tranh tài hùng biện thì hãy tập trung vào nội dung được nghe, như những người có Trí tuệ Xã hội thường làm, thay vì sẵn sàng chỉ trích, đánh giá tiêu cực những thiếu sót trong phương pháp hay phong cách truyền đạt của người nói.



Nghệ thuật Lắng nghe

Thái độ tiêu cực của bạn sẽ được thể hiện qua ngôn ngữ cơ thể, làm người nói cảm thấy bị xúc phạm và ảnh hưởng đến những người xung quanh. Rõ ràng đây không phải là cách thu phục lòng người và xây dựng những mối quan hệ mới. Luôn nhớ rằng chỉ chú trọng vào nội dung mà thôi.

## 9. Nhận ra ý tưởng chính trong lúc lắng nghe

Trong lúc lắng nghe, nhiều người chỉ nghe từng “cái cây” nên đến phút cuối vẫn chưa thể thấy cả “rừng cây”. Bộ não sẽ hoạt động tốt hơn khi nó nắm bắt cả “tấm bản đồ lãnh thổ”. Vì vậy ta nên chú ý lắng nghe để nhận ra ý tưởng chủ đạo – xem đó là nhánh chính cho Bản đồ Tư duy trình bày tổng thể những gì người khác đang nói.

Theo cách này, bạn sẽ cảm thấy tự tin hơn và không hề căng thẳng khi tập trung lắng nghe. Không chỉ có thế, bạn còn biết lấp từng “mảnh” dữ kiện vào đúng vị trí của nó. Nhờ đó bạn dễ dàng thấu hiểu nội dung cuộc hội thoại hơn.

## Lời khẳng định giúp củng cố Trí tuệ Xã hội

■ Kỹ năng lắng nghe của tôi đang được cải thiện.

■ Tôi đang lắng nghe với đầu óc cởi mở.

■ Càng ngày tôi càng thấy thích thú lắng nghe tất cả các chủ đề

# Chương 4

## Nghệ thuật xây dựng mối quan hệ

Hẳn là ai trong số chúng ta cũng đều từng trần trở, bối rối khi chuẩn bị cho buổi đầu tiên hẹn hò với người đặc biệt nào đó: không biết nên mặc gì (có lịch sự quá không? quá bình thường? quá nổi bật?); nên đến đúng giờ hay trễ 10 phút; nên nói gì với người ấy, v.v.

Trong chương này, tôi sẽ gợi ý cho bạn một vài ý tưởng để tạo ra tác động tích cực, lâu dài với những người bạn gặp – giúp biến mối quan hệ xã giao đơn thuần trở thành mối quan hệ thân thiết, đem lại lợi ích cho tất cả những ai có liên quan.

Càng có nhiều cuộc gặp gỡ và trao đổi, Trí tuệ Xã hội của bạn càng phát triển. Vòng tròn mối quan hệ càng rộng, bạn càng được biết đến và được yêu mến hơn, có cuộc sống đáng tận hưởng hơn, và (tin hay không tùy bạn) bạn cũng sẽ khỏe mạnh hơn!

### Tình huống nghiên cứu – Những trái tim cô đơn

Một nghiên cứu ở Thụy Điển đã xác định việc sống một mình và ít bạn bè có thể khiến bạn chết sớm. Nghiên cứu này cho rằng sự cô lập xã hội không tốt cho sức khỏe của chúng ta, và giải thích tại sao những người sống cô lập với xã hội dễ mắc bệnh tim và một số bệnh khác. Bác sĩ Myriam Horsten và các đồng nghiệp tại Viện Karolinska, Stockholm đã tiến hành đo nhịp tim của 300 phụ nữ khỏe mạnh trong khoảng thời gian hơn 24 giờ. Những người phụ nữ này cũng được khảo sát về mạng lưới bạn bè, cùng với mức độ giận dữ và chán nản của họ.

Horsten và nhóm của cô thấy thú vị với mức độ thay đổi nhịp tim của con người trong một ngày bình thường. Người khỏe mạnh và biết đặt mục tiêu sống lâu dài, hạnh phúc sẽ có biên độ thay đổi nhịp tim rộng hơn. Còn những phụ nữ sống một mình, ít bạn bè và không có ai giúp đỡ trong những hoạt động dễ gây căng thẳng (như chuyển nhà) thì nhịp tim ít thay đổi. Nhịp tim của họ không đa dạng nên thường có khả năng chết sớm hơn, nhất là chết vì bệnh tim.

Rõ ràng là việc sống tích cực, hòa đồng sẽ làm cho tim có biên độ nhịp đập rộng hơn. Cười, thích thú, đam mê, giận dữ, thất vọng, thư giãn và một loạt cảm xúc có liên quan đến các hoạt động xã hội sẽ giúp rèn luyện cho trái tim thêm khỏe mạnh, điều mà những người sống thui thủi một mình sẽ không có được.

Horsten kết luận: *“Càng nhận được nhiều sự hỗ trợ từ mọi người xung quanh, mức độ thay đổi nhịp tim sẽ càng cao”*. Như vậy, sống trong cô lập cũng là một nhân tố nguy hại đến sức khỏe và tuổi thọ của con người.

### Ấn tượng đầu tiên luôn rất quan trọng!

Não bộ của chúng ta có khả năng hồi tưởng những thông tin đã tiếp nhận từ lần đầu tiên (dù là từ rất lâu) tốt hơn so với những thông tin nhận được sau đó.

Theo nguyên lý *Những điều đầu tiên sẽ xuất hiện trước*, ta có khả năng nhớ lại buổi đầu gặp gỡ với người quan trọng nhất đời ta, nhớ lần đầu đến thăm một thành phố hay một đất nước xa lạ, và thậm chí có thể làm sống lại trong tâm trí chuỗi ngày hạnh phúc với mối tình đầu của mình!

Cũng theo nguyên lý này, khi đến tham dự một sự kiện xã hội, chính không gian, con người và bầu không khí ở nơi đó sẽ gợi nhắc ta về những ấn tượng ban đầu.

Người có Trí tuệ Xã hội là người dám đứng lên trình bày ý kiến của mình trước những người chưa bao giờ tiếp xúc, và luôn được nhớ đến bởi sự nồng nhiệt, thái độ tích cực và biết quan tâm đến những người khác.

Sau đây là những bí quyết giúp bạn để lại những ấn tượng đẹp trong lần đầu gặp gỡ:

■ Đứng với tư thế đĩnh đạc, tự tin và hoạt bát; bắt tay với lực vừa đủ mạnh; nhìn vào mắt

người đối diện khi chào, và đừng quên nở một nụ cười.

■ Giao tiếp bằng ánh mắt với người đối diện – điều này thể hiện bạn có quan tâm tới họ, và tự động bạn sẽ nhận được thái độ thiện cảm, quan tâm từ họ.

■ Hành động tự tin và tích cực – ngay cả khi hiện thời bạn không ở trong tâm trạng đó! Hành động (vờ!) thoải mái, tự tin của bạn sẽ khiến cho người đối diện cảm thấy thoải mái hơn, và theo đó sự tự tin của bạn cũng tăng lên.

■ Ăn mặc ấn tượng – song vẫn phải đúng mực! Việc ăn mặc tươm tất trong buổi phỏng vấn tuyển dụng tự thân nó đã nói lên tất cả, nhưng thỉnh thoảng bạn cần hỏi ý kiến mọi người xung quanh để cải thiện hơn nữa hình ảnh bản thân.

### **Ấn tượng lâu dài cũng quan trọng không kém!**

Bên cạnh nguyên lý *Những điều đầu tiên sẽ xuất hiện trước* (nguyên lý 1), còn một nguyên lý khác nữa là *Những điều sau cùng cũng rất đáng nhớ* (nguyên lý 2). Khi tất cả mọi thứ đều như nhau, ta sẽ dễ dàng nhớ đến điều “sau cùng”. Hãy kiểm tra lại ngân hàng ký ức của bạn để xem nguyên lý này có đúng trong những trường hợp sau đây không.

Bạn thường có khả năng nhớ:

■ Người mới gặp lần gần đây nhất

■ Lần cuối bạn nhìn thấy người mà bạn yêu thương nhất

■ Sự kiện xã hội gần đây nhất bạn đã tham gia

Theo nguyên lý 2, bạn không chỉ nhớ đến con người hay sự kiện, mà ký ức gần đây nhất về nơi bạn vừa đến, những gì bạn đã mặc, thời tiết, ai đã đi cùng bạn, bạn đã nói gì và đã cảm nhận những gì, v.v. đều được lưu giữ lại. Nghĩa là khi được yêu cầu mô tả chi tiết sự kiện thứ 17 hay sự kiện thứ 35 đã diễn ra trước đó, bạn sẽ không có ý tưởng gì dù là mờ nhạt nhất!

Cũng theo nguyên lý 2, bạn sẽ khó mà quên được:

■ Mỗi tình gần đây nhất

■ Kỳ nghỉ gần đây nhất

■ Bữa ăn gần đây nhất với một người bạn

■ Lần gần đây nhất bạn đến thăm một thành phố hay một đất nước xa lạ

Đáng tiếc là rất nhiều người không nhận ra nguyên lý này, không sao xóa nhòa những ký ức không vui để rồi phải sống mãi với nỗi day dứt, buồn đau. Cuộc hẹn gần đây nhất với người thân yêu đã không diễn ra tốt đẹp, kết thúc bằng cuộc tranh cãi nảy lửa, hoặc mang thái độ tiêu cực về nhau; tệ hơn nữa là họ có thể chia tay nhau với những lời lẽ thô tục, thóa mạ, đầy công kích, v.v. và thế là họ mãi mãi không thể nhìn lại mặt nhau.

### **“Ghi điểm” trong mắt người khác**

Dù muốn hay không, người mà ta từng tiếp xúc vẫn sẽ nhớ những khoảnh khắc gần nhất khi ta và họ ở bên nhau. Vì thế, hãy làm cho những khoảnh khắc đó trở thành những khoảnh khắc đáng nhớ đối với tất cả mọi người.

Thái độ lạc quan, nụ cười, sự hài hước, tính tình dễ chịu, lời cảm ơn chân thành, lời chúc tốt lành, v.v. của ta sẽ in sâu trong ký ức của người khác.

Thêm vào đó, ta cũng sẽ truyền thêm sức sống và gia tăng sức khỏe cho họ! Một cuộc gặp gỡ và chia tay để lại ấn tượng đẹp sẽ kích thích sản sinh những hoóc môn có lợi, làm tăng khả năng miễn dịch của cơ thể.

Những hành vi vô vị lợi và đầy chất Trí tuệ Xã hội không chỉ có lợi cho những người thân

quen, mà cả chính ta cũng được lợi. Nếu ta có thể “ghi điểm” trong mắt mọi người thì ta cũng để lại ấn tượng tốt đó nơi bản thân!

Còn khi ta để lại những ấn tượng không mấy dễ chịu, ta vô tình khiến cho cơ thể họ tiết ra những chất độc hại, làm suy yếu hệ miễn dịch và những ký ức của họ về ta cũng mang màu ảm đạm. Tất nhiên điều tương tự cũng diễn ra đối với ta!

Do vậy, hãy chỉ tích lũy trong ngân hàng ký ức những kỷ niệm đẹp và tích cực.

Sự lựa chọn là ở chính bạn...

### **Nói “Không” một cách khéo léo**

Dẫu đã biết *Những điều sau cùng cũng rất đáng nhớ*, nhưng làm thế nào để nói “Không” với người khác mà vẫn giữ lại ấn tượng tích cực sau cuộc gặp gỡ?

Bí quyết ở đây là từ chối lời đề nghị một cách nhã nhặn, khéo léo nhưng vẫn đầy quả quyết để người kia nhận ra rằng “Không” có nghĩa là “Không”, chứ không phải là “Nếu bạn thuyết phục tôi thêm chút nữa thì tôi sẽ nhượng bộ để giữ hòa khí” – dù cho đó là lời đề nghị làm việc muộn vào ban đêm, hẹn hò v.v.

Hãy giải thích thêm tại sao bạn không thể nói “Có” (do bận bịu, do bạn đã có cuộc hẹn khác v.v.). Hoặc là đưa ra một lựa chọn thay thế (chẳng hạn như bạn không muốn tham gia cuộc chạy ở trường vào ngày mai, nhưng bạn có thể thực hiện vào tuần tới), vì thỏa hiệp là chìa khóa để đạt được thành công trong thương lượng! Tuy nhiên, nếu có thể, chỉ cần nói rằng bạn không muốn – đó là quyền của bạn!

Hãy vận dụng Trí tuệ Xã hội, cho họ biết bạn hiểu lời đề nghị của họ và xin lỗi vì không thể giúp được. Một lời từ chối khéo chứa trong đó thái độ cảm thông, quan tâm thường để lại ấn tượng tốt hơn là một lời chấp thuận miễn cưỡng.

### **Nghệ thuật đối thoại**

Mục đích của đối thoại là kết nối với người khác để trao đổi ý tưởng, thông tin, và trên hết là làm họ cảm thấy họ đặc biệt. Nhờ vào Trí tuệ Xã hội, bây giờ bạn cũng biết nếu bạn khiến ai đó cảm thấy họ thật quan trọng, tự động họ sẽ trở nên thân thiện và sẵn sàng hỗ trợ bạn.

Có nhiều hình thức đối thoại khác nhau – từ những cuộc chuyện trò tán gẫu với bạn bè, những cuộc trao đổi ngắn mang tính xã giao tại các buổi tiệc, cho đến những buổi nói chuyện về công việc với sếp. Nhiều người có thể làm chủ những cuộc đối thoại bàn về công việc mà không gặp bất kỳ trở ngại nào, nhưng lại “khô khan”, không “nặn” ra được lời nào để nói khi gặp người lạ. Và cũng có người vui vẻ trò chuyện trong nhóm nhỏ, nhưng lại bẽn lẽn tay chân khi nghĩ đến việc đứng nói trước đám đông.

Sau đây là một số bí quyết giúp cho cuộc đối thoại diễn ra tốt đẹp, hiệu quả và có lợi cho tất cả mọi người tham gia. Chúng ta sẽ cùng xem xét cách thể hiện bản thân với người mới quen, cách tạo dựng mối quan hệ, và cả cách vượt qua nỗi sợ nói điều sai!

### **Nói ít, hiệu quả cao**

Nhiều người nhận thấy thật khó mà “kiềm lời” ở những buổi hội họp xã giao vì lo rằng sẽ chẳng có gì thú vị, rồi người đối diện sẽ nghĩ là họ ngốc nghếch và nhàm chán, thế là cuộc đàm thoại phải dừng lại trong bầu không khí im lặng đến khó xử.

Những gợi ý sau sẽ giúp bạn không bao giờ cảm thấy vương vãi, “bí” lời trong một bữa tiệc!

#### *Lập sẵn kế hoạch và chuẩn bị thông tin*

Hãy tìm đọc những bài viết về nghệ thuật hoặc điểm tin thể thao, chúng sẽ cung cấp cho bạn nguồn chủ đề mới để nói, và đảm bảo rằng nếu cuộc đối thoại có chuyển sang chủ đề về giải thi đấu tennis diễn ra gần đây nhất, một cuộc triển lãm tranh, hay một bộ phim “bom tấn” đang trình chiếu thì bạn đều có thể tự tin góp chút lời.

Tương tự như vậy, nếu bạn biết người nào sẽ có mặt tại sự kiện sắp tới, hãy cố gắng hỏi thăm những mối quan tâm của họ để có thể tìm hiểu kỹ về họ trước!

*“Lặn lưng” một vài tài lẻ*

Kể chuyện là một cách tuyệt vời để giữ cho cuộc đối thoại diễn ra liên tục. Những kỳ nghỉ và những chuyến du lịch là nguồn thông tin tuyệt vời cho cuộc đối thoại. Cách kể chuyện của bạn càng hài hước, hấp dẫn, khác thường thì càng tốt.

### **Tình huống nghiên cứu – Nhìn thấy mặt hài hước ở mọi điều**

Giáo sư Donald Stuss thuộc Viện nghiên cứu Rotman, Toronto đã thực hiện kiểm tra một khu vực (với kích cỡ bằng quả bóng bi-da) ở thùy trán của não.

Ông và các đồng nghiệp nhận thấy phần não này có liên quan mật thiết đến việc hiểu những câu chuyện đùa, phát hiện ra những gian lận, và hiểu biết những hoạt động trí óc của người khác để rồi có thể đồng cảm. Phần não này cũng giúp ta nhận biết đó là lời chân thật, mỉa mai, châm biếm hay lừa bịp.

Phát hiện trên cho thấy não bộ có thể giúp ta tương giao với mọi người từ mức độ đơn giản đến phức tạp.

*Duy trì cuộc đối thoại diễn ra liên tục*

Cuộc đối thoại cũng giống như cuộc chạy đua tiếp sức giữa hai người: người thứ nhất bắt đầu cuộc đối thoại và kéo dài lâu đến mức có thể, rồi trao “quyền” cho người tiếp theo; người này dẫn dắt cuộc đối thoại đi xa đến mức có thể, trước khi trao lại “quyền” cho người thứ nhất.

Cả hai người cùng góp lời góp ý thì cuộc đối thoại mới có thể diễn ra trong một thời gian dài, bởi vì cả hai đều có đủ thời gian “nghỉ ngơi” sau mỗi lượt. Tuy nhiên, nếu một trong hai người chỉ nói một chút rồi chuyển sang người còn lại thì người ấy sẽ mau chóng mệt mỏi và cuối cùng là dừng cuộc.

Bí quyết giữ cho cuộc đối thoại diễn ra liên tục là hãy đưa ra những câu hỏi mở – để câu trả lời mang nhiều màu sắc và chi tiết.

Ví dụ, khi được hỏi bạn đã đi du lịch ở đâu trong năm nay, bạn có thể đáp gọn lỏn rằng bạn đã ở Malta hai tuần (chấm hết!), hoặc bạn trả lời là bạn đã ở Malta hai tuần, tuần đầu tiên bạn thuê hẳn một chiếc xe để đi tham quan quanh đảo, ngắm nhìn thành phố cổ và các căn cứ Thập tự chinh. Rồi bạn dành ra tuần thứ hai nghỉ ngơi thư giãn ở một làng chài nhỏ, ngắm mặt trời mọc mỗi sáng và tận hưởng bầu không khí nơi đây. Sau đó bạn có thể hỏi người đối thoại với mình xem họ đã từng đến Malta chưa.

Nếu người kia cũng có Trí tuệ Xã hội như bạn, họ có thể trả lời “Có”, họ cũng từng đến Malta và đặc biệt thích bãi biển/bến cảng/thời tiết tốt/những công trình kiến trúc địa phương; hoặc “Không”, chưa từng đến Malta nhưng đã đến Crete/Cyprus/Ý/Hy Lạp...

Bằng cách này, cuộc đối thoại sẽ được tung hứng giữa hai người chứ không phải là một màn “độc diễn”.

*Lắng nghe tích cực!*

Một trong những nỗi khiếp sợ của nhiều người khi tham dự tiệc tùng và các buổi họp mặt đó là cảm giác buồn chán. Thật sai lầm khi nghĩ rằng cuộc sống của họ đâu có gì thú vị hay họ chẳng có ý tưởng hay ho nào để chia sẻ.

Đừng nên lo lắng. Hãy ôn lại những kỹ năng lắng nghe ở chương trước. Mỗi lần thì chỉ có một người nói. Bạn càng là người lắng nghe thông minh và đầy cảm thông bao nhiêu, người đối diện sẽ muốn nói chuyện với bạn nhiều bấy nhiêu.

Hãy nhớ tỷ lệ 2 tại: 1 miệng!

### **Những nguyên tắc cơ bản trong đối thoại**

Người mạnh về Trí tuệ Xã hội luôn cảm thấy mình có thể chuyện trò một cách dễ dàng và

thoải mái với mọi dạng người trong mọi tình huống.

Không quan trọng đó là một cuộc trò chuyện xã giao với người bán hàng, một cuộc trao đổi về những vấn đề liên quan đến chiếc xe của bạn với thợ sửa xe, hay một cuộc họp bàn đánh giá công việc với sếp, những cuộc đối thoại mang tính Trí tuệ Xã hội đều có chung một số nguyên tắc như sau:

- Luôn tôn trọng nhau; không bao giờ lên giọng với người khác; đối xử với mọi người theo cùng cách mà mình mong muốn được đối xử.

- Nhận ra kết quả muốn đạt được từ cuộc đối thoại – chẳng hạn như, chia sẻ tin tức cho nhau; chữa đúng “bệnh” cho chiếc xe của bạn; trao đổi cởi mở về mục tiêu công việc và hiệu năng công việc của bạn v.v.

- Sử dụng ngôn ngữ thích hợp cho từng tình huống cụ thể. Chẳng hạn, cuộc chuyện trò với người bán hàng sẽ có ngữ điệu tự nhiên và thân thiện; người thợ sửa xe cần biết những thông tin chính xác về tình trạng hoạt động của chiếc xe; sếp của bạn sẽ đánh giá cao một cuộc đối thoại đi thẳng vào chuyên môn công việc, cung cấp đầy đủ thông tin thể hiện năng suất làm việc của bạn và mức độ hoàn thành những mục tiêu đã đặt ra.

## Thuyết trình

Trao đổi nhóm, hay thuyết trình cũng được xem là đối thoại với nhiều người cùng một lúc. Mặc dù thông thường mọi người không đóng góp ý kiến phản hồi trong lúc bạn đang trình bày, nhưng tất nhiên bạn sẽ nhận được những phản hồi từ họ thông qua ngôn ngữ cơ thể và phản ứng của họ về những điều bạn nói (cười, những tiếng rì rào đồng ý hay không đồng ý v.v.).

Bạn có còn nhớ nguyên lý *Những điều đầu tiên sẽ xuất hiện trước* và *Những điều sau cùng cũng rất đáng nhớ*? Não người thường nhớ những gì xảy ra tại thời điểm bắt đầu và kết thúc hơn là những gì xảy ra ở khoảng giữa. Vì vậy hãy đưa ra những điểm quan trọng nhất vào lúc bắt đầu và kết thúc bài nói chuyện của bạn. Tất nhiên nguyên lý này cũng có thể vận dụng cho mọi hình thức đối thoại!

Hãy làm nổi bật những điểm quan trọng nhất. Trong một vài trường hợp, bạn có thể kể những câu chuyện minh họa để nhấn mạnh thêm cho ý tưởng.

Lập dàn ý cho bài nói chuyện của bạn bằng công cụ Bản đồ Tư duy sẽ giúp bạn bớt căng thẳng, làm cho bài nói chuyện đậm tính Trí tuệ Xã hội, dễ nhớ, hóm hỉnh mà sâu sắc.

## Thể hiện bản thân

Tự thể hiện mình cũng giống như tiếp thị chính bản thân – “sản phẩm” ở đây chính là bạn!

Bạn phải làm cho bản thân mình trở nên đáng chú ý để “người mua” (những người mà bạn đang cố gắng gây ấn tượng, hoặc tìm hiểu) quan tâm đến bạn. Phải đảm bảo rằng bạn khác biệt với những “sản phẩm” cạnh tranh khác – “dân” marketing gọi đó là *Lợi điểm bán hàng độc nhất (USP, Unique Selling Point)*. Câu chuyện sau sẽ minh họa cho nguyên lý “độc chiêu” này – còn được biết đến như là *Hiệu ứng von Restorff*, sẽ được nghiên cứu chi tiết hơn trong chương kế tiếp.

Một nhân viên bán hàng thông minh (Xã hội!) của hãng máy tính IBM quyết định dùng *Hiệu ứng von Restorff* để giúp anh thành công trong sự nghiệp anh đã chọn. Vì IBM còn được biết đến với tên gọi *Big Blue* ☑ nên anh ta quyết định xây dựng hình ảnh độc đáo cho mình bằng việc dùng màu xanh dương.

Anh sắm cho mình một tủ quần áo mới chỉ toàn áo sơ mi, com lê, cà vạt và áo khoác xanh dương. Anh tậu cả một chiếc xe hơi màu xanh dương với vải bọc ghế cũng xanh dương nốt. Chưa kể chiếc đồng hồ mặt xanh có dây đeo cùng tông màu, trông rất đồng bộ với chiếc cặp màu xanh. Anh in phần đầu thư (letterhead) của mình bằng màu xanh và dùng chiếc bút bi mực xanh, có vỏ cũng màu xanh dương.

Đặt chân đến đâu, anh đều trở thành nhân vật nổi bật. Anh dần được biết đến với tên gọi



“Quý ông Xanh dương”. Và nhờ sự đầu tư “đồng bộ” cho nhân dạng bản thân và tận tâm với công việc, anh nhanh chóng trở thành một trong những người bán hàng hàng đầu của IBM.

Nhờ nét độc đáo này mà mọi người đều muốn kết giao với anh, rồi họ trở thành bạn hàng của anh từ lúc nào cũng không biết. Anh đã làm cho bản thân mình nổi bật trong trí nhớ khách hàng, theo cùng cách anh ta trở nên nổi bật trong trí nhớ của bạn vào lúc này!

Trở lại với bản thân, bạn phải biết bạn đang “bán” cái gì, và tin vào “sản phẩm” – tức là bạn phải tin vào chính mình, tin vào khả năng của mình.

## **Tạo dựng mối quan hệ**

Tạo dựng mối quan hệ thực sự là một phần của việc tự thể hiện bản thân. Đây là khuynh hướng hết sức tự nhiên của những người có Trí tuệ Xã hội.

Ta nên tiếp cận với mọi người theo cách như thể họ là những người quan trọng đối với cuộc đời mình, bởi vì ta thường có khuynh hướng đối xử tôn trọng và trân quý mối quan hệ tình cảm với những người thân quen.

## **Sợ sai!**

Một trong những nỗi sợ hãi lớn nhất của con người là sợ nói hớ, nói sai thời điểm và bị người khác khước từ. Chẳng hạn, bạn gọi điện cho một người bạn để trò chuyện nhưng anh/cô ấy đột nhiên nói năng nghe cộc lốc, bảo rằng giờ không thể nói chuyện tiếp, rồi cúp máy cái rụp. Đương nhiên là bạn cảm thấy bối rối và tổn thương. Song, với Trí tuệ xã hội ngày càng phát triển, bây giờ bạn biết cách xử lý những tình huống như thế này.

Đừng vội suy diễn lung tung!

Hãy đặt mình vào vị trí của người khác và hiểu rằng người bạn kia đang cuốn quýt lên vì: con anh/cô ta đang phát sốt, sắp vừa “quảng” một đồng việc lên bản với thời hạn hoàn thành hoàn toàn vô lý, chuông cửa mới reo... Với những lý do ấy, chẳng có gì ngạc nhiên khi anh/cô ấy không muốn dừng lại công việc để tiếp chuyện bạn!

Theo cách tiếp cận mang tính Trí tuệ Xã hội, hãy chủ động hỏi trước xem liệu đây có phải là thời điểm thích hợp để trò chuyện. Thế rồi bạn bè của bạn sẽ đánh giá cao sự chu đáo này, bạn sẽ nhận được câu trả lời đầy nhiệt thành. Và khi bạn gọi lại, sẽ có một cuộc đối thoại thân tình, thoải mái hơn!

## **Rèn luyện Trí tuệ Xã hội**

### **1. Trở thành người xã giao giỏi**

Có nhiều “công thức” chào hỏi dành cho từng đối tượng khác nhau (bạn bè, sếp, cộng sự, đối tác kinh doanh, người mới quen v.v.). Tuy nhiên, điều này trở nên ít cần thiết khi bạn nắm vững “công thức” cơ bản có thể áp dụng trong mọi tình huống gặp gỡ, bao gồm:

- i. Mang thái độ tích cực và lạc quan
- ii. Mỉm cười
- iii. Bắt tay, hoặc trao cho nhau cái ôm ấm áp với ngôn ngữ cơ thể cởi mở
- iv. Bắt đầu cuộc trò chuyện với những vấn đề họ quan tâm, chứ không phải là vấn đề của bạn
- v. Thái độ: Tôi đã chinh phục được tình bạn!

### **2. Biến nụ cười thành nét riêng của bạn!**

Nụ cười của bạn có sức mạnh chuyển hóa tuyệt vời. Điều này đặc biệt đúng trong mối quan hệ công việc, cũng như trong mối quan hệ thân tình. Luôn khắc cốt ghi tâm điều này, và biến nụ cười thành nét riêng không lẫn vào đâu của bạn.

### **3. Chân thành quan tâm đến mọi người**

Không ai đáng quan tâm bằng người quan tâm đến bạn! Khi bạn có thái độ quan tâm chân thành, ngôn ngữ cơ thể của bạn sẽ trực tiếp nói lên điều đó. Còn nếu như bạn chỉ “bằng mặt nhưng không bằng lòng”, chính cơ thể của bạn sẽ vạch trần bạn!

Bạn có thể xây dựng thái độ quan tâm chân thành bằng cách biến lối hành xử ấy trở thành một sở thích đặc biệt và giữ nhận thức rằng mỗi người là một cá thể vô cùng độc đáo.

**4. Để lại ấn tượng tốt** Bạn nhận thấy mọi người hạnh phúc khi bạn bước vào hay bước ra khỏi phòng? Vận dụng nguyên lý *Những điều sau cùng cũng rất đáng nhớ*, hãy làm cho những gì bạn để lại sau khi rời đi trở thành ký ức tốt đẹp trong lòng mỗi người.

Cố gắng tránh chia tay trong vội vã hoặc nói với nhau những lời cay đắng, bởi chúng ta đều biết khi nào sẽ được gặp lại họ.

## 5. Vạch rõ hướng đi cho đời mình

Hãy tìm cho mình một mục đích sống. Ghi chú lại – lý tưởng nhất là lập Bản đồ Tư duy – tất cả những mối quan tâm của bạn. Suy nghĩ xem bạn muốn hoàn thành điều gì cho bản thân trong vòng 5 hay 10 năm tới, thậm chí là suốt cả cuộc đời.

Mục tiêu và tầm nhìn tương lai có thể thay đổi theo thời gian, nhưng hiện tại hãy chọn lấy một mục tiêu, vẽ ra một tầm nhìn để có định hướng rõ ràng.

Mọi người thường mơ ước:

- Du lịch vòng quanh thế giới
- Trở thành một người mẹ/người cha/một thành viên mẫu mực trong gia đình
- Thành thạo một số kỹ năng hoặc môn học nào đó
- Gầy dựng thành công sự nghiệp
- Mang lại niềm vui, niềm hạnh phúc cho mọi người

Việc đọc sách, tìm hiểu thông tin trên Internet, tham gia vào các câu lạc bộ/đội/nhóm và các hoạt động xã hội sẽ giúp bạn nhanh chóng nhận ra mục tiêu của bản thân. Làm được như vậy, vòng tròn bạn bè và các mối liên hệ của bạn sẽ ngày càng mở rộng.

## 6. Thực hành kỹ năng đối thoại

Hãy chủ động bắt chuyện, trao đổi dăm ba câu với bất kỳ ai bạn gặp để rèn luyện kỹ năng giao tiếp và xây dựng lòng tự tin nếu bạn vẫn thiếu tự tin khi nói chuyện với những người không quen biết. Thử nghiệm những cuộc trò chuyện theo kiểu “đặt mình vào vị trí người khác” và để ý xem mọi người phản ứng tốt và có thiện cảm với bạn như thế nào.

## 7. Cười to với chính mình!

Khi bạn cười (cười to đấy!), cả thế giới sẽ cùng cười với bạn. Khi bạn cười với chính mình, thế giới thậm chí còn cười lớn hơn nữa.

Việc cười với chính mình thể hiện bạn có khả năng “bước tách ra khỏi bản thân” và nhìn mọi việc từ nhiều góc độ. Hành động đơn giản này còn cho thấy không phải lúc nào bạn cũng quá nghiêm trọng – một “hồi chuông báo tử” cho các mối quan hệ nếu bạn quá cứng nhắc như thế! Cười to với chính mình cũng giúp bạn dễ dàng mở miệng nở nụ cười...

## 8. Chuẩn bị cho cuộc đối thoại hoặc bài thuyết trình bằng công cụ Bản đồ Tư duy

Nếu bạn sắp sửa tham dự một cuộc đối thoại hay một buổi thuyết trình trang trọng, hãy lập Bản đồ Tư duy về những gì bạn muốn nói. Cách làm này sẽ giúp cho cuộc đối thoại của bạn có trình tự, hệ thống và hợp lý hơn (vô cùng quan trọng trong kinh doanh!). Đồng thời bạn cũng sẽ nhớ tất cả những điểm bạn muốn trình bày.

## **Lời khẳng định giúp củng cố Trí tuệ Xã hội**

- Tôi đang áp dụng nguyên lý *Những điều đầu tiên sẽ xuất hiện trước* và *Những điều sau cùng cũng rất đáng nhớ* để cải thiện mối quan hệ của mình, cũng như của mọi người.
- Tôi không ngừng làm cho ngôn ngữ cơ thể của mình phản ánh đúng những lời tôi nói.
- Tôi đang áp dụng nguyên lý *von Restorff* trong giao tiếp, ghi nhớ và trong cuộc sống của tôi!
- Tôi thấy thích thú với những câu chuyện về cuộc sống của những con người độc đáo mà tôi từng gặp.
- Tầm nhìn cuộc sống của tôi ngày càng rõ ràng; nó hỗ trợ tôi phát triển Trí tuệ Xã hội.
- Tôi ngày càng dễ tính và khôi hài hơn.

# Chương 5

## Tỏa sáng giữa đám đông

Nhiều, rất nhiều người, thậm chí những ai tự tin và quảng giao trong cuộc tranh luận một - một cũng thu mình lại và đứng “chết trân” khi tham dự những cuộc hội họp hay bữa tiệc lớn. Biển người lạ lẫm át họ, và phần lớn thời gian họ đứng trong một góc tuyệt vọng cố gắng tìm kiếm một khuôn mặt thân thiện nào đó để tiếp cận trong số những khuôn mặt lạ hoắc lạ huơ kia. Cuối cùng họ cũng tìm được cách thoát thân, và thề rằng sẽ không bao giờ tham gia sự kiện tương tự như thế thêm lần nào nữa!

Tuy nhiên, hãy nghĩ đến một kịch bản khác...

Những người thích tiệc tùng sẽ bước vào căn phòng với vẻ tự tin, đảo nhìn xung quanh để biết có khoảng bao nhiêu người đang hiện diện. Sau đó họ rảo quanh để tham gia vào một nhóm mà họ thấy ưa thích, lắng nghe cuộc đối thoại một lúc, và từ từ đưa ra những nhận xét khách quan, thân thiện. Rồi họ bắt đầu tự giới thiệu về bản thân. Chỉ trong chốc lát, họ trở thành tâm điểm của nhóm.

Có thể thường xuyên áp dụng cách làm này nếu cần thiết – trong trường hợp một nhóm nào đó quá đoàn kết với nhau, khó cho phép “người lạ” tham gia vào thì những người thích tiệc tùng, giỏi quảng giao cũng đành phải chuyển sang nhóm khác. Chương này sẽ đưa ra những gợi ý giúp bạn thích thú tận hưởng những sự kiện xã hội, thay vì phải ngậm ngùi chịu đựng chúng.

### Hòa vào đám đông

Có một mẹo nhỏ giúp bạn cảm thấy thoải mái khi bước vào căn phòng đông người, đó là: *hành động một cách tự tin.*

Với suy nghĩ “*Giúp với, tôi chẳng quen ai hết. Tôi không muốn ở đây!*”, làm sao bạn thoát ra được phong thái tích cực trước mặt những người ở đó. Hãy hít một hơi sâu trước khi bước vào, ngay lập tức bạn sẽ cảm thấy tự tin, tích cực hơn và có cảm giác thân thuộc như đang ở nhà. Càng bình tĩnh và thoải mái, sự hiện diện của bạn cũng làm cho người khác cảm thấy thoải mái hơn. Theo đó bạn đã góp phần tạo ra bầu không khí tích cực.

Điều kế tiếp cần nhớ là đám đông được *hình thành từ nhiều cá nhân*. Chắc chắn có ít nhất một người đơn độc nào đó đang lang thang xung quanh, như thể đang tìm kiếm vật bị mất. Hãy đến bắt chuyện với họ bằng một nụ cười và ngôn ngữ cơ thể biểu lộ sự cảm thông, rồi bắt đầu giới thiệu về bản thân. Họ sẽ rất vui vì bạn đã quan tâm đến họ.

Trong trường hợp không thể nhận ra ai đó đang đơn độc, hãy tiến đến bàn thức ăn tự chọn vì rất dễ để bắt chuyện với mọi người tại đây. Hoặc tốt hơn nữa, bạn có thể bưng khay thức ăn đi quanh phòng để mời mọi người – đây là một cách làm quen không thể nào sai!

Đừng quên vận dụng kỹ năng lắng nghe chủ động và kỹ năng đọc ngôn ngữ cơ thể. Nhưng trước hết, bạn cần phải thư giãn, lắng dịu lại và tận hưởng bữa tiệc.

### Nguyên tắc kết nối

Một trong những việc khó nhất mà mọi người thường gặp phải tại các sự kiện xã hội là nhớ tên những người mới quen, nhất là khi bạn được giới thiệu với một nhóm người cùng một lúc.

Để đạt được sự tương thích, dù là về tinh thần, thể chất hay xã hội, thì chúng ta đều cần tạo ra sự kết nối. Cụ thể là nếu muốn nhớ tốt, bạn phải liên kết những điều bạn đã nhớ với những điều mới mẻ bạn muốn khắc ghi; nếu muốn làm chủ các kỹ năng xã hội hay trở thành một nhà lãnh đạo, bạn cần kết nối thành công với càng nhiều người càng tốt.

Vào những năm đầu của thế kỷ 20, Tiến sĩ von Restorff đã công bố một phát hiện thú vị, đó là: chúng ta có khuynh hướng nhớ những đồ vật, con người, địa điểm, v.v. được xem là nổi bật và khác thường.

Phát hiện này có đúng trong trường hợp của bạn không?

Chúng ta hãy cùng kiểm tra thử xem!

Theo nguyên lý von Restorff, khi bạn, cùng với bạn bè mình, hồi tưởng lại những ký ức cũ và khoảng thời gian vui vẻ bên nhau, bạn sẽ thường nói những điều đại loại như: *“Bạn còn nhớ lần chúng ta cùng trượt tuyết ở Alps không? Quả là một tuần lễ tuyệt vời!”*, hoặc *“Tôi chưa từng nhìn thấy cảnh hoàng hôn nào rực rỡ như cảnh chúng ta từng ngắm vào dịp nghỉ hè vừa qua”*, v.v.

Sau đây là một bài trắc nghiệm nhỏ để kiểm tra nguyên lý này.

Bạn có ấn tượng gì với những thành phố và quốc gia dưới đây:

1. Ai Cập
2. Ấn Độ
3. Paris, Pháp
4. Rome, Ý
5. Athens, Hy Lạp
6. London, Anh
7. Sydney, Úc

Hãy đọc lại danh sách trên và viết ra tên công trình kiến trúc đầu tiên xuất hiện trong tâm trí bạn.

Rõ ràng là có đến hàng triệu công trình kiến trúc, tuy nhiên đa số mọi người đều đưa ra cùng câu trả lời như nhau!

1. Ai Cập	Kim tự tháp
2. Ấn Độ	Đền Taj Mahal
3. Paris	Tháp Eiffel (Nhà thờ Đức Bà và bảo tàng Louvre thỉnh thoảng được nhắc tới)
4. Rome	Đấu trường Coliseum
5. Athens	Điện Parthenon
6. London	Tháp đồng hồ Big Ben (Nhà thờ thánh Paul thỉnh thoảng được đề cập tới)
7. Sydney	Nhà hát Opera Sydney, hay nhà hát “Con sò”

Câu trả lời của bạn có khác biệt gì không?

Nguyên lý von Restorff là thế!

Hiểu được nguyên lý quan trọng này sẽ giúp bạn thêm thấu hiểu về con người và hành vi xã hội của chúng ta.

Bởi vì tất cả chúng ta đều muốn được nhớ đến, nên chúng ta luôn tìm cách trở nên nổi bật trong ký ức mọi người. Bạn có còn nhớ “Quý ông Xanh dương” ở chương trước không? Anh ta tin chắc rằng mình đã có được một “chỗ đứng” như thế.

### **Nhớ những người mới quen?!**

Một trong những cách giúp gia tăng sự tự tin và được nhiều người biết đến là nhớ tên những người mà bạn từng gặp. Việc này sẽ dễ dàng hơn nhiều nếu bạn có thể tìm ra điểm nổi bật của họ.

Hãy tìm hiểu những điều thú vị nhất từng xảy ra với họ, mục đích sống của họ, điều tốt đẹp nhất họ từng trải qua, sự kiện đáng nhớ nhất v.v. Những thông tin này sẽ “vẽ” lên hình ảnh độc đáo về họ. Não của bạn sẽ đặc biệt ghi nhận hình ảnh đó và bạn có thể dễ dàng nhớ họ nếu sau này có cơ hội gặp lại lần nữa.

Bên cạnh đó, việc bạn thể hiện sự quan tâm đến những “cái nhất” của họ sẽ khiến họ nhiệt tình, có thiện cảm với bạn hơn, cũng như sẽ có những cuộc đối thoại thật thân tình, thoải mái

hơn.

## **Nổi bật giữa đám đông**

Nếu bạn muốn được nhớ đến trong những buổi họp mặt xã hội, buổi hội họp kinh doanh, buổi phỏng vấn xin việc, hay nếu bạn phải thực hiện bài thuyết trình nào, bây giờ bạn đã biết cách để làm điều đó!

Hãy ăn mặc hay thể hiện bản thân theo cách mà bạn cảm thấy thoải mái nhất và khác biệt một chút so với đám đông – giống như “Quý ông Xanh dương”. Ngoài ra, bạn có thể bắt đầu phát triển những sở thích và mối quan tâm độc đáo để giúp mở rộng vòng tròn bạn bè và những mối quan hệ xã giao!

Càng tỏa sáng, bạn càng dễ được nhớ đến và có những đóng góp đặc biệt cho nhóm!

## **Nghệ thuật kết nối mọi người lại với nhau**

Bí quyết để tổ chức hội họp thành công là lập kế hoạch, lập kế hoạch và... lập kế hoạch. Bản đồ Tư duy sẽ là công cụ hỗ trợ tuyệt vời cho việc này.

Hãy học cách phát hiện ra khi nào thì các vị khách cảm thấy khó chịu để làm cho họ thư giãn, thoải mái hơn tại buổi hội họp của bạn. Có những điều vốn nhỏ nhặt, quả thật cũng khiến người ta khó chịu nhưng thường bị phóng đại quá mức, chẳng hạn như: cảm thấy lạnh; cảm thấy khát; cảm thấy đói; cần đi vệ sinh; cảm thấy mệt; không biết chuyện gì đang diễn ra; không quen biết bất kỳ ai trong buổi hội họp; và lo lắng một vài vấn đề cá nhân. Hãy lưu ý đến những vấn đề này, đặc biệt là khi bắt đầu sự kiện (ẩn tượng đầu tiên luôn khởi đầu từ đây!).

Ngoại trừ điều cuối cùng – lo lắng một vài vấn đề cá nhân – thì tất cả những vấn đề khác đều dễ dàng giải quyết, nhưng trước hết bạn phải nhận ra được vấn đề. Kỹ năng đọc ngôn ngữ cơ thể và thể hiện sự đồng cảm rất cần thiết vào lúc này.

Người chủ nhà có Trí tuệ Xã hội phải tạo điều kiện cho các khách mời hỗ trợ, bổ khuyết cho nhau, và khích lệ người ít nói hơn bằng cách giới thiệu một cách khéo léo, nếu cần – nhất là những sự kiện mà phần lớn người tham dự đã biết nhau trước đó, trong khi một hay hai người chỉ biết mỗi bạn.

Bầu không khí nơi hội họp cũng rất quan trọng. Khi bạn chủ trì các sự kiện xã hội, hãy tổ chức cho thật chu đáo, thu hút mọi giác quan – thiết kế, bày trí ẩn tượng; nhạc nền thích hợp; có hương thơm tạo ra tâm trạng tốt; thức ăn hợp khẩu vị v.v.

Khách mời sẽ cảm thấy thư giãn và thích thú, còn bạn thì đã tổ chức thành công một sự kiện đáng nhớ!

## **Rèn luyện Trí tuệ Xã hội**

### **1. Lập Bản đồ Tư duy về bạn bè, đồng nghiệp và khách hàng**

Những người thành công trong xã hội thường hiểu biết rất rõ về bạn bè, đồng nghiệp và khách hàng của mình. Lúc nào họ cũng lưu giữ thông tin chi tiết về những người quan trọng nhất đối với cuộc đời mình.

Bản đồ Tư duy là một công cụ lý tưởng cho việc ghi nhớ thông tin. Khi gặp một người mà bạn nghĩ rằng họ có thể ảnh hưởng đáng kể đến cuộc sống của mình, hãy vẽ một hình ảnh nhỏ – gói gọn trong đó tính cách, phẩm chất, những dấu ấn trong cuộc sống hay những đặc điểm ngoại hình của họ – ở giữa trang giấy. Từ hình ảnh trung tâm, phát tỏa ra những nhánh chính tương ứng với những chủ đề như: Gia đình; Nghề nghiệp; Sở thích; Vẻ bề ngoài; Tiểu sử; Tính cách v.v. Từ những nhánh chính, bạn có thể “đâm ra” những nhánh nhỏ hơn, tạo thành bức tranh toàn diện về người này.

Đây là một công cụ tuyệt vời giúp gợi nhớ thông tin những người mà bạn từng gặp gỡ. Được như vậy, họ sẽ rất ấn tượng với khả năng ghi nhớ đến từng chi tiết của bạn về cuộc gặp lần trước.

## **2. Lắng nghe!**

Lắng nghe tích cực là một trong những cách dễ dàng giúp tạo ấn tượng tốt tại các buổi hội họp – nhất là khi bạn chưa đủ tự tin để làm sững sờ những người chưa từng quen biết bằng sự dí dỏm, khôn khéo và tài giao tiếp của mình.

Bạn có nhớ tình huống bị mất giọng của tôi (ở chương 3) không?

Lắng nghe người khác sẽ giúp họ cảm thấy họ là người quan trọng, nổi bật, đáng quan tâm. Họ sẽ cảm kích bạn, vị khách giả nhiệt tâm này, và nghĩ rằng bạn là một người đặc biệt khi đánh giá cao họ.

## **3. Chủ động thăm hỏi và tạo cảm giác thoải mái cho mọi người**

Hãy tinh ý nhận ra những điều có thể khiến mọi người cảm thấy không thoải mái – nhiệt độ phòng quá nóng hoặc quá lạnh v.v. Mở đầu cuộc họp, nếu bạn chủ động hỏi thăm xem họ có cảm thấy thoải mái, dễ chịu hay không, bạn sẽ thể hiện mình là một người chu đáo và biết quan tâm. Rồi dần dà bạn được xem là người bạn, người đồng hành ưa thích, giàu lòng trắc ẩn và niềm nở.

## **4. Lập Bản đồ Tư duy cho các sự kiện xã hội**

Hãy ứng dụng Bản đồ Tư duy để lên kế hoạch cho những cuộc họp, lễ mừng, lễ cưới, sinh nhật v.v. Trên bản đồ, hãy xem xét hết tất cả những chi tiết lớn nhỏ, chúng đều có ý nghĩa quan trọng đối với sự thành công của sự kiện xã hội.

Bản đồ Tư duy sẽ cho ta thấy rõ bức tranh toàn cảnh về sự kiện; giúp ta tự tin hơn và có khả năng kiểm soát tình hình; và trông nó thú vị, sinh động, vui mắt hơn so với một bản danh sách “ngớ ngẩn”, vốn thường chứa đựng những yếu tố vượt ngoài tầm kiểm soát và khiến ta có cảm giác bỏ lỡ mất điều gì đó quan trọng.

Ứng dụng Bản đồ Tư duy để lên kế hoạch cho sự kiện cũng giúp bạn sáng tạo hơn, góp phần làm nên buổi tiệc đáng nhớ và giúp bạn tiến nhanh trên nấc thang Trí tuệ Xã hội!

## **5. Rèn luyện khả năng liên tưởng**

Thực hành liên tưởng khuôn mặt, tên, tính cách và sở thích của mọi người với những hình ảnh khác lạ mà bạn có thể nghĩ ra. Bằng cách này, khả năng sáng tạo và hồi tưởng của bạn sẽ phát triển rất nhanh.

Và hoạt động này cũng khá vui nữa!

### **Lời khẳng định giúp củng cố Trí tuệ Xã hội**

- Tôi đang trau dồi khả năng liên tưởng của mình.
- Tôi là tấm gương sáng trong việc ứng dụng Nguyên lý von Restorff.
- Tôi ngày càng đồng cảm, thông hiểu mọi người.
- Tôi đang phát triển khả năng nhận thức bằng các giác quan.



# Chương 6

## Thái độ sẽ quyết định tất cả!

***“Nếu bạn nghĩ rằng mình có khả năng, hoặc không có khả năng thì bạn đều đúng cả.”***

- Henry Ford

Liệu thái độ của con người có ảnh hưởng đến mức độ thành công về mặt xã hội?

Những người bình thường sẽ trả lời *“Dĩ nhiên là không!”*, còn những bộ óc vĩ đại thì khẳng định *“Chắc chắn là có!”*.

## Câu chuyện về hai người đi tìm chân lý

Đây là câu chuyện kể về hai chàng thư sinh tìm kiếm sự giác ngộ tâm linh. Thật ngẫu nhiên là con đường tâm linh và cả con đường thực tế của họ đều y hệt nhau.

Chàng thư sinh thứ nhất trọ lại ở một ngôi làng nhỏ, rồi sáng hôm sau khởi hành đi đến ngôi làng lân cận cách đó 30 dặm đường. Trên đường đi, anh gặp một nhà thông thái. Anh trình với ông những trăn trở, thắc mắc của mình về ý nghĩa cuộc sống, vũ trụ và vạn vật. Người thông thái từ tốn và cẩn trọng trả lời tất cả câu hỏi của chàng trai trẻ.

Kết thúc cuộc trao đổi, chàng thư sinh cảm tạ và hỏi người thông thái liệu con đường anh sắp đi có dẫn đến ngôi làng nào không và dân làng ở đó ra sao.

Nhà thông thái khẳng định rằng chàng trai đang đi đúng hướng, và trước khi trả lời câu hỏi thứ hai, người thông thái hỏi ngược lại chàng trai nghĩ gì về con người ở ngôi làng chàng vừa đi qua. Anh thưa rằng dân làng là những con người tuyệt vời, dù nghèo khó nhưng họ vẫn đón tiếp anh rất niềm nở. Họ đã cho chàng trọ lại một đêm, thiết đãi chàng nhiều món ngon mà không hề lấy một đồng nào. Chàng cảm thấy vui sướng khi đón nhận sự tử tế, cởi mở và hào phóng của dân làng. Nghe xong, người thông thái bảo: *“Ta có tin tốt lành cho con. Người dân ở ngôi làng con sắp đi đến cũng tương tự như vậy đó. Hãy tận hưởng cuộc hành trình của con và cứ vui vẻ, thoải mái bên những con người ấy!”*.

Tình cờ ngay ngày hôm sau, chàng thư sinh thứ hai cũng đến ngôi làng đầu tiên mà chàng thư sinh thứ nhất từng ở. Anh trọ lại và khởi hành sớm đến ngôi làng thứ hai ngay sáng hôm sau. Đi được nửa đường, anh cũng gặp người thông thái nọ và cũng hỏi ông những câu tương tự.

Sau cuộc trao đổi, chàng thư sinh thứ hai cũng hỏi người thông thái về con đường đến ngôi làng tiếp theo và con người ở đó. Nhà thông thái xác nhận rằng anh đang đi đúng đường, và cũng giống như ngày hôm trước, ông yêu cầu chàng trai trẻ mô tả về con người ở ngôi làng anh vừa đặt chân đến.

*“Họ quá kình và chẳng thân thiện tí nào. Mặc cho tôi rất mệt và đói lả, họ chỉ giúp đỡ qua loa mà không bày tỏ thiện chí gì. Khi tôi tìm hỏi nơi tá túc, họ bảo là không có chỗ nên tôi phải qua đêm trên một cánh đồng gần đó. Rồi họ nói họ còn quá ít thức ăn nên không thể san sẻ cho tôi. Tôi thấy họ thật thô lỗ và tồi. Tôi hy vọng sẽ không bao giờ gặp lại họ.”*, anh thuật lại.

Nghe xong, nhà thông thái bảo: *“Chàng trai trẻ à. Ta có tin buồn cho anh đây. Anh sẽ thấy người dân ở ngôi làng phía trước cũng giống như người dân ở ngôi làng vừa qua. Hãy cố gắng tận hưởng và học hỏi từ chuyến đi nhé!”*.

Bạn đang là anh chàng nào? Và bạn sẽ là anh chàng nào trong hành trình trưởng thành của mình?

Người có Trí tuệ Xã hội luôn nhìn vào mặt tươi sáng. Cái nhìn tích cực có vai trò như phép nhiệm màu mang đến những thành công về mặt xã hội.

***“Mức độ hạnh phúc của con người tùy thuộc vào quyết định sống hạnh phúc của họ.”***

- Abraham Lincoln

## Những quan điểm sai lầm

### Bắt chước và áp lực đồng đẳng

Một trong những năng lực thiên phú của bộ não là khả năng bắt chước. Khả năng phi thường này, với phạm vi ứng dụng gần như vô tận, chính là một trong những cách thức học hỏi hiệu quả nhất. Trên thực tế, bắt chước là một nguyên lý tự nhiên – là cách để những sinh vật non trẻ tồn tại. Việc hiểu biết nhu cầu cấp thiết này có thể giúp ta lý giải được nhiều kiểu thái độ và hành vi của con người.

Những bạn trẻ đam mê thể thao thường say sưa bắt chước theo thần tượng của họ; còn những vận động viên vĩ đại thì bảo rằng họ được truyền cảm hứng từ những nhà vô địch trước đó và mong muốn được nối gót thành công. Vì sao? Những vị anh hùng này có điều gì thu hút đến thế?

Sau đây là danh sách những điều mà các bạn trẻ (không hẳn chỉ mỗi người trẻ thôi!) thường mong muốn đạt được giống như thần tượng của mình:

- Sinh lực
- Tài sản
- Danh tiếng
- Quyền lực
- Sức hấp dẫn về mặt giới tính
- Được đi khắp thế giới
- “Chiến tích”
- Sự tự chủ
- Tự do, được dành cho một số đặc quyền
- Năng lực lãnh đạo

Tầm quan trọng của việc xây dựng hình mẫu tuyệt vời được minh họa cụ thể qua nghiên cứu sau.

### Những người bắt chước ngồi ở ghế sau

Nếu bạn là người lái xe cẩn trọng thì con bạn cũng sẽ trở thành người lái xe cẩn trọng. Còn nếu bạn là “mối đe dọa” đằng sau tay lái thì con bạn rồi cũng sẽ trở thành mối đe dọa y như thế.

Ở Bắc Carolina, Susan Ferguson, làm việc cho Cơ quan Bảo hiểm An toàn Xa lộ (Insurance Institute for Highway Safety), cùng đồng nghiệp của cô đã kiểm tra hồ sơ tai nạn của 140.000 gia đình. Sau đó, họ so sánh hồ sơ của cha mẹ và con cái (độ tuổi từ 18 đến 21) trong nhà.

Họ phát hiện ra rằng người con nào có cha mẹ gây tai nạn ít nhất 3 lần trong 5 năm qua thì sẽ có tỷ lệ gây tai nạn cao hơn 22% so với những người con mà cha mẹ không gây tai nạn giao thông trong cùng khoảng thời gian.

Khám phá này còn tiết lộ kiểu “hành vi bắt chước” khác, như là: chạy quá tốc độ, hoặc vượt đèn đỏ. Xác suất vi phạm luật giao thông của người con sẽ tăng 38% nếu như cha mẹ từng phạm luật ít nhất 3 lần.

Căn cứ vào những khám phá này, Jane Eason, phát ngôn viên của Ủy ban Phòng chống Tai nạn của Hoàng gia Anh, khẳng định: “Nếu cha mẹ là những tấm gương xấu thì đương nhiên con cái cũng trở nên như thế!”.

Con người thường có xu hướng sao chép những hành vi tốt nhất, vì thế chúng ta càng gương

mẫu chùng nào thì người khác càng noi theo gương chúng ta nhiều chùng ấy. Dĩ nhiên *nguyên lý bất chước* của não bộ cũng có những mặt hạn chế – rập khuôn theo hành vi, thái độ và niềm tin chỉ để mình không bị “lạc loài”. Sức mạnh do áp lực đồng đẳng được minh họa rõ nét qua nghiên cứu sau.

## Một thí nghiệm đáng kinh ngạc

Tôi được mời hỗ trợ trong một thí nghiệm về hành vi con người, để thấy rõ sức ảnh hưởng tuyệt vời và lạ kỳ của mỗi cá nhân đối với người khác. Ban đầu, thí nghiệm này do một nhà nghiên cứu có bề dày kinh nghiệm về các môi tương tác xã hội đưa ra. Thí nghiệm được tiến hành như sau:

Trong một căn phòng nhỏ khá trống trải, chỉ có mỗi chiếc bàn với một cái ghế đặt phía sau. Cách bàn chùng 3 mét là một dãy ba chiếc ghế xếp đối diện. Căn phòng được bố trí trông giống như một rạp hát thu nhỏ. Ngoài ra, trong phòng không có gì khác nữa. Có năm người tham gia cuộc thí nghiệm: hai “nhà tâm lý học” mặc áo choàng trắng và ba người quan sát.

Một “nhà tâm lý học” đứng lên giới thiệu “bài kiểm tra thị giác” cho người quan sát, trong khi “nhà tâm lý học” còn lại ghi nhận kết quả và mô tả lại thí nghiệm – tôi được giao cho vai trò này. Sau đây là những gì tôi phải nói với ba sinh viên trong vai người quan sát:

*“Các em sẽ được xem một vài tấm thẻ. Trên mỗi thẻ sẽ có ba thanh dọc màu đen. Mỗi thanh sẽ được ghi tên A, B hoặc C ở trên đầu. Nhiệm vụ của các em là đọc tên các thanh dọc theo thứ tự từ cao xuống thấp. Thứ tự các thẻ sẽ được thay đổi trong suốt thời gian thí nghiệm. Người ở bên trái (người thứ nhất) sẽ thực hiện trước, rồi đến người ở giữa (người thứ hai), sau cùng là người bên phải (người thứ ba).”*

I I I

A B C

Tuy nhiên, có một điều lắt léo ở đây! Người quan sát thứ ba không biết hai người quan sát kia đã được “cài” trước. Các tấm thẻ đã được sắp xếp trước và hai người quan sát “giả vờ” này cũng đã tập luyện trước để đưa ra những câu trả lời sai có chủ đích trong khi vẫn “diễn” tròn phần vai... nặn óc tư duy. Với hai thẻ đầu tiên, người thứ nhất và thứ hai đưa ra câu trả lời chính xác. Đến thẻ thứ ba, người thứ nhất giả vờ vò đầu bứt tóc và sau cùng thì trả lời thanh dọc cao vừa là thanh cao nhất, còn thanh cao nhất là thanh vừa và gọi đúng tên thanh thấp nhất. Người thứ hai cũng âm ừ, đánh đũa trên ghế và tỏ vẻ thiếu quyết đoán, song rốt cục vẫn quyết định “Ừ, tôi đồng ý...” và nêu đáp án giống như người thứ nhất.

Bạn nghĩ trạng thái tinh thần của người quan sát thứ ba tội nghiệp kia, cũng như cách anh ta phản ứng trong tình huống này, sẽ như thế nào?

Cách làm tương tự tiếp tục diễn ra đến thẻ thứ 17. Người thứ nhất càng lúc càng đưa ra nhiều đáp án sai, còn người thứ hai thì luôn tỏ vẻ đắn đo trước khi trả lời giống với ý của người thứ nhất. Người thứ nhất thỉnh thoảng mới chịu đưa ra câu trả lời đúng. Người thứ hai – người phụ họa – cũng luôn phản hồi với niềm tin chắc chắn và tốc độ y như vậy.

Chúng tôi tiến hành thí nghiệm này với 20 người khác nhau trong vai người quan sát thứ ba và thận trọng ghi nhận mọi phản ứng của họ. Bạn đoán xem họ sẽ hành động thế nào? Bạn có nghĩ họ đều không đồng ý với người thứ nhất và thứ hai không? Bao nhiêu người sẽ đồng tình hoặc không đồng tình?

Kết quả thật đáng kinh ngạc! Lần đầu tiên trong đời, tôi thật sự tận mắt chứng kiến sức ảnh hưởng mang tính xã hội của con người chúng ta. 60%, tức 12/20 người trong vai người quan sát thứ ba đồng tình với những đáp án sai của hai người “đầu têu” kia. Nhưng trong những cuộc thí nghiệm độc lập, họ lại trả lời chính xác 100%.

Tiếp xúc và hỏi những người trong vai người quan sát thứ ba về sự thiếu nhất quán này, họ cho biết họ thật sự nhận ra câu trả lời chính xác nhưng đáp án của người thứ nhất và thứ hai

khiến họ bị dao động, cảm thấy có vẻ như nhìn nhận của mình là sai và quyết định “đi theo đám đông”. Điều này càng cho thấy sức mạnh của sự tương tác xã hội mạnh mẽ đến nỗi có thể hoàn toàn thay đổi hoặc bóp méo nhận thức của chúng ta.

Những người này lẩn tránh trong việc giữ vững lập trường đúng đắn của mình trước sức thuyết phục của “đám đông” và mang cảm xúc khổ sở hoặc bức dọc. Trong số người tham gia thí nghiệm, có một người càng lúc càng thể hiện rõ thái độ khinh khỉnh đối với hai người “đầu trỏ”; và trong lần thử nghiệm sau đó, thậm chí anh ta còn cẩn thận lấy cây lược của mình ra để đo độ dài những thanh dọc, giống như cách đo tỉ lệ của người họa sĩ. Trong một trường hợp khác, khi người thứ nhất báo thanh ngắn nhất là thanh dài nhất và thanh dài nhất là thanh ngắn nhất, người quan sát thứ ba đã quát lên với vẻ tức tối: “*Anh bị sao vậy, đồ ngốc! Anh không biết NHÌN à?*”.

Được tiến hành hàng nghìn lần sau đó với những kết quả tương tự thu được, thí nghiệm này cho thấy những tương tác xã hội dù là cơ bản nhất cũng có khả năng tạo ra những cảm xúc mạnh mẽ trong chúng ta, khiến ta hoài nghi sự thật và thay đổi cách ta nhìn nhận mọi việc.

## **Sự rập khuôn**

Một hiện tượng khởi nguồn từ khát khao bản năng của con người trong việc thích nghi với hoàn cảnh đó chính là *khái quát hóa* hoặc *rập khuôn* theo người khác, thể hiện qua những quan điểm như: con gái thì không giỏi khoa học, con trai vốn hung hăng, người châu Á luôn lao động chăm chỉ; người già thường hay ca cẩm; dân Địa Trung Hải lúc nào cũng lười biếng v.v.

Những khuôn mẫu và định kiến như thế xuất hiện một cách tự nhiên trong quá trình trưởng thành của ta. Chúng ta thường cảm thấy thoải mái, nhẹ nhõm khi xung quanh là những người giống ta về bộ dạng, thái độ và quan điểm sống; và lo sợ trước những điều lạ lẫm mà mình chưa biết. Tuy nhiên, quá trình sao chép rập khuôn này đã vi phạm một quy tắc cơ bản của Trí tuệ Xã hội đó là xem mọi người như là những cá thể độc đáo, đáng trân trọng.

## **Né tránh! Chống trả! Thấu hiểu!**

Tình trạng rập khuôn sinh ra từ sự kém hiểu biết. Phản ứng đầu tiên của con người trước những điều ngoài tầm hiểu biết thường là bối rối, lo sợ; sau đó, quá trình này sẽ kích hoạt kiểu phản ứng bản năng – *né tránh (flight)* hoặc *chống trả (fight)*. Điều mà bộ não của ta thực sự đang làm chính là mang đến cho ta cảm nhận đầu tiên về *con người mới*. Tùy thuộc vào những liên tưởng mình có về kiểu người ấy, ta sẽ quyết định phản ứng theo cách *né tránh* hoặc *chống trả*.

Kiểu phản ứng này luôn diễn ra khi có bất cứ điều “lạ” nào bước vào môi trường hiện tại của ta, như: những người thuộc sắc tộc khác, những người phụ nữ hay lui tới chốn “vui chơi” vốn chỉ dành cho đàn ông...

Sai lầm chúng ta thường phạm phải là thêm thắt thái độ, giả định thiếu chính xác vào những quan sát thực tế, và kết quả là ngay lập tức khiến ta tỏ ra hung hăng hoặc sợ hãi.

Giờ đây, Trí tuệ Xã hội của bạn đã nâng cao và bạn có thể chuyển sang bước cao hơn: *Thấu hiểu!*

Lần tới, khi có ai đó không quen biết kích hoạt phản ứng *Né tránh* hoặc *Chống trả* trong bạn, hãy vận dụng Trí tuệ Xã hội và cách phản ứng *Thấu hiểu* siêu việt – nghĩa là khoan hãy vội hành động, cứ để đôi mắt và bộ não thu thập nhiều thông tin đến mức có thể về đối tượng đó. Nói cách khác, hãy làm lắng dịu cảm xúc hung hăng hoặc sợ hãi ban đầu của bạn, xem xét đối tượng đang đứng trước mặt với đầu óc cởi mở, đầy chất Trí tuệ Xã hội.

Điều này sẽ mang đến cho bạn sự hiểu biết sáng suốt, giúp bạn tìm ra cách phản ứng phù hợp hơn, và nhanh chóng cải thiện khả năng tương giao của bạn.

Sự rập khuôn ẩn nấp trong tâm trí ta và giờ trở phá bình thường khác nào những con quái vật! Chỉ cần một điều gì đó đơn giản, như tên gọi của một người, cũng vô tình “tô màu” nhận thức

của ta về họ.

Luke Birmingham, chuyên gia tâm thần học - pháp y thuộc Đại học Southampton, đã chứng minh cái tên của bạn có khả năng ảnh hưởng đến cách người khác đánh giá về bạn, qua thử nghiệm sau:

Birmingham nhờ 464 chuyên gia tâm thần học đưa ra chẩn đoán về trường hợp của một thanh niên 24 tuổi đã tấn công người điều khiển đoàn tàu.

Khi được yêu cầu đánh giá về "Matthew", hơn ¾ số chuyên gia lắng nghe anh với sự cảm thông. Họ cho rằng chàng trai này cần được chăm sóc y tế và có lẽ anh ta đang bị tâm thần phân liệt.

Tuy nhiên, khi đổi tên người thanh niên nói trên thành "Wayne", các chuyên gia tâm thần học lại đưa ra những đánh giá cay nghiệt hơn: "Wayne" là kẻ thường giả vờ ốm để trốn việc, là kẻ lạm dụng ma túy và bị rối loạn nhân cách "nặng" - gấp đôi so với người tên "Matthew"!

Đáng báo động hơn, những nghiên cứu sau cho thấy những kiểu nhận thức rập khuôn đầy tiêu cực ở phạm vi xã hội có khả năng ảnh hưởng đến cách chúng ta đánh giá bản thân.

### **Tình huống nghiên cứu - Nhận thức quyết định tất cả!**

Paul Davis, từ Đại học Waterloo ở Ontario, đã tiến hành nghiên cứu tác động của một chương trình quảng cáo được phát đi phát lại nhiều lần đến đối tượng sinh viên nữ đang theo học Toán tại trường. Ông chọn họ vì tất cả họ đều mô tả bản thân mình là người giỏi toán, một kỹ năng mà họ cho là rất quan trọng.

Bất ngờ thay, Davis phát hiện thấy sau khi xem hai đoạn quảng cáo có nội dung xoay quanh chủ đề giới tính, với ẩn ý nhắc đến khả năng trí não của phụ nữ, họ lập tức không còn khả năng giải những bài toán khó nữa!

Ở phần hai của thí nghiệm, Davis chiếu những đoạn quảng cáo này cho những nữ sinh trung học trước khi họ quyết định chọn ngành học ở trường Đại học. Sau khi xem xong, họ thay đổi hẳn quyết định chọn chuyên ngành của mình, tất nhiên là họ đã không chọn học toán và các môn khoa học.

Những mẫu quảng cáo này cũng khiến những nữ sinh trẻ, giàu nhiệt huyết từ chối vai trò lãnh đạo, dẫn dắt.

Khi bạn "vùi dập" một người nào đó theo cách này, bạn không chỉ hạn chế quyền tự do lựa chọn của họ, mà bạn còn chuyển cuộc đời và tương lai họ sang hướng tiêu cực. Đây không phải là cách nên làm để nâng cao Trí tuệ Xã hội cho bạn và cho những người khác.

Ngoài những tác động tiêu cực về mặt xã hội, những phát ngôn tiêu cực cũng tác động xấu đối với hệ miễn dịch của người kia, làm suy yếu sức đề kháng trước những căn bệnh phát sinh do căng thẳng và nhiều chứng bệnh khác.

Trong một thí nghiệm khác, trong vòng 10 phút, một nhóm cụ già được chiếu cho xem những từ liên quan đến tuổi tác, có khả năng kích hoạt kiểu nhận thức rập khuôn trong họ. Một nhóm được chiếu cho xem những từ tích cực (như: dày dặn kinh nghiệm...) và nhóm còn lại phải xem những từ tiêu cực (như: lão suy, đãng trí, bệnh tật...). Sau đó họ được yêu cầu giải một số bài toán.

Nhóm phải xem những từ tiêu cực cảm thấy căng thẳng khi giải các bài toán. Nhịp tim, huyết áp và thân nhiệt của họ tăng đáng kể, duy trì ở mức cao bất thường suốt hơn 30 phút. Trong khi đó, nhóm được "nâng đỡ" bằng những từ ngữ tích cực thì hoàn thành các bài tính một cách dễ dàng mà không hề có biểu hiện căng thẳng nào.

John Bargh, nhà tâm lý học xã hội thuộc Đại học Bang New York, đã thực hiện nghiên cứu để tìm hiểu xem những nhận thức rập khuôn tiêu cực về tuổi tác có ảnh hưởng thế nào đến sinh viên đại học. Ông yêu cầu một nhóm sinh viên sắp xếp lại những từ bị đảo trật tự; đây là những từ trung tính, không liên quan đến tuổi tác (chẳng hạn như: khát nước, sạch sẽ, riêng tư...). Nhóm thứ hai cũng thực hiện nhiệm vụ tương tự, trừ việc các từ có liên quan đến tuổi tác và mang nghĩa tiêu cực (như là: lo lắng, già, đơn độc, tóc bạc, ủy mị, cố chấp, đãng trí, nếp

nhăn, chua cay, bảo thủ...).

Kết quả thế nào? Khả năng ghi nhớ của nhóm sinh viên thứ hai kém hẳn so với nhóm sinh viên thứ nhất. Ngoài ra, một phát hiện có lẽ có ý nghĩa hơn hết đó là: nhóm sinh viên thứ hai “bổng dung trông già hơn”. Nhóm nghiên cứu kín đáo ghi hình lại hành vi của họ khi họ rời khỏi phòng. Dù đang ở độ tuổi thanh xuân – thời kỳ sung sức nhất, khỏe mạnh nhất – nhưng hành động và biểu hiện bên ngoài của họ trông giống y những mô tả tiêu cực về tuổi tác trong thí nghiệm.

### **Những quan điểm tích cực**

Từ những thí nghiệm của mình, John Bargh kết luận rằng những hình ảnh được lưu giữ trong trí não có một sức mạnh phi thường, điều khiển cả hành vi của ta. Nhưng không nhất thiết cứ phải là hình ảnh tiêu cực, những hình ảnh tích cực cũng mạnh mẽ không kém, như trong câu chuyện sau:

### **Brad Humphrey và những đứa trẻ bị xem là đáng... bỏ đi!**

Brad Humphrey là một giáo viên và cũng là nhân viên xã hội ở San Diego. Anh dành hết tâm huyết của mình dạy học cho những đứa trẻ tuổi thiếu niên sống tại khu ổ chuột, những đối tượng mà xã hội gần như đã từ bỏ. Đó là những đứa trẻ đường phố, những tay buôn bán ma túy từng được điều trị tâm thần hoặc phải ngồi tù. Tuổi thọ trung bình của đối tượng này chỉ là 20.

Mục tiêu của Brad là chuyển đổi thái độ vô cùng tiêu cực về bản thân của những đối tượng này và qua đó thay đổi hoàn toàn hình ảnh bản thân của họ. Anh thực hiện điều này bằng cách hỗ trợ huấn luyện về tư duy và thể chất. Ban đầu, anh kiểm tra khả năng ghi nhớ của các em và nhận thấy là rất kém. Nhưng rồi anh quyết định tập trung vào thành viên kém nhất của lớp, để cô bé tham gia vào một hoạt động riêng trong khi yêu cầu những em khác chạy bộ trong nửa giờ.

Trong lúc đó, anh cấp tốc tập cho cô bé một số kỹ thuật ghi nhớ, dạy cách ghi nhớ dễ dàng danh sách 20 đồ vật. Khi những em khác quay lại, anh thách đố các em nêu danh sách 20 món đồ bất kỳ để cô bé ghi nhớ. Các em đồng ý làm theo, nhưng đồng thời cũng tỏ ra giúu cợt bởi biết rằng khả năng ghi nhớ của cô rất kém và cô sẽ làm mọi thứ rối tung lên. Thử tưởng tượng những đứa trẻ đó đã ngạc nhiên đến mức nào khi cô bé nêu thứ tự 20 món đồ một cách chính xác – cả khi đọc xuôi lẫn đọc ngược.

Thử nghiệm này đã làm thay đổi thái độ của những người khác về cô bé, và quan trọng hơn hết là cô bé cũng thay đổi thái độ của cô về bản thân.

Trong suốt hai năm, Brad đã dạy cho nhóm trẻ này những kỹ thuật phát triển tư duy và thể chất. Cuối giai đoạn hai năm đó, những đứa trẻ từng bị xem là đáng bỏ đi, tự hủy hoại bản thân đã chuyển hóa thành những cô cậu thanh niên tự tin, khỏe mạnh và mong muốn giúp chuyển hóa thái độ tiêu cực, tuyệt vọng và “bất cần đời” ở những đứa trẻ khác.

Sự kiện quan trọng nhất trong giai đoạn hai năm ấy là việc Brad giới thiệu những đứa trẻ này trước hơn 500 khán giả, bao gồm những nhà giáo dục kỳ cựu, giáo sư đại học, các giáo viên và tác giả hàng đầu tại một hội nghị giáo dục tổ chức ở Bellingham, Washington. Cả 17 cô cậu thiếu niên khỏe mạnh và tự tin ấy đã chinh phục đám đông khán giả ở mọi thử thách về tinh thần, như các trò chơi về ghi nhớ, tư duy sáng tạo, v.v.

Nhóm thiếu niên đã chinh phục hoàn toàn các nhà giáo dục!

Việc làm của Brad Humphrey đã khẳng định rằng khi vượt lên những ngò vực, với sự quan tâm và tình thương đúng mực, người ta hoàn toàn có thể thay đổi thái độ của người khác. Và khi thái độ thay đổi, cuộc đời cũng sẽ thay đổi.

### **Lòng tự tin**

Brad thành công vì anh tin vào lũ trẻ, đồng thời tin rằng anh có thể đánh thức lòng tự tôn và sự tự tin ở chúng. Tự tin là chìa khóa quan trọng để mở ra thành công và phát triển Trí tuệ Xã hội. Khi ta tin tưởng vào bản thân, vào sức mạnh và khả năng của mình, ta sẽ cảm thấy thoải

mái, dễ chịu và “là chính mình” trong bất kỳ hoàn cảnh nào. Điều này sẽ khiến người khác cũng thoải mái với sự hiện diện của ta.

Đây có lẽ là nguyên tắc quan trọng nhất mà chúng ta có thể truyền đạt cho con cái của mình. Một đứa trẻ tự tin, vững vàng trong nhận thức về giá trị bản thân sẽ không cần phải “chứng tỏ” bất kỳ điều gì trước bạn bè cùng trang lứa.

Những đứa trẻ tự tin (giống như những học trò của Brad) sẽ có lòng tự trọng, có động lực và quyết tâm đạt được mục đích sống. Chúng sẽ có tầm nhìn tươi sáng về cuộc đời mình.

Trong khi đó những đứa trẻ luôn cảm thấy bất an, thiếu tự tin thường cố gắng bắt nạt những trẻ khác để chứng tỏ bản thân “to lớn” và “quan trọng” trong mắt của chính mình cũng như trong mắt “băng nhóm” của chúng.

Tương tự như thế, những người trưởng thành thiếu tự tin và bất an luôn cố chứng tỏ giá trị bản thân bằng cách lấn át bạn đồng nghiệp hoặc trở thành một người sếp vô lý, độc tài. Song, những kiểu hành vi như thế chỉ càng hủy hoại thêm nhận thức về giá trị bản thân và lòng tự tôn của họ.

Đó là nguyên do vì sao việc rèn luyện những kỹ năng xây dựng lòng tự tin theo hướng tích cực – những kỹ năng nâng cao Trí tuệ Xã hội – lại có ý nghĩa quan trọng đến thế.

Suy nghĩ tiêu cực sẽ tạo ra thái độ tiêu cực, và suy nghĩ tích cực sẽ hình thành thái độ tích cực. Càng lặp lại một kiểu mẫu suy nghĩ nào đó, thái độ sẽ càng được củng cố vững chắc.

Những nghiên cứu về tế bào thần kinh cho thấy khi ta có một ý nghĩ dù là tích cực hay tiêu cực, thì đều có khả năng lặp lại ý nghĩ ấy. Nếu ta muốn hạnh phúc, thành công và tự tin hơn, ta cần nuôi dưỡng những ý nghĩ tích cực về người khác. Việc này cũng làm cho họ cảm thấy tích cực về ta và mối quan hệ xã hội vui vẻ, tốt đẹp sẽ bắt đầu.

***“Chẳng có điều gì tốt hay xấu; tốt xấu chỉ là do cách nghĩ của ta.”***

- William Shakespeare

Tới đây, bạn đã hiểu thái độ về giới tính, tuổi tác, sắc tộc và về bất kỳ đặc tính nào khác của con người có thể tác động tích cực hoặc tiêu cực đến bản thân ra sao. Giờ là lúc luyện tập để nêu bật những yếu tố tích cực. Việc này sẽ mang lại lợi ích cho bản thân, cho người khác và đặc biệt là cho Trí tuệ Xã hội của bạn.

## **Rèn luyện Trí tuệ Xã hội**

### **1. Nhìn lại những định kiến**

Hãy nhìn lại những định kiến của bản thân. Lập một Bản đồ Tư duy nhỏ về những suy nghĩ trước nay của bạn đối với những nét đặc trưng chính yếu của các nhóm đối tượng sau:

- Đàn ông
- Phụ nữ
- Trẻ nhỏ
- Người già
- Giới học thuật
- Vận động viên thể thao
- Nghệ sĩ
- Những nhóm sắc tộc khác

Kiểm tra phản ứng của bạn để nhận ra xem có kiểu nhận thức rập khuôn mang tính tiêu cực nào không, và tìm hiểu nguyên do vì sao những ý nghĩ tiêu cực này xuất hiện. So sánh chúng

với những ý nghĩ tích cực bạn từng có và xem có mô thức chung nào giữa chúng không.

Ví dụ, nếu bạn hiểu rõ về một nhóm đối tượng nào đó (như cầu thủ bóng đá chẳng hạn), bạn sẽ ít có ý nghĩ tiêu cực về nhóm này hơn so với những nhóm đối tượng mà bạn ít giao du, tiếp xúc. Hãy xem việc khám phá này là một “trò” tiêu khiển giúp bạn thư giãn, tinh thần thêm phần chấn và mở ra nhiều hiểu biết sáng suốt.

Suy nghĩ thêm về những điều này. Nếu thấy cần, hãy rộng mở tâm trí cho những trải nghiệm mới. Việc này sẽ giúp củng cố sức mạnh của Trí tuệ Xã hội và mở rộng tầm ảnh hưởng xã hội của bạn.

## **2. Quan sát cách giao tiếp của bạn**

Khi ở bên gia đình, đồng nghiệp, bạn bè, hãy để ý đến cách bạn ủng hộ hay chỉ trích họ – cả chủ ý lẫn vô tình.

Giờ bạn đã hiểu những kỳ vọng/lời chỉ trích đầy tiêu cực có thể khiến người thân của bạn rơi vào tình trạng tệ hại hơn, trong khi những lời lẽ tích cực có thể giúp họ đạt được thành công. Vì thế hãy điều chỉnh cách giao tiếp của bạn theo hướng tích cực và mang tính khích lệ hơn.

## **3. Quan sát quá trình tự trò chuyện với bản thân**

Hãy áp dụng cách thức tương tự như trên cho những cuộc độc thoại nội tâm. Hãy tán thưởng bản thân, khuyến khích bản thân nỗ lực và ăn mừng những thành quả đạt được – nhất là những thành quả nhỏ, thầm lặng mà người khác không thấy được.

### **Lời khẳng định giúp củng cố Trí tuệ Xã hội**

- Tôi đang chuyển từ kiểu phản ứng Né tránh! Chống trả! sang kiểu phản ứng Thấu hiểu!
- Tôi cảm mến tất cả mọi người dù họ xuất thân từ đâu, thuộc sắc tộc nào và có phong tục tập quán khác biệt ra sao.
- Lòng tự tin trong tôi gia tăng từng ngày.
- Thái độ của tôi đang dần tích cực hơn.



# Chương 7

## Thương lượng – Nghệ thuật đặc nhân tâm

**“Nếu ai đó không đồng ý với tôi, việc của tôi là thay đổi suy nghĩ của anh ta? Không! Việc của tôi là cứ để anh ta làm vậy.”**

- Andrew Matthews

Con người ai cũng có mục tiêu là *đặc nhân tâm* (biết cách đối nhân xử thế và thu phục lòng người), được biết đến, thực hiện những cuộc thương lượng thành công và xây dựng mối quan hệ xã hội tốt đẹp.

Thương lượng là một kỹ năng Trí tuệ Xã hội quan trọng. Nhắc đến hai từ này, hầu hết mọi người thường liên tưởng ngay đến kinh doanh và công việc, nhưng thương lượng cũng rất quan trọng trong cuộc sống hàng ngày của chúng ta.

Mục tiêu của mọi cuộc thương lượng là kết thúc với một thỏa thuận chung giữa những bên có liên quan, tất cả mọi người đều vui vẻ ra về với kết quả đạt được. Không dừng ở đó, cách làm này cũng có thể áp dụng trong việc giải quyết vướng mắc giữa cha mẹ và con trẻ vị thành niên (như được phép đi dự tiệc và về trễ đến mấy giờ), cũng như trong các cuộc đàm phán về tiền lương, điều kiện làm việc giữa công đoàn và nhà quản lý. Trí tuệ Xã hội đều được cần đến trong những tình huống như thế này.

Sau đây là một câu chuyện khó tin về thương lượng và hợp tác từ thế giới loài vật.

### Một câu chuyện đáng ngạc nhiên về loài vật

Một đoàn làm phim về lịch sử tự nhiên Canada quyết định quay một bộ phim chưa từng được thực hiện trước đó – một năm về cuộc sống của một bầy sói. Họ sử dụng cả máy bay trực thăng để có thể ghi hình từ trên không cuộc di trú hằng năm của bầy sói cùng với “nguồn thực phẩm” chính của chúng, những con hươu.

Ngạc nhiên lớn đầu tiên khi đoàn làm phim quan sát mối quan hệ giữa bầy hươu và bầy sói là *hành vi mang tính xã hội* của chúng.

Có giả định cho rằng trong cuộc di trú, bầy hươu phải tự quản lý và bảo vệ bầy đàn; còn đàn sói cứ “lễ đễ” theo sau, thường tấn công một cách “lén lút”, “hèn nhát” vào những lúc bầy hươu đuối sức nhất.

Tuy nhiên, thật ra là bầy hươu và bầy sói... *cùng nhau di trú!* Không chỉ vậy, chúng thực sự là... *những người bạn!* Suốt nhiều ngày liên tục, chúng chạy cùng nhau, vờn nhau và cùng nghỉ ngơi.

Chỉ đến khi đám sói bắt đầu đói bụng thì mối quan hệ mới thay đổi, thậm chí đây cũng là một thỏa thuận ngầm giữa đôi bên. Con sói đầu đàn, một con sói cái, sẽ bắt ngừng dừng lại, ra dấu cho những “gã thợ săn” của nó rằng cuộc săn đuổi bắt đầu. Đám hươu bình tĩnh gom đàn lại, và chờ đàn sói ra hiệu – “Chạy”. Ngay khi có tín hiệu, mọi sự liền diễn ra theo mô thức mang tính xã hội đã được thỏa thuận. Đàn sói chỉ chọn một con hươu làm mục tiêu săn đuổi – thường là con yếu hơn cả, nhưng thỉnh thoảng sẽ là một con bình thường nào đó trong bầy.

Cuộc săn đuổi thường kéo dài tối đa là 10 phút, và hầu như lúc nào đàn sói cũng thành công. Một khi mục tiêu đã được chọn, những con hươu còn lại cứ nhón nha như bình thường.

Tuy nhiên, cứ khoảng năm lần thì có một lần con hươu khỏe mạnh, kiên cường chạy thoát được và quay trở về đàn. Liệu đàn sói có tiếp tục đuổi bắt và chọn một con hươu ít kiên cường hơn? Không! Chúng tuân thủ “thỏa thuận” và chấp nhận nhịn đói trong một hay hai ngày tới.

Cho đến khi đàn sói sẵn sàng kiếm ăn lần nữa, không thì trước đó bầy hươu và bầy sói vẫn sống hòa bình bên nhau như bạn đồng hành – đàn sói bảo vệ bầy hươu trước những kẻ săn mồi

khác, và bày hươu cung cấp... nguồn thực phẩm tươi sống, bổ dưỡng cho đàn sói.

Khám phá này thật đáng kinh ngạc, nhưng sẽ còn nhiều điều kỳ thú khác đang chờ phía trước!

Một ngày nọ, máy bay trực thăng dẫn đầu đoàn làm phim thông báo rằng đàn sói đang tiến đến hướng xác của một con hươu sừng tấm. Điều đặc biệt khiến viên phi công thấy thú vị là hai con thú khác – gấu xám và chồn Bắc Mỹ – cũng đánh hơi thấy thịt của con hươu này, và đang tiến đến từ hai hướng khác nhau. Mặc dù tương đối nhỏ con nhưng chồn Bắc Mỹ được xem là một trong những loài hiếu chiến nhất thế giới, sẵn sàng chiến đấu giành giật từng miếng mồi. Với móng vuốt và răng của mình, chúng có thể dễ dàng xé nát túp lông, và chỉ một cú đớp thôi cũng có thể xoi gọt hai lon thực phẩm.

Con sói đầu đàn tách khỏi bầy để điều tra mùi hương trên người kia, và viên phi công trực thăng hăm hở dự đoán thể nào cũng nổ ra một trận “thư hùng” giữa các loài với nhau – một cảnh tượng chưa từng được ghi hình.

Bạn nghĩ điều gì sẽ xảy ra?

Những gì mà bộ phim trình chiếu thật khác thường và hoàn toàn không dự đoán trước được. Ba loài hiếu chiến tề tựu ở vạt rừng trống đó gần như cùng lúc, mỗi bên cũng đã bắt đầu nhận thức được sự có mặt của đối thủ. Nhưng thay vì tỏ ra hung hãn và ngay lập tức xông trận, mỗi bên vẫn bình tĩnh quan sát lẫn nhau. Chúng chờ đợi và quan sát...

Con sói cái, trong tư thế như một con mèo đang rình rập một chú chim, nhẹ nhàng bước một chân về phía trước, dừng lại, ngó chừng hai con thú kia. Nhận thấy mọi chuyện đều ổn, nó bước thêm một bước nữa. Nó cứ từ từ di chuyển như thế, trông chậm chạp đến là khổ sở, cho đến khi tiến đến xác con hươu.

Tại đó, “ả” tiếp tục quan sát động thái của đối thủ để đảm bảo mọi thứ vẫn ổn, rồi mới hết sức từ tốn tấp một miếng thịt lớn. Và cũng không cho phép mình bất cẩn một giây phút nào, nó từ từ quay trở lại vị trí ban đầu.

Ngay khi con sói cái vừa trở về vị trí cũ, “gã” gấu cũng thực hiện chính xác những bước như vậy, và sau đó đến lượt “tên” chồn Bắc Mỹ!

Chúng lặp lại quy trình ấy nhiều lần. Mỗi con liên tục ngó chừng động tĩnh của những con còn lại và lần lượt hưởng phần – mỗi lượt chỉ được lấy “phần chia công bằng” của mình mà thôi!

Đó là một điệu vũ giao hòa chậm, đẹp đến hoàn hảo giữa trời đông tuyết giá!

Nhưng tại sao ba “chiến binh” dũng mãnh nhất trong vương quốc loài vật lại bỏ qua cơ hội “tranh hùng xưng bá”? Bởi vì, không giống như những kẻ hiếu thắng sẵn sàng lao vào cuộc chiến, chúng “thông minh” – về mặt xã hội – hơn! Qua kinh nghiệm và khả năng đọc ngôn ngữ cơ thể tinh tế, từng con đã nhận thức được nhu cầu và lượng biết được sức mạnh của đối phương.

Tự thân chúng biết mình có thể mạnh và kỹ năng chiến đấu để giành chiến thắng trong cuộc chiến này. Bên cạnh đó, chúng cũng nhận thấy trong cuộc chiến ấy, ngay cả khi chiến thắng thì chắc chắn chúng sẽ bị thương nặng, thậm chí có thể đe dọa đến tính mạng.

Do vậy tất cả đều đưa ra một quyết định sáng suốt: nhận biết nhu cầu của đối phương, chia sẻ nguồn thức ăn, giữ sức và bảo toàn nguyên vẹn tính mạng của mình hơn là hứng chịu những vết thương nghiêm trọng.

Khi từng con đã thỏa mãn nhu cầu, bầy gần như có thể cảm nhận chúng gật đầu ra hiệu cho nhau, sau đó chậm chậm quay đi và trở về với nơi chúng đã đến. Sau khi chứng kiến những điều tuyệt vời ngoài mong đợi, viên phi công trực thăng đã sững sờ nín lặng.

### **Giải pháp “cùng có lợi”**

Trong cuộc “thương lượng”, những con vật trong câu chuyện trên đã chọn giải pháp “cùng có

lợi” – giải pháp mà những người ra về đều cảm thấy hài lòng với kết quả đạt được.

Một cuộc thương lượng đúng nghĩa diễn ra khi có sự tôn trọng giữa các bên, tôn trọng quan điểm của nhau và tham gia thảo luận với tinh thần tích cực. Nếu bạn quả quyết rằng giải pháp của bạn là đúng hoặc bạn chịu thua thiệt, để mình bị áp đặt thì đó không phải là thương lượng, đó là sự độc tài.

Nếu bạn có đủ quyền uy để gây ảnh hưởng trong trường hợp này, bạn sẽ có khả năng áp đặt giải pháp của bạn. Nhưng chắc chắn đối phương không cảm thấy hài lòng và sẽ làm tất cả những gì có thể để phá hỏng kế hoạch tương lai của bạn. Gieo thù chuốc oán không phải là cách làm thông minh!

## “Nhu” hay là “cương”

Sự khác biệt giữa cuộc thương lượng có tính Trí tuệ Xã hội và tất cả những cách giải quyết mâu thuẫn, bất đồng quen thuộc lâu nay có thể thấy rõ qua sự khác biệt giữa võ Karate và Aikido.

Trong Karate, nếu ai đó đâm vào mặt bạn, bạn nỗ lực dùng tay “cắt” đòn, đồng thời cũng gây tổn thương cho cổ tay của đối thủ. Để xoay chuyển tình huống, khi thấy đối phương sơ hở để lộ phần ngực trống trải, bạn sẽ đâm vào đó. Tuy nhiên, anh ta sẽ tìm ngay vùng bụng, háng hay chân hiện không được bảo vệ của bạn để trả đòn. Nhiệm vụ của bạn tất nhiên là ngăn chặn những kiểu tấn công như thế, dùng cùi chỏ để đánh ngã đối phương.

Và quá trình này tiếp tục diễn ra cho đến khi một trong hai đồ vật xuống, còn bản thân người chiến thắng cũng lĩnh đầy thương tích! Chuyện này có gợi nhắc bạn về cuộc “đấu trí” giữa con gấu, con sói và con chồn Bắc Mỹ không?!

Tổ sư sáng lập ra môn võ Aikido, Morihei Ueshiba, là một trong những võ sư Karate hàng đầu của Nhật. Với kinh nghiệm tập luyện nhiều năm, mặc dù thường xuyên chiến thắng nhưng ông cũng không tránh khỏi những thương tích, ngày càng bị chấn thương nghiêm trọng. Ông nhận thấy đây không phải cách để trải nghiệm phần đời còn lại! Vì thế ông quyết định tìm một loại võ thuật hài hòa, nhân bản và sâu sắc hơn ở góc độ tâm tính, cũng như xã hội.

Trong Aikido, nếu ai đó cố đâm vào mặt bạn, bạn không cần phải ra đòn chống trả. Sẽ hiệu quả và hòa nhã hơn nhiều khi bạn di chuyển nhẹ nhàng qua một bên, để cú đâm trượt qua một cách vô hại.

Aikido là *con đường dẫn đến sự hòa hợp* [☞](#), dựa trên khả năng hiểu suy nghĩ, cảm nhận và ngôn ngữ cơ thể của người khác. Aikido là một môn võ lấy nhu khắc cương, dùng chính sức mạnh của đối phương để bảo vệ bản thân. Tinh thần Aikido cho phép bạn được là chính mình, song vẫn tương giao hòa hợp với mọi người và uyển chuyển “đi theo dòng chảy”.

Mỗi khi ai đó cố “đánh” bạn bằng bất kỳ chiêu thức nào, bạn chỉ cần di chuyển nhẹ nhàng sang một bên, tiến về giữa người đối thủ và “nhìn thế giới” từ viễn cảnh của họ. Nếu bạn cân bằng trong khi đối thủ không như vậy, với ý định sống trong hòa bình và hòa hợp, xác suất gây tổn thương cho cả hai sẽ là tối thiểu.

Sau đây là câu chuyện về Terry Dobson, một trong những người phương Tây đầu tiên nghiên cứu môn võ thuật tuyệt vời này tại Nhật vào những năm 1950.

## Câu chuyện về Terry

Một buổi chiều nọ, trên chuyến tàu trở về nhà ở ngoại ô Tokyo, tôi đã chứng kiến một sự việc hi hữu diễn ra. Một người công nhân say khướt, cao to sấn sổ bước lên. Anh ta bắt đầu quấy rầy hành khách: la hét, chửi rủa, bước đi lảo đảo và vào một người phụ nữ đang bế con làm cho cô ta ngã nhào xuống một cặp lớn tuổi – quá sợ hãi, họ đứng bật dậy và rút chạy về cuối toa tàu. Say khướt, chân nọ đá chân kia, anh ta quơ quàng nắm lấy thanh trụ kim loại ở giữa toa tàu, gằm rú và cố gắng nhổ bật nó lên.

Lúc đó, tôi cảm thấy cần phải gọi người đến can thiệp, nếu không thì sẽ có người bị thương.

Nhưng tôi chợt nhớ lại lời thầy tôi dạy:

*“Aikido là nghệ thuật hòa giải. Bất kỳ ai có tư tưởng chiến đấu đều phá vỡ sự kết nối giữa anh ta với thế giới. Nếu con cố gắng thống trị người khác, chắc chắn con sẽ gặp thất bại. Chúng ta học cách giải quyết mâu thuẫn, chứ không phải học cách tạo ra mâu thuẫn”.*

Thực sự, tôi đồng ý với bài học đầu tiên của thầy tôi, không bao giờ gây chiến và chỉ dùng kỹ năng võ thuật để tự vệ. Ngay lúc này, tôi đang có cơ hội kiểm tra khả năng của mình trong thực tế, trong một tình huống rõ ràng là chính đáng. Trong khi những hành khách khác ngồi co cứng tại chỗ, tôi đứng dậy, chầm chậm bước tới với sự thân trọng.

Nhìn thấy tôi, gã say kia gầm lên: *“A ha! Một tên ngoại quốc! Chắc anh cần một bài học về cách cư xử của người Nhật đây!”*, và bắt đầu gồng mình lên thách thức tôi.

Nhưng ngay khi gã ta sắp sấn tới, chợt có ai đó la lên với giọng vui vẻ lạ thường: *“Hé!”*

Tiếng kêu có âm điệu vui vẻ, thân ái như tiếng gọi bạn. Gã say rượu ngạc nhiên nhìn xung quanh thì thấy một người đàn ông Nhật nhỏ bé, chắc khoảng bảy mươi tuổi, đang tươi cười nhìn và khẽ vẫy tay ra hiệu với gã.

Gã lão đảo lao tới với tinh thần hiếu chiến: *“Mắc mớ gì tôi phải nói chuyện với ông?”*. Trong lúc đó, tôi đã chuẩn bị tư thế sẵn sàng hạ gục gã say ấy ngay nếu hắn ra đòn tấn công, dù chỉ là một cử động nhỏ nhất.

Nhìn vào gã công nhân say khướt kia, ông cụ hỏi thăm hẩn với ánh mắt biết cười: *“Anh bạn đã uống gì đó?”*. *“Tôi uống rượu sake, mà đây đâu phải là việc của ông!”*, gã say gầm lên.

*“Ồ, thật là tuyệt, rất tuyệt!”*, ông cụ đáp lại với giọng ấm áp. *“Anh biết không, tôi cũng thích rượu sake lắm. Mỗi tối, tôi và vợ tôi – anh biết không, bà ấy bảy mươi sáu tuổi rồi đấy – làm ấm một chai rượu sake và đem nó ra vườn, ngồi cạnh nhau trên một băng ghế dài...”*. Ông cụ lại chuyển sang câu chuyện về cây hồng trong sân nhà ông, về những hoa trái phong phú nơi vườn nhà, về khoảnh khắc thưởng thức rượu sake vào buổi tối.

Khuôn mặt gã say dần giãn ra và nắm tay của anh cũng được thả lỏng khi anh trôi theo mạch chuyện của ông cụ. *“Vâng... tôi cũng thích cây hồng lắm...”*, anh ta nói, giọng kéo dài.

*“Vâng”*, ông cụ đáp lời với giọng vui vẻ, *“và tôi tin là anh cũng có một người vợ tuyệt vời!”*.

*“Không”*, người công nhân trả lời, *“Vợ tôi đã mất...”*. Anh ta thốt thức kể lại chuyện mất đi người vợ, mất cả ngôi nhà, mất luôn công việc và cảm thấy xấu hổ về bản thân.

Ngay lúc đó thì tàu dừng lại ở trạm tôi cần xuống. Đang lúc chuẩn bị xuống, tôi nghe ông cụ mời gã say kia cùng ngồi với ông và kể cho ông nghe tất cả mọi chuyện. Tôi nhìn thấy anh ta nằm dài trên ghế, đầu tựa trên đùi ông cụ.

Câu chuyện xúc động trên nhắn gửi đến chúng ta bức thông điệp quan trọng rằng cách tốt nhất để thu phục lòng người, thương lượng và giải quyết mâu thuẫn là *hãy luôn giữ mình mạnh mẽ nhưng vẫn hiểu thấu lòng người khác*.

Tinh thần Aikido, môn võ của tình thương, đã được minh họa rõ nét qua những gì mà ông cụ trong câu chuyện trên thể hiện.

Trở lại với những mối quan hệ xã hội, những cuộc thương lượng và nỗ lực giải quyết mâu thuẫn, tôi nhận thấy cách xử lý tình huống của chúng ta lâu nay khá giống với cách tiếp cận theo kiểu Karate. Chúng ta cố gắng chứng tỏ quan điểm, cãi lý, giành chiến thắng, thay đổi người khác theo ý mình và phủ tầm ảnh hưởng lên mối quan hệ. Điều này chắc chắn sẽ tạo ra sự chống đối và khơi mào cuộc chiến – thường là hoàn toàn bất lợi cho cả mối quan hệ cá nhân lẫn mục tiêu của đôi bên.

Trong khi đó, cách tiếp cận hài hòa mang lại nhiều thành công, mạnh mẽ hơn, ít gây tổn hại và thú vị hơn.

### **Cách thương lượng theo tinh thần Aikido!**

Trong bất kỳ cuộc thương lượng nào, dù là ở nơi làm việc hay ở nhà, hãy cố gắng áp dụng những nguyên tắc sau để mang lại kết quả thỏa đáng cho các bên:

■ Trước khi bắt đầu thương lượng, hãy đảm bảo rằng bạn biết chính xác điều bạn muốn, và “giá” tối đa mà bạn sẵn lòng trả – đó có thể là tiền, thời gian, cảm xúc, hay bất kỳ điều gì.

Chẳng hạn, bạn muốn con trai mình hoàn thành một bài tập quan trọng trước cuối tuần (mục tiêu); nếu cậu bé chịu ở nhà làm bài tập, bạn hứa rằng bạn sẽ đưa cậu bé đi câu cá vào cuối tuần (“giá” phải trả).

■ Tham gia thương lượng với thái độ thân thiện và tích cực.

Bởi vì nếu bạn cảm thấy căng thẳng, lo lắng và phòng thủ, bạn sẽ không tìm ra giải pháp để làm mình thỏa mãn, hài lòng.

■ Nắm thông tin đầy đủ và chính xác. Bạn sẽ dễ bị đuối lý và yếu thế khi bạn ngu ngơ, chẳng biết gì!

Nếu bạn yêu cầu sếp tăng lương do nhận thấy trách nhiệm công việc của bạn đã vượt xa nhiệm vụ ban đầu, hãy đảm bảo bạn có những bằng chứng cụ thể để hỗ trợ cho cuộc đàm phán – chẳng hạn như những bản báo cáo, hoặc dự án bạn đã từng làm. Bạn có thể sử dụng Bản đồ Tư duy để vạch sẵn những điểm bạn muốn trình bày.

■ Hãy nhận ra mục tiêu của người đối diện.

Trước hết, dò hỏi xem họ muốn đạt được điều gì từ cuộc họp, thậm chí trước khi bạn nỗ lực tìm cách thỏa mãn những mong ước của mình. Thực tế là vẫn có khá nhiều giao kèo, ràng buộc ngoài dự đoán và có rất nhiều khó khăn, rào cản không mong đợi.

■ Bạn có rất nhiều thời gian!

Vẻ hấp tấp, vội vàng của bạn chỉ khiến bạn thêm phần bất lợi trong các cuộc thương lượng. Đối phương có thể cũng có khoảng thời gian hạn định của riêng họ, nhưng nếu họ thấy bạn cứ đứng đờ đờ đứng đĩnh, họ sẽ càng lo lắng, muốn gấp rút hoàn thành; theo đó, lợi thế đàm phán sẽ nghiêng hẳn về phía bạn.

Có một câu chuyện thú vị về những cuộc thương lượng khôn khéo diễn ra giữa Mỹ và Liên Xô trong việc hạn chế những cuộc đối đầu hạt nhân. Khi bắt đầu phần đầu tiên (diễn ra tại một nước trung gian thứ ba), người Mỹ tính đến việc sẽ ở đây trong một thời gian nên đã đặt căn phòng khách sạn thoải mái nhất cho họ trong thành phố. Trong khi đó Liên Xô không thể chi trả cho những chỗ ở sang trọng như thế nên chỉ cử một người đi – vợ/chồng của các chuyên gia đàm phán sẽ bay đến sau trong trường hợp cuộc đàm phán còn kéo dài!

■ Nhạy bén nhận ra ngôn ngữ cơ thể của người khác.

Như bạn đã biết, khả năng đọc những dấu hiệu tinh tế mà người khác vô tình thể hiện ra là một kỹ năng Trí tuệ Xã hội vô giá trong thương lượng.

■ Hướng đến giải pháp “cùng có lợi”.

Luôn luôn thương lượng với tinh thần đôi bên cùng có lợi. Làm được như vậy, đối phương sẽ cảm thấy thực tế là bạn đang đứng về phía họ. Điều này sẽ làm cho họ gần gũi và cởi mở với bạn hơn, khuyến khích họ “thương lượng thay cho bạn”, và tình huống lý tưởng nhất – một bên thương lượng vì lợi ích của bên kia – sẽ diễn ra.

Chúc mừng bạn đã thành công!

## **Rèn luyện Trí tuệ Xã hội**

### **1. Nhận ra điều tích cực ở mỗi người**

Hãy nhận ra điều tốt đẹp ở bạn bè, đồng nghiệp và những đối tác thương lượng. Việc này cực kỳ quan trọng trong trường hợp giữa bạn với họ không tìm được tiếng nói chung. Đừng quên “con đường dẫn đến sự hòa hợp” (như tinh thần Aikido) và tránh để cho cuộc thương lượng biến thành cuộc khẩu chiến!

Tôn trọng người khác, xem mỗi người như là một cá thể độc nhất. Ai cũng thích được công nhận, được đánh giá cao qua những thành tựu và phẩm chất tốt đẹp.

Và tất cả mọi người vốn có sẵn những phẩm chất tốt đẹp ấy rồi!

Hãy hạn chế tối đa bất kỳ khuynh hướng chỉ trích, lên án hay than phiền nào.

## **2. Tránh tranh cãi**

Tránh tranh cãi không có nghĩa là tránh những cuộc tranh luận chính đáng, quan trọng để bạn nói lên quan điểm của mình. Tránh tranh cãi nghĩa là tránh những tình huống mà một bên cố gắng chứng tỏ quan điểm của mình là đúng, trong khi quan điểm của những người khác là sai.

Hãy nhớ lấy “con đường” của Aikido!

## **3. Nhìn sự việc từ quan điểm của người khác**

Hiểu và đồng cảm với những ý tưởng, mong muốn và mục tiêu của người khác. Nguyên tắc này có vẻ như khó thực hiện, nhất là khi bạn hoàn toàn chống đối tất cả những gì họ ủng hộ! Tuy nhiên việc này dễ hơn bạn nghĩ rất nhiều. Hãy nhớ rằng bạn đang trong quá trình xây dựng mối quan hệ chứ không phải ghi điểm tranh luận. Trong những tình huống như vậy, hãy xem mình như là một phóng viên điều tra đang cố gắng tìm hiểu mọi thông tin về người được phỏng vấn.

Với cách tiếp cận này, bạn sẽ trở thành chuyên gia trong việc nhìn nhận sự việc từ quan điểm của người khác – một trong những biểu hiện của thiên tài Trí tuệ Xã hội!

## **4. Dũng cảm thừa nhận sai lầm**

Thật phiền lòng khi ai đó từ chối thừa nhận sai phạm, và tiếp tục lãng phí thời gian quý giá chỉ để bảo vệ cho một lập trường không vững chắc!

Chối bỏ sai lầm là biểu hiện của thái độ ngạo mạn, thiếu tự tin, và sâu xa hơn nữa là không thành thật với mọi người, cũng như với chính bản thân.

Khi đã nhận ra sai lầm của mình, hãy thừa nhận ngay lập tức với tinh thần mạnh mẽ, dứt khoát và nhiệt thành! Điều này thể hiện bạn là người thành thật, cởi mở, linh hoạt, cầu thị và thân thiện: có thể đưa ra những phản hồi tích cực, lời khuyên tốt và là một chỗ dựa đáng tin cậy.

Vậy, bạn muốn trở thành người bạn, người đồng nghiệp như thế nào đây?

## **Lời khẳng định giúp củng cố Trí tuệ Xã hội**

- Tôi thực hành theo tinh thần Aikido trong những mối quan hệ cá nhân của mình.
- Tôi đang dần trở thành chuyên gia đàm phán giỏi.
- Tôi luôn hướng đến giải pháp “cùng có lợi” trong tất cả các tình huống xã hội.

# Chương 8

## Phong thái xã hội

**“Cách xử sự tạo nên con người.”**

- Tục ngữ

Đã có rất nhiều sách hướng dẫn đến từng chi tiết bạn phải làm gì và làm thế nào để ứng xử “phù hợp” trong các tình huống giao tiếp xã hội. Nhưng bạn không phải lo, tôi sẽ không lặp lại điều đó ở đây! Thay vào đó, tôi sẽ đưa ra một vài lý do cho thấy tại sao “cách xử sự tốt” được xem là một phần không thể thiếu của Trí tuệ Xã hội và áp dụng chúng như thế nào để duy trì tình bạn, đồng thời kết thêm bạn mới.

### **Thể hiện lòng biết ơn**

Mọi người đều thích được đánh giá cao. Người có Trí tuệ Xã hội chắc chắn sẽ luôn thể hiện thái độ trân trọng đối với người khác, tri ân họ vì sự giúp đỡ, vì họ đã hoàn thành công việc tốt, hay đơn giản chỉ vì sự hiện diện của họ.

Tuy nhiên, bạn có thể phát huy hơn nữa tác động của những lời cảm kích bằng cách áp dụng những điều đã được giới thiệu trong cuốn sách này.

### **Nói lời cảm ơn**

Khi bạn muốn thể hiện lòng biết ơn đối với người khác, cần biết rằng họ sẽ ghi nhớ điều này lâu hơn nếu bạn thể hiện nó vào lúc bạn và họ sắp hoàn thành công việc. Hãy đảm bảo cả bạn và họ đều cảm thấy thoải mái nhằm làm tăng sức mạnh và ý nghĩa của lời cảm ơn.

Để thể hiện thái độ cảm kích chân thành, bạn hãy gửi đến họ một lá thư cảm ơn hoặc vài dòng tri ân vào ngay ngày hôm sau. Đôi lời nhắn gửi như *“Cảm ơn anh/chị vì cuộc gặp gỡ hôm qua, thật tuyệt khi chúng ta đã có cơ hội thảo luận cùng nhau...”*, hoặc là *“Cảm ơn anh/chị đã phỏng vấn tôi cho vị trí công việc này...”* chắc chắn sẽ giúp bạn để lại ấn tượng đẹp và cũng sẽ xây dựng nên hình ảnh “bạn – một người chu đáo, sâu sắc”.

Một cách khác để đảm bảo cho lời cảm ơn thêm phần ý nghĩa là hãy nêu lý do tại sao bạn cảm ơn họ, chẳng hạn như: *“Xin cảm ơn sự kiên nhẫn/lời khuyên của anh/chị”* đối với người bán hàng vì đã giúp bạn quyết định nên mua đôi giày nào; *“Cảm ơn tay nghề cao của anh”* đối với người thợ đã giúp sửa chiếc bếp cho bạn; *“Cảm ơn anh/chị về chuyến đi an toàn này”* đối với người tài xế, v.v. Với những lời thật tâm như thế, chắc chắn bạn sẽ được đáp lại bằng một nụ cười tươi tắn: *“Rất hân hạnh!”*.

Hơn thế nữa, sau khi tận hưởng một dịch vụ chăm sóc quá tuyệt vời, không những chỉ cảm ơn người phục vụ mà bạn hãy cảm ơn cả sếp của họ, hoặc là gửi thư cảm ơn đến doanh nghiệp, tổ chức họ đang làm việc và nói rằng bạn cảm thấy ấn tượng bởi sự hiệu quả và chuyên nghiệp của họ – có lẽ đây là một lời cảm kích đặc biệt bởi vì các doanh nghiệp hoặc tổ chức thường nhận được lời phàn nàn nhiều hơn là lời khen!

### **Tặng quà**

Tặng quà cũng là một cách bày tỏ lòng biết ơn. Hầu hết mọi người thường mang theo rượu hay loại thức uống nào đó đến bữa tiệc mà họ được mời, nhưng những món quà này thường được đặt bừa bộn, lẫn khuất giữa những món quà khác. Nếu muốn món quà của mình được nhớ đến (và theo đó bạn cũng được nhớ đến), hãy cố gắng làm cho chúng nổi bật và khác biệt – ví dụ như, quà là một chậu cây lạ, hoặc là một món đồ trang trí nhỏ. Những món quà như vậy thường không lớn hay quá đắt tiền, nhưng lại thể hiện rằng bạn có quan tâm đến người chủ buổi tiệc và biết họ thích gì.

Không nhất thiết phải có lý do đặc biệt nào đó để tặng một món quà nhỏ hay một tấm thiệp chúc mừng. Việc bạn lưu ý đến một món đồ trong cửa hàng, hay nhắc thấy những chiếc vỏ sò

đẹp, những viên đá cuội có hình thù lạ mắt với ý nghĩ rằng người quen của bạn sẽ thích chúng lắm đây cũng đủ để thể hiện bạn là người bạn biết quan tâm và sâu sắc.

## **Tổ chức lễ kỷ niệm đúng cách**

Việc tổ chức những lễ mừng, như sinh nhật, kỷ niệm ngày cưới, lễ lạt... sẽ góp phần làm cho sự kiện càng thêm ý nghĩa. Nghi thức càng trang trọng thì kỷ ức về sự kiện càng thêm sâu đậm.

Thật ra, sinh nhật hay những ngày lễ kỷ niệm khác có ý nghĩa như thế nào? Chúng nhắc nhở ta về những “phút ban đầu”, những “ngày xưa yêu dấu” và để gia đình, bạn bè biết rằng ta luôn xem đây là những ngày rất đặc biệt. Bởi lẽ nhớ đến những sự kiện cũng chính là nhớ đến những người có liên quan.

Điều này thật sự rất quan trọng khi mà chúng ta không thường xuyên gặp gỡ họ. Gửi một tấm thiệp hay một món quà mừng kỷ niệm ngày cưới đến vợ chồng anh chị của bạn đang sống ở đâu kia đất nước cũng đủ để thể hiện bạn quan tâm đến họ biết dường nào.

## **Các tập tục khác**

Hiểu biết những phong tục tập quán, nét văn hóa khác và tinh ý “bắt” được mạch cảm xúc, cảm nhận của người khác là những kỹ năng xã hội vô cùng quan trọng. Điều này đặc biệt đúng trong làm ăn kinh doanh, và có ý nghĩa hết sức thiết thực trong việc mở rộng giao lưu văn hóa, kinh doanh quốc tế như hiện nay.

Ví dụ, việc biếu tặng rượu cho một người đạo Hồi hoàn toàn kiêng rượu thì không được xem là một cử chỉ thân thiện như bạn tưởng; trong khi việc ăn bằng tay trái được xem là lịch sự ở Anh thì lại bị xem là một hành động cực kỳ thô lỗ ở các nước Á Rập.

Sự khác biệt trong cách trao nhận danh thiếp ở Nhật (cũng như ở các nước châu Á nói chung) so với ở các nước phương Tây là ví dụ điển hình minh họa việc các nền văn hóa với những tập tục khác nhau có cách xử lý hoàn toàn khác đối với những sự việc, hay món đồ tưởng chừng rất bình thường.

## **Nghi thức chào hỏi - cách của người châu Á**

Ngày nay, nghi thức chào hỏi làm quen phổ biến nhất trên toàn cầu là trao danh thiếp cho nhau. Những “bậc thầy” về nghệ thuật này chính là người châu Á, với trình tự thực hiện như sau:

1. Trao bằng cả hai tay, ngửa mặt danh thiếp lên, hướng danh thiếp về phía người nhận sao cho người nhận có thể đọc các thông tin trên đó từ hướng chính diện.

2. Bạn cũng đồng thời nhận danh thiếp từ đối tác.

Giải thích thêm về hành động:

■ Khi trao danh thiếp bằng cả hai tay, bạn sẽ ở tư thế đối diện với người nhận và tạo cảm giác gần gũi, thân tình.

■ Hướng danh thiếp về phía người nhận sao cho người nhận dễ dàng nhìn thấy các thông tin là một hành động đơn giản thể hiện sự quan tâm và thái độ trọng thị của bạn.

■ Việc trao đổi danh thiếp cùng một lúc thể hiện sự bình đẳng trong mối quan hệ và sự tôn trọng dành cho nhau ngay từ lúc đầu.

3. Sau khi nhận danh thiếp, hãy dành chút thời gian cẩn thận đọc qua một lượt, cần chú ý đến các mục ghi trên danh thiếp như: họ tên của người trao danh thiếp, chức vụ...

4. Nhận xét những điểm hay về nội dung và các yếu tố đặc trưng trên danh thiếp.

Giải thích thêm về hành động:

■ Việc dừng lại để xem xét kỹ lưỡng danh thiếp thể hiện bạn đang đón nhận danh thiếp của



người khác với thái độ cởi mở, thích thú. Điều này cũng cho thấy nó rất quan trọng đối với bạn.

- Khi nhận xét về danh thiếp, bạn đang ngầm xác nhận rằng bạn đã tiếp thu nội dung và quan tâm đến ý nghĩa của chúng.

- Việc nhận ra những điểm hay về nội dung cho thấy bạn có quan tâm và mong muốn xây dựng mối quan hệ hợp tác tích cực, hiệu quả với họ.

5. Nếu bạn không phải rời đi tức thì, bạn không nên bỏ danh thiếp vào trong túi ngay. Nên đặt danh thiếp trên bàn, ở trước mặt bạn trong suốt thời gian gặp đối tác.

Giải thích thêm về hành động:

- Ngay lập tức rút danh thiếp vào túi là cử chỉ thiếu tôn trọng, thể hiện một cách tượng trưng là bạn đã “xong việc” với người này.

- Đặt danh thiếp trên bàn và trong tầm mắt cho thấy bạn tôn trọng họ.

- Việc đặt danh thiếp ngay trước mặt giúp bạn dễ nhìn thấy nội dung ghi trên đó khi cần. Liên tục nhắc lại nội dung trên danh thiếp sẽ giúp bạn nhớ kỹ tên và những thông tin về đối tác.

### **Nghi thức chào hỏi – cách của người phương Tây**

Nghi thức chào hỏi của người phương Tây thì không như vậy, họ đưa danh thiếp bằng một tay, không nhìn vào và cũng chẳng nhận xét gì về chiếc danh thiếp. Họ lập tức cất nó vào nơi nào đó khuất tầm mắt – và quên nó luôn.

Các nghi thức chào hỏi nếu được tiến hành tốt sẽ làm cho việc tiếp xúc gặp gỡ dễ dàng và thú vị hơn. Bạn bè, gia đình và đồng nghiệp của chúng ta sẽ cảm thấy họ được nhớ đến, được trân trọng và yêu thương. Ngoài ra, các nghi thức còn có thể giúp ta tiên liệu trước sự việc một cách tuyệt vời và làm ta trở nên nổi bật trong mắt người khác.

### **Chia sẻ vào những lúc khó khăn**

Một nghĩa vụ xã hội mà nhiều người cảm thấy khó thực hiện là an ủi, cũng như chia sẻ nỗi buồn với những người vừa mất đi người thân hay vừa mới nhận được tin dữ.

Chúng ta đều biết mình nên nói điều gì đó, nhưng lại chẳng biết dùng lời nào để chia sẻ sao cho nghe không sáo rỗng hay thiếu thật lòng. Bởi vì chúng ta sợ “xôi hỏng bỏng không” và lúng túng khi hình dung ra phản ứng của họ, cho nên kết cục là chúng ta chẳng nói hay làm gì cả.

Dù chỉ là vài dòng cho biết rằng bạn đang nghĩ về họ và gia đình của họ nhưng hành động nhỏ ấy lại được người nhận đánh giá cao. Thật sự là những lời này chẳng quan trọng lắm, chính sự quan tâm được gửi gắm trong đó mới quan trọng. Chỉ cần biết có người đang nghĩ đến bạn trong lúc bạn gặp khó khăn thì cũng đã là một niềm an ủi lớn.

Ngoài ra, bạn cũng có thể gửi hoa, chủ động mở lời sẵn sàng giúp đỡ một cách thiết thực (đưa đón con cái người đó đi học, mang thức ăn đến...), trao một cái ôm đầy cảm thông ngầm bảo rằng người ấy không hề đơn độc (điều mà rất nhiều người cảm thấy trong lúc bị khủng hoảng tinh thần)... nói chung là những việc trong tầm tay bạn.

### **Rèn luyện Trí tuệ Xã hội**

#### **1. Lên kế hoạch cho những sự kiện đặc biệt**

Vào đầu năm mới, khi bạn lên kế hoạch cho những việc sẽ thực hiện trong năm, hãy nghĩ đến các lễ kỷ niệm mà bạn muốn tham dự. Đánh dấu lại những ngày sinh nhật, ngày kỷ niệm, những ngày đặc biệt mà bạn quan tâm.

Viết hết vào sổ nhật ký với nhiều màu sắc hay hình ảnh để làm cho những ngày này dễ nhớ, và bắt đầu lên kế hoạch tổ chức. Hãy nghĩ đến những điều đặc biệt bạn có thể thực hiện nhằm làm cho những dịp như thế này trở nên thú vị hơn đối với những người có liên quan.

## 2. Tìm hiểu sự khác biệt về văn hóa

Hãy bắt đầu tìm hiểu những khác biệt trong hành vi ứng xử giữa các nền văn hóa. Ví dụ, ở một số nơi, người ta than khóc trong đám tang, trong khi ở những nơi khác họ lại tổ chức lễ mừng. Một số nơi xem màu trắng là màu tang tóc, còn với những nơi khác lại là màu đen. Ở một số nền văn hóa, ngón cái và ngón trỏ chụm lại thành vòng tròn ( ) có nghĩa là “mọi thứ đều ổn”; nhưng trong những nền văn hóa khác, đó lại là một cử chỉ tục tĩu!

Hãy biến việc khám phá sự khác biệt giữa các nền văn hóa trở thành một sở thích, bạn sẽ gạt hái được những phần thưởng xứng đáng (có thể nó sẽ giúp bạn tránh được những tình huống lúng túng, phiền phức!).

### **Lời khẳng định giúp củng cố Trí tuệ Xã hội**

■ Tôi dần nhận ra rằng lời cảm ơn là một trong những phần thưởng tuyệt vời nhất mà tôi có thể trao tặng cho người khác.

■ Cung cách ứng xử tích cực của tôi ngày càng mang lại niềm vui, niềm hạnh phúc cho mọi người.

# Chương 9

**Kim chỉ nam cho sự thành công xã hội**

***“Nét biểu cảm được thể hiện trên gương mặt quan trọng hơn rất nhiều so với quần áo người đó đang mặc.”***

- Dale Carnegie

Nếu bạn áp dụng những gì đã được giới thiệu trong sách này cho đến bây giờ, chắc chắn bạn sẽ trở thành một “mắt nổi” thành công trong xã hội. Ở chương này, chúng ta sẽ bắt đầu với một nghiên cứu thú vị, cung cấp những thông tin mới về bản chất của các mối quan hệ xã hội.

Tôi cũng sẽ nhắc lại những đặc điểm cốt yếu của người mạnh về Trí tuệ Xã hội và giới thiệu một nhân vật tiêu biểu cho loại hình trí thông minh này. Kết chương là một bảng câu hỏi về Trí tuệ Xã hội để đánh giá IQ Xã hội của bạn đã phát triển như thế nào.

## **Cái chết của một giả định xấu xa!**

Trong nhiều thế kỷ, các nhà nghiên cứu cũng như công chúng đã đồng tình với một “sự thật” không mấy dễ chịu rằng lý do duy nhất khiến con người có vẻ hợp tác với nhau là *sự tư lợi*.

May mắn thay, lúc này chúng ta đã có một bức tranh đa chiều và tích cực hơn được vẽ nên từ những nghiên cứu gần đây. Nhà nhân chủng học Joseph Henrich từ trường Đại học Michigan và đồng nghiệp của ông là Robert Boyd từ trường Đại học California, đã nghiên cứu sự chuyển giao hành vi và văn hóa giữa con người với nhau. Họ đã đi đến kết luận: *việc cộng tác với nhau không phải xuất phát từ sự ích kỷ, mà nó là kết quả của hai xu hướng chính yếu của não bộ*.

Theo Henrich, *“Có hai yếu tố thuộc về tâm lý mà chúng ta đã biết. Một là, con người có xu hướng bắt chước theo số đông; hai là, con người có xu hướng bắt chước theo những cá nhân thành công nhất. Chính sự bắt chước này dẫn đến sự cộng tác vô tư, ổn định”*.

Cộng tác giúp chúng ta có nhiều thực phẩm hơn, có sức khỏe tốt hơn, sáng tạo hơn, tập hợp nhiều nguồn lực để mang lại sự tăng trưởng kinh tế mạnh mẽ hơn cho cả cộng đồng, v.v.

Chuỗi thành công này sẽ được nhiều người khác nhận thấy và học hỏi theo. Khi nhóm người này noi gương theo nhóm đã thành công trước đó, họ sẽ dần mạnh hơn về Trí tuệ Xã hội và bắt đầu gạt hái được nhiều lợi ích.

Henrich còn chỉ ra rằng con người là loài có tính cộng đồng nhất trong số các sinh vật, vì: *“Con người biết phối hợp với nhau. Như khi chiến tranh nổ ra, rất nhiều người vốn chưa từng quen biết sẽ kề vai sát cánh bên nhau, bất kể sau đó họ còn có cơ hội gặp lại nhau hay không”*.

Một trong những thành tựu xã hội giúp phân biệt loài người với các sinh vật khác là hành vi xếp hàng! Nếu không có sự phối hợp giữa những người hoàn toàn xa lạ thì một hàng người sẽ nhanh chóng giống như “ong vỡ tổ”!

## **Tư duy tổng thể não bộ**

Do không chú ý, nhiều người tự biến mình trở thành kẻ ngớ ngẩn trong nhiều tình huống bởi vì họ chỉ sử dụng *một nửa* trí thông minh và các kỹ năng xã hội của não bộ! Hẳn là bạn đã từng nghe nói đến mô hình *Não trái/Não phải*(\*) – với hai nhóm kỹ năng trí tuệ/xã hội chính yếu, được phân chia giữa hai bán cầu não:

Não trái	Não phải
ngôn từ	nhịp điệu
suy luận lô-gic	nhận thức về không gian
con số	kích thước
xâu chuỗi	tưởng tượng
quan hệ tuần tự mơ mộng	

phân tích	màu sắc
liệt kê	nhận thức về tổng thể (cấu trúc)

Bởi vì cả một thế kỷ qua, chúng ta quá chú trọng đến “não trái” – các kỹ năng phân tích – cho nên ngôn từ, suy luận lô-gic, con số, kỹ năng phân tích và xâu chuỗi đã gần như thống trị trong mọi hình thức tương tác xã hội. Còn “não phải” – các kỹ năng thiên về trực giác – thì bị rẻ rúng. Như đã chia sẻ ở chương 1, đây là một phần cái bẫy mà tôi đã rơi vào trong giai đoạn đầu phát triển Trí tuệ Xã hội.

Hãy tưởng tượng bạn sẽ trải qua cả buổi tối với nhóm người chỉ dùng các kỹ năng thuộc “não trái”, thì từ nào có thể mô tả ngắn gọn và chính xác về buổi tối đó?

### NHÀM CHÁN!

Tiếp theo, hãy tưởng tượng một buổi tối bạn được ở bên nhóm bạn chỉ sử dụng các kỹ năng thuộc “não phải”. Có thể sẽ có nhiều trò vui đầy hứng khởi nhưng chắc chắn là rất hỗn loạn! Cuộc đối thoại sẽ không tồn tại; âm nhạc sẽ chẳng theo thể loại nào hết; và địa điểm tụ họp trông chẳng khác nào “bãi chiến trường”!

Nếu chỉ sử dụng những nhóm kỹ năng thuộc bán cầu não phải thôi, thì thật sự những người bạn giàu trí tưởng tượng kia thể hiện *chưa đến một nửa* năng lực. Bởi vì “não trái” và “não phải” chỉ phát huy tối đa sức mạnh khi được sử dụng cùng lúc, lúc đó có sự cộng hưởng năng lực, nâng sức mạnh của trí não lên gấp bội lần!

Những người thành công về mặt xã hội sẽ sử dụng tất cả năng lực trí tuệ phi thường của mình khi tiếp xúc với người khác. Chẳng hạn như, họ sẽ *tưởng tượng* (kỹ năng “não phải”) ra *những bước* (liệt kê, kỹ năng “não trái”) để thể hiện sự quan tâm đến người khác, để gây thích thú cho những người bạn của họ...

Do đó hãy sử dụng tất cả các kỹ năng não bộ, cả “não trái” và “não phải”. Bằng cách này, bạn cũng sẽ tạo cảm hứng cho những người khác phát huy sức mạnh của lối tư duy “tổng thể não bộ”.

### Đặc điểm của người có Trí tuệ Xã hội

Vậy, người mạnh về Trí tuệ Xã hội thường toát lên những phẩm chất và đặc điểm nào?

1. Tự tin là chính mình.
2. Có tầm nhìn rõ ràng về cuộc đời – biết mình đang hướng đến đâu.
3. Luôn quan tâm đến mọi người.
4. Tôn trọng người khác.
5. Đồng cảm, có khả năng đọc và sử dụng ngôn ngữ cơ thể để thể hiện sự đồng cảm.
6. Biết lúc nào nên nói, lúc nào cần phải lắng nghe.
7. Có thái độ tích cực.

Tất cả những đặc điểm này đều hội đủ ở Nữ hoàng Truyền hình Mỹ, Oprah Winfrey.

### Oprah Winfrey – Ngôi sao Trí tuệ Xã hội

Oprah Winfrey – một doanh nhân, một diễn viên từng đạt được nhiều giải thưởng, người dẫn chương trình giao lưu (talk show) hàng đầu ở Mỹ – có lẽ là một trong những người phụ nữ nổi tiếng và có ảnh hưởng nhất thế giới. Hàng chục triệu người trên 130 quốc gia đã xem chương trình truyền hình hàng ngày của cô, một điều hiếm có đối với thể loại chương trình xây dựng quan hệ xã hội hài hòa, tốt đẹp trong thời buổi hiện nay.

Thành công kỳ lạ của Oprah là do sự thấu cảm của cô với khán giả, sự thành thật, và thái độ tích cực của cô trước nghịch cảnh. Cách tổ chức chương trình truyền hình đã mở ra cơ hội, khuyến khích khách mời thoải mái bày tỏ cảm xúc và chia sẻ kinh nghiệm của bản thân. Khi một khách mời nào đó trải lòng mình, Oprah đều “làm mọi người cũng phải quan tâm theo

bởi chính sự quan tâm của cô”.

Thay cho phần *Rèn luyện Trí tuệ Xã hội*, ở chương này, tôi sẽ đưa ra một bảng câu hỏi kiểm tra Trí tuệ Xã hội nhằm giúp bạn ngẫm lại những điều đã giới thiệu trong quyển sách này và cung cấp thêm một số “dưỡng chất cho suy nghĩ”!

### **Bảng khảo sát Trí tuệ Xã hội**

Hãy trả lời các câu hỏi sau đây – chọn “Đúng” nếu mệnh đề này đúng, hoặc hoàn toàn đúng với bạn; chọn “Sai” nếu mệnh đề không phù hợp hoặc hoàn toàn không hợp với bạn.

Đừng đặt nặng vấn đề *đúng - sai* ở đây, hãy cứ xem những lời gợi ý sau như là một định hướng giúp nâng cao Trí tuệ Xã hội của bạn.

1. Tôi yêu thương cả nhân loại.

Đúng/Sai

2. Tôi tin Chỉ số Thông minh (IQ) quan trọng hơn Trí tuệ Xã hội, vì nó chính là thước đo cho sự thành công.

Đúng/Sai

3. Tôi tin IQ thì quan trọng hơn Trí tuệ Xã hội, vì nó chính là thước đo cho hạnh phúc.

Đúng/Sai

4. Với tôi, mọi cuộc gặp gỡ đầu tiên đều cực kỳ quan trọng.

Đúng/Sai

5. Nói lời từ giả, hoặc tổ chức liên hoan chia tay là việc làm rất quan trọng.

Đúng/Sai

6. Việc sử dụng trí tưởng tượng không quá quan trọng trong các mối quan hệ xã hội.

Đúng/Sai

7. Việc giữ tầm nhìn về tương lai có xu hướng hủy hoại các mối quan hệ xã hội.

Đúng/Sai

8. Những người trụy lạc ít có mối quan hệ ràng buộc với những người khác.

Đúng/Sai

9. Mô phỏng là một biểu hiện hèn kém cần tránh.

Đúng/Sai

10. Sự sáng tạo chỉ dành cho những người kém tự tin, thiếu quyết tâm và không có chính kiến rõ ràng.

Đúng/Sai

11. Tương tự như ngôn từ, cơ thể cũng là một phương tiện truyền tải quan trọng trong giao tiếp.

Đúng/Sai

12. Có rất nhiều cách biểu đạt ngôn ngữ cơ thể, mà những cách này đều phổ biến ở mọi nơi và trong tất cả các nền văn hóa.

Đúng/Sai

13. Mỉm cười với người khác sẽ làm họ ngượng ngùng hoặc trở nên hung hăng.

Đúng/Sai

14. Người có thái độ sống tích cực, lạc quan thường bị dè bĩu và bị dán nhãn là “người cõng trên”.

Đúng/Sai

15. Trong mọi tình huống, thành thật luôn là “thượng sách”.

Đúng/Sai

16. Con người thường có xu hướng sống chiều theo kỳ vọng của người khác.

Đúng/Sai

17. Ai cũng cần có khoảnh khắc và “khoảng không” riêng.

Đúng/Sai

18. Chứng minh người khác sai là một cách tốt để chiến thắng cuộc tranh cãi.

Đúng/Sai

19. Cần phải có uy thế mới “dẹp yên” được xung đột.

Đúng/Sai

20. Hầu hết các diễn giả đều rất nhàm chán.

Đúng/Sai

21. Ấn tượng ban đầu của tôi về người khác thường không chính xác.

Đúng/Sai

22. Tôi thích pha trò trong các bữa tiệc, buổi gặp mặt để chọc vui những người bạn của tôi.

Đúng/Sai

23. Tôi là người có sức thuyết phục cao trong các cuộc đàm phán.

Đúng/Sai

24. Tôi thường “nhường” việc giải quyết mâu thuẫn cho người khác.

Đúng/Sai

25. Tôi luôn có mối quan hệ tốt với mọi người.

Đúng/Sai

26. Tôi cực kỳ tinh nhạy trong việc đoán biết tâm trạng của người khác.

Đúng/Sai

27. Tôi rất giỏi nhớ mặt người khác.

Đúng/Sai

28. Tôi có khả năng nhớ tên mọi người.

Đúng/Sai

29. Việc người khác nghĩ về tôi như thế nào thì chẳng quan trọng lắm.

Đúng/Sai

30. Tôi thường được hưởng những dịch vụ chăm sóc rất tốt mỗi khi đi mua sắm, đi du lịch, hay ăn uống ở bên ngoài.

Đúng/Sai

31. Tôi là một thuyết trình viên sáng tạo, độc đáo và thú vị.

Đúng/Sai

32. Tôi mê mẩn khám phá não bộ con người và cách hoạt động của nó.

Đúng/Sai

33. Bản thân tôi giá trị hơn những gì tôi kiếm được.

Đúng/Sai

34. Người khác thường nhớ những điều tôi nói.

Đúng/Sai

35. Cơ thể tôi khỏe mạnh.

Đúng/Sai

36. Tinh thần tôi minh mẫn.

Đúng/Sai

37. Trò chuyện với thú vật không phải là điều quan trọng cho lắm.

Đúng/Sai

38. Mọi nghi thức đều thật nhàm chán.

Đúng/Sai

39. Người giữ cương vị lãnh đạo cần phải hiểu rõ tâm tư, hoàn cảnh của người dưới quyền.

Đúng/Sai

40. Tôi chỉ có thể lãnh đạo một số nhóm người, còn những nhóm khác thì không.

Đúng/Sai

41. Có những người khiến tôi cảm thấy thật tẻ nhạt, phiền phức, chỉ tổ lãng phí thời gian khi ở bên họ; do đó tôi thường cố lánh xa họ.

Đúng/Sai

42. Mọi người thường đến gặp tôi để tìm kiếm lời khuyên hoặc sự hỗ trợ. Và tôi cũng vui vẻ, sẵn sàng giúp họ.

Đúng/Sai

43. Trong các buổi họp mặt, tôi luôn giúp mọi người cảm thấy thoải mái, vui vẻ.

Đúng/Sai

44. Thành công phần lớn là do may mắn. Đúng/Sai 45. Tôi có mục tiêu và tầm nhìn rõ ràng cho cuộc đời tôi.

Đúng/Sai

Hãy xem câu trả lời ở trang 149.

### **Kiểm tra kết quả**

1 – 11: Trí tuệ Xã hội của bạn như là một mỏ vàng khổng lồ vừa mới khám phá được. Nếu tiếp tục tìm tòi, những phần thưởng tuyệt vời đang đợi bạn phía trước!

12 – 22: Bạn đã có một vài kỹ năng cơ bản và những hiểu biết nhất định về con đường dẫn tới

Trí tuệ Xã hội. Hãy năng sử dụng những kiến thức mới để củng cố những kỹ năng hiện có và cải thiện những kỹ năng mà bạn còn yếu.

23 – 33: Trí tuệ Xã hội của bạn đang ở trên mức trung bình. Bằng cách áp dụng những nguyên tắc được giới thiệu trong sách này, bạn sẽ nhanh chóng trở thành Ngôi sao Trí tuệ Xã hội!

34 – 45: Bạn là một người hiếm có, đang thụ hưởng những lợi ích của Trí tuệ Xã hội. Có câu nói rằng *“Càng biết nhiều thì bạn càng dễ dàng biết thêm nhiều thứ khác nữa”*. Vì thế hãy sử dụng những điều đã học được trong quyển sách này để trau dồi các kỹ năng hiện đã xuất sắc của bạn. Rồi bạn sẽ nhận ra cơ hội cho sự tiến bộ là không giới hạn!



# Chương 10

## Sức mạnh của 10 loại hình trí thông minh

Trí tuệ Xã hội là một trong 10 loại hình trí thông minh mà mỗi người chúng ta sở hữu. Lâu nay, trí thông minh thường được chia thành ba loại: *Ngôn từ (Verbal Intelligence)*, *Số học (Numerical Intelligence)*, và *Không gian (Spatial Intelligence)*. Đây cũng là cơ sở để xây dựng những bài kiểm tra IQ. Tuy nhiên, chúng ta còn có những loại hình trí thông minh khác, như: *Trí tuệ Sáng tạo (Creative Intelligence)*, *Giác quan (Sensual Intelligence)*, *Thể lý (Physical Intelligence)*, *Nội tâm (Personal Intelligence)*, *Tình dục (Sexual Intelligence)* và *Tâm linh (Spiritual Intelligence)*.

Một điều tuyệt vời đó là các loại hình trí thông minh thường hoạt động cùng nhau và hỗ trợ lẫn nhau. Khi bạn phát triển một loại hình trí tuệ nào đó, bạn cũng đồng thời phát triển các loại hình trí tuệ còn lại.

Trong chương này, chúng ta sẽ xem xét cách áp dụng năm loại hình trí thông minh để hỗ trợ phát triển Trí tuệ Xã hội. Chương này bản thân nó cũng là một bài *Rèn luyện Trí tuệ Xã hội*.

### Trí tuệ Không gian

Trí tuệ Không gian là khả năng nhận thức và tương thích của mắt/cơ thể với môi trường xung quanh. Loại hình trí thông minh này bao gồm khả năng nhận ra mối quan hệ giữa các hình thể và nhận thức được khoảng không giữa các vật. Khả năng đọc bản đồ, cũng như ngôn ngữ cơ thể, là ví dụ điển hình cho dạng trí thông minh này.

Bạn có nhớ câu chuyện về hai doanh nhân, một người ở New York và một người ở Texas (chương 2)? Họ hoàn toàn trái ngược nhau, chẳng có điểm chung gì khi họ chỉ nhận thức về “không gian” riêng của mình? Nhận thức về “vùng thoải mái” của người khác cũng là một phần rất quan trọng của Trí tuệ Xã hội. Hãy sử dụng Trí tuệ Không gian để luyện cho mình sự tinh nhạy trong những trường hợp tương tự.

Trí tuệ Không gian cũng liên quan đến khả năng sắp xếp, bố trí đồ vật sao cho mọi người cảm thấy thoải mái, hài lòng. Thuật phong thủy, thuộc Trí tuệ Không gian, nhưng lại được ứng dụng cho Trí tuệ Xã hội!

### Trí tuệ Thể lý

Trí tuệ Thể lý bao hàm khả năng kết hợp các hoạt động thể chất, quân bình hoạt động thể chất - trí não, và kiểm soát tư thế của bạn. Loại hình trí thông minh này cũng bao hàm cả việc ăn uống lành mạnh, luyện tập thể chất khỏe mạnh và linh hoạt.

Phát triển Trí tuệ Thể lý, bạn sẽ tự động thu hút được nhiều bạn bè mới, bởi vì ai cũng thích kết giao với người khỏe mạnh, cân bằng và đầy sức sống. Đó là lý do mà các “phù thủy” marketing thường mời các người mẫu quảng cáo cho sản phẩm.

Trí tuệ Thể lý bao gồm cả việc tiếp xúc với người khác. Như bạn đã biết, tiếp xúc với nhau không chỉ mang lại cảm giác thoải mái, dễ chịu mà còn kích hoạt các phản ứng trong cơ thể giúp tăng cường hệ miễn dịch cho cả đôi bên.

Sau đây là một kết quả nghiên cứu ở Nhật, cho thấy việc giao tiếp còn có thể giúp tăng cường trí nhớ của chúng ta.

### Tình huống nghiên cứu – Muốn có trí nhớ tốt hơn? Hãy giao tiếp thường xuyên!

Ngày càng có nhiều người Nhật mắc phải chứng bệnh mất trí nhớ kỳ lạ gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng học tập cũng như làm việc của họ.

Chuyên gia não học Takashi Tsukiyama cho biết: “Chúng ta đang nói về những người thậm chí không thể nhớ nổi cách sử dụng máy photocopy, đến mức cần phải viết ra từng bước hướng dẫn sử dụng”.

Những người bị chứng hay quên thường than phiền về chuyện không thể nhớ được tên của trạm xe lửa mà họ cần phải xuống, các cuộc hẹn đã trù định, hay thậm chí là những công việc hàng ngày.

Giáo sư Tsukiyama cho biết tỷ lệ người mắc phải chứng bệnh này ngày càng gia tăng.

Theo nhật báo *The Straits Times*, nguyên do chủ yếu là “thiếu giao tiếp, tương tác xã hội ở thế hệ trẻ Nhật Bản”.

Các nhà nghiên cứu đã xác nhận vấn đề này, cho rằng con người ngày nay quá phụ thuộc vào máy móc (như: trò chơi điện tử, Internet, thư điện tử...), họ thường tự “giam” mình trong nhà và ít giao tiếp, hòa nhập với cộng đồng. Hậu quả là trí nhớ con người ngày càng bị xói mòn.

Hòa nhập xã hội làm cho trí nhớ trở nên tinh nhạy, liên tục được thử thách, và tất cả các giác quan – những “trụ cột” chính của trí nhớ – cũng luôn ở trong tình trạng hoạt động, được sử dụng hết công suất.

Các nhà nghiên cứu kết luận: việc chìm đắm trong “thế giới ảo” của những trò chơi điện tử, tự cô lập mình với môi trường sống xung quanh sẽ làm cho *trí nhớ* của trẻ và *các kỹ năng xã hội* chậm phát triển, cũng như làm thui chột dần hai yếu tố quan trọng này khi đến tuổi trưởng thành.

Trên cơ sở đó, bác sĩ Tsukiyama khuyên mọi người nên giao tiếp với người khác ít nhất một lần mỗi ngày – một liều “thuốc” hữu hiệu. Ông cũng đề nghị cần thường xuyên thực hiện những bài luyện tập Trí tuệ Xã hội để giữ cho não bộ và cơ thể luôn trong tình trạng linh hoạt, trí nhớ hoạt động tốt và sức khỏe được giữ vững.

Tuy nhiên, các thiết bị điện tử, Internet, v.v. không phải lúc nào cũng gây tác động tiêu cực. Những tiện ích này nếu được vận dụng để thúc đẩy sự phát triển Trí tuệ Xã hội thì kết quả mang lại sẽ hết sức tích cực, giống như trong tình huống nghiên cứu sau.

### **Tình huống nghiên cứu – Những “con nghiện máy tính” vẫn có thể là những con người tốt!**

Andrew Oswald, từ trường Đại học Warwick, đã công bố kết quả khảo sát 2.500 người Anh bất kỳ vào cuối năm 2001.

Cuộc khảo sát của Oswald cho thấy những người sử dụng Internet thường có khả năng là thành viên của một nhóm cộng đồng hay một tổ chức tình nguyện nào đó hơn so với những người không sử dụng Internet. Họ cũng đi lễ nhà thờ đều đặn, có học thức và thu nhập cao hơn.

Ngược với ý kiến phổ biến ở Anh quốc, rõ ràng những người dùng Internet vẫn có cuộc sống cân bằng giữa thế giới ảo và thế giới thật. Không như mọi người thường nghĩ – “*Những người này suốt ngày ôm máy tính*” – họ cũng xem ti-vi nhiều hơn người bình thường một tí. Nghĩa là thay vì sử dụng khoảng thời gian rảnh của mình một cách thụ động, họ chủ động làm quen với những người khác trong xã hội bằng cách sử dụng Internet.

Hai nghiên cứu trên cho thấy Internet, cũng như tất cả các phát minh mới, đều có cả tác động tích cực lẫn tiêu cực. Nếu biết sử dụng hợp lý, chúng sẽ làm cho đời sống xã hội của chúng ta trở nên phong phú hơn.

### **Trí tuệ Giác quan**

Trí tuệ Giác quan, một loại hình trí thông minh được Leonardo da Vinci rất xem trọng, bao gồm việc sử dụng và phát huy khả năng của năm giác quan: thị giác, thính giác, khứu giác, vị giác và xúc giác.

Hãy vẽ một Bản đồ Tư duy nhỏ cho mỗi giác quan, với từng nhánh thể hiện cách sử dụng giác quan đó để cải thiện Trí tuệ Xã hội của bạn.

### **Trí tuệ Ngôn từ**

Trí tuệ Ngôn từ bao gồm khả năng “biến hóa” với bảng chữ cái và hàng triệu từ vựng khác nhau.

Loại hình trí thông minh này được đo lường dựa trên số lượng từ vựng bạn sử dụng; tốc độ và khả năng kết hợp các từ với nhau; tính mạch lạc, rõ ràng trong câu nói; và khả năng sử dụng ngôn từ giàu hình ảnh.

Như bạn có thể hình dung, Trí tuệ Ngôn từ là một trong những loại hình trí thông minh có liên hệ gần gũi với Trí tuệ Xã hội. Trong các cuộc nói chuyện bình thường, Trí tuệ Ngôn từ kết hợp với ngôn ngữ cơ thể tạo thành một bộ “công cụ” giao tiếp hoàn chỉnh.

Trong cách truyền đạt qua chữ viết, Trí tuệ Ngôn từ chính là bộ “công cụ” giao tiếp duy nhất!

Hãy nghĩ xem các cuộc hội thoại, bài giảng, bài diễn văn, thư từ, sách báo, Internet, thơ ca đã tác động đến cuộc sống và mối quan hệ của bạn như thế nào.

Hãy làm cho ngôn ngữ cơ thể và ngôn ngữ lời nói của bạn tương đồng với nhau. Kết hợp những điều học được từ cuốn sách này với sức mạnh ngôn từ của bạn để bạn trở thành một diễn giả thú vị, đầy sức thuyết phục, và liên tục khám phá những hợp lực có thể có giữa hai loại trí thông minh.

### **Trí tuệ Sáng tạo**

Trí tuệ Sáng tạo là khả năng sử dụng toàn bộ kỹ năng thuộc “não trái/phải” để đưa ra ý tưởng.

Trí tuệ Sáng tạo bao hàm tốc độ sản sinh ý tưởng mới, khả năng có những ý tưởng lạ thường và độc đáo, khả năng nhìn tình huống từ nhiều khía cạnh khác nhau, khả năng lựa chọn và khai triển ý tưởng, khả năng vận dụng nguyên lý liên hợp/liên tưởng của não bộ - *Những điều đầu tiên sẽ xuất hiện trước* và *Những điều sau cùng cũng rất đáng nhớ* – trong quá trình tư duy sáng tạo.

Hãy nghĩ đến sức mạnh đáng kinh ngạc của Trí tuệ Xã hội do Trí tuệ Sáng tạo mang lại! Thực hiện một Bản đồ Tư duy nhỏ về việc sử dụng sức mạnh sáng tạo vô bờ bến của bạn để làm cho cuộc sống mọi người đầy màu sắc hơn, sáng tạo và vui nhộn hơn.

### **Lời khẳng định giúp củng cố Trí tuệ Xã hội**

- Tôi đang vận dụng các kỹ năng (Trí tuệ) Sáng tạo của “não trái/phải” để phát triển Trí tuệ Xã hội.
- Tôi đang sử dụng Trí tuệ Thể lý để phát triển Trí tuệ Xã hội của mình.
- Tôi đang trau dồi Trí tuệ Không gian và các kỹ năng ngôn ngữ cơ thể để củng cố Trí tuệ Xã hội.
- Tôi đang sử dụng Trí tuệ Giác quan để phát triển Trí tuệ Xã hội.
- Tôi đang thực hành các kỹ năng giao tiếp (Trí tuệ

### **Xin chúc mừng!**

Chúc mừng bạn vừa hoàn thành môn học *Sức mạnh của Trí tuệ Xã hội*. Giờ bạn đã biết tầm quan trọng của Trí tuệ Xã hội và đủ tự tin để bước ra thế giới.

■ Bạn đã nhận thức đầy đủ sức mạnh khó tin của ngôn ngữ cơ thể và biết cách sử dụng nó. Ngoài ra, bạn còn biết cách lắng nghe chủ động và trở thành người có khả năng giao tiếp tuyệt vời. Với những kỹ năng này, bạn có thể tạo dựng mối quan hệ như ý muốn và tỏa sáng giữa đám đông một cách tự nhiên.

■ Thái độ của bạn sẽ ngày càng tích cực hơn. Bạn thấy mình có khả năng thương lượng, dàn xếp tốt hơn và làm quen với nhiều bạn mới.

■ Với phong thái xã hội tích cực, liên tục củng cố Trí tuệ Xã hội và không ngừng rèn luyện để làm chủ các loại hình trí thông minh, bạn đang tự “dọn đường” để biến mình trở thành một

Ngôi sao Trí tuệ Xã hội!

**Kết quả khảo sát Trí tuệ Xã hội**

1. Đúng
2. Sai
3. Sai
4. Đúng
5. Đúng
6. Sai
7. Sai
8. Sai
9. Sai
10. Sai
11. Đúng
12. Đúng
13. Sai
14. Sai
15. Đúng
16. Đúng
17. Đúng
18. Sai
19. Sai
20. Sai
21. Sai
22. Đúng
24. Sai
25. Đúng
26. Đúng
27. Đúng
28. Đúng
29. Sai
30. Đúng
31. Đúng
32. Đúng
33. Đúng
34. Đúng

35. Đúng
36. Đúng
37. Sai
38. Sai
39. Đúng
40. Sai
41. Sai
42. Đúng
43. Đúng
44. Sai
45. Đúng

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>

(\*) Vùng Broca: nằm ở thùy trán, đây là vùng chi phối sự vận động của các cơ quan tham gia vào hoạt động phát âm như: thanh quản, môi, lưỡi... Khi vùng này tổn thương, người ta vẫn nghe và đọc hiểu được nhưng không thể diễn đạt thành lời những suy nghĩ của mình. (\*) Quý độc giả có thể tham khảo thêm cách thực hiện Bản đồ Tư duy từ quyển Sức mạnh của Trí tuệ Sáng tạo (The Power of Creative Intelligence) của tác giả Tony Buzan, do First News xuất bản. (\*) IBM được biết đến với tên gọi "Big Blue" trong suốt nhiều thập kỷ của thế kỷ 20, nhưng nguồn gốc của cái tên "màu sắc" này vẫn còn có nhiều bí ẩn. "Big" (nghĩa là to lớn) ý nói đến quy mô toàn cầu của công ty, nhưng vẫn còn nhiều cách giải thích khác nhau cho chữ "Blue" (xanh dương) – đây cũng là màu logo của IBM. (\*) Aikido còn được gọi là Hiệp khí đạo (ai: hiệp, hòa hợp, hài hòa; ki: khí, tinh thần; do: đạo, con đường) (\*) Mô hình này được trình bày chi tiết trong quyển Sức mạnh của Trí tuệ Sáng tạo (The Power of Creative Intelligence) của tác giả Tony Buzan, do First News xuất bản.