

TS. DAVID J. LIEBERMAN

ĐỌC VI

BẤT KỲ AI

ĐỂ KHÔNG BỊ LỪA DỐI VÀ LỢI DỤNG

Các kết quả nghiên cứu trong cuốn sách này được đưa ra dựa trên phương pháp S.N.A.P – cách thức bài bản để phân tích và tìm hiểu tính cách trong phạm vi cho phép mà không làm méch lòng đối tượng được phân tích. Phương pháp này dựa trên những phân tích về tâm lý, chứ không chỉ đơn thuần dựa trên ngôn ngữ cử chỉ, trực giác hay võ đoán.



THAI-BOOKS
Knowledge for the Future



NHÀ XUẤT BẢN
ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

c v b t k ai

ĐỌC VỊ BẤT KÌ AI

Bản quyền tiếng Việt © Công ty Cổ phần Sách Thái Hà

Website: www.thaihabooks.com

Cuốn sách được xuất bản theo hợp đồng chuyển nhượng bản quyền giữa Công ty Cổ phần Sách Thái Hà và tác giả David J. Lieberman.

YOU CAN READ ANYONE

Copyright © 2007 by David J. Lieberman, Ph.D

Vietnamese translation Copyright © publication in Vietnam
by Thaihabooks JSC, Vietnam

All rights reserved.

David J. Lieberman

c v b t k ai

không b l a d i và l i d ng

Qu nh Lê d ch
Tr n V Nhân hi u ính

NHÀ XU T B N I H C KINH T QU C DÂN

M c l c

S d ng cu n sách này th nào?

L i nói u

Ph n 1

B y câu h i c b n H c cách phát hi n ra i u ng i khác ngh hay c m nh n m t cách d dàng và nhanh chóng trong b t k hoàn c nh nào.

Ch ng 1: Li u i ph ng có ang che gi u i u gì không?

ng b n b lâm vào tình tr ng "v i th a che m t thánh"! L n t i khi b n nghi ng ai ó ang gi u gi m i u gì, h y s d ng nh ng th thu t này ê' phát hi n ra i u ó - dù ng i ó có là con cái, ng nghi p, nhân viên hay b n bè c a b n.

Ch ng 2: D u hi u tán thành hay ph n i: Li u anh ta có thích i u ó không?

Khi không th phát hi n c li u h có thích ho c ghét ai ó hay i u gì ó không, có th áp d ng nh ng bi n pháp này ê' tìm hi u i u anh ta th c s ngh , dù cho anh ta có nói gì i ch ng n a.

Ch ng 3: Li u i ph ng có th c s t tin?

B n muôn bi t ng i ang ôi di n v i mình có th c s s h u m t ngôi nhà ti n nghi hay không? Nhân viên xu t s c c a b n có th c s s ngh vi c nêu không c t ng l ng? L n t i khi ang th c hi n th m v n, àm phán hay th m chí ch là ch i tú l kh , h y áp d ng các bi n pháp này n m thóp ôi ph ng.

Ch ng 4: M i chuy n...có th c là v y?

Bu i h p c a ng i ng nghi p ã di n ra th nào? B n gái c a tay hàng xóm m i có là ng i d tính hay lúc nào c ng bám ri t anh ta? Nhân viên c a b n có th c s vui v v i công tác m i? Nh ng th thu t sau ây s giúp b n nh n bi t i u m t ng i th c s c m thây k c khi anh ta có kín mi ng n th nào ch ng n a.

Ch ng 5: o m c quan tâm: Li u anh ta có th c s quan tâm hay b n ch ang lãng phí th i gian?

ôit ng h n hò có thích b n không? ng nghi p có th c s muôn giúp b n hoàn thành công vi c không? Khách hàng ti m n ng có th c s quan tâm t i s n ph m c a

b n hay không? H y s d ng nh ng th thu t này khám phá chân t ng s vi c.

Ch ng 6: ng minh hay k phá ho i: Th c ra h ang phía nào?

Li u ng i ó có ang ng h b n hay không? N u nghi ng ai ó có v nh ang ng h b n, song th c ra l i là ng i làm h ng nh ng n l c c a b n, nh ng bi n pháp này s vô cùng h u d ng.

Ch ng 7: c v c m xúc: có ph i b n ang nói chuy n v i m t ng i ôn hòa không?

Ch c n qua quan sát thông th ng ho c d m ba phút trò chuy n, b n c ng có th bi t c ó có ph i ng i có nh ng dấu hi u bất n hay b o l c ti m tàng không. H y chỉ m th th ng phong trong vì c ch ng nh n bi t i u c n tìm ki m - bất k ai - và i u c n h i b o v b n thân b n và nh ng ng i quan tr ng i v i b n.

Phần 2

Những kỹ thuật chi tiết cho hoạt động trí óc - hiểu được quá trình ra quyết định. Với tư ra ngoài vì các suy nghĩ và cảm giác nhận thu nhận: Hãy học cách nghĩ khác suy nghĩ có thể nhận biết bất kỳ ai, phán đoán hành xử và hiểu được họ còn hơn chính bản thân họ.

Chương 8: S.N.A.P không dựa trên tính cách

Khám phá những biểu hiện nhận biết con người có thể mang lại cho chúng ta về suy nghĩ, thái độ và hành xử.

Chương 9: Màu sắc bên trong suy nghĩ?

Chương này giúp bạn hiểu được lý do tại sao suy nghĩ và quá trình ra quyết định của chúng ta lại là một hoạt động ngẫu nhiên lặp trình tự trước và có thể đoán biết được vì xác suất gần chính xác.

Chương 10: Suy nghĩ về những gì chúng ta hành động: Tại sao và như thế nào?

Những phân tích tâm lý học sâu sắc về quá trình suy nghĩ và vai trò của “cái tôi”.

Chương 11: Những cảm xúc lòng tự trọng: Sáu nhân tố lớn.

Tầm quan trọng của lòng tự trọng trong quá trình ra quyết định và cách thức nó hình thành nên cuộc sống của chúng ta.

Chương 12: Anh ta có lòng tự trọng cao hay chỉ gì vậy? Nếu sai lầm đừng cảm phẫn

không phạm phẫn nếu sai lầm khi đánh giá một tự trọng của một người! Phân biệt giữa một người tôn trọng bản thân mình (có lòng tự trọng cao) và một người chỉ biết nghĩ cho mình (“cái tôi” quá lớn).

Chương 13: Thăm dò lòng tự trọng: Xác định một tự trọng của một người

Hãy áp dụng các thủ thuật có mức độ chính xác cao có thể nhanh chóng và dễ dàng đo lường một tự trọng của một người.

Chương 14: Ba loại tính cách

Chương này cung cấp cách đánh giá dựa trên ba loại tính cách biệt lập nhìn

nhấn các nút trong bảng thân ảnh và các số để ảnh hiển thị nào.

Chương 15: Nghệ thuật và khoa học tìm hiểu tính cách: Những ví dụ thực tế

Mà dựa các kiến thức và áp dụng hiểu biết về các nhân vật chính trong những ví dụ thực tế.

Kết luận

S d ng cu n sách này th nào?

Ph n I c a cu n sách s giúp b n c v ng i khác m t cách nhanh chóng, bi t c suy ngh , c m giác và xúc c m c b n c a h . Ph ng pháp này có th áp d ng v i b t k ai, t i b t k âu và trong b t k hoàn c nh nào. Ví d nh chi trong vài phút, b n có th quy t nh li u h có h ng thú th t hay không, t tin hay ho ng s , thành th t hay ang gi u gi m.

Trong ph n này, chúng ta t p trung vào b y câu h i chính mà b n có th g p ph i khi xét oán suy ngh và d nh c a ng i khác; thông qua nh ng ví d th c t , b n s th y các th thu t và chi n thu t có th c áp d ng vô cùng d dàng. Các th thu t c cung c p trong m i ch ng a d ng, d a trên vi c quan sát và àm tho i.

Trong m t s tr ng h p, ôi khi b n không th l y c thông tin c n thi t qua cu c trò chuy n, khi ó h y s d ng các chi n thu t v ngôn ng c chi và d u hi u. Trong m t s tr ng h p khác, b n l i có th k t n i v i ng i khác b ng các câu h i. Và còn r t nhi u ph ng pháp a d ng và tinh vi khác có th c s d ng.

Ph n II s phân tích các tr ng h p mà b n c n i sâu vào chi ti t h n. Trong ph n này, b n s h c cách xây d ng m t b n tính cách t ng i chi ti t cho m t ng i, h c cách oán bi t s y ngh hay c m giác và d nh cá nhân c a h .

Ví d , b ng cách áp d ng các th thu t ã nêu Ph n I, b n có th nh n bi t c i t ng b n ang h n hò có th c s thích b n hay không. Sau ó, b n ti p t c tìm hi u thêm các tính cách khác khi mu n bi t ph n ng c a h tr c b t k i u gì b n nói ho c làm. Khi àm phán, b n có th nhanh chóng c l ng c m c thành th t và t tin c ã i tác.

Nh ng n u b n mu n bi t sâu h n v di n bi n tâm lý, oán tr c c ph n ng c a h , hay tìm các ch nh y c m v i an ta, b n có th c n s d ng chi n l c phân tích tâm lý này t o nên b tính cách hoàn chinh m t cách nhanh chóng và c n th n.

Qua các ví d c th và th c t , b n s nh n bi t t m nh h ng c am t thành viên ban h i th m, m t thành kh n khai báo c a tên t i ph m hay b n có th bi t li u m t ng i có d dàng tha th cho ng i khác khi anh ta phát hi n ra i u khu t t t khi n anh ta khó ch u hay không.

Cu n sách này s giúp b n bi t cách nh n bi t chân t ng c a s vi c, tránh b l i d ng và duy trì th th ng phong v i b t k ai, vào b t k th i i m nào - chi trong vòng n m phút ho c ng n h n.

ã bao gi b n c mình có th thâm nh p vào u óc ng i khác bi t h ang ngh gì? Gi ây b n có th làm c i u này b ng cách s d ng ph ng pháp phân tích tâm lý cao c p. Khác v i các cu n sách cùng lo i, h th ng phân tích c trình bày trong cu n sách s cung c p cho b n cách th c phân tích tâm lý và suy ngh c a i t ng m t cách nhanh chóng, d dàng, toàn di n và mang tính th c t cao.

C th h n, *c v b t k ai* không ph i là m t t p h p các ý t ng c làm m i l i v ngôn ng c chi. Chúng tôi s không g i ý cách ti p c n không gi i h n v i tâm h n c a m t ng i ph n chi thông qua ki u tóc c a cô ta ho c phác h a nh ng nét chung v ng i khác b ng vi c d a trên tr c giác ho c nh ng b n n ng sâu kín c a mình. Cu n sách này c ng s không giúp b n rút ra các k t lu n chi d a vào cách khoanh tay ho c bu c dây giày c a m t ng i.

Nh ng nguyên tắc c chia s trong cu n sách này không n thu là lý thuy t hay nh ng m o v t chi ôi khi úng v i m t vài ng i. ó là nh ng th thu t tâm lý c th , ã c ki m ch ng và có th áp d ng cho h u h t m i ng i trong b t k hoàn cãnh nào.

V y, li u có ph i b n s có kh n ng c v b t k ai v i xác su t úng tuy t i trong m i lúc? Hoàn toàn không. Ph ng pháp này có th úng v i h u h t tr ng h p, nh ng không ph i úng 100%. T\iy nhiên, b n nh t nh s giành c quy n ch ng tr c m i i th . B n s có kh n ng s d ng nh ng công c phân tích tâm lý quan tr ng nh t chi ph i thái c a ng i khác, không chỉ khi n cu c ch i tr nên cân b ng mà còn n m c th th ng phong.

L u ý r ng cu n sách này không ph i là c m nang d y b n cách “thâm nh p suy ngh” c a ng i khác bi t chính xác con s h ang ngh hay li u h có ang cân nh c vi c n bánh m k p cá ng trong b a tr a hay không.

T ng b c m t, *c v b t k ai* s chỉ cho b n cách th c khám phá i u ng i khác ngh hay c m nh n trong nh ng tr ng h p th c t . Ví d , b n s bi t li u m t ng i ch i bài có ch i ti p hay không, m t nhân viên ti p th có áng tin không, hay li u cu c h n hò d u tiên có theo úng ý b n không.

Cu n sách này giúp b n bi t cách thi t l p lu t ch i không bao gi thua cu c.

Phần I

B Y CÂU H Ị C B N

H ị c cách phát hi ị n ra ị u ng ị khác ngh ị hay c ị m nh ị n m t cách d ị dàng và nhanh chóng trong b t k ị hoàn c ị nh nào.

- > Li u ị ph ị ng có ang che gi u ị u gì không?
- > D u hi u tán thành hay ph ị n ị: Li u anh ta có thích ị u ó không?
- > Li u ị ph ị ng có th ị c s t ị tin?
- > M ị chuy n... có th ị c là v y?
- > o m c ị quan tâm: Li u anh ta có th ị c s ị quan tâm hay b n ch ị ang lãng phí th ị gian?
- > ng minh hay k ị phá ho ị: Th ị c ra h ị ang ph ịa nào?
- > c v c ị m xúc: Có ph ị i b n ị ang nói chuy n v ị i ng ị ị ôn hòa và an toàn hay không?

Li u i ph ơng có ang che gi u i u gì không?

“S ơ chân th t có th là cách gi i quy t t t nh t, nh ơng c ơng c n nh r ơng theo ph ơng pháp lo i tr , không trung th c là cách gi i quy t t t th nhì.”

George Carlin

Khi nghi ng ng i khác ang che gi u chuy n gi, thông th ng b n có ba h ng gi i quy t m t là h i tr c ti p ng i ó, hai là l i và ba là c g ng thu th p thêm thông tin.

N u b n ch n cách th nh t, có th không chi khi n ng i ó càng phòng v h n mà còn khi n b n b nhìn nh n theo cách b n không h mong mu n, nh là ng i m c b nh hoang t ng ho c do ghen ghét, k mà h i h nh v y, và do ó m i quan h c a hai ng i s b x u i.

Cách th hai chi gây h i ho c khi n b n g p khó kh n thêm mà thôi.

Cách cu i cùng s giúp b n ti t ki m th i gian t i a, nh ng c ng có th gây h i cho b n n u b n b b t g p ang rình mò kh p n i l y thông tin.

B t c khi nào nh n th y có d u hi u không thành th t âu ó – nh vì c nghi ng con cái c a b n “ch i” thu c, c p d i bi n th hay b n bè không trung th c - h y áp d ng m t trong nh ng th thu t đ i ây bi t li u ng i ó có th c s làm v y không.

Th thu t 1: c tâm trí

Th thu t này ã t ng c gi i thi u trong m t cu n sách khác c a tôi là *ng b l a thêm l n n a*¹. Áp d ng th thu t này h u nh s b o m c vì c tìm ra chân t ng s vì c ch sau vài phút. Nó có hi u qu t ng t nh m t bài ki m tra Rorschach². Bài ki m tra này g m m t lo t nh ng d u m c c t cân x ng theo t ng c p v i nhau. Ng i tham gia bài ki m tra s c yêu c u nói ra c m nh n c a h v hình dáng c a các d u m c, t ó ng i ta khám phá ra thái hay suy ngh mà h ang che gi u.

Th thu t c tâm trí c ng có chung m t nguyên t c áp d ng nh bài ki m tra nói trên, nh ng b n s d ng nó theo m t cách hoàn toàn m i - không ph i dùng m c mà là *l i nói*. H y s d ng nh ng câu h i không mang tính k t t i ng i c h i mà ch ám ch t i s vì c. Sau ó, n gi n là ánh giá ph n ng tr l i c a h tìm ra i u h ang mu n che gi u.

B n có th bàn t i m t ch nh y c m r i quan sát xem ng i ó có tho i mái hay quan tâm t i ch ó hay không. H y xem m t ví d trong th c t sau ây.

1 *David J. Lieberman (1998), Never be lied to again, New York, NY: St. Martin's.*

2 *Bài ki m tra Rorschach c t theo tên nhà tâm lý h c ng i Th y S Hermann Rorschach, th ng c s d ng khai thác thông tin trong tr ng h p i t ng không mu n biêu t nh suy ngh c a h .*

VÍ D TH C T Giám c ph trách bán hàng nghi ng m t trong các nhân viên kinh doanh c a mình n c p v t d ng v n phòng. N u h i tr c ti p "Có ph i cô ang l y tr m c a công ty không?" s khi n ng i b nghi ng

phòng b ngay l p t c, d n t i vi c mu n tìm ra chân t ng s Vi c tr nên khó kh n h n. N u cô ta không làm vi c ó, d nhiên cô ta s nói v i giám c là mình không l y tr m. Ng c l i, dù có l y tr m i ch ng n a, cô ta c ng s nói d i là không h làm v y. Thay vào vi c h i tr c di n, ng i giám c khôn ngoan nên nói m t i u gì ó t ng ch ng vô h i, nh : "Jill, không bi t cô có giúp c tôi vi c này không. D ng nh d o này có ai ó trong phòng kinh doanh ang l y v t d ng v n phòng mang v nhà. cô có h ng gì i quy t nào cho vi c này không?" r i bình t nh quan sát ph n ng c a ng i nhân viên.

N u cô ta h i l i và có v h ng thú v i tài này, anh ta có th t m an tâm r ng cô ta không l y tr m, còn n u cô ta t nhiên tr nên không tho i mái và tìm cách thay i tài thì r ràng cô ta có ng c không trong sáng.

Ng i giám c khi ó s nh n ra s chuy n h ng t ng t trong thái và hành vi c a nhân viên. (c Ch ng 3 bi t thêm v các d u hi u lo l ng và b t an.)

N u cô gái ó hoàn toàn trong s ch, có l cô ta s a ra h ng gì i quy t c a mình và vui v khi c s p h i ý ki n. Ng c l i, cô ta s có bi u hi n không tho i mái r r t và có l s c cam oan v i s p r ng cô không i nào làm vi c nh v y. Không có lí do gì cô ta ph i thanh minh nh v y, tr phi cô là ng i có c m giác t i l i.

M t cách khác áp d ng th thu t này là nói to suy ngh c a mình v m t vi c c bi t nào ó (i u mà b n ngh ng i ó ang có d u hi u gi u gi m) r i quan sát ph n ng c a h . H y xem ví d d i ây th y cách này c áp d ng th nào:

VÍ D TH C T M t ph n nh n th y b n trai có m t s bi u hi n k c c và nghi ng anh ta ang s d ng thu c kích thích - có th là theo chi nh c a bác s . Cô ta có th nói to suy ngh c a mình theo ki u: "Có ng i dùng thu c mà c ình ninh mình không b ng i ngoài phát hi n, nh th th t m t h ng anh nhi? ho c: "Em v a c c m t bài báo nói r ng 33% s ng i l n chúng ta u c th m t lo i thu c kích thích nào ó ít nh t m t l n trong i y."

M t cách gián ti p, cô ta ã kh i trúng ch và quan sát ph n ng c a b n trai xem có úng là anh ta ang lén lút ch i thu c không. N u không có chuy n ó, ch c h n anh ta s tham gia vào câu chuy n m t cách hào h ng, còn n u ng c l i, ch c ch n anh ta s i ch .

Th thu t này còn có th c s d ng b ng cách yêu c u ng s a ra l i khuyên.

VÍ D TH C T M t giám c b nh vi n nghi ng m t bác s d i quy n u ng r u trong gi làm vi c. Bà ta có th h i: "Bác s Smith này, tôi mu n xin anh l i khuyên. ng nghi p c a tôi t i m t b nh vi n nghi ng bác s

đi quy n u ng r u trong gi làm vi c. Anh có l i khuyên nào c ô y
bi t c s th t mà không làm m t lòng ng i bác s ó không?"
Và c ng nh nh ng tr ng h p khác, n u là ng i m c l i, ch c ch n v bac
ã trong câu chuy n s có c m giác không tho i mái. N u không u ng r u
trong gi làm h n anh ta s vui v tìm ki m gi i pháp v i s p c a mình.

Th thu t 2: G i bác s Bombay

N u b n ang nghi ng có ng i bi t c i u gì ó ho c ai ó, th thu t có tên

“Bác s Bombay àu!”¹ Có thể hiểu trong ví dụ tìm ra chân tướng sự việc. Phương pháp này có thể chỉ dựa trên một nguyên tắc về tâm lý: một người có mối quan tâm nhất định với ai đó mà anh ta/cô ta không biết. Một ví dụ điển hình là một người chia tay với Fred, Peter hay Marvin thì sẽ chú ý đến anh ta sẵn sàng cho các bài viết. Ngược lại, trong các trường hợp khác, anh ta biết một điều gì đó tự nhiên sẽ chú ý sẽ hướng vào đó. Trong ví dụ trên, nếu anh ta biết Marvin và không biết hai người còn lại, tự nhiên anh ta sẽ quan tâm tới chuyện của Marvin.

Thật ra thì sự cung cấp cho một người nghe là chuyện dễ dàng. Sau đó, nếu sẽ chú ý đến anh ta bằng mọi cách, vì anh ta có thể hiểu liên quan tới chuyện đó là hoàn toàn có thể. Hãy xem ví dụ sau:

VÍ DỤ THỰC TẾ Giám đốc nhân sự nghỉ Jimmy có ý định rời công ty và mang theo bản danh sách khách hàng. Vị giám đốc này nghỉ Jimmy có câu chuyện về "ông Black", giám đốc của công ty cũ. Nghỉ hưu, người giám đốc nhân sự của Jimmy nghỉ hưu và bắt đầu đưa ra các tài liệu về các nhân viên "ông Green", "ông Blue" và "ông Black". Nếu Jimmy đã gặp hay gặp ông Black, anh ta sẽ tự nhiên để ý đến những người có tên ông này lâu hơn những người khác. Sau đó có thể anh ta sẽ cố gắng di chuyển ánh nhìn sang những người khác, nhưng vì không tự nhiên và có phần máy móc.

Một cách áp dụng khác là nói một cách chung chung về toàn bộ sự việc và tập trung vào một điểm cụ thể. Trước tiên, hãy đưa ra toàn bộ các dữ kiện mà cần biết và một người cùng biết. Nếu một người nào đó, *hãy thay đổi một trong số các dữ kiện*. Nếu một người nghe sẽ chú ý tới dữ kiện nào đó thay đổi này, bản có thể kết luận anh ta có dính líu tới nó.

Ví dụ, một thám tử đang thẩm vấn một tình nghi phạm tội. Tất cả các dữ kiện của bản báo cáo, anh ta nói về một người về sự việc xảy ra thì nào một cách chính xác, nhưng không quên thay đổi một chi tiết quan trọng trong đó. Nếu đó đúng là tên tội phạm, theo bản năng, họ sẽ tập trung vào chi tiết này. Nếu anh ta nghe khi nào họ nghe tự nhiên và họ sẽ muốn chắc chắn là liệu anh ta nghe có đúng không. Họ sẽ sẽ để ý đến "mâu thuẫn" như là những chỗ cho việc vô tội của mình, thì những người khác không biết rằng chỉ có một chi tiết nhỏ như vậy "mâu thuẫn" đó. Ngược lại, nếu đó là người vô tội, tất cả các dữ kiện của anh ta đều như nhau vì anh ta không hề biết những gì chúng ta đang nghe, do đó sẽ không thể phân biệt đâu là dữ kiện đúng và đâu là dữ kiện sai. Hãy xem một ví dụ thực tế dưới đây.

VÍ DỤ THỰC TẾ : Người thám tử thu thập các "dữ kiện" cho một người tình nghi. "Tình nghi" bản nhân viên thu ngân, sau đó bắt đầu trong một chi c

¹ <http://www.bombay.com>

xe mui kín màu xanh lá cây có biển ký thu c bang California, (n ây cho thêm m t d ki n không úng), *âm vào m t xe khác*, ra kh i xe, nh y qua hàng rào và b ch y. "N u i t ng tình nghi úng là k tr m, h n s h i l i v d ki n không chính xác nói trên: " *âm vào m t xe khác? Xe c a tôi không có c m t v t x c! ó không th là xe tôi!*" B ng ch ng vô t i c a h n l i s d ng m t d ki n ã c làm sai, gián ti p t cáo h n bi t toàn b s vi c.

Th thu t 3: B n ang ngh gì?

M u ch t s đ ng th thu t này không ph i vi c lu n t i i t ng, mà là vi c thông báo. Ph n ng c a ng i c nói s cho bi t anh ta có gi u b n i u gì hay không. i t ng s l suy ngh th c s c a mình khi c thông báo m t thông tin m i.

Ví d , Pauline i khám s c kh e nh k . Khi nh n c k t qu xét nghi m máu, bác s thông báo rằng cô ã nhi m vi rút Herpes (vi rút gây b nh m n r p). Sau khi ngh i ngh l i v các b n tình trong th i gian g n ây c a mình, cô tin rằng chỉ có Mike ho c Howie là hai ng i có th truy n b nh cho cô. S ch ng i n âu n u nói th ng v i hai ng i rằng h có bi t ã truy n vi rút Herpes cho cô không, vì ch c ch n c hai s k ch li t ch i b .

VÍ D TH C T Pauline g i cho c hai ng i và thông báo r ng cô ã nhi m vi rút Herpes. Phàn ng c a hai ng i ã giúp cô hi u c v n :
Mike: "N y, ng có nhìn anh nh th ! Anh không lây b nh cho em âu! Anh hoàn toàn không m c b nh ó!"
Howie: "Cái gì?! Cô nhi m b nh ó bao lâu r i? Không ph i là cô ã truy n b nh cho tôi y ch ! Không th tin c."

VÍ D TH C T Ai là ng i ã lây b nh cho Pauline? N u b n ngh là Mike thì b n ã úng r i y. Ngay khi nghe nói Pauline ã nhi m m t c n b nh khó ch a, d lây, anh ta ã l p t c b o v b n thân vì ngh r ng mình ang b bu c t i ã truy n b nh cho cô. Mike không quan tâm t i s c kh e c a mình vì b n thân ã bi t mình là ng i có b nh. Anh ta chỉ quan tâm t i chuy n làm sao thuy t ph c c Pauline r ng anh ta không ph i nguyên nhân khi n cô m c b nh.

Ng c l i, Howie ti p nh n cu c g i t Pauline nh m t l i thông báo r ng cô ã lây b nh cho anh ta. vì v y, anh t c gi n vì anh ta quan tâm t i s c kh e c a mình tr c tiên.

V y là ng i b nghi ng nh m s đ dàng n i gi n vì cho r ng mình b xúc ph m, còn ng i th c s m c l i s m c nh cho mình tr ng thái phòng b . H y xem m t ví d n a:

VÍ D TH C T Gi s b n ang l m vi c cho d ch v ch m sóc khách h ng t i m t công ty máy tính. M t khách h ng mang t i m t máy in không ho t ng i m t cái m i, nói r ng anh ta v a m i mua nó v i ngay tr c ây. Anh ta có y các hóa n c n thi t v quan tr ng là chỉ c máy v n còn c gói kín trong h p.

Trong quá trình ki m tra hàng, b n phát hi n m t b ph n c n thi t, t ti n nh ng l i d d ng tháo ra, l p vào trong máy ã b m t - ây c ng là lí do vì

sao máy không ch y nh bình th ng. D i ây là hai cách ph n ng b n có th g p sau khi thông báo tình tr ng máy cho khách hàng:

Ph n ng 1: "Tôi không l y nó ra. Lúc mua th nào thì bây gi nó y nguyên nh th ."

Ph n ng 2: "Cái gì? Anh bán cho tôi m t cái máy in thi u linh ki n quan tr ng nh t à. Tôi ã m t hai ti ng ng h c làm nó ch y!"

B n ã th y hi u qu c a nó ch a? Ng i khách hàng có ph n ng t c gi n vì c m th y b xúc ph m. Ý ngh mình có th ang b k t t i không bao gi x y n v i anh ta.

Còn ng i có ph n ng thu c lo i th nh t bi t th a r ng anh ta ch ng bao gi c làm cho máy ch y nh bình th ng c , vì n gi n anh ta ã l y ph n linh ki n ó ra t tr c. Anh ta không có lí do gì gi n d , mà chỉ n gi n r i vào tr ng thái phòng b , b o v b n thân vì t ng r ng mình ang b nghi ng là c tình l y c p linh ki n ó.

Th thu t 4: L ng tránh ho c bi u l

Khi s d ng th thu t này, m u ch t là b n g n s nghi ng vào m t i u mà b n bi t ch c ch n là úng, nh ng hoàn toàn không liên quan t i ng i b nghi ng . N u ng i ó c tình che gi u hay bác bò s th t mà b n ã bi t ch c ch n, b n ã có câu tr l i cho mình.

Còn n u ng i ó bi t s th t nh ng l i không nhìn ra m i liên h t i s vi c, thì s nghi ng c a b n là không có c s . H y xem ví d d i ây:

VÍ D TH CT Henry nghi ng b n gái nghi n r u.

Anh bi t Elaine hay n k o cao su sau khi dùng b a, m t thói quen không liên quan l m n nghi n r u (và th m chí còn là m t thói quen t t). Anh có th nói nh sau: "Anh có c c m t tài li u nói r ng ng i nghi n r u th ng có xu h ng nhai k o cao su sâu khi an/"

Trong tr ng h p Elaine úng là ng i nghi n r u, anh ta s nh n th y cô không tho i mái và có l s ch n cách không n k o cao su sau b a n n a.

Th c ra cô không có lí do gì ph i t b thói quen th ng ngày c a mình n u không ph i thói quen ó làm cô b t l i. Ngoài ra, cô c ng không có lí do gì nghi ng tính xác th c trong câu nói c a b n trai.

Cô có th ngh : "Oái, ó chính xác là nh ng gì mình làm." Tuy nhiên, n u không ph i cô là k nghi n r u, cô có th nói v i Henry r ng mình có thói quen n u ng nh v y, nên tài li u ó có th không hoàn toàn úng. D nhiên, cô có th s b thói quen này tránh vi c khi n b n trai hi u nh m cô u ng r u, dù th c t cô không lie u ng nhi u. Thông th ng trong tr ng h p này, cô gái s không ph nh n thói quen t t c a mình và ph n

bác sĩ "tài liệu" của bạn trai chứng minh tài liệu đó hoàn toàn không đúng.

Th thu t 5: phòng s gây ra h nh ng d i d t

Khi s nghi ng t ng cao, th thu t này là ph ng pháp t t nh t bi t li u m t ng i có ang che gi u i u gì hay không, dù ó có th là m t "di n viên" g o c i n m y i ch ng n a. Ph ng pháp này c th c hi n nh sau: b n thông báo cho c i t ng tình nghi và ng i c ng s (ã c gài t tr c) r ng c hai u là " i t ng nghi v n" và b n t o cho mình cái v không quan tâm l m t i i t ng nghi v n th c s .

Sau ó, th n tr ng quan sát ph n ng c a i t ng. N u s liên h v i ng i th ba khi n i t ng b n tâm thì có l ó là ng i vô t i.

VÍ D TH C T M t viên thám t sau khi a c hai i t ng tình nghi vào phòng t m giam thì tuyên b : "Chúng tôi bi t m t trong hai anh chính là k ph m t i, v t máu tìm th y hi n tr ng cho bi t k ph m t i ã nhi m vi rút viêm gan c." Gi ây, khi ng i c d n vào cùng ti n t i g n i t ng tình nghi v i bàn tay ang ch y máu, thì n u i t ng tình nghi vô t i, ch c ch n anh ta s tránh ra m t bên và tr nên r t kích ng. Anh ta to s r ng ng i còn l i chính là tên t i ph m và có th gây h i cho anh ta.

Ng c l i, n u anh ta chính là k ph m t i, anh ta s ch ng có lí do gì ph i b n tâm chuy n ng i kia có dính vi rút viêm gan hay không. T b n thân anh ta m c nh r ng mình m i là ng i ã m c c n b nh ó..

B n c ng có th s d ng th thu t này cho các nhóm b ng cách g n ánh giá c a b n vào s vi c b nghi ng ch không ph i cho i t ng b nghi ng , và d n d n ng i b tình nghi s l s h .

VÍ DU TH C T M t giám c mu n tìm ra ai là ng i ' ã l c tr m ng n kéo c a mình, anh ta có th nói: "B t k ai ã vào phòng u b sa th i. Nh ng ng i còn l i s c th ng ch c vì ã tr i qua cu c i u tra này," sau ó theo d i bi u hi n c a i t ng nghi v n. N u i t ng hào h ng ho c mu n h i thêm v m c nâng l ng ho c các b ng l c c a v trí m i, có l anh ta không làm chuy n ó. còn n u anh ta im l ng t u t i cu i thì có th ó chính là k ã " t nh p" và th c hi n hành vi sai trái.

Th thu t 6: B n s làm chuy n ó th nào?

Th thu t này c áp d ng v i gi thi t cho r ng k ph m t i s làm b t k i u gì có th ch ng t mình vô t i. B ng cách h i tr c di n i t ng r ng h n ã làm cách nào th t hi n c i u mà b n ang k t t i h n, b n có th thu c khá nhi u k t qu theo h ng suy ngh c a h n. Gi nh tâm lý nh sau: trong hoàn c nh

ó chi có m t ph ng pháp có th th c hi n c, và ì t ng tình nghi l i ch n cách làm hoàn toàn không liên quan t i ph ng pháp y, thì r t áng chúng ta ti p t c i u tra thêm.

VÍ D TH C T Helen tin r ng ng i th qu c a mình là Mitch, có hành vi bòn rút ti n t m t tài kho n c a công ty. Vì c bi n th này i v i anh ta là r t d dàng vì anh ta hoàn toàn không ch u s ki m tra và i ch ng t bên th ba nào c . Do v y, khi anh ta bác b chuy n an tr m ti n, nghi ng c a cô van ti p t c

Vì v y, vào m t th i i m thích h p, cô nói: "N u anh b t bu c ph i n tr m, anh s làm th nào?" N u anh ta tr l i b ng m t ph ng án lòng vòng ph c t p nh , "À, n u là tôi, toi se gi l i m t b so sách k toán riêng, r i dùng m c không màu¹ vì t.."thì có l anh ta ang gi u gi m i u gì :

T i sao có th kh ng nh nh v y? vì câu tr l i úng nh t ph i là cách làm d dàng nh t, l y ti n tr c ti p t tài kho n . Tuy nhiên, vì anh ta không mu n b phát hi n là ang ngh t i tài kho n nên m i nói ra m t cách làm lòng vong hòng che gi u t i l i c a mình.

I M c không màu: là m t ch t c t o ra có tác d ng vi t lên mà nh không vi t, không l i d u v t gi; sau ó d i m t s tác ng ho c sau m t th i gian m i hi n lên thieo ch ý c a ng i vi t.

TI P C N NHANH M t ng i i ng t i m t ngã ba d n t i hai ngôi làng. M t ngôi làng toàn nh ng ng i nói d i và m t ngôi làng toàn nh ng ng i nói th t. Ng i này có vi c c n làm ngôi làng c a nh ng ng i nói th t. Anh ta nhìn th y m t ng i ang ng gi a ngã ba ng ó, và ch c ch n là ng i thu c m t trong hai ngôi làng ó, nh ng l i không có d u hi u nh n bi t c anh ta làng nào. Ng i i ng n bên ng i àn ông và h i anh ta m t câu. T câu trà l i, anh ta bi t u c con ng nào c n i. v y ng i i ng ã h i câu gì¹?

1: “ ng nào d n t i làng c a anh?” Anh ta ã h i nh v y. Nh r ng anh ta c n i t i ngôi làng n i nh ng ng i có nói th t. N u ng i c h i là ng i nói th t, anh ta s ch con ng úng. Ng c l i, anh ta s v n ch con ng mà ng i h i c n, vì ó chính là làng c a nh ng ng i nói th t. Trong c hai áp án, anh ta u bi t c n ph i i ti p th nào. M t ph ng án khác c ng có th h u d ng là “N u là ng i làng khác, anh s b o tôi i h ng nào?” sau ó i theo h ng ng c l i h ng h ch .

Du hi u tán thành hay ph n i: Li u anh ta có thích i u ó không?

“Ch có m t i u t i t h n vi c m t ng i không bi t mình thích và ghét gì, ó là anh ta thích và ghét, nh ng l i không l i có can m nói ra i u ó.”

ã bao gi b n g p m t ng i mà b n không th bi t c cô ta có c m giác th nào v i ch b n ang nói không? Li u có ai ó b n quen ang tr i qua chuy n t i t mà không mu n cho b n bi t? Khi gi i thích m t chi n l c phát tri n m i cho ng nghi p, anh ta ch ng hé r ng l y m t l i. B n có mu n bi t anh ta ang ngh gì không?

Ch ng này s h ng d n b n cách làm th nào trong nh ng tr ng h p t ng t , có th nhanh chóng và âm th m nh n ra i u mà m t ng i ang ngh, dù ôi khi không c n hai ng i ph i nói v i nhau l i nào.

Th thu t 1: S d ng n i ám nh

Khi b n vi t m t l i nh n vào gi y ghi chú và xé ra kh i t p gi y, b n có bao gi ý i u gì ã x y ra không? Thông th ng tin nh n ó v n có th c c trên m t t gi y n m ngay d i t ã b xé. V t h n c a ch do bút vi t gây ra ã l i bút tích trên ó. Th thu t s c trình bày ti p ngay ây c ng t ng t v i quá trình nói trên, b i vì t t c các k ni m c a chúng ta u l i n t ng nh t nh lên nh ng s v t và s v i c trong cu c s ng c a m i ng i và có th t o nên ph n x có i u ki n.

B n có bi t nhà khoa h c Nga Pavlov1 ã rút ra c i u gì t các thí nghi m không? Các chú chó trong thí nghi m c a ông ã ti t ra d ch v khi nghe ti ng ông i vào phòng. Chúng nh n bi t c ràng s xu t hi n c a Pavlov có ngh a là chúng s c cho n và liên t ng Pavlov v i th c n, dù th c n có xu t hi n hay không. Ví d trên v sau c ông xây d ng thành nh lu t v ph n x có i u ki n mà chúng ta có th th y r t nhi u trong th c t cu c s ng.

Ch ng h n nh mùi c m i c t có th khi n b n nh v nh ng k ni m p th i th u, hay trong quá kh b n ã t ng g p m t ng i khi n b n có c m giác khó ch u thì v sau khi g p b t c ai trùng tên v i h , b n c ng s có c m giác không tho i mái.

Nh ng k ni m chính là u m i. M t u m i chính là s g n k t hay liên h gi a m t t p h p các c m nh n hay tr ng thái c m xúc c th và m t tác nhân kích thích duy nh t nào ó, ch ng h n m t hình nh, m t âm thanh, m t cái tên hay th m chí m t mùi v .

Bàng vi c liên t ng hoàn c nh hi n t i v i m ttác nhân kích thích trung gian, nh ng c m xúc th c c a m t ng i c g n v i tác nhân ó.

1 Ivan Petrovich Pavlov (1849 - 1936) là nhà sinh lý học, tâm lý học và th y thu cng i Nga. ông giành gi i Nobel sinh lý và y khoa n m 1904 cho công trình nghiên c u liên quan n h tiêu hóa. Pavlov là ng i đầu tiên mô t hi n t ng " iêu ki n hóa c i n" (classical conditioning), vào th p niên 1890, Pavlov nghiên c u ch c n ng d dày c a loài chó bằng cách quan sát s ti t d ch v c a ch ng, sau ó ông tính toán và phân tích d ch v và ph n x của chúng d i các iêu ki n khác nhau. ây chính là nh lu t v "ph n x có iêu ki n" d a tr n hàng lo t thí nghi m mà ông tiên hành tr c ó.(ND)

Trong thí nghi m nghiên c u i u ki n hóa c i n c a mình vào n m 1982, Gerald Goml ã x p m t c p bút màu i v i hai th lo i âm nh c khác nhau: màu xanh i v i nh c giúp ng i nghe c m th y d ch u, còn màu be i v i nh c khi n ng i nghe th y khó ch u. Gorn ã tách nh ng ng i tham gia th nghi m thành các nhóm riêng bi t và a cho h c bút màu xanh l n bút màu be, h ch n bút nào i v i nh c nào; c th nh c d ch u là nh c phim *Grease*2 còn nh c khó ch u là nh c truy n th ng c a n .

Vào cu i bu i thí nghi m, nh ng ng i tham gia c thông báo h có th gi m t lo i bút làm k ni m, và h ã ch n cách gi cây bút t ng ng v i âm nh c h thích, theo tỉ l 3,5/1.

M t công trình nghiên c u khác c ng mô t hi n t ng t ng t c Lewicki³ ti n hành t i i h c Warsaw, Ba Lan. Trong nghiên c u này, các sinh viên tr i qua m t cu c ph ng v n v i m t nhà nghiên c u và ph i tr l i câu h i v tên h và "th t ngày sinh" c a mình. Khi m t sinh viên h i l i "th t ngày sinh" có ngh a là gì, ng i ó ho c s b ng i ph ng v n m ng vì không ch u nghe k h ng d n, ho c s c tr l i m t cách chung chung, vô th ng vô ph t.

- 1 *Gerald J. Goml* giáo s khoa *Qu n tr Th ng m i* và *Doanh nghi p thu c i h c British Columbia*, ng nghiên c u v s nh h ng c a âm nh c trong qu ng cáo i v i hành vi tiêu ùng c khách hàng, s d ng ph ng pháp nghiên c u i u ki n h a c i n nh cách ti p c n chnh. K t qua c binh bày trong sách này c l y t báo cáo cùng tên c a ông vào n m 1982.
- 2 *Grease* là ten b phim s n xuấ n m 1978 c a o ã ã n Randal Kleiser, âm nh c c a Jim Jacobs và Warren Casey.
- 3 *Pawel Lewicki* là giáo s tâm lý h c t i i h c Tulsa, Hoa K . ông ã công b các k t qu nghiên c u t i i h c Warsaw trong bài vi t "Nh ng tác ng c a thành ki n vô th c d a trên nh tig phán oán sau s ki n", ng trên t p chi *Nhân cách và Tâm lý h c Xã h i*, s 3, 1985.

Sau ó, các sinh viên s c d n qua m t c n phòng khác và n p l i m t m nh gi y cho "b t c nhà nghiên c u nào ang không b n vi c". Th c t thì c hai nhà nghiên c u trong phòng u không b n gì. Th nh ng, m t trong s h có ngo i hình gi ng v i ng i ã th c hi n cu c ph ng v n v a xong. M t k t qu áng ng c nhiên

là có đến 80% số sinh viên, những người đã bị mất trong cuộc phỏng vấn, chỉ những người có ngoi hình không gì đáng kể đã mất, trong khi 45% số người đã nhận được câu trả lời trung tính thì chỉ những người không gì đáng kể đã phỏng vấn họ.

Thử thu thập ghi chú tiếp sau đây sẽ được cùng một diễn biến tâm lý tương tự bằng cách liên kết hoàn cảnh xảy ra vì các vị trí tác nhân kích thích trung gian, và quan sát “cảm giác” của người tác nhân này. Nếu người thí nghiệm quan tâm thích thú có nghĩa là anh ta có một tình huống chuyển tiếp xảy ra trước đó. Còn nếu ngược lại, anh ta bị ức chế cảm giác không thích, thì bạn có thể chắc chắn rằng anh ta đã phạm sai lầm trong quá khứ.

VÍ DỤ THỰC TẾ Bạn là nhà hòa giải đang cố gắng thu xếp một buổi hòa giải giữa hai bên. Sau những tháng ngày dài đàm phán mà chưa đạt được kết quả, bạn quyết định vì không thể kiên nhẫn suy nghĩ các hai.

Trên bàn đang đặt một cây bút màu xanh. Sau cuộc họp, bạn mời hai bên ký vào một số văn bản, hoàn toàn không liên quan tới việc tranh chấp. Vì ký các tài liệu bên dưới ra ngoài phạm vi nhau và kéo dài trong vài phút, tránh việc có người chấp thuận hay có người phản đối. Một bên sau khi ký xong đưa lại bút cho bạn. Một lần nữa người ký, bạn sẽ hình thức bút xanh hay bút đen.

Giờ sẽ có các loại bút này đều có chức năng như nhau, chỉ khác biệt về màu sắc thì bên cạnh những chiếc bút màu đen sẽ là bên có cảm nhận không tốt về bút màu xanh, tức là việc cuộc đàm phán diễn ra trước đó. Ngược lại, bên vui vẻ nhận bút màu xanh lại có thái độ tích cực về việc ký bút và dĩ nhiên là việc cuộc họp trước đó. Chỉ cần thu thập nghiên cứu tâm lý này còn có thể áp dụng về vô vàn những trường hợp khác, nó có thể giúp bạn có những đánh giá sâu sắc về tâm lý của người.

VÍ DỤ THỰC TẾ Một người đang lắng nghe bạn thuyết trình. Cả hai đều ngồi trên ghế màu xanh. Sau buổi thuyết trình, người này chuyển sang một căn phòng khác có bàn và ghế màu xanh: hai cái màu xanh và hai cái màu xám. Nếu anh ta thích bài nói của bạn, anh ta sẽ chọn ghế màu xanh.

Như vậy, có thể kết luận rằng khi một người có những thói quen kích thích xuất hiện trong hoàn cảnh trước đó, chúng ta có thể nghĩ rằng anh ta đã có một tình huống tích cực. Ngược lại, nếu anh ta tỏ ra khó chịu về việc tác nhân trung gian, có lẽ anh ta đã có một tình huống không tốt.

Trước khi bắt đầu buổi thuyết trình tiếp theo, hãy cùng nhìn lại hai tín hiệu nhận biết có mặt chính xác cao về những gì một người thực sự nghĩ:

Đuôi 1: Những tín hiệu ban đầu

Tiến sĩ Paul Ekman, nhà tâm lý học và là chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực phát hiện

nói đi, ã chi ra m t d u hi u nh n bi t c m giác th c c a con ng i thông qua bi u hi n r t tinh vi trên c m t - nh ng ph n ng v c m xúc ph n ánh tâm t th c c a i t ng. Nh ng bi u hi n này di n r r t nhanh, h u nh r t khó nh n th y, i t ng d dàng chuy n i nét m t theo ý m u n2. Tìy nhiên, b n c ng không c n lo v vì c ph i có máy quay video m i phân tích c tình hình.

Có th b n không nh n ra ph n ng t nhiên u tiên ó, nh ng b n v n có th quan sát các nét m t bi u hi n ti p theo bi t ng i ó ang c che gi u i u gì. Dù khuôn m t anh ta có bi u hi n nh th nào i ch ng n a, chi c n b n nh n ra c là ã có s thay i t tr ng thái này sang tr ng thái khác thì b n ã có th gi nh là có i u gì ó khu t t t r i. Ekman ã chi ra trong nghiên c u c a ông rằng h u h t m i ng i u không bi t mình có nh ng bi u hi n tinh vi nh v y trên m t, vì chúng xu t hi n m t cách b n n ng tr c c khi ng i ó ý th c c.

D u hi u 2: Nh ng bi u hi n vô th c

Vì c s d ng các i t nhân x ng có th ti t l khá nhi u v suy ngh th c s c a ng i s d ng.

H th ng “Phân tích n i dung l i nói” (Statement Content Analysis) c a tác gi Adams phân tích các tr ng h p s d ng i t nh ngôi “tôi” (I) và “chúng ta” (we). Ví d , s r t b t th ng n u b n nghe c n n nhân c a m t v b t cóc, xâm ph m tình d c hay các v án b o hành khác l i ám chi v ng i b h i và k t i ph m băng ngôi “chúng ta”.

Thay vào ó, khi thu t l i chi ti t v vì c, ng i b h i th ng s d ng ngôi “tôi” nói v b n thân và ngôi “h n ta/ ta” nói v tên t i ph m. Ngôi “chúng tôi” th ng chi c s d ng khi nói v s thân m t, mà i u ó không bao gi t n t i trong m t v án3.

VÍ D TH CT M t ng i b n k cho b n v bu i h n hò t i qua v i b n trai, câu chuy n b t u b ng cách x ng "chúng t ": "Chúng t i t i c u l c b vào lúc 10 gi ... sau ó t i t u ng vài chén... r i chúng t g p vài ng i b n c a anh ãy..." Sau ó, ng i k chuy n t ng t thay i, "r i anh ta a t v nhà."

B n có th nh n ra s thay i trang cách k c a ng i b n, và a ra gi thi t r ng cô ta và b n trai ã có tranh cãi gì ó, k t o n ng i b n b t u dùng i t nhân x ng kém thân m t. Ví d n u nói "Chúng t lái xe v nhà; chúng t v nhà..." thì câu chuy n s có k t thúc n th a h n nhi u.

Bài ki m tra tâm lý này còn có th áp d ng trong r t nhi u tr ng h p khác. Ví d khi m t ng i t tin vào nh ng gì anh ta nói, anh ta s có xu h ng x ng “tôi”, “chúng tôi” hay “chúng ta”. Còn khi có c m giác không ch c ch n thì vô th c chúng ta s t tìm cách y xa mình kh i nh ng tuyên b ch c n ch và không thêm quy n s h u trong cách nói c a mình.

VÍ DU TH C T N u b n h i ánh giá c a s p th nào v ý t ng m i c a b n và s p tr l i:

"Tôi thích nó y", b n hoàn toàn có c s tin t ng vào l i khen ng i c a bà ta. còn n u s p nói: " , t t y" hay "C u làm tốt y," có ngh a là bà không thêm quy n s h u c a mình trong câu nói thì b n không nên hoàn toàn tin vào câu tr l i c a bà ta.

Nên nh rằng b t k d u h i u nào c ng ph i c ki m nghi m trong t ng ng c nh riêng và nên tránh vi c rút ra k t lu n m t cách nóng v i d a trên nh ng d u h i u r i r c, không có s liên k t.

TI P C N NHANH M t nguyên t c quan tr ng trang khoa h c phân tích ch vi t là nhìn vào kho ng cách gi a i t ch ng "tôi" và các t ti p theo nh n ra c m x c th c s c a ng i vi t. N u kho ng cách này l n h n kho ng cách gi a các t khác trong cùng m t câu, có th gi nh r ng ó là m t n l c trong vô th c c a chính ng i vi t khi ang c tách anh ta kh i câu nói. Ho c n u i t ch ng nh h n ho c c vi t nét nh t h n (tay vi t ít dùng l c h n) so v i các ch còn l i thì có c s tin r ng ng i vi t ang có i u gì mâu thu n ho c r rằng không nên tin t ng hoàn toàn vào nh ng gì anh ta vi t.

Th thu t 2: Toàn b th gi i này là m t s ph n chi u

Ng i ta th ng nói rằng cách m t ng i nhìn nh n th gi i này chính là s ph n chi u c a b n thân anh ta. N u anh ta nhìn th gi i này nh m t n i y r y t i ác và th i nát thì có l b n thân anh ta - dù có không nh n ra i ch ng n a - c ng là m t ng i châng t t p gì. N u anh ta nh n ra trên i này có nh ng ng i t t b ng và làm vi c ch m chi thì ó c ng là cách anh ta nhìn nh n b n thân. Ng i x a ã có câu t c ng “ ng b nh t ng liên” (ám chi nh ng k có cùng c nh ng m i nhìn ra chân t ng c a nhau). N u t nhiên có ng i nghi ng b n vô c n c , b n có th t hỏi: “T i sao h n l i hoang t ng nh v y?”.

Trong tâm lý h c, hi n t ng này c g i tên theo thu t ng “s ph n chi u”. Thu t ng này gi i thích vi c chi có k l a o m i nh n ra chân t ng và k t t i m t k l a o khác. N u b n liên t c b h i v ng c hay lí do hành ng c a mình thì h y yên tâm rằng nh ng l i bu c t i ó th c s là l i c nh báo.

Trong i s ng hàng ngày, chúng ta cô th ng g p chuy n m t anh chàng b n trai hay ghen c su t ngày k t t i b n gái mình là ng i không chung th y, chi ch ng mình m t i u rằng anh ta chính là ng i làm chuy n ó sau l ng b n gái hay không? Th thu t này có th c áp d ng theo cách sau ây:

N u b n dò h i m t ng i xem li u anh ta có ph i là ng i trung th c hay không, anh ta có th n gi n nói d i và tr l i “có”. Thy nhiên, n u b n h i r ng li u anh ta có ngh h u h t m i ng i là trung th c không, anh ta s tho i mái a ra quan i m c a mình mà không s b b n ánh giá v ph m ch t c a anh ta.

Vậy là bạn có thể nắm bắt được tâm hồn của một người? Không hoàn toàn như vậy.

Đầu tiên là vấn đề quan tâm nhất - bạn muốn chắc chắn rằng tất cả những gì không biết của bạn về những người này, chúng ta sẽ sử dụng một vài thuật toán để thu hút sự chú ý của tất cả những người đó ngay lập tức. Trong toán học, phép biến đổi tương đương có thể diễn đạt như sau: nếu $a = b$, $b = c$ thì $a = c$.

Giờ bạn đang muốn tìm hiểu xem một người có cuộc sống gia đình hạnh phúc không. Dĩ nhiên nếu bạn trực tiếp hỏi thì có thể suy nghĩ cách, càng không thể bỏ qua chính xác cho thông tin mà bạn sẽ nhận được.

Vậy nên chúng ta hãy dùng cách sau đây để khoanh vùng cảm nhận của tất cả những người mà bạn cần phải nghiên cứu. Hãy sử dụng thông tin liên lạc - một hay hai câu suy ra từ câu hỏi ban đầu - để tiếp cận thái độ của tất cả những người mà không khi nào có thể gặp mặt.

VÍ DỤ THỰC TẾ Câu hỏi trong ví dụ trên là "Bạn có hạnh phúc với cuộc sống gia đình không?". Thông tin liên lạc đầu tiên đó là: những người hài lòng với cuộc sống gia đình sẽ có cảm giác biết ơn vì những gì họ có được của mình. Thế đó, ta có thông tin liên lạc tiếp theo là những người biết ơn bản thân của mình sẽ không bao giờ có ý nghĩ tiêu cực. Câu hỏi tiếp theo là: "Bạn có nghĩ vì cái gì đó mà bản thân của mình là một phần của hôn nhân hay không?"

Nếu tất cả những người trả lời "Có", đây là dấu hiệu của những người biết ơn (những người chấp nhận là kết quả của cùng một điều) cho thấy họ không mấy hài lòng với cuộc sống gia đình và có thể chính anh/cô ta là người đang tìm kiếm một cuộc sống hạnh phúc hay có cảm giác mình đang bị lãng quên, hay cả hai cảm giác này.

Trong bối cảnh này, vì chúng ta tìm ra sự liên quan chính xác là vô cùng quan trọng. Không có công thức nào áp dụng cho mọi trường hợp, đây không phải là một phép toán 100%, nhưng nó đáng để bạn thử nghiệm. Một số thông tin liên lạc có thể suy ra từ thông tin ban đầu, trong khi một số khác lại là câu hỏi tiếp theo. Hãy xem ví dụ tiếp theo:

VÍ DỤ THỰC TẾ Một luật sư bình thường cho báo cáo của một thẩm phán là những người này hay phẫn nộ rất nhiều. Anh ta không thể hỏi trực tiếp, và vì lý do này nên anh ta sẽ sử dụng phép liên lạc như sau: *Theo logic, một người đàn ông không thể không hạnh phúc với việc sử dụng súng để kiểm soát* Giờ anh ta có thể chắc chắn rằng những người đàn ông này thì thẩm phán có thể nghĩ rằng họ sẽ kiểm soát dùng súng hay không. Trang trình bày anh ta vẫn lo lắng về câu hỏi có phần quá lý tưởng, anh ta có thể tiếp tục dùng một liên lạc xa hơn cho câu hỏi của mình, như: "Bạn có nghĩ rằng các nhà sản xuất súng nên chịu trách nhiệm nếu họ không cho việc sản xuất súng sai lầm cách họ làm để chúng cho những người này?"

m c ích không chính áng không?" Theo ó, anh ta gi ãnh r ng n u ó là ng i ng h vi c ki m soát dùng súng, câu tr l i s là bà ta ngh r ng các nhà s n xu t nên ch u trách nhi m nhi u h n.

Th thu t này ã cung c p cho b n m t cách khám phá suy ngh c a ng i khác t t h n, k t h p v i các th thu t khác trong ph n này, b n s bi t i u gì ang đi n ra trong u ng i b n c n tìm hi u.

TI P C N NHANH B n thân c th chúng ta có xu h ng th c hi n nh ng hành ng c h c n kh p v i nh ng gì không có l i cho c th - nh n nh này là sai l m. M t thí nghi m ã ch ra nh hg nh h ng c a nh ng v t ch t khác nhau lên c th con ng i. N u m t ng i n m ch t tay th th tr c ng c, anh ta ang trang t th ch ng l i m t ng i có ý nh xô ngã anh ta. Tuy nhiên, n u m t ng i t m t v t m u nh c a m t ch t không có l i cho c th vào tay m t ng i khác, ví d nh ng tinh luy n, thì kh n ng bàn tay anh ta gi c s c m nh nh lúc u là r t khó.

Th thu t 3: Nh ng bài h c v ngôn ng

Ngôn ng luôn óng vai trò quan tr ng trong quá trình nh n th c c a con ng i và h qu c a nó là nh h ng t i c m nh n khi chúng ta ti p nh n thông tin.

M t ng i bán hàng khôn ngoan s g i ý v i khách hàng “ch p thu n làm vi c trên gi y t ” ch không ph i ra l nh cho h “ký h p ng”. L u ý r ng khi m t ng i ph i s d ng n phép nói gi m nói tránh, ý nh c a h là làm gì m ý ngh a x u c a c m t mà áng ra h s d ng ban u.

Ví d , các t liên quan t i quân i là nh ng minh ch ng r nét cho nh h ng mà nó có th gây ra cho thái hay hành x c a ng i ti p nh n. M i ng i s tho i mái h n khi nghe tin t c v “hành ng quân s ” h n là “chi n tranh”, tuy hai c m t này có ngh a nh nhau. Chúng ta s có thái gay g t h n khi nghe c m t “thi t h i bên l ” h n là c m t “tính m ng và tài s n c a dân chúng ã b t n h i m t cách không có ch ý” ho c “th ng vong” d nghe h n là “ch t chóc”.

Trong cu c s ng hàng ngày, chúng ta c ng dùng cách nói gi m nói tránh khá nhi u: thay vì “nhà v sinh”, chúng ta nói “phòng t m”, “phòng hóa trang”, “phòng cho các quý ông” và “phòng cho các quý bà”. Chúng ta nói v i công ty b o hi m khi có s c r ng ó chi là “va qu t nh ” ch không nói ó là m t “v tai n n”. Và d nhiên, chúng ta ng i nhân viên “r i công ty”, “ i kh i công ty” ch không nói anh ta ã b “sa th i”.

V y chúng ta có th áp d ng c gì t nh ng bài h c t rên vào th c t phân tích tâm lý? N u chú ý m t cách khéo léo thì ôi khi dù là vô th c, nh ng ngôn ng mà m t ng i s d ng s ti t l r ng anh ta có b n tâm v chuy n ng i nghe có ch p nh n, có không thích hay tin vào thông tin anh ta nói ra hay không.

VÍ DỤ THỰC TẾ Sau khi xem qua đoạn án của Theresa, người giáo viên hướng dẫn của cô nhận xét: "Ý tưởng của em rất hay", "suy nghĩ rất táo bạo", hay "em viết rất hay", thì không cần nói thêm gì nữa, Theresa cũng biết người giáo viên đó không thực sự thích án của cô.

Đ nhiên cách giao tiếp của từng người, trong sự tương tác giữa chúng ta tính đến, cũng là một yếu tố quan trọng trong thu thập này. Trong trường hợp thi đấu thông tin, hãy áp dụng thêm những thủ thuật khác trong cuốn sách này, bạn sẽ có những bí quyết như sau. Thông thường mọi người sẽ nói những gì mà anh ta nghĩ, trong trường hợp anh ta không có lý do gì phải im lặng. Xem tiếp một ví dụ để hiểu rõ hơn:

VÍ DỤ THỰC TẾ Bạn gái của Fred có kế hoạch viếng thăm cô bạn gái của mình mà trước đây cô bạn gái có thói quen "thần thiếp". Nếu cô bạn gái đó là một người bạn thân, Fred có thể nghĩ rằng hai người không có nhu cầu xa lạ. Nhưng cô bạn gái quy định nói gì thì nói tránh [cô bạn dùng từ "thần thiếp" - ND], có nghĩa là cô bạn lo lắng Fred sẽ không biết từ viết tắt cho cô không kết thúc cuộc nói chuyện.

Thủ thuật 4: Nhận diện những dấu hiệu tích cực

Trong chương trước, chúng ta đã nói về những dấu hiệu tiêu cực (bạn còn nhớ thói quen nhai kẹo cao su sau bữa ăn và chần chừ nghiên cứu không?) Những bí quyết mà chúng ta có thể làm việc gì đó tốt hơn hay không. Trong phần này, chúng ta sẽ đề cập đến các dấu hiệu tích cực nhận ra mà mọi người có cảm nhận tốt hơn về cuộc sống của họ.

VÍ DỤ THỰC TẾ Sau hai cuộc gặp với một công ty luật mới, Ryan muốn biết công ty đó quan tâm đến anh như thế nào. Anh nói: "Tôi muốn làm việc cho công ty mà đó là một vị trí mà tôi cần phải cho công ty ưu tiên, chứ không phải coi đó là một nghề mà anh ta đánh giá thấp. Câu trả lời của anh là: "Nếu công ty đó chấp nhận việc mà tôi đang làm thì đây là một công việc rất tốt và tôi cần phải cho công ty và sẵn sàng công nhận công việc của anh ta thì công ty đó rất quan tâm đến anh. Còn ngược lại, nếu công ty đó cho rằng anh chỉ là một người xuất nông nghiệp thì họ sẽ không hứng thú gì và Ryan chỉ cần lãng phí thời gian của mình.

Trong đoạn tiếp theo của thu thập này, dấu hiệu nhận biết của bạn mang tính tích cực, cho phép mọi người sẽ đề cập đến những dấu hiệu tích cực mà họ không công nhận nó.

Liệu lập trình có thể tin?

“Tin là điều kiện tiên quyết có thể công việc tốt”.

Samuel Johnson (1709 - 1784)

Tại đây bài giảng diễn ra bên kia bàn giảng tin hay lo sợ? Liệu ngành học của bạn tin vào bản thân anh ta hay anh ta chỉ đang muốn bạn nghĩ thế? Ngay lúc

sphần bị n có hài lòng vì vì ki n c a mình nh nh ng gì anh ta nói ra? B n có th s d ng nh ng th thu t sau phát hi n ra ng i i đi n v i b n có th c s t tin v i c h i c a mình hay không.

hi ur h n v s t tin, tr c tiên chúng ta c n làm sáng t m t s cách s d ng t d b nh m l n. T tr ng th ng b nh m l n v i t tin, nh ng hai t này hoàn toàn khác nhau. S khác bi t này là r t quan tr ng. “T tin” là c m giác h u d ng mà m t ng i c m nh n t i m t hoàn c nh hay i u ki n c th , còn “t tr ng” c th hi n m c “thích” b n thân c a anh ta và m c giá tr mà anh ta c m th y khi ti p nh n nh ng i u t t p trong cu c s ng. Nói m t cách n gi n, m t ng i v n có th c m th y n dù anh ta ch a l c quan v i c h i c a mình trong m t s tr ng h p và ng c l i.

M t ng i ph n h p d n có th t tin rằng mình s tìm c m t i t ng h n hò trong quán bar, nh ng vì c ó không liên quan n c m nh n chung c a cô ta v b n thân. T ng t , m t ng i àn ông v i lòng t tr ng cao có th chỉ là m t tay ch i c h ng xoàng, nh ng quan tr ng là anh ta “thích” b n thân mình. Anh ta s có nh ng d u hi u m t t tin khi i d u v i m t cao th , nh ng lòng t tr ng y không h b nh h ng.

S t tin c a m t ng i trong m t tr ng h p c th s c xây d ng d a trên nhi u y u t : l n th hi n tr c, nh ng kinh nghi m, s ph n h i và c s so sánh. Lòng t tr ng có th gây nh h ng n s t tin. ã có nh ng nghiên c u chỉ ra r ng lòng t tr ng c a m t ng i càng cao thì anh ta càng c m th y tho i mái và t tin trong hoàn c nh m i.

Tuy nhiên, i u ng c l i không úng. M t ng i có th a c m giác t tin (ví d nh t tin v v ngoài, t cho mình là h p d n) có th b hi u nh m là có lòng t tr ng cao. Tuy nhiên, c m giác v lòng t tr ng c a m t ng i ch u nh h ng t nh tìg i u anh ta làm (hành ng t nguy n), ch không ph i t vì c anh ta là ai hay anh ta s h u c bao nhiêu tài s n. Vì v y, i u mà chúng ta t ng nh m là t tr ng th c ra là t cao.

T tr ng và t tin là nh ng khía c nh tâm lý h c khác bi t, c hai u có tác ng n tâm lý theo nh ng cách khác nhau. Dù cho vì c l u ý n ngu n g c và tác ng c a chúng r t thú v , nh ng chúng ta không c n quan tâm t i lý do t i sao có lòng t tr ng hay s t tin ó. Trong ph m vi cu n sách này, chúng ta chỉ c n quan tâm t i vì c li u ng i ó có ph i là ng i t tin hay không. Không c n thi t ph i bi t s t tin ó n t àu và bâng cách nào. Trong ch ng này, chúng ta s xem xét các cách th c o c m c t tin c a i t ng.

VÍ D TH C T Khi lo l ng hay ph i ch u áp l c, kh n ng t p trung c a con ng i th ng b kém i. ã bao gi b n r i vào tình hu ng g p m t ng i t i m t b a t i c, c anh ta gi i thi u tên và sau ó vài phút b n ã quên b ng i ch a? S ãng trí và m t kh n ng t p trung là m t trong nh ng d u hi u c a s b t an t m th i.

o m c t tin

Gi chúng ta s phân tích v ngoài và cách nói chuy n c a m u ng i t tin bi t c li u ng i c n phân tích có ang t tin hay không. Tùy vào hoàn c nh, chúng ta có th đ a vào m t hay nhi u đ u hi u và áp đ ng m t hay nhi u th thu t.

Bí quy t o c m c t tin c a m t ng i không ph i s quan sát mà cách l c ra các đ u hi u ã c nh s n là *đ u hi u th hi n s t tín c a ng i ó*. Trong ph n này, chúng ta s i qua các phân tích v đ u hi u c a s t tin nh n c i, ánh mât và nhi u cách th hi n khác. Nh ng vì các đ u hi u này r t đ gi b nên các phân tích này s t p trung vào các nhân t ph c t p h n và khó kh n trong vi c th hi n (c a ch nhân hành ng) nh ng l i đê dàng trong vi c quan sát (cho chúng ta).

D u hi u 1: D u hi u c th

Trong tr ng h p ai ó ang vô cùng s h i m t i u gì ó hay c m th y r t không tho i mái, h s bi u hi n hai đ u hi u r t đ nh n th y, ó là: (1) ôi m t c a i t ng tr nên dáo dác và anh ta r t đ m t t p trung, vì anh ta ang trong tr ng thái c nh giác cao ; c ng i anh ta c ng c ng l i và có hành ng ng c l i. Bi u hi n s s t, m to m t và không nói c gì r t th ng g p. Đ i ây là m t s ph n ng mà b n thân i t ng không h ch ý bi u hi n, vì h không có m y quy n ki m soát chúng:

H i ch ng “Chi n u hay b ch y”: Khi th y khuôn m t i t ng tr nên vô cùng kích ng, ho c tr ng b ch ra v i v r t s h i, h y tìm ki m đ u hi u c a vi c th g p và m hôi. Ho c đ u hi u c g ng gi cho h i th c u n. Vi c c g ng duy trì s bình t nh có th c nhìn ra khi ng i ó c g ng hít sâu và th m nh.

Gi ng nói ho c c th run r y: i t ng có bi u hi n c gi u i ôi bàn tay ang run r y c a mình. Tỉ ng c a anh ta nh v ra và tr c sau không nh t quán.

TI P CÂN NHANH Khi có c m giác b t an, lí trí c a chúng ta s chi nhìn th y b m t c a s vi c mà không th y c b n ch t ho c s th t n gi u bên trong, vì khi ó chúng ta còn ph i c kìm nén c m xúc và c che gi u s m t t tin c a mình, ví d , chúng ta th ng g p r c r i trong vi c x lý nh ng l i nh o báng, ch nh o; vì khi ó t duy ang ôi h i nh n th c phi logic, trong khi vi c thay i suy ngh này l i m t th i gian, không th nhanh chóng th c hi n c.

Khó nu t n c b t: Khi m t t tin, vi c nu t n c b t tr nên khó kh n h n, v y nên h y tìm bi u hi n này. Trong các ch ng trình tivi ho c các b phim, các di n viên khi c n th hi n s s h i hay bu n b th ng s đ ng cách này. H ng gi ng c ng là m t bi u hi n c a n i lo l ng, vì s lo âu s t o ra m trong c h ng. M t ví d i n hình là các cá nhân tr c khi di n thuy t tr c ám ông th ng có bi u hi n

này.

Thay i gi ng nói: Âm s c c a gi ng nói, c ng nh các lo i c khác, có th si t ch th n khi m t ng i ph i ch u áp l c, do ó gây ra ti ng nói có âm s c cao h n, âm quãng tám ho c âm cao vút

“Ng i ch p m t”: Khi lo l ng, t c ch p m t c a con ng i t ng lên. Trong m t bài báo ng trên t *Newsweek* s ra ngày 21 tháng 10 n m 1996, giáo s Joe Tecce thu c khoa B nh h c tâm lý, tr ng i h c Boston ã chi ra rằng trong nh ng cu c tranh cãi trên truy ri hình nhâm nâng cao s phi u b u cho vi c ch y ua ch c t ng th ng, vào vòng b u c cu i gi a hai ng c viên Bob Dole và Bill Clinton, t c ch p m t trung bình c a m i ng i trong các ch ng trình này là 31-50 l n trong m t phút.

Bob Dole ch p m t trung bình 147 l n m t phút và 3 l n m t giây, l n cao nh t c a ông là 163 l n khi c h i v vi c có ph i n c M ã t th n nhi u so v i b n n m tr c ó không. Còn Clinton ch p m t trung bình 99 l n m t phút và cao nh t là 117 l n, khi ông c h i v ti l thanh thi u niên nghi n ma túy ang gia t ng. Giáo s Tecce c ng chi ra r ng trong c n m l n b u c tr c n m 2000, ng c viên nào có ti l ch p m t cao h n trong nh ng cu c tranh cãi công khai này th ng là k thua cu c.

D u hi u 2: Quy t nh i m t p trung

H y ngh t i m t v n ng viên, ngh s ch i nh c hay ng i h a s ang chìm m trong “th gi i riêng” và th c hi n công vi c c a h m t cách hoàn m , không chê vào âu c. B n thân nh ng ng i ó không t p trung vào b n thân h , h trông th nào hay bu i bi u di n/tác ph m c a h ra sao. M t ví d khác: m t v n ng viên bóng chày ánh bóng chi v i m c tiêu ã có t tr c là làm sao ghi c nhi u i m. T t c nh ng gì khi n anh ta xao lãng u ã c b qua. n gi n chi là b n thân anh ta tâm ni m duy nh t m t m c ích làm sao ê’ làm vi c ó cho t t và không màng t i b n thân. Tr ng thái nh v y trong tâm lý h c g i là tr ng thái *không quan tâm n b n thân* ho c không t nh n th c. N u lúc ó chi c n quan tâm t i b n thân m t chút thôi, anh ta s b phân tâm ngay l p t c và không th t p trung vào công vi c ang làm - toàn b s t p trung và chú ý c a anh ta c t ra ngoài b n thân anh ta, nh ng v t chung quanh và t t c nh ng ng i khác.

M t ng i t tin có kh n ng t p trung vào b n thân s vi c, g t “cái tôi” c a anh ta ra ngoài. M t ng i kém t tin s có “cái tôi” chi m tr n suy ngh c a h , nh ng lúc ó suy ngh c a anh ta tràn ng p n i lo l ng, b t an và vì th không th t p trung vào i u gì khác ngoài b n thân; hay nói cách khác, anh ta chi t p trung vào nh ng gì ang nói và làm. Nh ng hành ng mà tr c ó anh ta có th làm trong vô th c m t cách d dàng nh vi c t tay âu hay ng i th nào l i tr nên khó kh n, ó chính là bi u hi n c a vi c ý th c b ánh ng m c cao. Vì lý do này, ng i kém t tin l i càng c m th y b t an h n.

Trong nh ng bu i h p, g p m t, h n hò hay trong m t cu c th m v n, ng i năm

quy n ch ng có th th c hi n nh ng hành ng nh v i tay l y m t v t nào ó mà không c n ý t i tay hay b n thân v t Ng i có tâm tr ng lo l ằng thì không làm c nh v y vì h không chác chân v b n thân, nên ánh mât s d i theo t ng c ng/c chi c a chính mình.

Phân tích sâu h n v c ch tâm lý trong các tr ng h p trên, ehúng ta nh n th y có b n c p hành ng c a con ng i: *m t kh n ng m t cách vô th c* là khi ai ó không h nh n ra vì c mình ang làm là không úng; *m t kh n ng có ý th c* ngh a là ng i th c hi n hành ng bi t mình còn thi u m t i u gì ó thì công vi c m i hoàn thành t t; *kh n ng hành ng có ý th c x y ra* khi m t ng i bi t anh ta ph i làm gì th c hi n thành công - nh ng c n ph i có ý th c ó thì m i làm c vi c; *kh n ng hành ng m t cách vô th c x y ra* khi m t ng i có th th c hi n hoàn h o công vi c mà không c n ph i n l c chú tâm n (m t ph n hay toàn b) quá trình th c hi n hành vi.

Vi c h c lái xe c a m t ng i chính là s minh h a r nét cho b n c p hành ng nói trên. Các k n ng m i s tr thành thu n th c, nhu n nhuyn khi ng i lái xe có th t ng i s mà không c n bi t là mình ph i làm i u ó, hay không c n b n tâm t i hành ng ó - b n thân anh ta trong quá trình lái xe s t ng i u chinh lái xe theo úng ý mình.

Trong b n c p nói trên, c p 2, 3 và 4 là d u hi u cho chúng ta bi t m c t tin c a m t ng i, còn c p 1 không c s d ng vì b n thân ng i ó th m chí còn không nh n th c c vi c anh ta ang làm.

VÍ D TH C T Trong m t trò chuy n thân m t v i m t ng i d ng nghi p, b n nh n th y cô ta v i l y m t chai soda mà l i ph i a m t ý t i cánh tay trong quá trình v i l y nó và trang lúc a chai lên mi ng u ng. Hành ng này cho th y ng i ng nghi p ang c m th y lo l ng, b t an và kh ng "tin t ng" vào kh n ng th c hi n m t hành ng ma b n thân cô ta ã th c hi n c ngàn l n tr c o - l y n c u ng - hành ng áng nh không c n chú ý c ng có th làm c i u này ch có th gi i thích là do ý th c của cô ta ã b ánh ng m c cao.

N u b n bi t c n ph i tìm ki m và l u ý i u gì, thì s t tin (hay m t t tin) u r t d dàng nh n ra. Chi c n b n chú ý quan sát xem ng i ó ang t p trung vào b n thân anh ta và hành ng anh ta ang làm hay không mà thôi. c ti p ví d d i ây th y r h n:

VÍ D TH C T M t ng i àn ông c thân b c vào m t quán bar, hy v ng s g p c ng i ph n phù h p v i anh ta. N u anh ta ngh mình là ng i có s c hút, s chú ý c a anh ta s h ng v ngo i hình c a nh ng ng i ph n trong quán bar ó. Th nh ng n u anh ta t coi mình là ng i kém thu hút, anh ta t nhiên s quan tâm h n t i chuy n *mình trông nh th nào trong*

m t h . Nói cách khác, s t p trung c a anh ta thay i theo s t tin c a anh ta. Thi u t tin s d n t i vi c quá quan tâm t i b n thân, hay m c t ý th c t ng cao. v y là không chỉ hành x c a anh ta tr nên c ng nh c và máy móc mà m c ích ban u c a anh ta c ng b chuy n h ng ng c tr l i, không ph i quan tâm t i án t ng c a anh v ng i khác mà là án t ng c a h v anh.

B n có th b t g p vô v n nh ng tr ng h p t ng t trong i s ng th c t . Khi m t ng i t tin v l i nói c a mình, anh ta s quan tâm t i vi c b n có hi u anh ta hay không và ít b n tâm t i ngo i hình c a anh ta trông th nào. B n c ng v y. Khi ang mu n gây n t ng cho ý t ng c a mình, b n chỉ mu n sao cho ng i khác hi u b n nhanh nh t, còn khi b n thi u t tin, s t p trung c a b n lúc ó h ng vào bên trong - ngh a là vào ngo i hình và cách nói chuy n c a b n. Khi ó, b n s c n tr ng trong t ng l i nói và c chi.

D u hi u nâng cao: i u ch nh nh n th c

Hi n t ng m t ng i ang lol ng song l i c t v nh ng cli c gi là s “ i u chnh nh n th c”

- có ngh a là ng i ó c th hi n mình theo cách có l i cho b n thân. trên, chúng ta ã bàn v các d u hi u chi ra m t ng i có ang t tin hay không. Trong ph n này, chúng ta v n ti p t c nghiên c u v các d u hi u này, nh ng m t c p cao h n, khi ng i ó ang c *th hi n* là mình t tin. Ng i gi v t tin thì ch c ch n là ang m t t tin. Dù anh ta c g ng ánh l a b n khi tránh nh ng d u hi u ã nói ph n trên nh ng chi c n b n bi t v ngoài và cách nói chuy n c a m t ng i ang nói d i là nh th nào, anh ta s b l t t y.

D u hi u 1: C g ng che gi u i m y u

M t ng i ang trong tr ng thái “ i u chnh nh n th c” th ng c gâng l p i i m y u c a b n thân. N u b n chú ý, i u này s r t d e phát hi n ra. Nên nh r ng m t ng i t tin s không ý t i cách m i ng i nhìn anh ta. Anh ta không quan tâm n v b ngoài c a mình, trái ng c v i ng i “ i u chnh nh n th c” - b chi ph i b i cách nhìn nh n c a ng i khác v mình.

VÍ D TH C T M t tay ch i bài t tiên h t m c cho phép. Các con bài anh ta có trong tay p th t hay anh ta ch ang liêu? Trong tr ng h p bài x u, anh ta mu n ch ng t mình không e ng i. Anh ta s t c c r t nhanh chóng. Nh ng n u bài p th t, anh ta s làm gì? Anh ta s t ra th n tr ng, t c c ch m rãi, ra v không ch c ch n. Mike Caro - m t trong nh ng tay ch i bài l i l c nh t - trong cu n sách "Chuy n k c a m t tay ch i bài" (Poker Tells), ã ti t l nhi u thông tin liên quan n khía c nh này c a b n ch t con ng i: M t ng i c m bài x u luôn c t ra bài mình r t p và ng c l i.

Khi người ta gửi tin, dù là trong một ván bài hay trong cuộc sống, họ luôn khiếm khuyết tin thể hiện ra bên ngoài bằng cách tỏ ra cảm giác ngạc nhiên gì đó để cảm nhận. Trong ví dụ trên, khi bài xu và mu n ra về tin, người chơi sẽ rất nhanh chóng. (Và khi bài p, anh ta thậm chí sẽ đứng lì trong một khoảnh khắc, và nghĩ suy nghĩ xem mình nên làm gì).

Nguyên tắc trên sẽ áp dụng trong hầu hết mọi tình huống. Nếu một người phản ứng quá nhanh và quy quy, anh ta đang cố gắng để ra tin, trong khi khi người khác phản ứng, anh ta thậm chí không hề tin. Ngược lại, một người ít tin không nên nói về mình người khác anh ta đang tin. Những người gửi tin sẽ hành động của mình phù hợp với thái độ, nhưng theo một cách hơi thái quá.

VÍ DỤ THỰC TẾ Những người chơi thi pháp luật biết cách phát hiện một người đang nói dối (và đang mất tin) khi người đó tỏ vẻ thờ ơ, trầm trầm, có thể còn ghé vào cảm. Anh ta hành động như thể đang suy nghĩ về cách nghiêm túc của câu hỏi này gần như tất yếu cảm giác rằng mình đang nắm lợi thế nên có ích.

Một dấu hiệu khác của việc che giấu ý muốn của người chơi chính nhận thức là khi ai đó có những cảm giác không cần thiết lý luận về tâm lý.

VÍ DỤ THỰC TẾ Một người đàn ông đã bán gái của mình về nhà và cô ta nói: "Mu n r i, em ph i i ng ây." Nếu thực sự thích cô ta và lợi ích bán dao, anh ta sẽ nghĩ đó là một cách xử lý khéo léo. Không bị lừa dối về giá của mình, anh ta có thể trả lời: "Anh cảm ơn m r i. Anh về đây." Tuy nhiên, nếu anh ta chỉ nói: " , ch c h n em m t r i," hay một cách nói nào khác tương tự, thì có nghĩa là anh ta đang không có gì để nói thích cho vì cảm mình bán lòng vì lợi ích nói của người bán gái, nghĩa là anh ta đang không có ý định chính nhận thức của mình.

TI P C N NHANH Đôi khi có một số người thì nghĩ về cảm giác nhận biết mình sẽ bị tác động nếu không tỏ vẻ bán thân. Thực ra, những người đi mua hàng nhất là những người lúc nào cũng nói cảm giác nhận: "Tôi không tiếp nhận hàng hay tiếp thu đâu nhé!" Lý do họ làm vậy là vì họ biết chắc chắn rằng, trong sâu thẳm suy nghĩ của mình, họ sẽ d d dàng mua bất cứ thứ gì mà người bán hàng rao bán.

D u h i u 2: ng tác th a

Trong một hoàn cảnh nhất định, bất kỳ một tác động nào đó là dấu hiệu cho thấy ai đó đang cố gắng tỏ ra bình tĩnh và tin. Ví dụ, những người chơi thi pháp luật biết rằng người có thể ngập ngừng người khác ra ngoài thoải mái, bình tĩnh hay thậm chí là nhàm chán. Nếu ít người đang nói, anh ta sẽ cố duỗi bàn tay hay người khác ra thể hiện là mình đang thoải mái. Hoặc khi ít người tỏ vẻ bán thân vì vì cảm giác ch t m

bằng gác trên tay, hàng c thì hi n r ng mình không h lo l ng mà chỉ b n tâm v i m t vì c có v r t t m th ng. V n ây ó là nh ng i t ng k trên không h bi t r ng m t ng i khi b bu c t i oan s có c m giác ph n n , thì làm sao còn ý c nh ng hành ng l ng l nh v y, ch ng nói là th hi n mình ang có hành vi “ úng m c”.

VÍ D TH C T M t thám t g p b m m t cô bé gi i quy t chuy n cô bé b b t cóc. Ng i ch ng nói v i viên thám t là ông ta lo r ng con gái mình có th ã ch t. Ngay sau ó, ông ta c m i u ng m t c c cà phê. N u ông ta ph n ng gi d nh "Cám n ông, tôi th c s c n cà phê sau m t ngày nh ngày hôm nay," thì ông ta chính là ang c tình i u chinh nh n th c, c th hi n mình là ng i l ch s , bi t quan tâm n ng i khác... và có i u gì ó không úng trong câu chuy n mà ông ta ã khai báo.

M t trong nh ng bi u hi n khác c a ng tác th a là c g ng t ra phù h p v i v th ho c vai trò c a mình. Khi ai ó l a ch n v ngoài gây n t ng theo cách mà ng i khác không th gi i thích lý do cho v b ngoài ó, i u này ch ng t anh ta th c s không c m nh n c vai trò c a mình ang óng.

VÍ D TH C T M t ng i chuyên bán các c n h cao c p c cu c h n v i m t khách hàng tỉ m n ng vào sáng Ch nh t. Khi cô ta n bu i h n g p khách hàng, anh ta ang m c m t b comple, cà v t là l t, trên tay là chi c i n tho i và ang có cu c i n tho i "quan tr ng". Th c ch t ó là k không m t d ng xu dính túi.

TI P CÂN NHANH Ernest Dichter¹ - Cha c a thuy t nghiên c u v ng c hành ng, trong m t cu n sách c a mình có tên "S tay v nh ng ng c tiêu dùng c a khách hàng" (1964), ã chỉ ra r ng: "Chúng ta th ng c tránh các tác nhân có th gây ra n i s h i cho chúng ta. Khi có c m giác s h i m t i u gì ó, con ng i th ng có xu h ng quay v các tr ng thái nh th i tr con ho c mang t nh thú tính nhi u h n." Khi n i s h i càng t ng, bi u hi n này càng r ràng, ví d nh khi m t ng i c m th y không tho i mái, h s c c m giác thèm an kem hay m t lo i th c n nào khác t ng t thoát kh i c m giác s h i kia. vì v y, khi mu n bi t ai ó ang s h i, h y tìm xem h có bi u hi n thay i nào v m t c h c hay không - t vì c n gi n nh t d ng l i c n bút, cho t i nh ng bi u hi n t ky khác nh t nhiên t c gi n, ghen ghét, oán gi n, t n nh...

Th thu t 1: N m b t các d u hi u

Khi m t t tin và c m giác lo s t ng cao, d u hi u b t an th ng r t d nh n ra. Các nghiên c u ã chỉ ra r ng khi chúng ta c nh nh ng ng i mà chúng ta ngh r ng h trông xinh p h n b n thân ta, thì ta s c m th y m t t tin v ngo i hình và b n

thân mình. Nhưng như vậy, thậm chí cho dù chúng ta không cảm thấy bất an
nào

Bởi sự thật là, bằng cách gì mà mọi người đều có thể dằn lòng
trong việc đánh giá ai đó có thể cảm thấy thoải mái về bản thân trong hoàn cảnh
đó hay không. Nếu bạn thấy ít người có sự thay đổi tâm trạng - như việc
nhiên nhiên gì đó, thôi, không thêm bớt, hay có những biểu hiện chung của sự
lo lắng hay bất an, thì khi đó anh ta chỉ muốn che giấu hay thoát ra khỏi sự
vực mà thôi.

VÍ DỤ THỰC TẾ Một thám tử đang thẩm vấn một người tình nghi và người
này tỏ vẻ khá tự tin. Dù anh ta có vô tội hay không thì anh ta cũng đã có
chứng cứ ngoại phạm. Khi người thám tử thông báo rằng sự có mặt nhân
chứng tại hiện trường sẽ xem xét người có phù hợp với một nạn nhân
thực phạm không, thì nếu anh ta thực sự vô tội, phần lớn các anh ta cũng
thực phàn nàn, còn nếu không, anh ta sẽ tức giận và trở nên kích động.

TI P C N NHANH Một người khi đang chờ không bắt bài sự lừa dối khi
nhiên nhiên ra mắt và có thái độ tự vệ. Anh ta không muốn che giấu cho bản
người vì không muốn bản thân bị nghi ngờ mà người anh ta thực sự theo nhà cái. Vì vậy, nếu
làm điều gì đó mà bình thường hành động đó có thể che giấu người anh ta, như
người anh ta lại có vẻ không hề bận tâm hay im lặng một cách bất thường, thì có thể
là anh ta không muốn tin vào bản thân.

áp dụng thì thuật này thành công, bản thân nhà thám tử nào đó làm
giảm chắc chắn thành công của việc, rồi bình thường quan sát xem anh ta có cảm
thấy bối rối hay che giấu thêm bản thân không.

M i chuy n... có th c là v y?

“ Ờng t Ờng r Ờng b n có th che gi u suy ngh b Ờng cách che gi u nh Ờng b Ờng ch Ờng t Ờng t n t i.”

Dwight D. Eisenhower (1 890 - 1969)

Bu i h p c a n g i n g nghi p ã di n ra th nào? B n gái m i c a tay hàng xóm có là ng i d tính hay lúc nào c ng bám ri t anh ta? Nhân viên c a b n có th c s vui v v i công tác m i? Nh ng th thu t sau ây s giúp b n nh n bi t tâm tr ng và thái c a m t ng i dù anh ta có kín ti ng n âu ch ng n a.

D u hi u 1: S c m nh c a nh n th c

ã bao gi b n tr i qua c m giác khó tin r ng mình “làm vi c gì c ng xuôi chèo mát mái”, khi d ng nh ch ng có vi c gì c n tr c ch a? Thành công n i ti p thành công và b n không th th t b i? i l p v i nh ng kho nh kh c y, s có lúc b n có c m giác mình ch ng làm c vi c gì, khi m i th d ng nh u d b b và b n tr nên lo l ng n m c không dám ra kh i nhà.

i u gì khi n chúng ta có c m giác nh mình ang g p v n may hay xui x o nh v y? Khoa h c chi ra r ng ó là do quá trình t nh n th c c a m i ng i u có s thay i tr c nh ng s ki n x y ra hàng ngày liên quan n chúng ta. Khi nhìn nh n b n thân mình là ng i nh th này hay th khác, t duy c a chúng ta s t nh n bi t và tìm m t ph ng án c x phù h p. Th m chí c nh ng vi c d ng nh không liên quan t i ki m soát c m xúc ch quan c a con ng i c ng tuân theo quy lu t này.

H y xem xét m t v n c th nào ó và cách nó nh h ng t i quá trình t nh n th c c a m i chúng ta. Các nghiên c u cho th y: khi nh n c m t yêu c u nh và ch p nh n th c hi n nó; m t ng i s d dàng ch p nh n m t yêu c u l n h n - th c ch t chính là yêu c u mà chúng ta mu n ng i ó th c hi n. N u không có yêu c u nh và anh ta c ng không mu n th c hi n nó, thì anh ta ch ng có lí do nào làm yêu c u ti p theo.

TI P C N NHANH K t qu nghiên c u d i ây minh h a cho lý thuy t “k t chân trong c a” (foot-in-the-door), m t lý thuy t và th thu t vô cung n i ti ng trong các k n ng thuy t ph c ng i khác c a tâm lý h c, ám ch vi c m t ng i s d dàng ch p nh n th c hi n m t yêu c u l n h n khi ã ch p nh n làm theo yêu c u nh t tr c ó. Freedman và Fraser⁴ ã làm m t th nghi m khi ngh m t s h gia ình cho treo bi n “LÁI XE C N TH N c t ò tr c c a nhà h . K t qu là ch 17% ng i c h i d ng ý v i ngh này. v i m t s h gia ình khác, hai ông s d ng cách khác: ban u chỉ xin phép treo b ng ch c nh , kho ng 8cm c a s tr c nhà, là “H Y LÀ NG I LÁI XE AN TOÀN”; h u h t m i gia ình u ng ý. Kho ng vài tu n sau ó, h t i v i yêu c u t ng kích c t m bi n lên c i và t tr c c a thì có n 76% s h ng ý.

Khi th c hi n nh ng vi c nh theo cùng m t h ng, chúng ta th ng có xu h ng duy trì c m giác hòa h p b ng cách ng ý ch p nh n th c hi n m t yêu c u l n h n

c a i u ã t ng th c hi n tr c ó. Nói m t cách n gi n thì con ng i khi ã ng ý làm theo yêu c u nh th ng s i u chinh nh n th c c a mình theo h ng c a yêu c u ó; nh trong ví d trên, các h gia ình ã i u chinh nh n th c c a mình theo h ng h (nh ng ng i ra yêu c u) úng là nghiêm túc v chuy n yêu c u lái xe an toàn th t. V y là, vi c ng ý làm theo yêu c u l n h n sau ó chỉ là vì h t duy mình làm theo vi c mà mình ã “tin t ng” là nên làm theo. H qu c a hi n t ng này nh h ng t i nhi u m t i s ng c a chúng ta.

N u b n h i m t nhóm nhân viên bán hàng xem trong s h có ai c ng có kinh nghi m nh trong ví d trên, thì ch c r ng t t c u áp là có. Khi ang trên à thành công, b n có xu h ng ngh r ng v n may c a mình ã t i. T ng t , khi m i chuy n không nh ý, b n ngh r ng v n may ã b r i mình. Th gi i c a chúng ta, và cách chúng ta giao ti p v i nó, c quy t nh b i ph n l n quá trình nh n th c c a chúng ta - quá trình y l i là s ph n chi u c a quá trình t nh n th c - cách th c chúng ta nhìn nh n b n thân mình.

Vi c t nh n th c c a m t ng i th ng là c nh, nh ng nó có th “co dẫn” qua nhi u m c khác nhau và có th thay i tùy thu c vào các s ki n x y ra trong th i i m g n ó. Vì v y, b n có th phán oán c i u gì ã x y ra d a vào vi c quan sát i u ang x y ra.

Ba lo i t nh n th c: (a) T nh n th c trong hoàn c nh c th ; (b) T nh n th c không c n hoàn c nh c th và (c) T nh n th c tr c
a) T nh n th c trong hoàn c nh c th

Nh ng nghiên c u liên quan t i trí nh và hành x ã rút ra k t lu n r ng con ng i phát tri n s t nh n th c c a mình d a trên tính s n có c a thông tin, t c là m c d dàng c a thông tin mà h ti p c n c. Ví d , khi ang tràn y t tin, n u b n liên t c c yêu c u h y suy ngh l i vài l n và b n l i có th nh l i các s vi c t ng t ã x y ra tr c ó ã thành công d dàng nh th nào, thì vô hình chung b n s ngh v b n thân mình v i về vô cùng t tin.

Cách hành x c a b n c ng s tr nên r t th n tr ng, b n c n th n v i t ng hành ng dù là nh nh t c a mình. Thông th ng, b t c i u gì x y ra trong cu c s ng c a b n - dù là do ng i khác gây ra cho b n hay do b n thân b n gây ra - c ng u t m th i nh h ng n vi c b n nhìn nh n b n thân và th gi i này th nào.

VÍ D TH C T M t nhân viên bán hàng ã m t ba khách hàng l n trong vài ngày g n ây. L n t i, khi i n v n phòng c a m t khách hàng, anh ta s ít có c m giác ch n ch n h n và tr nên c n th n thái quá so v i bình th ng. Tùy vào m c l i su t và tính c p thi t c a vi c bán c hàng, anh ta s c n tr ng và phân tích tình hình m t cách thái quá ch c ch n là mình "làm ch tình hình" và không b l i u gì áng t i c. D nhiên, v n có tr ng h p ngo i l là dù có m t vài khách hàng quan tr ng song h v n có th l y l i tinh th n; h hoàn toàn có th g p khách hàng ti p theo trong tr ng

thái tâm lý và thói quen cũ làm mới. Tuy nhiên, tuy duy thông thường của con người rất ít khi có thể làm được như vậy và trọng tâm này của người khi xảy ra.

VÍ DỤ THỰC TẾ Một tay chèo lái đã thua trọng tài hai ván trong vòng chèo 10 phút. Nhận thức về bản thân của anh ta bắt đầu tự mình thay đổi trong ván may của anh ta chèo hoặc do anh ta chèo không tốt. Quy tắc bắt đầu từ anh đánh bại người kia là người phải là mình cảm thấy là người và chắc chắn của anh ta do vậy cũng như những - trong trọng tâm không có gì thay đổi - anh ta sẽ không liên tục làm vậy nữa. Một ví dụ chi tiết xảy ra như vậy khi anh ta vẫn còn ít nhất một quân bài mạnh. Phần lớn trong những trọng tâm này là: người chèo bài sẽ trở nên "ái ngại" hơn và không dám liên tục.

Một ví dụ khác, đó là người lái xe ô tô thì thói quen lái xe của họ sẽ thay đổi. Ví dụ, nếu người lái xe ô tô khi đi chuyển xe sang trái mà không ý là có một chiếc xe sẽ đâm vào xe mình, thì anh ta sẽ tự nhiên trở nên chú ý hơn, thậm chí là chú ý một cách thái quá khi đi chuyển xe sang trái cùng một lúc như vậy. Hoặc một người lái xe ô tô đâm vào xe sau sẽ tự nhiên hình thành thói quen lái kính chiếu hậu như vậy, mặc dù họ biết rằng mình không lái lái chuyển đó một lần nữa.

b) Những nhận thức không cân hoàn chỉnh

Quá trình thay đổi nhận thức của con người cũng có thể chịu tác động của những hoàn cảnh chung chung, không cần chi tiết quá. Dù đó có là điều vô thức vô phôi, như việc bắt đầu nhận thức về lợi ích khi đi mua sắm thì người mua sắm có thể khi nhìn người khác có tâm trạng "mình là số một". Khi đi mua sắm "đúng hàng", chúng ta thường có xu hướng tự nhiên và liên quan trong những chuyến khác, cho dù không liên quan tới chuyến bán hàng.

VÍ DỤ THỰC TẾ Bernard là một người lái xe và cảm thấy khen là trả lời cho anh ta. Tự nhiên anh ta có thêm cảm hứng bắt tay làm một dự án mới hay một ý tưởng mà trước đó đã bác bỏ.

Khi có cảm giác tin tưởng vào một chuyến đi, một người có xu hướng dám đi, hay nghĩ về một tình huống nào đó mà họ có cảm giác mình sẽ tồn tại, nên cảm thấy yên tâm và có quy định rõ ràng.

c) Những nhận thức trừu tượng chung chung

Phần lớn người này xảy ra khi thậm chí một ví dụ về tin trên báo cũng có thể thay đổi cách nhìn nhận của chúng ta về bản thân và thế giới. Ví dụ, sau khi nghe tin về một vụ tai nạn máy bay vô cùng thảm khốc, người ta có xu hướng lo lắng thái quá cho tính mạng của mình khi đi máy bay. Lý do cảm giác này là do tai nạn là một

đang ký cđê g i l i nh t c a con g i. Hiy ti l r i ro không thay i nh ng nh n th c c a chúng ta ã thay i; kéo theo ó là thái , l i suy ngh và cách hành x c ng thay i. Chúng ta t nhiên th n tr ng và lo l ng h n, dù trên th c t , ch ng có gì thay i c .

VÍ D TH C T M t ng i bán b o hi m nhân th g i cho khách hàng ti m n ng c a mình là ông Jones khi ông này m i bi t tin ng nghi p c a mình, m t ng i 40 tu i, ã ch t vì b nh tim hai ngày tr c ó. Suy ngh c a ông Jones ã thay i và ông quan tâm h n t i b o hi m, ông tin r ng vì c mua b o hi m gi ây quan tr ng h n nh ng hoài nghi tr c ó c a ông.

B t c khi nào mu n tìm hi u quá kh c a m t ai ó, h y nhìn vào cách hành ng c a anh ta trong th i i m hi n t i. Quan sát c n th n ng x và thái c a ng i ó, b n s bi t li u nhân sinh quan c a anh ta có thay i hay không, và tùy tr ng h p c th s ph ng oán c i u gì ã x y ra khi n anh ta bây gi l i có nh n th c nh v y.

Th thu t 2: "C m giác c a anh ta th nào?"

Con ng i luôn mu n tìm ki m m c ích và nguyên nhân cho các s ki n ho c ch ng liên quan gì, ho c ngoài t m hi u bi t c a chúng ta. Khi c n bi t thông tin c a i t ng, h y h i anh ta m t câu h i th t b t bình th ng và m h v m t s ki n nào ó ho c i u ang x y ra và quan sát ph n ng c a anh ta. N u anh ta có v cho ó là m t d u hi u t t, ích th anh ta ang c m th y r t l c quan. Còn ng c l i? Anh ta ang r t bi quan y.

VÍ D TH C T John v a ra kh i phòng h p v m t d án t i m t mà anh ang c n nh n c s ng h c a công ty. Anh ta không the ti t l bat c thông tin nào v k t qu cu c h p và ang eo cho mình m t chi c m t n tránh b t c i u ti ng nào c a m i ng i v vi c công ty s ch p thu n k ho ch c a anh hay không. N u b n mu n tìm ra chân t ng s vi c, h y h i m t i u gì t ng t nh : "Anh có bi t chuy n đ ng h v n phòng chúng ta ã đ ng l i úng 7 gi 11 phút r i l i ch y ti p không?" N u ph n ng c a anh ki u "Ch ng có cái gì ch y t t ây c ", b n có th suy ra anh ta không có k t qu t t t i cu c h p. còn n u anh ta áp l i theo ki u "Th thì chúng ta nên qua Atlantic City ch i bài blackjack thôi", b n có th ngh là anh ta ang r t l c quan v bu i h p v a xong. Dù m t ng i có ch n cách th c nào che y c m xúc i ch ng n a, dù h có c g ng là ng i trung tính n m y thì h , c ng không th tránh c nh ng s h có s c t cáo cao.

Th thu t 3: Nh n bi t mâu thu n

Khi quan sát m t ng i ang nói chuy n gì ó, chúng ta c n v a nhìn các c ch c a h v a ph i h p theo đ i v i l i nói. Nh ng bi u hi n mâu thu n nhau

-nh lúc l c u trong khi v n tr l i có - c n s tinh t nhìn ra chúng và chính nh ng bi u hi n này nói lên c m xúc th c s c ng i nói.

Khi b n g p tình hu ng mâu thu n gi a l i nói và bi u c m c a i ph ng, h y áp d ng quy t c: bi u c m áng tin h n l i nói phân tích c m giác c a ng i ó. C khi nào g p tr ng h p m t ng i có c ch , bi u c m khuôn m t và l i nói khác nhau, b n có th khá ch c ch n r ng ng i này ang không nói th c lòng mình.

VÍ D TH C T M t ng i ang cau mày ho c n m ch t tay khi bi u l tình c m v i b n gái thì ó không ph i là ng i anh ta th c s yêu th ng. Ho c khi ng i th s a xe c a b n c i gi b nói r ng anh ta xin l i linh ki n mà anh ta t hàng ã c g i t i nh ng không dùng c, b n có th hi u r ng anh ta không th c s c m th y có l i; ho c linh ki n ó không ph i b h ng t u; ho c c hai ph ng án trên.

Trong th c t , chúng ta hay g p tình hu ng l i nói và hành ng không n kh p v i nhau, nh ng th ng b qua nhanh chóng vì não b chúng ta có xu h ng ch mu n t ch c thông tin m t cách d dàng mà thôi. Nh ng chi c n ý m t chút thôi, quá trình phân tích thông tin thông th ng ó có th c t m d ng và chúng ta s nh n ra chính xác i u gì ang di n ra. H y c nh giác v i các bi u hi n sau ây, khi ó có th thông i p mà b n nh n c không chính xác:

- > Th i gian gi a c chi và l i nói không n kh p nhau.
- > u c a i ph ng chuy n ng m t cách máy móc.
- > C chi không phù h p v i n i dung l i nói.
- > Không có s i u chnh th i gian gi a các bi u c m trên khuôn m t.

TI P C N NHANH Khi l i nói c a con ng i c thu âm và tua l i, k t h p v i m t s l i nói l p b p thì nh ng câu ng n và r ý ôi khi v n có th nghe c có quan i m cho r ng nói ng c c ng c coi là m t hình th c giao ti p c a con ng i. Nh ng ng i ng h quan i m này cho r ng l i nói có hai c p ngh a: ngh a xuôi và ngh a ng c. Khi nào c a chúng ta hình thành l i nói, b n thân nó t o nên âm thanh có hai l p ngh a riêng bi t và ng th i nh v y thì m t l p là ngh a xuôi, do ý th c ch o; l p còn l i là ngh a ng c, không do ý th c ki m soát.

Th thu t 4: M t trang m i c a cu c i

Thông th ng, khi m t ng i càng l c quan v t ng lai bao nhiêu thì h càng có xu h ng d tha th cho l i l m trong quá kh b y nhiều. Quy lu t này càng úng h n trong nh ng tr ng h p quá kh có liên h m t thi t v i t ng lai c a h . Liên h tâm lý này giúp chúng ta có c h i ánh giá c c m xúc và suy ngh th c s c a m t ng i tr c tình hình hi n t i m t cách d dàng, thông qua so sánh c m xúc c a ng i ó i v i m t vi c ã t ng x y ra trong quá kh .

VÍ DỤ THỰC TẾ Gary, là tác kinh doanh trẻ của Hillary, đang cố eo bắm mắt khách hàng tiềm năng của công ty cô. Sau cuộc gặp của Gary với khách hàng này, Hillary chỉ cần nói một câu chuyện như: "Tôi rất thích là bạn đã khuyến khích tôi chuyên nghiệp". Nếu Gary cảm thấy câu nói này đúng, anh ta sẽ kết thúc cuộc nói chuyện với Hillary. Ngược lại, nếu anh ta không đồng ý với câu nói này, phần lớn khi đó sẽ nói lên suy nghĩ thực của anh ta.

Khi một chuyên gia tin tưởng tập, con người thường có xu hướng dấn thân hơn cho những chuyên gia không tin tưởng tình cảm hiện tại của họ. Tuy nhiên, khi chúng ta nhận thấy có cảm giác bất an hoặc lo lắng thì người có cảm giác cảm ghét vì người hay hoàn toàn sẽ xây dựng ta lâm vào "m bồng bong" này.

VÍ DỤ THỰC TẾ Gwen muốn biết một chuyên gia đang nghiên cứu về trẻ của cô là Pam và bạn gái của anh ta bây giờ thế nào. Dĩ nhiên cô có thể hỏi thì, nhưng khi cô nói câu trả lời thì lòng sẽ rất thất vọng, vì thế, cô có thể nói: "Em muốn anh biết rằng em rất trân trọng quãng thời gian chúng ta bên nhau." Nếu Pam có thái độ tốt, không lịch sự thì có lẽ anh ta không có động cơ tìm kiếm lại với người bạn gái hiện tại. Trong trường hợp một chuyên gia tập, anh ta sẽ có phần lịch sự và tốt hơn. Dĩ nhiên trong những trường hợp như thế này, vì tính cách cá nhân sẽ quyết định kết quả. Trước khi đưa ra nhận xét nào đó; bạn cần biết liệu anh ta có hay xấu theo kiểu tốt quá hay xấu quá hay không.

TI P C N NHANH Tâm trạng của một người ít khi nói lên cảm giác của người đó thì đúng, mà thường là thì đúng thì sai thì lại hoặc đôi khi là quá khứ. Một người thì tâm trạng tốt khi anh ta đang tốt thì tốt thì xấu thì ra. Một người đang trong kỹ thuật có thể trở nên buồn rầu khi anh ta nghĩ về chuyện sắp phải quay trở lại với công việc vào hôm sau. Trong đó, một người đang ở phòng khi nghĩ về kỳ nghỉ sắp tới Hawaii sẽ có tâm trạng vui vẻ. Dĩ nhiên, tâm trạng tốt có thể xảy ra khi một người nghĩ về quá khứ của anh ta. Tuy nhiên, các nghiên cứu cho thấy tâm trạng hiện tại thì đúng ám chỉ động cơ tìm kiếm lại thì đúng; và nếu bạn có thể nhận ra một người đang có tâm trạng khó chịu trong thì gian gần đây thì bạn có thể chắc chắn rằng đó là cảm giác của anh ta về tìm kiếm lại của mình.

Thủ thuật 5: Ảnh hưởng của lời nói

Lập trình ngôn ngữ tư duy (NeuroLinguistic Programming - NLP), một nhánh trong thuyết thôi miên Milton, có thể cung cấp cho bạn những thông tin hữu ích trong việc phân tích suy nghĩ của người khác, đặc biệt là các thông tin về mối liên quan giữa suy nghĩ và sự chuyển đổi của một bản chất nào đó. Ý tưởng của người sáng tạo ra nó, khi nhìn chằm chằm vào không gian nào đó thì người có xu hướng chú ý.

sang trái và mắt hướng lên phía trên bên trái (ví dụ như ai thu n tay ph i) bao gi ch a? D i ây là cách gi i thích cho hi n t ng này:

1 Thuy t thôi miên này c t theo tên của Milton H. Erickson (1901 - 1980), ng i sáng l p ph ng pháp tr li u b ng thôi miên M , và c nhiều ng i cong nh n là nhà thôi miên tr li u l i l c nh t trên thê gi i.

Khi m t ng i nhìn lên trên, anh ta ang nh n ho c h i t ng l i m t thông tin nào ó ã t ng nhìn qua. Khi m t ng i thu n tay ph i nhìn lên trên và h ng sang trái, anh ta ang nh l i chuy n ã t ng x y ra trong quá kh . (i v i ng i thu n tay trái, hành ng nhìn v phía ng c l i c ng cho ý ngh a t ng t).

Thông th ng, h u h t nh ng ai thu n tay ph i u h ng m t lên trên khi h i t ng l i hình nh n o ó, còn h ng th ng khi nh l i m t âm thanh nào ó, h ng xu ng d i khi suy ngh v c m xúc và ngôn ng , nhìn sang ph i "ch " ra m t chuy n gi ó và phía trái là ngh v m t k ni m nào ó.

VÍ D TH C T Khi áp d ng th thu t này, i u u tiên b n c n ghi nh là ph i xác nh c i t ng c n quan sát là ng i thu n tay trái hay tay ph i. bi t c thông tin này, b n có th chi c n h i ng i ó m t câu h i n gi n g i nh v v t trong quá kh ; ví d nh chi c xe h i u tiên c a h màu gì, sau ó c n c vào ph n ng c a h xác nh, ví d , khi b n h i ng i nhân viên lí do t i sao cô ta i làm mu n, khi cô ta áp: "Tôi g p m t tai n n xe khá nghiêm tr ng nên n mu n," b n có th h i ti p: "Th chi c xe ó màu gì?" th m dò cô ta. N u cô ta a m t sang phía "ch " ra m t i u gi ó, b n có th k t lu n cô ta ang không nói úng s th c.

**o m c quan tâm:
Li u anh ta có thể
s quan tâm hay b n
ch ang lãng phí th i
gian?**

“Phân n a th i gian con ng i ngh h ang nói chuy n công vi c, th c ra chính là th i gian mà h ang lãng phí.”

Edgar Watson Howe (1 853 - 1 937)

Gi thì chúng ta tìm hi u xem li u i t ng h n h c th ch b n, ng i ng nghi p c th c s mu n giúp b n hoàn thành công vi c hay khách hàng t ng lai có h ng thú v i s n ph m c a b n hay không.

Th c ra, vi c o c m c a thích c a m t ng i là m t vi c không h khó, n u chúng ta có th nhìn ra v n r ràng và khách quan. V n là khi chúng ta càng mu n bi t r m t v n nào ó — ví d nh m t i t ng h n h c th hay m t th ng v làm n - thì chúng ta l i càng th y vi c nh n bi t s quan tâm c a i ph ng khó kh n h n.

Khi nh n th c b thu h p, chúng ta th ng d b m t ph ng h ng h n. Ví d , khi eo u i m t v n nào ó quan tr ng h n bình th ng, nh m t d án hay m t m i quan h m i, chúng ta th ng hay nhìn nh n và phân tích nó m c quan tr ng hóa v n h n. V n lúc ó chỉ m tr n tâm trí chúng ta, làm chúng ta lúc nào c ng suy ngh v nó và nh v y càng khó nh n bi t. i u chúng ta nên làm th c ra chỉ là nhìn nh n l i vi c ó theo cách khách quan nh t có th , và t mình vào v trí m t ng i ngoài cu c gi i quy t, ví d nh t h i b n thân: “*Nêu chuy n riày x y ra v i b n mình, mình s cho cô ffy i khuyên th nào?*”

Th ng khi m t ng i quan tâm t i m t ai ó hay m t i u gì ó, h r t khó che gi u c m xúc c a mình. Ch ng này s cung c p cho b n hai th thu t, hai d u hi u nh n bi t c b n và m t d u hi u nh n bi t nâng cao giúp nh n ra m c quan tâm c a m t ng i v i b t k i u gì.

Th thu t 1: Tính t l i

Tr c khi tìm hi u th thu t này, c n l u ý m t quy t c ràng b t k ai c ng u hành ng vì l i ích c a h tr c tiên. Quy t c này nói lên i u gì? M i khi b n th m dò s quan tâm c a m t ng i cho m t i u gì ó, h y xem xét hành ng c a ng i ó, ch không nh t thi t ph i b n tâm nh ng gì h nói.

VÍ D TH C T M t ng i nói r ng mình quá b n c th eo u i m t thú vui nào ó trong cu c s ng là anh ta không nói th c lòng. Chúng ta có th nh n ra i u này r h n khi không h t n là anh ta ang nói th t.

Khi ó h y xu t ng i này th u t làm m t vi c gì ó, có th là dùng th i gian, ti n b c hay s c l c c a h - và xem li u ph n ng b n nh n c là s tán thành h y bác b . Khi m t ng i có ý mu n dành nhi u th i gian h n cho m t vi c gì ó, s quan tâm c a anh ta v i công vi c ó càng cao (gi s b n ã lo i tr ng h p anh ta c tình i u chinh nh n th c c a mình). Cu c s ng c a m i ng i u có nh ng s u tiên mà chúng ta chỉ ch n l a dành th i gian cho nh ng gì th t quan tr ng. Khi m t ng i nói r ng anh ta không có th i gian dành cho vi c ó, ch ng qua ó là vi c không có ý ngh a i v i anh ta mà thôi.

D u h i u 1: Ý n g h a t ô i m t

ý xem ng t trong m t i t ng có gi n n hay không là m t cách làm khá hi u qu khi mu n o m c quan tâm c a m t ng i i v i m t v t/ v i c nào ó. Khi m t ng i có h ng thú v i m t i u gì ó, ng t c a anh ta s t ng gi n n h n bình th ng; c ch này x y ra khi anh ta mu n ti p nh n c nhi u thông tin h n và ô i m t mu n c “nhìn r h n”. Ng c l i, khi không mu n ti p nh n thông tin, ng t c a con ng i s c o l i. B n có th cho rằng c ch này có v không th c t gi i thích cho chuy n yêu/ghét c a m t ng i, song nên l u ý rằng chi v i m t th ng, b n c ng có th quan sát s thay i này mà không c n s tr giúp c a ph ng ti n hay d ng c k thu t nào. Nh n nh trên c ch ng th c b ng nghiên c u c a Lubow và Fein⁵. Thông qua v i c o kích c ng t c a m t ng i khi c cho xem các b c nh ch p c nh hi n tr ng v án, h ã phát hi n thành công s ng i bi t v thông tin ph m t i v i t i l 70% và lo i b c s ng i không bi t gì v thông tin ó v i t i l úng tuy t i t i 100%.

Trong th c t , m t s công ty nghiên c u th tr ng ã cho l p t các máy quay tr m o ph n ng c a ng t các khách hàng khi các công ty này ti n hành nghiên c u ph n ng c a h i v i các s n ph m khác nhau. “Nghiên c u ng t ” là tên g i c a ph ng pháp nghiên c u này, trong ó h ti n hành nghiên c u m i t ng quan gi a v i c gi n n ng t c a m t ng i và m c quan tâm c a anh ta khi c kích thích bằng hình nh.

Bên c nh d u h i u c a ô i m t, c ng nên chú ý d u h i u c a ô i môi - th ng s m to h n bình th ng

- khi ai ó có ý ham thích m t i u gì. Gi ng nh ph n ng c a m t a tr khi có ch i m i, c m t và mi ng c a nó u m to có th thu nh n t t c .

VÍ D TH C T M t nhân viên tri n lãm cho ng i nh giá xem m t vài sản ph m, và ây là nh ng gì anh ta quan sát c t ng i nh giá: ánh m t c a ông ta đ ng l i m t sản ph m lâu h n nh ng cái khác. Thêm vào ó, hình ành phóng i máy quay an ninh cho th y ô i m t ông ta m to h n v i ng t ã c gi n n . v y là b t ch p v i c ông ta nói h u nói v n n âu i ch ng n a, ch c ch n là ông ta có h ng thú v i tác ph m h n h n nh ng cái khác.

D u h i u 1: . L i là ô i m t!

Khi s chú ý t p trung vào m t v t/ i u gì ó, m t ng i có th không ph i là thích i u ó nh ng v n s t p trung ý t i nó. ó là ph n ng tìm ki m s ph n h i. i u này c ng úng v i tr ng h p m t ng i không thích, ho c th m chí là s h i m t v t/ i u gì ó/vì khi ó chúng ta nh n th y anh ta có ý th c chú ý cao h n t i k t qu mà nó mang l i.

Ví d , m t ng i s r n có th s r t ho ng s khi th y s xu th i n c a nó; khi ó

tr ỉ hay không.

B n có th g i cho ng i liên l c bên công ty m t email tr ng. N u công ty v n còn mu n b n quay l i, li s tò mò v i u b n nh vi t cho h (ho c v t p tin mà b n ã "quên" không g i kèm) và vi t email tr ỉ b n ngay. Ng c l i, h s l t t email ó.

B n c ng có th áp d ng th thu t này bi t li u m t ng i có ng l c làm vi c gì ó không. u tiên b n a ra cho h m t lí do th c hi n công vi c ó; sau ó quan sát: n u ng i ó ch u u t nhi u công s c h n thì ch ng t anh ta có nhi u h ng thú v i công vi c ó.

VÍ D TH C T Trong m t công ty nh , Denise mu n bi t li u ông nghi p c a mình có mu n chuy n sang phòng ban khác hay không, cô không ngh mình s có m t câu tr ỉ th ng th n n u h i tr c ti p. Vì v y, cô nói: "Tom, tôi nghe nói ang có m t v trí tr ng trong phòng k toán y." D nhiên, anh ta có th chi h i thêm v m c l ng, gi làm vi c.;, n u anh ta tò mò n thu n. Do v y, cô b sung thêm m t s thông tin "câu" anh ta h i thêm. N u Tom có h g thú, anh ta ch c ch n s làm v y. Ngh v y, Denise ti p t c nói thêm: "Nghe nói h c n tuy n m t ng i không quá kh t khe v m t th i gian và có th làm vi c quá gi ." Gi cô chi vi c xem li u anh ta có b i nh th ng l , hay nán l i h i thêm thông tin hay không.

Th thu t 3: Thay i th c t

Lòng t tin c a m t ng i th ng t l ngh ch v i m c quan tâm c a h . Ví d , m t ph n t coi mình là ng i có s c hút s r t t tin v i ngo i hình c a cô ta. Nh ng n u cô ta phát hi n s hi n di n c a i t ng mà cô ang mu n gây n t ng, cô s m t t nhiên và tr nên kém t tin, c n tr ng h n bình th ng. Ho c có anh chàng ã th t nghi p trong vài n m. Khi cu i cùng c ng c m t n i g i i ph ng v n, m c t tin c a anh ta s th p h n là khi anh ta ã có m t công vi c và ây ch là c h i th i vi c mà thôi.

Khi càng quan tâm t i m t v t/vi c/ai ó, tâm trí c a chúng ta s càng t p trung nhi u h n vào vi c gây n t ng và làm cho i t ng ph i chú ý t i chúng ta. *Khi nh n th c b thu h p*, chúng ta s tr nên t p trung quá m c cho m t v n . Và nh v y, *khi c n quan sát m c quan tâm c a m t ng i*, chúng ta chi vi c quan sát qua m c t tin c a ng i ó và ng c l i. Ví d , m t ng i khi nh n c nhi u l i ngh làm vi c s t nhiên nhìn nh n và dành s quan tâm cho m i l i ngh v i m c ngang nhau.

Tuy nhiên, khi m t ng i ã th t nghi p hai n m v i m t ng hóa n trên bàn n, b ng nh n c thông báo t i ph ng v n xin vi c, h n c m nh n c a anh ta s khác. Anh s t p i t p l i các tình hu ng có th x y ra trong bu i ph ng v n, ngh v nó không ng ng nghi, trong u tràn ng p t ng chi ti t và lúc nào c ng lo s mình s tr t ph ng v n, không có c vi c làm. Ng i ó quá quan tâm t i cu c ph ng v n

chỉ vì anh có quá ít sự lựa chọn.

Khi bạn có thể dần dần tập trung nói chuyện về niềm tin mới, hãy áp dụng thứ tự sau: nhận biết mối quan tâm của người khác trước tiên. Đây là tóm tắt các bước chính của chiến lược này. Tiếp theo, chúng ta sẽ cùng phân tích chi tiết từng bước và phân tích một số ví dụ để hiểu cách áp dụng phương pháp này thế nào.

Bước 1: Quan sát ban đầu: Bạn muốn mối quan tâm của ai trong cuộc trò chuyện khi bắt đầu nói hay làm bất kỳ điều gì.

Bước 2: Thay đổi thứ tự: Bạn cung cấp thông tin và làm việc để tin rằng người khác cũng quan tâm đến bạn.

Bước 3: Quan sát phản ứng: Bạn quan sát phản ứng khi nhận được thông tin này của ai trong cuộc trò chuyện. Nếu bạn thấy họ buồn rầu, anh ta rõ ràng có quan tâm thật sự. Tuy nhiên, nếu anh ta không thể nhìn thấy, bạn có thể nghĩ rằng anh ta không gây hứng thú cho anh ta.

Bước 4: Không hài lòng: Tránh việc tiếp tục sai lầm trong trường hợp niềm tin đã xây dựng được ít có hiệu quả và vì thế không thể nhìn thấy bất cứ điều gì trong bước 3, bạn có thể tính “đến khác” và vẽ cho anh ta một lối thoát. Khi ấy nếu anh ta hào hứng, bạn có thể kết luận anh ta có hứng thú nhưng không thể tin là mình sẽ thành công có thể mình muốn.

Bây giờ chúng ta sẽ xem chi tiết từng bước một:

Bước 1: Quan sát ban đầu

Nếu niềm tin tốt về tin ngay trước mắt, có hai kết luận có thể rút ra: (a) anh ta có hứng thú về việc tiếp tục và tin rằng mình sẽ nhận được hiệu quả và (b) anh ta không hề quan tâm thật sự. Tâm lý thì hai rất dễ hiểu vì một khi ai đó đã không quan tâm đến một vấn đề, thì nó có ra sao cũng không hề ảnh hưởng gì đến anh ta, do vậy anh ta tin. Theo đó, chúng ta có thể hiểu rằng khi niềm tin tốt về tin ngay trước mắt, khi nhìn anh ta quan tâm thật sự là rất cao.

Bước 2: Thay đổi thứ tự

Qua quá trình “thay đổi thứ tự”, chúng ta sẽ làm giảm nhận thức về hiệu quả thành công của ai trong cuộc trò chuyện và theo đó đánh giá mối quan tâm của anh ta. Nên nhớ rằng khi mức độ tin cậy càng cao thì niềm tin càng dễ dàng nhận biết thứ tự trước tiên và hiểu rằng việc này là đúng. Bằng cách giảm bớt sự tập trung vào việc “đánh giá” một cách khéo léo, việc này là làm nhiệm vụ phán đoán của anh ta, chúng ta sẽ càng bắt anh ta làm việc ích lợi cho mình hơn.

Khi bạn làm việc để tin có cảm giác khi nhìn thấy thành công của anh ta giảm đi, nếu sự tin cậy của anh ta giảm đi, có nghĩa là sự quan tâm của anh ta trước ban đầu khá cao. Còn nếu anh ta chỉ có vẻ hiểu biết gì thay đổi, có nghĩa là mối quan tâm của anh ta có thể thấp; và bạn phải vẽ nên một viễn cảnh phán đoán tiếp theo để đánh giá.

Bước 3: Quan sát phản ứng

Sau khi đã tiến hành Bước 2, bạn chỉ cần nhận ra niềm tin tìm kiếm điều hiểu của sự tin tưởng về niềm tin và nhìn thấy niềm tin trong tâm lý của anh ta. Một niềm tin khi muốn tìm hiểu điều gì đó như người khác mình không thể làm việc duy trì trạng thái

nhân thức bố cục. Đây là các dấu hiệu nhân biệt của hai trạng thái mất tin và tình thần kém:

- > Người mất tin sẽ có các dấu hiệu: mất khả năng tập trung, lơ lửng, có biểu hiện đáng ngờ không tho mái.
- > Người rơi vào trạng thái tinh thần kém sẽ có các dấu hiệu: giận dỗi, cằn nhằn, dằn lòng, cau có, khó chịu, hiu lìm, nói năng thi u suy nghĩ và không chú ý thông tin.

Bối cảnh 4: Không hạnh phúc

Hoàn cảnh nào sẽ khiến bạn mất ngủ khi dù rất quan tâm tới vấn đề nói thì những vấn đề hiện tại dường như khi cần thì lại không thể thu hút? Câu trả lời là *khỉ người ở ngay trước mắt nhưng mình không có cách nào để xử lý*.

Mất ngủ khi đã tin rằng anh ta không có cách nào để xử lý thì sẽ không tin, bất chấp vì ngoài anh ta có thể hiện thì nào thì chính anh ta đã tự gây ra vấn đề cho chính mình và chúng ta phải làm gì để anh ta nhận ra điều này.

Ví dụ, một học sinh trung học M nhận toàn điểm và đạt 600 điểm SAT sẽ không lo lắng gì khi nộp đơn vào trường Harvard. Trong trường hợp này, học sinh đã bắt đầu nghĩ về mình không có cách nào để xử lý, nên không thể hiện dấu hiệu lo lắng hay bất an nào. Để tránh ảnh hưởng tiêu cực của việc này, chúng ta cần chỉ ra cách để xử lý tình huống thành công. Nếu bạn nghĩ mất ngủ thì tuy nhiên anh ta không bận tâm thì nên tập trung vào việc giải quyết vấn đề liên quan tới tình hình xem thái độ của anh ta có gì khác không.

Giờ thì chúng ta hãy phân tích các bối cảnh trong ví dụ để tìm ra nguyên nhân xem thì thu thập này áp dụng thì nào.

VÍ DỤ THỰC TẾ Một người bán hàng mua sắm đồ suy nghĩ của khách hàng. Nhưng khách hàng bình thường khác, người khách hàng đó có vẻ khá quan tâm. Người bán mua sắm bất chấp chính họ. Ưu tiên anh ta cần là nhận được thông tin làm nhiệm vụ nhân thức của người mua và xem mức độ quan tâm của người đó tới việc này hay gì đó. Anh ta có thể nói một câu như: "Thưa ông Smith, ông nên biết rằng việc này rất quan trọng, các vấn đề tài chính gần đây làm cho vị trí của ông rất quan trọng của ông Smith. Nếu ông ta tập trung không quan tâm, có lẽ ông ta không nghĩ mình có khả năng trả lời những vấn đề này. Còn nếu ông ta tập trung khó chịu thì có lẽ ông ta quan tâm và tin rằng mình có thể chỉ ra cho anh ta mà ông ta đã tính toán rồi."

Giờ thì người bán dùng hình thức thay đổi thể thức cùng (chỉ ra khả năng ông ta vẫn có thể vay tiền trong khi đang chi trả cho phép). Nếu bên bán vẫn không nhận thấy có sự thay đổi gì khách hàng, có thể khách hàng đó là do ông này sẵn sàng chấp nhận bất cứ điều gì, hoặc là ông ta không hề tin rằng mình sẽ thể hiện được điều gì.

Nghĩa là, người bán hàng thông báo với ông Smith rằng anh ta có khả năng làm việc cho ông mà không cần tiền. Nếu khách hàng bắt đầu hỏi thêm hoặc trở nên hào hứng, sôi nổi hơn, người bán có thể an tâm rằng ngôi

nhà gi ấy ã tr nên "trong t m v i" c a ng i mua. Nh ng i u kho n ban u khi n ng i khách hàng ngh r ng mình khó có kh n ng t c th mình mu n, i u này gi i thích cho vi c ban u ông ta th c s quán tâm nhi u n c n nhà nh ng l i ít t tin r ng mình có th mua nó.

ng minh
hay k phá ho i:
Th c ra h ang
phía nào?

“Tha th cho k thù bao gi c ng d h n tha th cho bè b n.”

William Blake (1 757 - 1 827)

Li u ng i ó ang ng h hay âm lén sau l ng b n? N u nghi ng m t ng i có v nh ang ng h b n, song th c ra l i là ng i làm h ng nh ng n l c c a b n, nh ng chi n l c này s vô cùng h u đ ng trong vi c phát hi n ra chân t ng s vi c.

Th thu t 1: Tôi có th giúp gì cho b n?

Th thu t này c áp d ng d a trên m t nguyên lý vô cùng n gi n và quen thu c: m t ng i th c s mu n giúp s vui lòng làm i u mà ng i ó cho là có ích, còn m t ng i có ý khác thì chi mu n *t o n t ng* là mình mu n giúp, ch th c s h không ngh v y. Nh ng ng i này bi t r ng h s c ánh giá t t h n n u h t ra mu n giúp và vì v y h th ng khá tính ý trong vi c “ ánh h i” xem i t ng có ang dò xét thái c a h hay không.

bi t c ý th t s c a m t ng i, b n nên làm sao khi n ng i ó không nghi ng là b n ang dò xét h - t ó h s tho i mái hành ng mà không ph i dè ch ng - vì n u ng i ó không ph i th c lòng i t t v i b n, h s c tránh nh ng “b y” do b n gi ng ra.

Gi s có m t c nh sát ang th m v n m t tên t i ph m trong tr i giam. Ng i th m v n thông báo rằng i t ng tình nghi s ph i tr i qua m t bài ki m tra nh xác nh s thành th t c a h n. m b o tính hi u qu c a bài ki m tra, h n s ph i gi mình tr ng thái tho i mái nh t; n u không bài ki m tra s b vô hi u.

Và ây là nguyên t c tâm lý c áp d ng trong ví d này: tên t i ph m ngh r ng k t qu c a bài ki m tra này ph thu c hoàn toàn vào m c h p tác c a h n. Vì v y, n u h n có th làm b t k i u gì ch ng t mình h p tác - trong tr ng h p này c yêu c u r là gi bình t nh - thì h n ch ng minh c là mình vô t i. Ng c l i, n u h n c tình làm h ng tính hi u qu c a bài ki m tra thì chúng ta k t lu n h n không có tinh th n h p tác. D i ây là ví d c th h n:

VÍ D TH C T Ng i c nh sát m i i t ng tình nghi ng i xu ng và nói: " c r i, John, tôi ngh chúng ta có th gi i quy t vi c này nhanh thôi. Tôi s cho anh làm m t bài ki m tra ng n, chi m t v i phút. t hi u qu cao nh t, ngh anh gi bình t nh và tho i mái m c cao nh t. N u kh ng, bài ki m tra s không th c hi n c Anh nên hít sâu và không di chuy n linh tinh trong vài phút t i, nh th chúng ta s có k t qu chính xác khi tien hành bài ki m tra. Neu anh có d u hi u b n ch n hay ng ngu y không yên thì bài ki m tra s không c th c hi n va k t qua s không dùng c"

Sau ó, ng i th m v n t ng t b g i ra ngoài và b l i tên t i ph m trong phòng, lúc này v n ang c theo d i mà h n không h bi t “C h i t xu t” này qu th c quá tuy t v i cho m t tên t i ph m n u h n mu n b qua bài ki m tra. N u v n ng i nguyên trên gh và c g ng gi bình t nh, th hi n mong mu n bài ki m tra c t i n hành, ch ng t ng i này vô t i. Còn n u anh ta ng ngu y hay có nh ng hành vi t ng t thì kh n ng ph m t i c a anh ta là r t cao. C n l u ý r ng k ph m t i s

mu n tránh b phát hi n c ch ng nào hay ch ng ó, còn ng i vô t i s mu n bài ki m tra c chính xác t i a.

B ng cách ánh giá m c h p tác - hay nói cách khác là m c bình t nh c a i t ng - b n có th phân bi t c ng i ó vô t i hay ph m t i m t cách nhanh chóng v i chính xác cao. Sau ây là m t ví d khác:

VÍ D TH C T Cathy ang c g ng thuy t ph c hàng xóm ký vào t n v n ng cho phép cô c treo trang trí cho k nghi t i các khu v c công c ng nh quanh khu cô s ng. Khi ti p xúc v i hàng xóm, h u nh ai c ng khi n Cathy có c m giác là h ng h ý t ng c a cô và s giúp cô ký tên vào t v n ng ó, th nh ng bên qu n lý th trân nói v i cô r ng có m t s ng i ã phàn nàn - do ó cô nghi ng m t trong s nh ng ng i hàng xóm ã không nói th t lòng mình, ó là gia ình Foley. bi t cchân t ng s vi c, Cathy ã g c a và hoi ng i hàng xóm ó th này: " y là t n c n c ký. Tôi có vi c ph i i bây gi , nên n u có th mong ông bà h y t n này ngoài c a ra vào nhà tôi tr c 4 gi 15 phút, tr c gi ó thì tôi có th n p n úng h n."

Ch khi h ã ngý, Cathy chi vi c quan sát nh ng gì s x y ra ti p theo. N u h "quên b ng-nó" ho c b or ng "t n b m t" thì r ràng h không ng h cô. N u h a ra lý do phù h p cho vi c không nên treo trang trí trên ng ph thì có l h không ph i nh ng ng i ph n i gay g t nh t. Còn n u h l i t n theo yêu c u c a cô tr c gi h n thì d nhiên h ng h ý t ng c a cô.

Th thu t 2: Trao i thông tin t do

Ng i có thành ý v i b n ch c ch n s là ng i luôn mu n thông tin trao i gi a hai phía là chính xác. Khi ng i ó bi t i u mà b n bi t và ng c l i, anh ta s trong i u ki n tốt nh t giúp b n. l iynhiên, n u anh ta không màng t i vi c b n có ch c chân n m c m i thông tin c n thi t hay không thì b n có th hi u r ng anh ta không hoàn toàn, ho c th m chí chi m t ph n nào, mu n giúp b n và có th s " âm" sau l ng b n.

VÍ D TH C T M t ng nghi p nói v i b n r ng cô mu n giúp b n chu n b cu c h p v i m t khách hàng. B n không ch c ng c c a cô ta là gì nên mu n th b ng cách a ra m t s thông tin mà cô ta bi t ch c ch n là không úng xem li u cô ta có nh c b n hay không. B n có th nói th này: "Nancy, khách hàng l n này c a chúng ta mu n có m t ch ng trình v a nghiêm túc v a có ôi chút gây c i. H r t thích cái l n tr c chúng ta ã làm cho h vào n m ngoái, t ngh l n này chúng ta c ng có th ti n hành m t cái t ng t th ."

Th c ra b n bi t ch c r ng ng i khách hàng này không thích ch ng trình

lên trình và Nancy cũng biết điều đó.

Vì vậy, nếu cô ta không nói ra, nghĩa là cô ta không thể lòng muốn giúp bạn.

Loại này, khi muốn kiểm tra một người có thể lòng nghe bạn không, hãy đưa ra một chi tiết sai - chi tiết mà người đó chắc chắn biết mà mình là nó sai và có thể gây hại cho bạn - xem liệu họ có sửa sai cho bạn không nhé.

Thủ thuật 3: Nghe nhĩ tâm

Áp dụng thủ thuật này, bạn có thể xác định thành thật của một người dựa vào một cuộc phỏng vấn trong những hoàn cảnh nhất định. Về mặt này chỉ là *nghe không thành thật thì luôn giả* là họ sẵn sàng nghe, nên bạn cần áp dụng một tâm lý khéo léo một chút. Một tâm lý này là: bạn muốn yêu cầu họ nói ra những điều mà họ không gây tổn hại tới bản thân họ, sau đó lắng nghe về nó bằng cách tìm kiếm những chi tiết của anh ta vào những chi tiết. Thủ thuật này cần được tiến hành qua hai bước.

VÍ DỤ THỰC TẾ Giacobbe là một cảnh sát đang cố gắng thuyết phục một người nhàn làm nhân chứng trong một vụ án. Bạn đã tiếp cận người mà bạn đoán chắc đã trông thấy chính xác hành vi phạm tội. Nếu bạn hỏi trực tiếp rằng "ông có nhìn thấy gì không?", người đó hoàn toàn có quyền trả lời "Không và biết, và bạn sẽ chẳng có chuyện gì nào tiếp tục vụ án của mình. Bạn không thể biết liệu ông ta có đúng là đã trông thấy và không muốn hợp tác với ông ta đang nói đúng sự thật hay không.

Do vậy, tốt nhất bạn nên bắt đầu bằng cách hỏi một câu hoàn toàn chung chung liên quan và lưu ý từ bất kỳ biểu hiện nào cho thấy có sự *biến chuyển trong thái độ* và ghi nhận nói của họ. Bạn có thể hỏi: "ông có sẵn lòng nói mái khu vực này không?" hoặc "ông đã lên đây chưa?". Bạn thấy, các câu hỏi kiểu này không làm cho người đi nói có cảm giác bị đe dọa. Một khi đã lôi kéo họ vào cuộc chuyện trò, bạn hãy thay đổi chủ đề và đưa ra câu hỏi quan trọng như: "Thì ông có trông thấy chuyện đó không?". Nếu họ tiếp tục không trả lời và xoay lưng đi, bạn có thể hiểu đó là một nhân chứng bất hợp tác, ông ta quyết định đã trông thấy chuyện xảy ra nhưng không muốn dính vào rắc rối.

Còn nếu ông ta trả lời không thấy và tiếp tục cuộc trò chuyện, chứng tỏ là người có thành ý và thực sự muốn giúp bạn. Dĩ nhiên trong trường hợp này, nếu có điều gì ông ta nhớ ra đã nhìn thấy gì đó thì ông ta sẽ sẵn sàng giúp bạn. Hãy xem tiếp ví dụ dưới đây nhé:

VÍ DỤ THỰC TẾ Một vị giám đốc tin rằng một trong ba nhân viên nhà máy đã vào kho hàng để xem trữ lượng sản phẩm hàng mà không được sự cho phép của ban giám đốc Bà thông báo tức khắc rằng: "Một phần

hình nh của tên tr m ã c ghi l i b ng máy quay trong kho (th c t không có chuy n này, ây ch là cái c th m v n c c ba), và t ó xác nh c áo khoác của ng i này không ính logo công ty. Các anh có th mang áo khoác của mình t i v n phòng c a tôi c không?"

Gi thì c ba ng i b -tình nghi có l s u a ra c chỉ c áo khoác có ính logo công ty. Tuy nhiên, m u ch t của v n không ph i chuy n có th u'ra "b ng ch ng" ch ng minh mình vô t i b ng cái áo khoác không m t l go công ty - vì trên th c t *làm gì có áo khoác nào nh v y.*

Sau ó, bài ki m tra t ng t thay i: khi m i ng i mang t i v n phòng v giám c kia áo khoác của h (ã có logo công ty), bà chuy n h ng nh sau: "Tôi có chút nh m l n, th c ra máy quay quay c hình nh logo công ty trên áo, nh ng vì hình nh quá m nên chúng tôi

không nh n ra ngay t u. V y nên gi h mu n i l i, ki m tra xem áo cac anh c dau v t nào c a "b i trong kho" không - các anh c th l i áo khoác c a mình ây ho c a l i cho tôi vào cu i gi làm ngày hôm nay."

Gi thì ng i giám c ã tóm c tên tr m b i vì ng i vô t i s muon l i áo ngay e ch ng minh s trông s ch a mình, còn k ph m t i thì chỉ mu n ph i s ch m i d u v t l i trên áo (c l s vi n m t c nào vô cùng khiến c ng cho vi c c n chút th i gian m i a l i cho ng i giám c c) tr c khi n p l i cho ng i ta ki m tra.

B n th y y, n u ban u ng i giám c yêu c u ba ng i n p l i áo ki m tra, thì ch c ch n bà s không th bi t c ai là ng i mu n r s ch m i d u v t trên áo và ai s n sàng l i mà không c n "b ng ch ng gi m o." B ng cách t ng t thông báo h ng gi i quy t m i, khi ã có trong tay nh ng t m áo khoác, bà c th ch c ch n r ng ai có thi n chí h p tác, ai không.

Th thu t 4: ánh giá qua s u nhân t

Trong cu n sách là “ khi n ng i khác làm theo ý mình”¹, tôi khám phá ra ý t ng này ch bng m t bài ki m tra r t n gi n. Nói chung, khi mu n bi t m t ng i có ph i là b n t t th c s không, b n h y th ánh giá theo các tiêu chí sau ây:

S quan tâm: M t tiêu chí quan tr ng trong vi c ánh giá m t ng i b n là d a vào m c quan tâm c a ng i ó t i cu c s ng c a b n. H y nói v i h v

1 D. 3. Lieberman (2000), Get anyone to do anything, New York, NY: St. Martin's.

m t i u th t c bi t, có ngh a l n trong cu c s ng c a b n và xem li u cô ta có liên l c l i v i b n ti p t c tìm hi u v nó hay không. N u cô ta không làm v y, h y th ch ng liên l c r i xem th cô ta có nh c t i nó chút nào không. N u cô ta v n không nh c chút nào, h y th nói gì ó g i nh t i chuy n này xem li u cô ta th m chí có thềm nh t i l n nói chuy n tr c c a hai ng i hay không.

Lòng trung thành: Th ti t l bí m t c a m t ng i th ba (là b n c a c hai ng i) v i i t ng và xem li u chuy n này có t i tai ch nhân c a nó không. M t ng i b n th c s nên là ng i bi t tôn tr ng nh ng giá tr c a ni m tin trong m i quan h v i ng i khác. Tr c khi làm i u này, h y ch c ch n là ng i b n kia c a b n cho phép b n nói ra bí m t c a cô y.

Ni m t hào: Nh r ng b t c ai c ng có th ng viên b n b i b n thân h khi làm v y c ng c m th y khá h n. Nh ng ai s là ng i chia s ni m vui v i b n khi b n t c thành công? Câu tr l i là nh ng ng i b n không em lòng ghen t v i b n. M t ng i b n th c s là ng i s t hào, ch không ghen t v i thành công c a b n. R t nhi u ng i s n sàng “ ng viên” b n khi m i chuy n không thu n l i, ng c l i khi m i chuy n xuôi chèo mát mái thì không ph i ai c ng s n s ng chúc m ng b n.

Lòng trung th c: M t ng i b n úng ngh a có th nói ra i u mà b n không mu n nghe, vì i u ó có l i cho b n nên ng i ó s n sàng ch p nh n n u b n có khó ch u v i cô y. Có ng i b n nào s n sàng nói ra i u t t cho b n, trong khi v n bi t i u ó có th khi n b n không thích h n a?

S tôn tr ng: H y th “nh m i” b n mình bâng cách nói r ng b n ang có chuy n này r t hay ho, nh ng không mu n nói chi ti t vào lúc này, xem cô ta có mu n ép b n nói ra không. ây b n c n phân bi t gi a s quan tâm và hi u k . N u cô ta ch n thu n “mu n bi t”, cô ta s chi quan tâm t i câu chuy n mà không th c s quan tâm t i b n. Còn m t ng i b n th c s s tôn tr ng ý mu n c a b n và cho b n th i gian - vào lúc ó. Sau ó, cô ta có th thi tho ng l i kh i ra chuy n vì b n thân cô quan tâm t i b n và không mu n đ n ép b n ph i nói ra n u b n ã không mu n th .

L u ý là trong phép th này, b n nên s d ng “bí m t” ki u tích c c ch ng nên l y m t chuy n có th khi n b n bè lo l ng, vì h quan tâm t i b n nên s mu n bi t ngay lúc ó, làm cho phép th thi u s chính xác. N u là ng i ngh cho b n bè, b n không nên “th ” h theo cách này.

c hy sinh: Li u ng i ó có s n sàng t b i u gì ó vì l i ích c a b n không? Li u cô y có s n sàng hy sinh l i ích chính mình b n c h nh phúc? Ai s quy t nh chuy n hai ng i cùng làm? “Thỏa hi p” có trong t i n c a cô y không? H y nh r ng trong khi ch i bài poker, m t khi th bài ang gi m mà b n l i trong th i ch v i nh ng ng i ch i khác, h s b ng m i giá giành gi t vì l i ích c a riêng mình. H y tinh táo nh n bi t li u b n c a mình có nh “ ng cam c ng kh ” v i b n hay chỉ mu n b o v b n thân và l i ích riêng c a cô ta.

Khi áp d ng th thu t này trong th c t , h y nh r ng vào nh ng th i i m khác nhau, ai c ng có th chìm m trong th gi i riêng c a mình mà không th ngh t i ng i khác, trong khi chúng ta th c s quan tâm t i h . Vì v y, chúng ta không th ánh giá m t ng i chi đ a vào cái nhìn phi n di n m t chi u hay m t khía c nh tính cách, mà c n ánh giá qua m t quá trình dài và toàn di n.

Th thu t 5: Bán hàng i h giá¹

Áp d ng th thu t này, b n bi u hi n s nghi ng c a mình r ng i t ng th c s không ph i ang ng h b n, sau ó dò xét thái c a h . N u là ng i có ý t t, ch c ch n sau khi b nghi ng là không th t lòng, h s có c m giác bu n b , khó ch u ho c ít nh t là c ng có nghi v n v s hoài nghi oan u ng c a b n. Còn n u ó là ng i có ý ch c phá b n, ch c ch n cô ta s mu n i ch và sau ó có s thay òi trong cách x s - t t v i b n h n - sau khi ã b b n nghi ng .

M u ch t ây không ph i vi c ánh giá thái c a i t ng khi v n c c p t i, vì có th ó

1 Nguyên v n: "The Big Sell", ám chi m t ng l bán hàng khl không còn hy v ng gi vi c bán hàng có lẽ thi ch p nh n bán hàng h glá y c hàng dl. đây tác gl l i d ng cách nói này ám chi vi c chúng ta không còn cách nào khác ành dung cách CU I là kích ng i t ng, nói th ng ra nh ng nghi ng c a chúng ta th m dò pli n ng th t s c a h .

là ng i r t gi i ánh l c h ng sau khi ã th hi n s nghi ng , b n ph i nh n bi t c li u cô ta có bi u hi n hài lòng khi ã "ch i" c b n không, hay cô ta bu n phi n vì ã b b n nghi ng . i u quan tr ng nh t ây là ph i khi n i t ng tin r ng b n hoàn toàn ch p nh n nh ng i u cô ta nói m t cách tuy t i - không có *nêu*, và, *nh ng*, *ch ng* - cô ta tin r ng mình không c n ch i x u b n m t l n nào n a, trong tr ng h p cô ta có bi u hi n v n r t b c mình.

VÍ D TH CT B n ang nghi ng m t ng nghi p có ý x u sau l ng b n và b n nói ra s nghi ng c a mình theo m t cách n gi n, không ánh ng h , ch ng h n: "Helen, có ng i nói l i v i mình là c u ã nói t t cho Denise mà không ng gì n ng góp c a mình trong nh m y nhé." Sau , b qua m i l i nói có cánh c a i t ng; b n chi c n c i và ch p nh n ph n h i c a cô ta; l u ý xem cô ta có liên t c h i l i b n "t i sao" và "th nào mà b n l i có th ngh cô ấy có th làm th , hay cô ta s linh i ra m t ch khác. N u là ng i mu n giúp b n, cô ta ch c ch n s mu n làm r m i chuy n. Con n u là ng i có ý x u, Helen s chi mu n k t thúc cu c nói chuy n c a hai ng i càng nhanh càng t t

TI PC N NHANH M t ng i khi mu n chi m c lòng tin hay gây nh h ng v i ng i khác s mu n th hi n mình là m t ng i " y thành ý". D nhiên, ó có th chi n gi n là m t ng i t t tính, nh ng b n c ng nên t v n b n thân xem "T i sao ng i l i t t v i mình nh th ?" ây hoàn toàn không ph i là bi u hi n c a s a nghi mà chỉ là t nh c nh b n thân r ng trên i này ai làm gì c ng có m c ích, chỉ có i u m t s là m c ích t t, còn m t s là m c ích x u mà thôi. Trong tr ng h p m t ng i mà b n không bi t r l i i t t v i b n, trong khi b n thân anh ta c ng

không tho i mái l m, thì có l anh ta ang mu n m t i u gì ó b n và s n sàng tác ng t i b n.

Nh ng d u hi u c m xúc d làm nhi u suy ngh

Khi xúc ng m nh v m t v n nào ó, chúng ta th ng không tinh táo nh n ra logic ng sau nó. H n 2.000 n m tr c, nhà tri t h c n i ti ng Aristotle ã nói v nh h ng c a c m xúc v i lý trí c a con ng i nh sau: “D i s tác ng m nh m c a xúc c m, chúng ta s d dàng b ánh l a. K hèn nhất s d b tác ng b i n i s h i, ng i ang yêu s d b t n th ng b i tình c m; cùng m t i t ng nh ng k hèn nhất có th l m t ng ó là k thù, còn ng i ang yêu l i ngh ó là ng i mà mình yêu th ng.”

Ai c ng có nh ng tr ng thái c m xúc khác nhau, có th do c nguyên nhân ch quan ho c khách quan, ho c ôi khi do c hai y u t này tác ng. M t s tr ng thái c m xúc có th gây nh h ng m nh lên chúng ta nh c m giác t i l i, b h m d a, b ng n lòng t tr ng, s h i, tò mò hay c m giác mu n chi m c tình c m c a i ph ng. Khi r i vào b t k m t tr ng thái nào nh trên, lý trí c a b n u có th d dàng b phân tán. Vì v y, ng i nào l i d ng y b n vào nh ng tr ng thái này, khi n suy ngh c a b n không r ràng thì u là ng i có ý mu n chi ph i, i u khi n b n. M c ích c a h là làm nhi u suy ngh c a b n, khi n b n không th nhìn th y s th t mà chi th y i u gì h mu n cho b n th y mà thôi. D i đây là m t s ví d i n hình cho v i c l i d ng c m xúc chi ph i ng i khác

VÍ D TH C T Khiên ng i khác có c m giác t i l i: "Sao c u l i nói th ? C u làm t bu n quá, sao l i không tin t ng t . C u không còn là ng i mà t v n b i t n a."

Gây c m giác s h i: "Bi t không, c u có th s m t t t c vì v này. Tôi không ngh làm th này s khi n s p c u vui âu. Hy v ng là c u b i t mình ang làm gì. Làm th này chi t khó làm v sau thôi. Cân nh c k i n u không c u s làm h ng m i chuy n y."

Nói khích t i lòng t tr ng: "Mình b i t c u là ngu i thông minh mà. Mình không bao gi làm gì mà không h i ý k i n c u, mình lúc nào c ng ngh t i c u u tiên."

Kh i g i s tò mò: "C u chi s ng c m t l n trong i thôi. Th i xem th nào. R i sau không ph i h i t i c, s r t vui y, m t chuy n phiêu l u i."

C m giác mu n chi m c tình c m c a i ph ng: "Em c ngh anh s ch i tho i mái ch , nh t t c m i ng i ây. L n t i anh không i cùng v i b n em thì th t bu n"; ho c "N u yêu anh, em không cân ph i hoài nghi anh. Trái tim anh chi có mình em, em b i t là anh có bao gi nói d i em âu."

H y nh r ng b n c n quan sát và l ng nghe không chi l i nói c a h , quan tr ng h n là thông i p mà nh ng l i nói ó truy n t i. Chính nh ng thông i p này s nói cho b n b i t l i u h có ý che m t b n khi n b n làm theo ý h không. M i khi b

cảm xúc chi phối lý trí, tất nhiên họ là bầy thú mà nghĩ rằng cảm giác của mình và nhìn thẳng vào thực tế trước mắt, chúng trốn tránh trong nội tâm của mình.

TIP C N NHANH Trong cuốn sách "Sống không có lý trí" (*Living without conscience*) xuất bản năm 1999, Robert Hare đã cảnh báo chúng ta không nên bị những hình ảnh "biểu hiện liên quan" của con người - như mặt nạ cười, những lời hứa, những mưu chước - lừa dối hay những món quà - tất cả đều có thể khiến bạn mất cảnh giác trước những kẻ xấu. "Bất kể biểu hiện nào trong số này," ông viết, "đều có thể ẩn chứa những mảnh khóc vô cùng khéo léo, sẵn sàng phân tán và làm bạn không thể nhận ra ý thức của nó." Hãy quan sát sự việc bằng con mắt khách quan nhất có thể, bằng cách nhìn thẳng vào chuyện đang xảy ra chứ đừng nghe những lời thiên hạ thu tai.

c v c m xúc:
Có ph i b n ang
nói chuy n v i
m t ng i ôn hòa
hay không?

“ Bình th ng ó là m t ng i m t trí, song trong nh ng lúc t nh tảo anh ta
c ng là m t gã ng c.”

Heinrich Heine (1797-1856)

Chức năng qua quan sát thông thường học đi mất ba phút trò chuyện, bạn có thể biết nó có phải là có những dấu hiệu bất thường hay không. Hãy chỉ một số thông tin phong trong việc chọn những bạn biết về cân tim kiem và về cân hi

- tìm kiếm thông tin về mai mối, cho thông tin gì hay những nghi ngờ của bạn -
bỏ vào bạn thân và những người bạn khác.

Hiểu quá trình đánh giá trạng thái cân bằng tâm lý, chúng ta sẽ biết tìm hiểu các yếu tố trong mối liên hệ, những yếu tố quyết định cảm xúc của chúng ta, đó là một quá trình phân tích tâm lý chung chung thành những dấu hiệu của bệnh tật, để những bạn biết, giúp chúng ta tránh những vấn đề tâm lý trong những hàng ngày.

Điều gì khi bạn tìm kiếm nên "bình thường" hay "không bình thường"?

Trong mối liên hệ chúng ta có ba nhân tố cùng tồn tại, bình thường tách biệt nhau, đôi khi chúng chéo, trái ngược nhau, đó là: tâm hồn (lòng tâm), bạn ngã (cái tôi) và cảm thức. Tâm hồn tìm cách làm việc đúng đắn, bạn ngã (mối liên hệ tâm hồn với cảm thức) thì muốn trốn tránh, còn cảm thức chỉ muốn thoát khỏi tất cả những lý luận lãng mạn này.

Cảm thức chúng ta chỉ muốn làm gì dễ dàng và thoải mái nhất. Ví dụ nhìn hình ảnh vì cảm giác do làm theo ý thích là vì cảm giác quá nhiều hay quá nhiều - theo đó có thể hiểu rằng khi bạn hành động theo cảm thức mạch lạc, chúng ta chỉ muốn/không muốn làm việc gì đó vì cảm thức của bạn mà thôi.

Ví dụ về hành động vì bạn ngã như việc bạn đi kiem chỉ không bắt buộc bạn phải làm gì. Về bạn chột, việc mua xe này của bạn chỉ là hành động của bạn thì hiển nhiên và ngược lại khác. Khi hành động theo bạn ngã, chúng ta thường làm những việc của bạn sao ảnh hưởng hình ảnh bạn thân, khi những bạn khác nghĩ về mình, chỉ không phải những việc của bạn mà chúng ta cho là đúng.

Cuối cùng, khi hành động vì lòng tâm, chúng ta sẽ làm việc mà chúng ta cho là đúng, bất chấp vì cảm thức chúng ta cảm thấy thế nào khi làm việc đó.

Tóm lại, cảm thức chỉ muốn làm cái mà nó thích làm, bạn ngã muốn làm việc mà làm nó cảm thấy nhàn tẻ, còn lòng tâm chỉ muốn làm việc đúng đắn. Khi nghe báo thức reo vào buổi sáng, cả ba nhân tố này sẽ cùng nhau tranh giành bạn thân chúng ta. Nếu chúng ta nắm tay tất nút báo thức, bạn có đoán nhân tố nào sẽ vượt lên hai cái còn lại không?

Sự thoải mái thực sự không phải là việc có thể làm việc mà chúng ta thích làm, mà là có thể làm việc mà chúng ta thực sự muốn làm, bất chấp vì cảm thức chúng ta có thích làm hay là không.

TI P CÂN NHANH Gi s b?n an_9 n kiên9 và t nhiên r t thềm n sô-cô-la. B n c g ng u tranh ch ng l i ham mu n này, nh ng r i b n không th c ng l i và ã

n m t ít B n có th nói r ng mình tho i mái không? Khi b n thích n, b n ã n. ây là s t do hay bó bu c? Sau khi làm nh v y, c m giác c a b n ra sao? B n có c m giác th nào v b n thân n u b n c ng l i c s thềm an ó?

Khi v t qua c nh ng cảm d và kháng c c chúng, t c là chúng ta ã tr i qua quá trình t ki m ch b n thân. Ch khi *có th hành ng vì trách nhi m*, chúng ta m i có c s t tôn tr ng b n thân, t c là lòng t tr ng. *Lòng t tr ng và kh nâng t kêm ch* có m i quan h t ng quan qua l i l n nhau. N u chúng ta không th ki m ch mà làm m t i u ch th a m n s hài lòng nh t th i hay ch làm sao c t b o v và ánh bóng hình nh c a b n thân thì chúng ta s nhanh chóng c m th y t i t . Khi ó, chúng ta s ch s ng vì nh ng c n b c ng khó ki m soát và l thu c vào s ánh giá c a ng i khác duy trì b n ngã c a mình.

Khi n u ng quá m c, t chúng ta c ng c m th y b c mình, khó ch u v i b n thân. Xét v khía c nh sâu h n, thông th ng khi tr ng thái vô th c, chúng ta làm i u gì ó c t “th hi n” thì chúng ta ch ng có c m giác gì c . Khi hành ng nh v y t c là chúng ta ã b qua i u chúng ta th c s mu n - i u chúng tị nên làm - chi vì m c ích ánh bóng hình nh c a b n thân.

M t ng i khi ã r i vào tr ng thái nh v y th ng r t d cấu g t và t c gi n khi m i chuy n không c nh ý mu n. H không bao gi th a m n v i cu c s ng c a mình, luôn ngh mình thi u sót so v i ng i khác, và gi ng nh m t v t ký sinh, bám víu vào b t k th gì có th t n t i - nh m t l i khen xã giao, quy n l c, quy n ki m soát, th m chí c n i s h i

- khi h t th này thì l i bám vào th khác, lúc nào c ng làm v y và hi m khi ng n c mình không làm nh th . H lúc nào c ng ch nhìn th y nh ng thi u sót c a b n thân, nh ng i u h cho là còn thi u tr thành m t ng i hoàn h o. Nh ng ng i nh v y luôn luôn tìm ki m i u mình còn thi u vì không bao gi th a m n v i b n thân: h s không bao gi có c h nh phúc.

Nh ng ng i lúc nào c ng b ám nh b i b n thân luôn có nh ng suy ngh v mong mu n; c n b c ng và thôi thúc nhi u khi ch trong phút ch c và không ph i th c s là i u h mong mu n. Nh ng khi m t mình, ch m d t c suy ngh “không th ch p nh n c b n thân” lúc nào c ng giày vò tâm h n mình, h s b t ch p t c làm m i th hòng giúp tâm tr ng tho i mái h n.

Cái vòng lu n qu n này s khi n ng i ó càng ngày càng t i. Vì m t khi không th a m n v i b n thân, ng i ta th ng có xu h ng tìm cách kh a l p b ng nh ng thú vui nh t th i, kéo theo ó là vi c không th kháng l i tr c nh ng c n b c ng c a chính mình. Nh ng thú vui nh t th i có th khi n ng i ta t m quên i n i m c c m hay bu n chán c a mình, nh ng sau ó l i khi n h r i vào m t t tr m c m m i. r i càng ngày h càng r i vào n i bu n chán không l i thoát.

Khi chúng ta không yêu thích chính b n thân mình, thay vì vi c làm sao mình t t h n, chúng ta l i t hành h mình b ng nh ng th t ng ch ng nh có th giúp mình vui lên, nh vi c n u ng vô ; u ng r u hay l m d ng các lo i thu c, nghi n ng p... và vô vàn các hình th c tiêu khi n khác khi n chúng ta càng lúc càng xa r i

cuộc sống. Chúng ta nên tập trung làm những việc là một cách khải pháp, giúp chúng ta có thể yêu thích chính mình nhiều hơn, nên tập trung khi cần chúng ta đánh mất bản thân mình nhiều hơn. Chúng ta không tập trung vào bản thân giúp mình tốt lên mà lại tập trung ảnh hưởng bản thân những người khác không đáng có.

TI P C N NHANH Bạn đã bao giờ nói chuyện với những người mà bạn không thích hay chưa? Có bao giờ bạn bỏ ra một giờ hoặc thậm chí một ngày với một người lúc nào cần khi bạn cần, nhưng bạn lại phải làm ra vẻ lịch sự, tôn trọng họ? Tất cả những gì bạn cần là khi cần chúng ta không thoải mái. Điều gì xảy ra nếu bạn phải sống với một người như thế... và người đó chính là bạn? Dù có làm gì để duy trì hoặc bản thân, rồi bạn cần sự phê phán những người khác về việc tập trung tình thần.

Một người lúc nào cần bạn cảm thấy bản thân không yêu thích chính bản thân anh ta, vì thực cuộc sống của anh ta không có chuyện gì là đáng kể. Sống mà gì cũng phải phê phán người khác và phê phán cho một ông chủ mà anh ta không thích; thậm chí một vì chính những người khác khi anh ta cần cần và buồn chán. Không xét tới trọng họ phải là người mà bạn có tình cảm hay lòng kính trọng, nếu là bạn, bạn có muốn làm việc để quý trọng, hay tập trung cho một kiểu sống, khó khăn và bất công về việc không? Câu trả lời là bạn có thể sống khi nh nh lao vào những thú vui vô vị, chìm đắm trong những trò tiêu khiển, hoặc bạn thậm chí còn giúp anh ta tìm ra những gì sống - chết vì bạn muốn tránh xa người đó càng xa càng tốt.

Khi một người không quan tâm tới bản thân, anh ta sẽ không thể yêu thích chính bản thân mình. Tập trung những người khác khuyến khích tình cảm đó, hãy quay ra bên ngoài tìm cách khải pháp bằng sự xoa dịu. Điều này giúp thích ứng với những trạng thái cảm xúc tiêu cực của người khác như mâu thuẫn trong quan hệ cá nhân - cá nhân trong những tình huống: một người hay suy nghĩ tiêu cực sống tình và công nhận của người khác xung quanh một cách tập trung bản thân anh ta. Nếu cần tôn trọng, anh ta cần thay đổi có thể tôn trọng bản thân, rồi tập trung chuyên những người khác khen ngợi hay sự yêu mến của người khác thành sự yêu thích bản thân. Giá trị của anh ta cần quý trọng bản thân những giá trị khác. Tâm trọng của anh ta lên xuống thất thường và trở nên rất bất thường bởi những người khác xét hay ảnh hưởng tâm ý.

Những người khác về việc sống trong trạng thái tốt về bản thân, luôn luôn phải tìm kiếm sự sống và chú ý tới người khác. Khi đó, *mỗi việc chúng ta làm* đều vì ảnh hưởng của người khác (tập trung người khác chú ý và hạnh phúc), nên những hành động của chúng ta cũng tính.

Ví dụ khi chúng ta đang phải chịu đựng những sự kiện hoặc gây nên những việc khác, chúng ta thường rất buồn khổ. Tập trung vào mình vào vị trí phải phải chịu vào người khác và dần dần trở nên quá chú ý vào bản thân, dần dần thất vọng, buồn chán, phân tán và chán nản. Hãy tập trung: khi phải đi vào ảnh hưởng của người khác mà xác định giá trị của bản thân, chúng ta cần những người khác nào chúng ta đang

ngã ba này, người ở mặt cho người nhìn xét - nhưng xét tít, chúng ta có tâm trạng tít, còn nếu là ánh nhìn ác ý thì chúng ta sẽ cảm thấy tít. Kết quả là chúng ta chằng bao giờ tha mẫn, hài lòng với bản thân.

Vậy là chúng ta nhìn thế giới này qua một lớp thủy tinh thì búp méo. Sự cảm nhận khi đi qua lớp thủy tinh thì vậy; và những người hiểu biết qua đi không thể đi lại được vì lớp thủy tinh thì vậy không thể cảm nhận gì chúng ta.

TI P C N NHANH Giống bản năng rút nước vào mặt cái cốc không có đáy. Bản năng càng rút, thì cốc càng có nước chảy lên. Nếu chỉ cốc có là cảm nhận thì phi thực vào người khác xác nhận giá trị bản thân, người đó sẽ có cảm giác hài lòng khi bản năng rút nước. Ngay khi bản năng đi (biểu thị cho việc bản năng không hoàn toàn trung, không tôn trọng hay yêu mến theo đúng ý nghĩa), hãy ngay lập tức trở nên trong sáng và quay lại trạng thái ban đầu (như khi bản năng bắt đầu rút). Hãy không bao giờ có cảm giác hài lòng nào nữa, kể bản năng có cố gắng cho họ bao nhiêu ích lợi nữa. Việc rút nước ban đầu giống như một thoáng qua, là sự thỏa mãn nhất thời, trôi tuột qua người đó nhưng không bao giờ lặp lại với anh ta. Anh ta lúc nào cũng chỉ cảm thấy tìm kiếm tình cảm, sự ngọt ngào và tôn trọng người khác nhưng không bao giờ có dũng khí tiếp nhận và lui giở tình cảm yêu. Những tình cảm xấu, cứ rút vào rồi trôi ra, không đi lại.

Mặt bình tĩnh và giận dữ

Việc bản năng, mặt người không tôn trọng bản thân cũng sẽ không kiểm soát được hành vi của chính mình. Trong phần trước, hãy nhớ rằng lòng tự trọng xuất phát từ khi người kiểm soát; vì vậy, trong bất kỳ hoàn cảnh nào, chỉ cần mặt người làm tràn ly cảm xúc khi người đó mất kiểm soát. Trên thực tế, khi quy định do bản năng, có nghĩa là lòng tự trọng còn sót lại của người đó cảm thấy, anh ta rất dè "tức nước vỡ bờ". Anh ta dám phớt lờ cho người đó ánh giá giúp mình có cảm giác thoải mái, thì anh ta sẽ không nghĩ gì mà không tranh giành lòng tôn trọng, niềm tin, các giá trị, hành vi, cảm nhận cái quy định nói ra chính kiến của mình. Mặt khi đã mặt bình tĩnh, anh ta sẽ bắt chấp tất cả mọi quy định của mình nên cùng.

Ngay chính trong cơn người thì sử dụng tôn trọng bản thân và để mặt bình tĩnh, bất kỳ hoàn cảnh nào, phần thì sử dụng tôn trọng bản thân này có thể khi nào anh ta có các phần người không thể lường trước được. Thế giới xung quanh anh ta chính là cảm xúc tâm lý duy nhất và cuối cùng quy định hành vi tâm lý của anh ta. Khi cảm thấy không có cảm xúc tôn trọng thích đáng, hãy trở nên giận dữ - chính là thể hiện khi cuối cùng của lòng tôn trọng trong họ - như một cách để bảo vệ mình trước những người khác. Càng lúc càng bị cuốn theo những phần người cảm tính nhất, họ không hiểu được rằng càng tức giận bao nhiêu thì họ càng để mặt bình tĩnh bấy nhiêu.

Mặt sự giận dữ bộc lộ ra ngoài và trở nên bất ổn tính, nóng và cay cú, trong khi mặt sự khác kìm nén vào bên trong và trở nên bí ẩn, lúc nào cũng trong tình

trở ngại để chà đạp, chỉ làm người khác vỡ lòng, hồng có các tôn trọng và tình cảm cao. (Chỉ tiết lộ các dấu hiệu và ý nghĩa của chúng cho hai loại biểu hiện này sẽ có vị trí hơn trong các chương tiếp theo.)

Giả sử chúng ta đã xác định được người thiêu tôn trọng bản thân thì cảm xúc cao sẽ không như vậy. Nhưng liệu liệu có nghĩa là họ có nguy cơ bạo lực không? Không hẳn. Tuy nhiên, trọng tâm của vấn đề là không thể tránh khỏi. Đây đây là một số dấu hiệu cảnh báo về các loại bạo lực tiềm tàng:

I: Dấu hiệu chung về nguy cơ bạo lực tiềm tàng

II: Dấu hiệu trong quan hệ tình cảm/thân thiết

III: Dấu hiệu tiềm ẩn làm việc: Liệu bạn có đang gặp nguy hiểm?

I: Dấu hiệu chung về nguy cơ bạo lực tiềm tàng

Ngoài các phân tích tâm lý đã đề cập trong các phần trước của chương này, bạn cũng có thể nhìn vào một số dấu hiệu sau đây để biết liệu một người có biểu hiện nào của bạo lực tiềm tàng không:

- > Người ó k v th i th u, b m , anh ch em, h h àng, b n bè thu bé c a h th nào? Một người nói một cách cay nghiệt về th i th u hay h h àng c a anh ta, s d ng nh ng ngôn t m nh, th m chí ôi khi là ngôn ng b o l c thì ch c ch n anh ta có nh ng v n trong quá kh v n ch a c gi i quy t, r t có th d n t i h u qu khôn l ng.
- > Liệu người ó có từng bị m d ng? Robert Ressler, chuyên gia phân tích tâm lý tại phòng của FBI, người đã tạo ra thuật ngữ “k sát nhân hàng loạt”, trong cuốn sách của ông có tựa “Ai cũng có thể chống lại quái vật” (*Whoever Fights Monsters*) xuất bản năm 1993, đã đưa ra một con số gây sốc cho mọi người: 100% k sát nhân hàng loạt đều là những người nhân viên của s l m d ng, t b o hành, không c quan tâm cho t i s m i t th , khinh r . ây chúng tôi không có ý nói rằng các b l m d ng thì l n lên s tr thành k l m d ng ng i khác, nh ng xét v m t th ng kê thì m t ng i khi ã t ng là n n nhân c ng có kh n ng s gây t n th ng cho ng i khác.
- > ó có ph i là người ó có xu h ng dùng b o l c gi i quy t v n ? Người ó th ng tránh các v u và c g ng gi i quy t m i chuy n b àng l i nói thì có ch c anh ta s ph n i b i n pháp gi i quy t ph i s d ng n b o l c không?
- > Người ó có hay ph n ng thái quá tr c nh ng t i u t i t và hay a nghi v ng c cá nhân c a ng i khác không? Ví d , khi nhân viên thu ngân tr l i nh m ho c khi có ng i chỉ nh m ng, li u anh ta có n i khùng r i ngh r àng ng i ó có ý ho c m c ích gì mà làm v y v i mình hay không?
- > ó có ph i là người ó x c ác v i ng v t v á v i c con ng i không? Anh ta có ph i l lo i ng i hay ch m ch c, nói ra i u làm t n th ng ng i khác, hay lúc nào c ng ch m ch m làm ng i khác x u h , nh c nh , nh t là v i nh ng ng i ít có kh n ng t v không?

- > Ng ười ó có hay u ng r ười bia, l m đ ng thu c, ch t kích thích hay có thái , hành x đ gây nguy hi m cho ng ười khác và cho chính b n thân không?

Nh ng đ u hi u k trên không ph i t t c , và càng không th giúp b n áp đ ng vào m i tr ng h p, hoàn c nh, nh ng nó c ng vô cùng h u đ ng n u b n mu n bi t m t ng ười có ph i là ng ười b o l c hay không. Đ nhiên, n u anh ta ang có m t k ho ch chỉ ti t cho vi c b o hành ng ười khác, than phi n v chuy n ang ph i dần x p các kho n n hay có c s tôn tr ng c a ng ười khác và có kh n ng s đ ng m t lo i v khí nào ó, thì b n có th ch c ch n là hành vi b o l c s p x y ra. H y liên l c ngay v i c quan ch c n ng vì ó là lúc tính m ng m t ng ười ang b nguy hi m.

II: Đ u hi u trong quan h tình c m/thân thi t

Bên c nh các đ u hi u chung c c p trong ph n trên, b n có th s đ ng thêm các đ u hi u c nh báo sau ây bi t li u i t ng h n hò c a b n có gây h i gì cho b n không, ho c li u ng ười ó có là ng ười ch ng t i t trong t ng lai hay không:

- > Ghen v a ph i s t o thêm h ng v ng t ngào cho tình yêu - nhi u quá s tr thành li u thu c c. Khi m t ng ười ghen tuông, vi c ó th hi n tình c m c a anh ta v i b n thì ít mà th hi n c m giác c a anh ta v b n thân thì nhi u. ó là c m xúc không lành m nh, xu t phát t s thi u tin t ng và an toàn mà ra. Anh ta có hay ki m soát b n và lúc nào c ng mu n bi t b n ang làm gì, âu hay không? Anh ta có ghen v i t t c m i ng i, t b n bè t i gia ình b n không? Anh ta có k t t i b n lúc nào c ng ong a và c g ng h n ch b n h t m c có th , vào nh ng lúc anh ta không ó không? H y c n th n. N u anh ta tìm cách ki m soát, h n ch th i gian dành cho b n bè hay gia ình c a b n thì ch c ch n b n ang g p ph i v n nghiêm tr ng y.
- > B n có bao gi có c m giác s h i trong tình c m ch a? Anh ta có bao gi e d a b n, hay b n có bao gi lo l ng v chuy n anh ta s th nào n u b n chia tay ch a? Li u có bao gi anh ta, có v n a ùa n a th t, nói r ng “anh s không bao gi s ng thi u em và em c ng v y” ch a? Nh ng l i nói ki u nh v y không ph i th hi n tình yêu, chúng là nh ng lo l ng c a b n thân anh ta.
- > Hã c n th n v i ng ười hai m t, hay nói cách khác là ng ười có tính cách không n nh. Anh ta có th chi i x t t v i b n và t v i nh ng ng ười khác. Đ nhiên n u anh ta i x v i b n không ra gì trong khi l i i t t v i nh ng ng ười khác thì b n ã bi t quan h c a mình có v n . Nh ng tr ng h p ng c l i c ng r t áng lo ng i vì nó nói lên r ng anh ta t t v i b n vì m c ích riêng, thái nh v y không ph n ánh b n ch t và suy ngh th c s c a anh ta. Trong khi cách anh ta i x v i nh ng ng ười khác khi không ph i làm gì l y lòng h m i là cái b n c n quan tâm, vì ó m i là b n ch t th c s c a anh ta. H y chú ý t i nh ng lúc anh ta i x v i nh ng ng ười mà anh ta không coi là “c n thi t” ph i t t v i h , nh ng i b i bàn, l tân hay ng ười gi c a. Nh ng hành x này m i ph n ánh úng b n ch t c a anh ta.
- > N u ó là ng ười hay có nh ng l i nói mang ý l m đ ng b n thì kh n ng b n s b

l m d ng th c t là r t cao. Và nên nh r ng, khi m i chuy n m i m c “l i nói gi ó bay”, b n còn có th t m an toàn. Ng c l i, b n hoàn toàn ch ng có c h i nào ph n kháng.

- > Khi m i b t u m i quan h , anh ta có là ng i nóng v i hay quá quan tâm t i m i i u b n làm không? Dù anh ta có n nh m hay nói t t v i b n n âu ch ng n a, b n v n ph i th t c n th n. ó là ki u ng i không th c t trong m i quan h v i ng i khác, h có th áp t nh ng suy ngh , quan tâm quá m c c n thi t cho m t m i quan h m i. Hành vi này có th x p anh ta vào lo i ng i không th c t .
- > Có bao gi b n bè hay ng i thân c a b n nói r ng h không thích b n trai c a b n hay “có i m gì ó anh ta mà h không thích” nh ng l i không th nói thành l i ch a? N u h ã t ng có nh ng nh n xét ki u nh v y, có l b n ch a ánh giá c h t con ng i th t c a anh ta. H y th t m th i tách nhau ra m t th i gian và nhìn nh n l i m i quan h v i ng i ó khách quan h t m c có th . B n có th th i âu ó m t vài ngày xem mình có b sót m t chi ti t nào ó mà áng ra c n l u tâm trong m i quan h c a mình không.

TI P C N NHANH Gavin Debecker, m t chuyên gia t v n an ninh xu t s c, trong cu n sách c a ông có tên "Quà t ng c a n i s h i" (*The Gift of Fear*) xu t b n n m 1997, ã chi ra r ng l i nói "không" d i b t c hình th c nào, trong b t k hoàn c nh nào c ng là d u hi u c nh bao nguy hi m cho chúng ta. Debecker còn chi ra r ng khi m t ng i ph t l l i t ch i "không" c a b n có ngh a là ng i ó ang tìm cách làm ch tình th , i u khi n m i th theo ý h ho c không ch p nh n t bó vi c ó. ng nên thóa hi p v i ng i ó. "không" là "không", và h y nh r ng, b n thân t "không" ã là m t câu hoàn chỉnh.

Nh ng d u hi u c li t kê trên ây s giúp b n c nh gi ác trong m t s tr ng h p nh t nh. Tby nhiên, n u hi n t i b n trai i x t v i b n thì ng d b m m lòng b i nh ng l i xin l i có cánh c a h (và ôi khi là c a c b n, khi b n mu n bi n minh cho hành ng c a h !) - gi i thích r ng anh làm th này th kia là do say r u, do bu n chán, g p khó kh n trong công vi c, ang tr i qua giai o n khó kh n, r i anh h a s không bao gi tái ph m... - thì ng ch n ch gì mà h y *ch m d t/cho anh ta bài h c*, n khi anh ta có bi n chuyên h y ti p t c.

III: D u hi u t i n i làm vi c: Li u b n có ang g p nguy hi m?

H y s d ng k t h p các d u hi u trong c hai ph n trên và ph n này quy t nh li u m t ng i có gây h i gì cho b n t i n i làm vi c không:

- > Li u ó có ph i là ng i lúc nào c ng thui th i m t mình, do anh ta quá nh y c m hay do anh ta chỉ n thu n là g p khó kh n trong vi c h p tác v i các ng nghi p khác? M t ng i khi không h p tác c v i ai có th vô h i, nh ng c ng có th nguy hi m. Trong c hai tr ng h p, b n u c n c n th n, c bi t là trong tr ng h p i t ng là ng i có thiên h ng b o l c, c n c theo các d u hi u

trong hai phần trên.

- > Ngươi có có ang vãng vào rừi cá nhân hay khng ho ng tài chính nào không, nh b phá s n, ly thân, ly d , ch u l nh c m, ki n t ng giành quy n ch m sóc con hay ph i ra h u tòa? N u có b t k d u hi u tiêu c c nào x y n v i cu c s ng c a h , k th p v i các y ut khác, r t có th s gây nguy hi m cho b n.
- > Có ph i anh ta không t c s th ng ti n nh mong mu n và r t th t v ng v i u ó? Ho c li u các s p có ang làm l hay v n còn xem xét cân nh c chuy n th ng ti n cho anh ta? N u anh ta có v th t v ng, bu n chán v i công vi c và không th ch u ng c i u mà anh ta cho là b t công v i mình thì h y chú ý t i các bi u hi n c a anh ta. ó có th là ng i vô h i, nh ng không lo i tr ó có th là ng i n ch a s nguy hi m không báo tr c.
- > G n ây i t ng có bi u hi n nào b t th ng trong thái t i n i làm vi c, v hi u su t công vi c hay hành x v i các ng nghi p khác không? Anh ta có t ng t m t tinh th n làm vi c và đ ng nh không h b nh h ng b i công vi c không? N u câu tr l i là có, h y tham chi u t i các d u hi u khác trong ph n này và c hai ph n tr c xác nh m i lo l ng c a b n.

Nh ng d u hi u c nh báo trên có th s giúp b n đ oán c nh ng tình hu ng có kh n ng x y ra. B n c ng nên c nh giác cao khi m t ng i nói v chuy n anh ta “phát ng y” hay “m t m i và chán n n” v “m i ng i và m i th ”, ho c ch n thu n nói v m t k ho ch gi i quy t các rừi c a anh ta.

Và nh r ng ngoài nh ng d u hi u ã c gi i thi u và phân tích trong ch ng này, b n v n c n c thêm các d u hi u khác v thi u t tr ng và h u qu mà nó gây ra, v nguy c b o hành hay l m đ ng trong các ch ng ti p theo.

Phần II

NH NG K HOACH CHI TI T CHO HO T NG TRÍ ÓC: QUÁ TRÌNH RA QUY T NH

V t ra ngoài vi c c các suy ngh và c m giác n thu n: H y h c cách ng i khác suy ngh có th n m b t b t k ai, phán oán cách hành x và hi u c h còn h n chính b n thân h .

- > S.N.A.P. không d a trên tính cách
- > Màu s c c b n c a suy ngh
- > T i sao và làm th nào chúng ta l i suy ngh và hành ng nh v y
- > nh h ng c a lòng t tr ng: Sáu nhân t l n
- > Anh ta t tr ng cao hay chi gi v ?
- > Th m dò lòng t tr ng
- > Ba lo i tính cách
- > Ngh thu t và khoa h c tìm hi u tính cách: Nh ng ví d th c t

S.N.A.P. không dựa trên tính cách

“Tính cách có thể ra nh ng cánh c a, nh ng ch có nhân cách m i gi c
nh ng cánh c a luôn m .”

Elmer G. Letterman

Có rất nhiều phương pháp phân loại tính cách và mỗi phương pháp đều có những hạn chế riêng. Ngay cả với những phương pháp phân loại tốt nhất, những tiêu chuẩn mà chúng ta đưa vào phân loại cũng có khi mất thời gian, phức tạp và mâu thuẫn. Ví dụ, theo mô hình phân loại tính cách Myers-Briggs (Myers Briggs Type Indicator - MBTI)⁷, tính cách cá nhân cũng có thể được phân loại dựa trên bốn tiêu chí: hướng nội/hướng ngoại; trực giác/giác quan; lý trí/tình cảm và nguyên tắc/linh hoạt (giống là INTJ). Đây là gì thì chúng ta tìm hiểu cho một loại tính cách cá nhân phương pháp phân loại này:

Cảm giác đôi khi có tác động tốt, đôi khi không. Cảm nhận những chuyện khác trông có vẻ, cảm giác chỉ là những phản ứng ban đầu trước các thông tin mà chúng ta nhận được, và hoàn toàn, và khi cần hay cần. Vì lẽ đó, những người INTJ thường không xem trọng các chi tiết, hoặc bỏ qua chúng. Khi bắt tay vào công việc, họ hoàn toàn có thể nói: "Tôi đã quyết định, lòng tôi nói vậy." Cảm giác hướng ngoại cũng như những người khác. Vì lẽ đó, những người hướng nội cảm thấy sao có thể cảm giác thoải mái nhất, chỉ không cần dùng đến phân loại tính cách cá nhân.

Khi mọi chuyện không diễn ra theo ý muốn, những người hướng ngoại sẽ bộc lộ ra trong những phút hên hênh mà chính họ cũng không ý. Phân loại tính cách có thể là một công cụ để giúp chúng ta đi ra khỏi luẩn quẩn để đi đến. Những thông tin ngay trong những tình huống thu hút sự chú ý, bản thân không thể đoán được gì đang diễn ra trong tâm trí họ.

Tính cách vốn dĩ chính là cái mà chúng ta biểu hiện ra bên ngoài và là cách chúng ta sống. Những vì con người và cách nghĩ luôn thay đổi nên tìm ra một phương pháp phân loại tính cách chính xác và chính xác quả là rất khó. Ví dụ, trong những hoàn cảnh khác nhau, một người có thể phô bày những tính cách khác nhau. Trong công việc, anh ta có thể rất nỗ lực và khéo léo; khi nghỉ ngơi thì vui vẻ và dễ tính; và khi nhà thì lại trở nên yên tĩnh. Mọi mặt hoàn toàn làm lộ ra những nét khác nhau trong tính cách cá nhân. *Hình ảnh cá nhân* xảy ra khi những nét tính cách đó không hợp nhất và mỗi tính cách có một môi trường sống tách biệt.

Cùng một con người, cùng một tình huống, những người khác có thể hành động theo những cách khác nhau như những thói quen khác nhau, đó là vì thái độ và những cảm xúc phụ thuộc vào tâm trạng và cảm xúc, vốn là những thứ luôn thay đổi, không phụ thuộc vào tính cách.

Trong cuộc sống cá nhân chúng ta, khi trạng thái cảm xúc thay đổi thì cách nhìn và cảm giác của chúng ta về hoàn cảnh khi đó cũng thay đổi. Ví dụ, có một nhân viên phục vụ (đã được chọn để bán các nghiên cứu) cho rằng một người trong tâm trạng buồn chán sẽ có ít hứng thú giao tiếp với người khác. (Và cũng thật thú vị khi biết rằng một người với tâm trạng tích cực sẽ ít gặp rắc rối hơn một người trong trạng thái tiêu cực - vì người đó sẽ rất dễ dàng bị ảnh hưởng bởi những người khác). Ví dụ, một người hướng ngoại "kiểu mẫu" cũng có thể thu mình lại giữa đám đông cô đơn đang gặp

chuyện buồn.

Một nhân vật khác cũng có mối liên hệ với nhân vật trên, đó là vị cố bị tử của tình huống có thể nói rằng là tâm trạng và quá trình ra quyết định của chúng ta. Tiếp tục ví dụ trên, nhân vật trong câu chuyện sau đó có thể trong tâm trạng rớt rớt và mong muốn gặp một ông X nào đó. Tuy nhiên, nếu cô ta bị tử vì quá hoảng hãi thì chắc chắn là không thể, cô ta có thể điều chỉnh lại cách nghĩ của mình.

Và chúng ta nhận ra rằng chính tác động bất biến, khái quát và quan trọng nhất trong bản chất con người là *điều chỉnh* tính cách của người đó. S.N.A.P. sử dụng chính những tác động này để cung cấp cho chúng ta cách để con người chính xác hơn về mặt triết lý, mặt tình huống.

Màu sắc bên cạnh suy nghĩ

“Khám phá bao gồm việc thử nghiệm những ý tưởng và nhận ra những điều chưa ai nghĩ.”

Albert von Szent-Gyorgyi (1893 - 1986)

Bây giờ chúng ta sẽ xem xét một vấn đề rất đáng ngạc nhiên. Những cách mà chúng ta đã cung cấp cho chúng ta cách để vận tâm lý một người trong quá trình đánh giá sự lựa chọn và phán đoán tình huống khi ta chỉ có những thông tin nhất định. Các ví dụ này sẽ rất thú vị trong quá trình thảo luận.

- biết một người có tin hay không; hay trong ví dụ về hôn nhân - xem liệu người đó có thể sinh con hay không. Bởi vì vậy, chúng ta sẽ đi đến một cách tiếp cận toàn diện thêm nữa.

Hình thức phân tích sau đây sẽ giúp bạn hiểu rõ hơn về các cách mà một người lựa chọn suy nghĩ và hành động như vậy, cũng như dự đoán chính xác hơn những gì anh ta trong trường hợp nhất định. Bạn sẽ ngạc nhiên về những gì mà một chiếc máy tính có thể làm được trong quá trình mà ta gọi là “suy nghĩ” - có thông tin đầu vào và đầu ra. Các máy tính luôn thể hiện cùng một vị trí, dựa trên những lựa chọn nhập vào. Không hề có gì, những dự đoán có thể là một công thức, một khi bạn hiểu rõ khía cạnh tâm lý phía sau những lựa chọn đó.

Bạn có thể vận dụng suy nghĩ của người khác, vì trên thực tế, anh ta không hề suy nghĩ. Trên thực tế không tính những trường hợp đặc biệt sáng tạo, con người thường dựa vào những gì họ đã trải qua. Thực tế thì trong suy nghĩ của chúng ta thực chất là một phần dựa trên những lựa chọn *m tính* đã trải qua trình tự trước, (vì vậy chúng ta không xét đến quy tắc logic, những thông tin dù có bất cứ xúc động thì con người vẫn có thể do dự lựa chọn, do đó hai người với cùng một “thông tin đầu vào” sẽ có những phản ứng khác nhau).

Một ví dụ điển hình có thể là một người kê cho thymetphen có khả năng giảm đau, có cuộc sống tình dục phóng túng, hay là gái mại dâm, rất có khả năng sẽ tiếp xúc với HIV theo một cách nào đó khi còn là thiếu niên hoặc tuổi vị thành niên. Trên thực tế, những nghiên cứu cho thấy rằng, trên 75% gái mại dâm trong tuổi vị thành niên sẽ tiếp xúc với HIV.

Vậy liệu gì đang diễn ra ở đây? Chúng ta chuyển từ xã hội, một cách vô thức, cô ta tiếp xúc với hành động như vậy - khi nhìn vào bối cảnh của cô ta. Những cách coi trọng giá trị và thiêng liêng trong các mối quan hệ, cô ta chuyển quan hệ bạn bè - gia đình và những ám ảnh của chuyển từ xã hội. Nói tóm lại, những thói quen, một mặt của cô ta sẽ phần nào sẽ xoa dịu.

Một khác, cô ta còn phải chịu đựng một thế giới kinh khủng hơn nữa. Xoa dịu người đau tình cảm, cô ta bắt đầu mất lòng tự trọng và lòng tự trọng của cô ta. Vì vậy xem như vận tình dục, coi nó là chuyển vô nghĩa của người niềm tin cô ta rằng chuyển từ xã hội vì cô ta chỉ nghĩ là gì hết.

Vì vậy, bằng việc tìm kiếm nhanh, nếu như bạn có thể nhìn ra, rằng cô ta là nạn nhân của xâm phạm, bạn sẽ hiểu thêm cách nghĩ của cô ta về bản thân, tình dục và hiểu cô ta hơn chính bản thân cô ta. Thêm vào đó, những hiểu biết về bản chất không dựa trên tính cách của cô ta mà dựa trên bản chất của con người.

Hãy xét đến một ví dụ khác. Bạn đang mua một bộ quần áo mà một toán học và rất đắt giá. Trong cuộc trò chuyện của bạn với người bán hàng, cô ta quyết định rằng đây là

quần áo có may đẹp và l ng l y nh t mà cô ta t ng th y. B n ngh r ng ây qu là m t ng i hi u bi t và s ch n gi n nói “c m n” ho c có th ti t l giá ti n. l\iy nhiên, n u nh cô ta bi t giá ti n và b o b n ã b mua h , b n s l i cho r ng cô ta không hi u gì v ch t l ng. Sau ó, b n có th nh c khéo cô ta v nh ng m i khâu th công t m , nh ó b qu n áo này s v n p và b n trong nhi u n m n a.

S l p trình t tr c chính là i m khác bi t gi a thái và ph n x . Khi cái tôi tr i d y (b th ng t n v tình c m), con ng i có c m giác b e d a v m t tâm lý và suy ngh t ng chuy n sang tr ng thái “t phòng v ”. C ch này có th th y r trong trò c b c n ti n - thú tiêu khi n ph bi n t i M .

TI P C N NHANH Th t v y, thái và suy ngh c a chúng ta th ng "b nh h ng" do chính b n n ng con ng i. Trong m t cu c ph ng v n c th c hi n b i Robert Anton Wilson - là chuyên gia nghiên c u v ng c c a con ng i, ti n s Ernest Dichter ã c h i v v n t n d ng y u t tâm lý trong qu ng cáo. ông phát bi u: "Không c ai luôn úng c . Có t i 99% hành ng c a con ng i là phi lý. Tôi mua nhiều th vô ích h n c gia đình tôi c ng l i."

Các sòng b c ch thu m t kho n l i nhu n r t nh 2% trong m t s trò nh Blackjack hay Baccarat⁹; m t s tr ng h p, con s này ch là 1,17 %. V y thì t i sao trong m t ngày th ng có n h n 85% ng i ch i ra v th t b i?

H y xét n th tr ng ch ng khoán. Ch có hai h ng i u ch nh: t ng - gi m. N u suy ngh m t cách thông th ng, c h i cho chúng ta là 50-50. Nh ng, (nh ng s li u v m ng này h t s c a d ng), x p x 75-95% nhà u t ch i ch ng khoán hàng ngày s thua sau m t kho ng th i gian nào ó (h ch i b ng ti n c a h và không có s u t thêm t bên ngoài). Vì sao? Nguyên nhân ây không ph i là v n may, mà thu c v b n n ng con ng i. hi u thêm v khía c nh tâm lý, chúng ta cùng xem xét hai ki u ch i c b n khác bi t sau:

Ng i ch i lo i A: Ng i theo bài

ây là m t k ch b n i n hình: m t ng i t 10 ôla và thua, sau ó anh ta l i t 10 ôla và l i thua. Ti p theo, anh ta nâng lên 20 ôla - thua, r i 30 ôla - v n thua. *Càng thua anh ta t càng nhiều.* Ng i ch i này c g ng nh m n kh n ng g v n ch trong m t l t ch i b ng cách t nhi u h n bù cho nh ng l n ã thua. Khi b n ngã tr i d y, anh ta có xu h ng làm theo k ch b n này.

Ng i ch i lo i B: Ng i b bài

Sau ây là k ch b n i n hình cho ki u tâm lý này: m t ng i t 10 ôla và thua; anh ta t t i p 10 ôla và l i thua. Sau vài ván, anh ta h m c c c xu ng 5 ôla. M t ph ng án t t? Có l là không. N u anh ta th ng, anh ta s c m th y ti c vì ã không t nhi u h n, còn ng c l i thì thua v n hoàn thua. N u thua, anh ta s ít nhi u hài lòng h n, vì th t b i là cách duy nh t anh ta bào ch a cho hành ng h m c c c

c a mình! M t l n n a, l i là d u v t c a b n ngã.

Th t thú v khi bi t râng nh ng ng i có lo i tính cách LE-D (ý ngh a c a c m t này s c gi i thích trong ch ng 14) s có xu h ng hành ng gi ng nh ng i ch i ki u B (ng i b bài) trong khi nh ng ng i có tính cách ki u LE-A i th ng c x gi ng v i ng i ch i A (ng i theo bài). M t ng i v i lòng t tr ng cao có th làm theo c hai h ng, nh ng s i u ch nh hành ng c a mình v i óc phán oán s c s o và khách quan h n.

TI P C N NHANH Trong nh ng tình hu ng có k t qu t m th i, khi h u nh không có s n l c hay nh ng h ng thú c h u, m t ng i có th hành ng hoàn toàn chỉ n thu n do m t l i ngh , dù l i ngh này chỉ thay i t t ng c a anh ta trong ch c lát (qua vi c kh i c trúng cái tô i c a anh ta) mà thôi. Ví d , b n mu n thuy t ph c ng i ng nghi p c a mình ký vào m t lá n ki n ngh . B n có th nói: "Gary à, c u bi t y, mình luôn c m kích khi bi t c u là ng i san sàng ng h nh ng ý ki n úng n." M t khi Gary c m n b n v l i khen, anh ta g n nh ã t bu c mình ph i ký lá n mà b n s p a ra trong vài phút t i.

B n ngã c a con ng i r t phi lý và ph c t p, nh ng nh th không có ngh a là không th oán bi t c. N u b n bi t nh ng nhân t nào ang vào cu c, b n s d dàng hi u c thái , c m xúc c a m t ng i i v i b n và v i tình hình c th . V y nh ng nhân t ây là gì? D i ây là ph n gi i thích v chúng:

Nh ng màu s c b n

T ba màu c b n: , xanh d ng và vàng, b n có th t o ra hàng tri u màu s c riêng bi t. Ví d , tr n màu xanh d ng v i màu c màu tím, vàng và c màu cam, vàng và xanh d ng l i c màu xanh lá cây.

T ng t , n u b n hi u nh ng màu sắc c b n c a trí tu , t t c nh ng gì b n c n là xác nh xem l ng s d ng c a m i "màu" miêu t "b c tranh" v nh ng suy ngh c a con ng i trong m t hoàn c nh nh t nh. Trong h i h a, nhi t , b o hòa c a màu s c và nét bút là nh ng y u t có nh h ng tinh t nh t n ph ng pháp v . Vì v y, còn có nh ng y u t th c p nh h ng n suy ngh mà chúng ta c ng s xét n. D i ây là m t danh sách ng n g n kèm theo s gi i ngh a r h n v cách mà nh ng y u t này i u khi n suy ngh c a chúng ta:

Ba s c màu c b n và b n s c màu th c p

Lòng t tr ng - m c m t ng i thích b n thân anh ta và m c giá tr c a h nh phúc mà anh ta c m nh n c.

S t tin hay c m th y mình hi u quà - m c c m nh n b n thân toàn v n và hi u qu c a m t ng i trong m t tr ng h p nh t nh.

M c h ng thú - m c quan tâm n cu c chuy n trò hay tình hu ng.

Chúng ta s kh o sát m t vài bi n s tâm lý khác có nh h ng nh ng m c khác nhau n suy ngh và quá trình a ra quy t nh c a con ng i, c th là: s n

Lòng tin, bảo vệ, lòng tin và tâm trạng.

Số lượng công việc tình cảm, vật chất, tài chính,... tất cả đều là mục tiêu.

Số bảo vệ và hợp lý hóa - gì thích cho hành động xảy ra trước, mặt nạ thì sẽ tạo ra một người bạn thân mình và thì gì xung quanh có thể khác biệt chút ít, hoặc vô cùng mâu thuẫn với thực tế, sau đó cố gắng duy trì hình ảnh này.

Lòng tin - bất kỳ điều gì mà mặt nạ cho là đúng, dù trên thực tế điều đó có thể đúng hoặc sai.

Tâm trạng - trạng thái tình cảm hiện tại của ai đó, gần gũi với tình huống mà anh ta đang gặp phải.

Trong các chương tiếp theo, chúng ta sẽ đi sâu vào khía cạnh tâm lý phía sau công thức trên, theo đó bạn có thể nhìn nhận chính xác vì sao và nhất là điều nào mà mặt nạ thì xảy ra như vậy. Một khi đã nắm vững nguyên lý này, bạn sẽ xác định được hiệu quả, suy nghĩ cảm nhận và phần đóng góp của anh ta trước bất kỳ tình huống hay hoàn cảnh nào.

Suy nghĩ về những
điều chúng ta hành
động: Tại sao và
như thế nào?

“Không thể không làm được khi không muốn.”

Thomas A. Edison (1847 - 1931)

Theo nghĩa đen lòng tự trọng có thể hiểu là cảm giác thích bản thân mình. Chúng ta sẵn sàng hy sinh lòng tự trọng là màu sắc bản, vì nó là thức ăn cho bất cứ vì c bao nhiêu phần là thức ăn và có bao nhiêu phần b “cái tôi” của chúng ta bóp méo. Trong các chương tiếp theo, chúng ta sẽ tìm hiểu tâm lý con người càng hơn vì ý nghĩa quan trọng của nó.

Phong pháp của các phần này không nói về các thói quen, mà là về hiểu về những thành phần của tâm lý con người. Một khi hiểu được khuôn mặt tự trọng, bản sắc không ngừng biến đổi của mình trong bất kỳ trường hợp nào bản thân.

Lòng tự trọng và “cái tôi”

Trong chương 7, chúng ta sẽ nói về quá trình làm tự trọng lòng tự trọng và cách nó thay đổi nhìn nhận của chúng ta. Nói ngắn gọn, khi chúng ta vượt qua cảm giác tự làm nhúng ỉu d dằng, thay vào đó là làm nhúng ỉu xứng đáng, tự chúng ta sẽ cảm thấy hài lòng về bản thân. Theo cách đó, chúng ta sẽ làm tự trọng của mình.

Nhìn chung, lòng tự trọng và “cái tôi” có mối quan hệ tương tác với nhau. Lòng tự trọng càng lớn thì “cái tôi” càng nhỏ. Phần cá nhân “chúng ta” trên bảng tranh càng ít thì ta càng nhìn nhận thức rõ ràng hơn, vì khi đó chúng ta ít chú ý về “cái tôi” làm méo mó cách nhìn nhận về của chúng ta. Vì vậy, nếu bạn biết cái tôi của mình càng lớn thì càng, chúng ta sẽ biết chính xác người khác nhìn nhận về mình như thế nào.

Sự cảm nhận về cách nhìn nhận về mình

“Cái tôi” của ánh sáng bên trong của bạn. Nói ngắn gọn, nó chính là thức ăn để duy trì sự sống của chúng ta về bản thân về lòng tin, nguyên tắc và hành vi. Nhìn về của nó luôn biến đổi và thay đổi, dù nó có là mối quan tâm lớn nhất của chúng ta hay không. Một khác, chúng ta có thể nhận thấy sự thay đổi hành vi của mình dựa trên những thông tin có thể nhìn thấy về lý trí. Chúng ta tập trung vào ngày và những người khác mà chúng ta gặp; những lời và báo chí, thậm chí khi chúng ta đúng, hoặc thậm chí bản thân mình đã sai lầm về cảm giác chỉ cảm thấy phê phán chúng ta. “Cái tôi” là thứ ảnh hưởng đến hành vi của bạn. Vì vậy, bạn biết cái tôi của mình càng lớn thì càng mang ý nghĩa quyết định quá trình của sự suy nghĩ của người khác.

“Cái tôi” sẽ ảnh hưởng đến quan điểm của chúng ta, lo lắng về những người gây tổn thương hay thậm chí gây ra sự thất bại trong suy nghĩ về cảm giác nhìn nhận về bản thân của chúng ta, và cảm giác chúng ta nhận được người khác nhìn nhận về mình. Các bản còn lại các ví dụ phần trước: Cô gái bả b và bạn bạn áo t t n? Bây giờ, chúng ta sẽ nghiên cứu sâu vào các tâm lý sau khóa học này của bạn về con người.

Bill dành 500 đô mua một chiếc ghế. Anh ta lật qua lật lại tập chí, nhìn thấy một thanh đồng chính là chiếc ghế đó - có giá 300 đô, khi nhìn tâm lý của anh ta nảy sinh mâu thuẫn. Anh ta nhận ra mình là một con

ng ười thông minh, mua hàng hi u bi t, nh ng m u qu ng cáo l i là b ng ch ng ch ng l i nh n nh ó. Ho c là anh ta b m c l a và ph i tr quá nhi u ti n, ho c m u qu ng cáo này là sai s th t.

M c t tr ng c a Bill là y u t quy t nh n quá trình suy ngh . V i lòng t tr ng cao, anh ta s xem k m u qu ng cáo mà không l t nhanh sang trang khác. Anh ta s c nó và n u tin t ng nó là chính xác, anh ta s k t lu n r ng mình ã sai l m. V i lòng t tr ng th p, Bill có th tin r ng c th gi i này u là b p b m và không có ai mua c v i cái giá này c , k c nh ng ng ười hi u bi t nh mình. Trong tình hu ng này, Bill ã ch i b nh ng thi t h i gây ra cho anh ta. Anh ta c ng có th t ng h p l i các i u trên và quy t nh nhanh chóng, tr c khi ý th c bu c ph i ch p nh n s th c không l y gì làm vui v r ng th i gian còn quan tr ng h n ti n b c và ch vi c gì ph i t n công suy ngh v chuy n này.

N u m t ng ười không có lòng t tr ng, anh ta s không bi t t nhìn nh n b n thân mình. Anh ta không th ch u ng c vi c mình sai ho c vi c ng ười khác nhìn nh n anh ta là y u kém. Vì v y, thay vì thay i b n thân, anh ta thay i th gi i quan c a chính mình, t l p l i th tr t t c a riêng mình t m bồng bong ó mà không t n h i n s i tóc nào trên cái u thi u kiên nh c a mình. Nh ng suy ngh nh “tôi th t là t i, tôi ã sai” c thay th b ng “th gi i th t không công b ng”, “cô ta m i sai” hay “m i ng ười ch mu n ch ng l i tôi.”

Trong nh ng tr ng h p c c oan, n u m t ng ười không th i m t d t khoát v i th c t , i u ó có ngh a là anh ta không s n lòng ho c không th t ý th c v l i l m và bi t h i h n, anh ta s vô th c thay i cách nhìn nh n v n c a mình. Ví d , m t ng ười ch ng l a d i v s ph i bào ch a cho hành ng c a mình. N u anh ta không th bóp méo th gi i quan c a mình khô i ph c ni m tin v i ng ười v và cu c hôn nhân, ho c t h p l i nh ng giá tr c a b n thân bào ch a cho hành ng c a mình, anh ta s t ng th y th gi i hi n th c bên ngoài b bóp méo. S bóp méo này khi n anh ta “th y” v mình làm nh ng ười u sai và m t cách vô th c cho r ng cô ta - tr c ó - m i chính là ngu n g c gây ra nh ng hành ng c a anh ta.

TI P C N NHANH M t v lu t s chuyên bào ch a cho nh ng t i ph m trí th c ã nh n xét r ng công vi c khó nh t c a ông ta là thuy t ph c khách hàng c a mình nh n th y anh ta ã sai. có chuy n này là vì ng ười ta r t d r i vào tình tr ng nh n ra hành ng c a mình và r i t bào ch a cho mình t ng li, t ng tí. N u không nh n th c c iêu này, b n s ph m ph i sai l m l n. H u h t m i ng ười nh n th c c r ng tr m c p, gi t ng ười hay làm t n th ng ng ười khác là sai trái. Nh ng nh trong ngành k toán, khi không có b t c m t n n nhân c th nào và c bi nh b i m t "lí do h p lý", k ph m t i có th không ý th c c h t h u qu do mình gây ra.

D oán cách nghiên c u t i p theo

T u n gi , chúng ta hi u r ng m t ng ười có lòng t tr ng cao s bi t cách nhìn nh n thông tin r ràng h n. Trong khi ó, ng ười có lòng t tr ng th p th ng b bu c ph i thay i suy ngh c a mình sao cho ít có mâu thu n v i di n bi n th c t i

nh t.

Chính s mâu thu n này bu c con ng i phi hóa gi i nó gi m thi u nh ng th ng t n. Ví d , m t ng i v i lòng t tr ng th p k iông th th ng xuyên th a nh n v i b n thân r ng anh ta có th ã ph m sai l m. “B n thân mình úng” c u tiên h n so v i “làm vi c gì úng n”.

Th c ch t, b n n ng t v tinh th n c a con ng i r t gi ng v i cách chúng ta t b o v cho th xác c a chúng ta. Khi tìm cách b o v thân th kh i hi m nguy, b n c ng t ng tìm ki m cách b o v hình nh c a mình. Khi g p nguy hi m, c th b n s t có ph n ng theo ki u “chi n u hay b ch y”. T ng t , khi g p nh ng nguy hi m v m t tâm lý, b n c ng s có lo i ph n ng c g i là “ch p nh n hay không ch p nh n”. Khi b n có lòng t tr ng cao, b n s ch p nh n i m t v i nh ng th thách. Ng c l i, khi b n có lòng t tr ng th p, cái tôi trong b n s t phòng v b ng cách bóp méo th c t , tránh nh ng t n th ng. N u b n th c s bi t có bao nhiêu ph n s th t trong th gi i quan c a m t ng i, b n s hi u r thêm v cách nhìn nh n v n c a ng i ó.

N u m c t tr ng c a m t ng i th c s r t quan tr ng trong vi c ánh giá quá trình suy ngh , thì m t câu h i ánh giá hàng tri u ô c t ra là làm th nào bi t m c “t thích” b n thân c a m t ng i?

Tr c tiên, chúng ta s xem xét ng n g n nh h ng c a lòng t tr ng n nh ng màu s c khác (và a ra nh ng cách th c ánh giá m c t tr ng c a m t ng i). Sau ó, chúng ta s tìm hi u m t ph ng pháp r ràng, d nh n bi t ánh giá c m nh n th c s c a m t ng i v chính b n thân h , mà không c n ph i ti p xúc tr c ti p v i anh ta.

nh h ng c a lòng
t tr ng: Sáu nhân t l n

“Ng i t cao có m t u i m, ó là h không bao gi nói v ng i khác.”

Lucille s. Harpern

Lòng tin trong những tình huống hai cách nhìn nhận vấn đề và bản năng (nhân tính hay thay đổi) phụ thuộc. Nó là nhân tính hay nhu cầu thực tế suy nghĩ và hành động của chúng ta. Giả sử hai người có mức độ tin 100% geg nhau thì họ sẽ có quyết định tin tưởng nhau - đó là làm điều mà họ cho là đúng (điều hiển nhiên họ cho là đúng có thể khác nhau, nhưng không khác nhau về bản chất đâu).

Những trải nghiệm sẽ hình thành nên bản thân mình - học bằng cách tin tưởng thêm học bằng cách làm gì mà lòng tin của chúng ta. Khi đặt bản chất của mình vào trong những tình huống này, bản năng sẽ đưa ra sự hướng dẫn mang tính thực tế và vô cùng áp dụng cho lòng tin trong quá trình suy nghĩ và ra quyết định của bạn. Trong những tình huống này, chúng ta sẽ tiếp tục xem xét mức độ tin tưởng sáu nhân tố: các loại nhu cầu, lòng tin, sự cần thiết, tin tưởng, sự bị tổn thương (bào chữa) và tâm trạng.

Nhân tố thứ nhất: Các loại nhu cầu

Một phần lớn của bản năng béo phì và ái kỷ là bản năng bảo vệ mình không nên ăn sô-cô-la vào buổi tối, nhưng cuối cùng vẫn ăn nó. Điều hiển nhiên, đó không phải là nhu cầu nên thức ăn ngon, nhưng vì mức độ căng thẳng về bản thân của cô ta thấp, nên những nhu cầu của cô thay đổi. Cũng giống với việc mua sắm trên trang bán bánh phở mai thì ai cũng thích, nhưng không phải ai cũng dành thời gian của ngày hôm nay để đi mua. Mức độ tin tưởng của mình sẽ quyết định các loại nhu cầu khác nhau của họ. Khi mức độ căng thẳng thấp, nhu cầu của một người có thể diễn biến theo chiều hướng là anh ta thích nhu cầu nào - khi mức độ căng thẳng thấp thì anh ta sẽ chọn nhu cầu đó - thì ngược lại cho những nhu cầu bản năng hoặc nhu cầu thực (tâm sinh lý).

Nhưng người có mức độ tin tưởng thấp thì ngược lại là những người bị căng thẳng, chần chừ và dằn vặt bởi những nhu cầu thực tế thì mà bị quên nhu cầu lâu dài có lợi cho bản thân. Họ hiểu những người này thường không chú ý tới nhu cầu và sự thoải mái của người khác, trừ những tình huống có những khác biệt về lợi ích tức thời. Ngược lại, với những người có mức độ tin tưởng cao, nhu cầu của họ là những tình huống áp dụng nhu cầu về lâu dài. Họ tìm thấy niềm vui trong những người có ý nghĩa làm việc và chấp nhận ảnh hưởng của những nhu cầu thực tế, mang tính ngắn hạn. Điều này là hình vẽ mô tả Tháp nhu cầu của Abraham Maslow¹⁰ - một dạng biểu đồ thể hiện những mức nhu cầu khác nhau của con người.



Phần đáy tháp là những nhu cầu căn bản nhất cần thiết cho sự tồn tại của một con người. Khi mỗi nhu cầu được đáp ứng, chúng ta sẽ chuyển dần lên các nhu cầu thỏa mãn cảm xúc cao hơn.

Nhìn chung, khi đã có những nhu cầu thuộc phần đỉnh tháp, con người thường ở trạng thái linh hoạt, thành thật và cởi mở nhất. Khi đó, não bộ hoạt động

1 Abraham Maslow (1908) là tiến sĩ tâm lý học tại trường Đại học Tổng hợp Wisconsin, Mỹ. Năm 1954, Abraham Maslow đã đưa ra quan điểm về nhu cầu của con người và nhu cầu này được sắp xếp theo các thứ bậc khác nhau. Học thuyết của ông dựa trên những con người khỏe mạnh, sáng tạo - những người sử dụng tất cả tài năng và tiềm năng trong công việc.

tr ng thái cao nh t. Khi h các nhu c u xu ng m c th p h n, c m xúc s là y u t quan tr ng trong quá trình ra quy t nh. Khi càng i xu ng th p thì con ng i càng có xu h ng t p trung m i suy ngh v nhu c u c a b n thân, vào cái n i t i bên trong ch không ph i nh ng y u t bên ngoài. Nh n th c b thu h p trong khi “cái tôi” c d n l n thêm, khi n anh ta ch bi t th a m n nh ng l i ích tr c m t mà b qua nh ng gì úng n ho c có l là úng n, nên làm h n.

i u này c ng gi ng nh c ch ho t ng trong ng i b n n bào c a chúng ta - ký sinh trùng Amip1: chúng ta có xu h ng thích làm nh ng gì tho i mái, mang l i

cảm giác d ch u và tránh xa kh i nh ng gì khi n chúng ta có c m giác m t m i, au n. Thy nhiên, m i ng i có quan ni m khác nhau v nh ng i u h coi là au lòng hay d ch u.

Con ng i là sinh v t luôn tìm ki m c m giác hài lòng. Trên th c t , c m giác hài lòng g n ch t v i ý ngh a mà nó mang l i cho chúng ta. Chính vì v y, khi ta làm i u úng n - và tìm c ý ngh a c a hành ng ó mà không màng t i nh ng ni m vui nh t th i - thì chúng ta ã có c c m giác hài lòng. Khi không làm c i u ó, chúng ta d dàng chìm vào c m giác bu n chán, lo l ng và b t an v m i liên h l ng l o ó.

1 Amip là nh ng ng v t nguyên sinh, chỉ là m t t bào nh ng có kh n ng di chuyln nh h ng nh các chân gi . a s các amip s ng t do môi tr ng bên ngoài, m t s ít s ng ký sinh. Khi vào c th ng i, chúng s gay ra các t n th ng (ly amip) ho c các t n th ng ngoài ru t nh gan, não, da...

Chính c ch c m xúc d ch u/ au lòng này giúp chúng ta i úng h ng. có th t do quy t nh m i chuy n c a b n thân, chúng ta nên suy ngh càng th c t càng t t. Vì nh ta ã bi t, khi m t ng i càng ít t p trung vào b n thân mình thì ng i ó càng d dàng nhìn nh n th c t xung quanh mình h n. Vì v y, anh ta c ng có th có nh ng l a ch n t th n vì ã nh n bi t c nhu c u nào là nên th a m n nh t và i u gì có ngh a h n, mang l i c m giác t t h n v lâu dài.

T tr ng th p chính là nhânt t o ra c nb c ng, khi n m t ng i làm m i th ch nh m th a m n c m giác nh t th i c a c th ho c c m xúc trong h . B i vì con ng i sinh ra là tìm ki m s th a m n nên khi không t c c m giác th a m n qua vi c tìm c ý ngh a trong hành ng c a chúng ta, ta s có xu h ng tìm ki m nó qua nh ng ph ng ti n và cách th c nh t th i. Chúng ta th ng t ánh l a b n thân r ng i u ang làm úng là quan tr ng th t và th là chúng ta v n tí p t c theo u i nh ng gì làm ta vui, trong khi không có c m giác liên quan m y. Chúng ta t làm m i nh ng ý ngh a th c t , t huy n ho c v i b n thân và ng i khác r ng i u ta ang làm là th t s có ý ngh a, th nh ng trong sâu th m chúng ta bi t mình chỉ ang tìm cách bi n minh cho hành ng y mà thôi.

Ví d , b n c m th y th nào khi có ng i b ng d ng giúp b n ki m c m t công vi c t t? t h n b n s th y r t t t V y b n c m giác th nào khi sau 30 n m làm công vi c ó, m t ngày b n phát hi n ra m i th ch là gi d i, r ng b n ã nh n vào công t c kh i ng ch ng g n v i m t c máy nào c và i n tho i c a b n chỉ là g i t i nh ng di n viên óng k ch, l a b n ngay t u? Trên th c t , úng là b n có c m giác mình ã th c s thành công v i “công vi c”, th nh ng không có b t k i u gì trong công vi c ó là th t c . t vào tr ng h p ó, h u h t m i ng i s b suy s p - nh ng t i sao? Câu tr l i th t n gi n: vì công vi c c a b n không có th t và ch ng mang l i cho b n chút ý ngh a nào, do ó b n c ng không có c c m giác hài lòng hay th a m n riào c .

Khi càng g n bó v i cu c s ng, các tr i nghi m c a b n càng có ý ngh a và tuy t

vì họ nhận. Ngược lại, khi bạn càng chìm đắm vào các thú vui thoáng qua hay theo đuổi những niềm vui ngắn ngủi, càng thêm nhiều nỗi buồn, càng ít ý nghĩa. Nhưng lúc đó, đôi khi bạn tự nghĩ mình đang sống hết mình, nhưng sâu thẳm trong bạn lại nhận ra mình không nên theo đuổi các mục tiêu như vậy. Dù bạn làm bất cứ điều gì, cảm giác thoải mái và hạnh phúc không tồn tại lâu dài vì mục đích của bạn không mang lại ý nghĩa nào lâu bền. Chỉ có cảm giác thoải mái và vui vẻ không thôi thì chưa đủ; vì sau đó chính lòng tâm chúng ta sẽ trách mình. Hãy ngừng chỉ làm những việc mà hãy làm cho mình trở nên có ý nghĩa hơn.

Tóm lại, là một người trẻ - công nhân thích và đam mê công việc - đóng vai trò quyết định trong việc hiểu và suy nghĩ và quyết định của anh ta. Hãy cùng tìm kiếm những hướng đi còn lại của lòng trẻ trong các phần tiếp theo của chương này.

Nhân tố hai: Sự tin

Một người có lòng trẻ cao sẽ tin hơn vào khả năng suy nghĩ công nhân hành động của mình, đặc biệt là trong việc thích nghi với hoàn cảnh mới. Họ có thể nhận thức được rằng họ không khi phải làm việc khó khăn và nhất là không bị chi phối bởi suy nghĩ mình có thể thất bại. Lưu ý là, khi một người trẻ bản thân đam mê công việc càng nghiêm túc thì “cái tôi” của anh ta càng lớn và anh ta sẽ càng chú ý hơn tới suy nghĩ của mình về anh ta, công nhân thì bị hiểu lầm chính mình.

Nhân tố ba: Sự nỗ lực

Khi một người muốn làm việc gì đó như là nhận ra nó không đáng so với công sức mà anh ta bỏ ra, thì không có gì ngạc nhiên nếu anh ta không làm chuyện đó. Vấn đề là những nỗ lực, công sức bỏ ra liên tục như một quy tắc làm việc vì việc gì đó, hay nó còn *thay đổi cách chúng ta nghĩ và cảm nhận về nó*. Và thì sao lại như vậy?

Giả sử một người biết là mình nên làm gì đó giúp bạn, nhưng lại nhận thấy không thích làm chuyện đó, anh ta có thể bao biện cho hành động này bằng suy nghĩ rằng bản thân mình thực sự không cần sự giúp đỡ của anh ta. Thậm chí anh ta còn hợp lý hóa hành động của mình một cách cao hơn, như nghĩ rằng “ngại bản thân không thể” hoặc “mình cần nghỉ ngơi vì mình làm việc quá nhiều”. Vì vậy chúng ta nên đặt công sức lên bàn tính, thậm chí cần nhớ rằng nó hiểu và suy nghĩ công nhân hành động tiếp theo của anh ta.

Trên thực tế, việc cân nhắc những nỗ lực hay công sức cần thiết cho việc làm trẻ của một người. Khi một người càng có lòng trẻ cao, anh ta càng ít tâm trí công sức cần bỏ ra. Ví dụ, khi nỗ lực làm bất cứ điều gì cho người chúng ta yêu thì đó là chuyện hết sức bình thường. Nhưng, khi đó là người chúng ta không quý mến hoặc khi chúng ta bắt buộc, câu hỏi thì làm gì cho họ, dù tốn rất ít công sức, công việc là một việc. Vì những người có lòng trẻ cao, họ không nhàn hạ khi bắt công sức làm việc đúng, trái ngược với những người có lòng trẻ thấp.

Khi biết tôn trọng bản thân mình, chúng ta có thể dành tâm sức cho những việc

tiêu lâu dài, mang lại ý nghĩa và sự hài lòng cho chính mình, như một người cần làm việc và giải quyết những thách thức hay khó khăn. Dù có phải bỏ ra nhiều công sức nào thì chính lòng tận tâm giúp chúng ta có được những cảm nhận và cảm hứng vô tận.

Tóm lại, người nào càng biết trân trọng bản thân mình thì càng dễ dàng chấp nhận những công việc làm việc cho là xứng đáng, kể cả khi việc đó có liên quan tới người khác.

Nhân tố thứ 2: Các giá trị và lòng tin

Khi chúng ta nhìn vào những người mà bạn thích, và người đó cũng thích bạn, song bạn lại luôn tâm niệm là phải lúc nào cũng làm tốt những gì bạn yêu, thì một tình cảm sự quý trọng thái độ của bạn. Một ví dụ khác: nếu bạn tin rằng một bài kiểm tra phát hiện nói dối không có tác dụng gì thì nó sẽ không làm gì được bạn. Thực ra, không phải vì bài kiểm tra đó vô dụng mà do nó không tin hành động trên niềm tin và sự chấp nhận: dù có nói dối thì máy cũng không phát hiện ra được. Chính vì thế bạn không có gì phải sợ hãi, trong khi máy phát hiện nói dối chỉ có thể an toàn bạn nên nó không thể phát hiện được bạn có nói dối hay không.

Nhưng niềm tin mù quáng hoặc sai trái (mê tín) thì ngược lại do sự thiếu hiểu biết của chúng ta và thực chất là chúng ta tự bỏ vào bản thân. Hiểu được những điều chúng ta làm hoặc tin tưởng vào những gì thích, bao gồm cho thái độ, hành động của chúng ta về việc gì và bản thân chúng ta. Nếu thấy không cần thì chúng ta cũng không cần phải bám víu vào niềm tin mù quáng nào. Chính lòng tận tâm giúp chúng ta có sự cảm nhận tinh thần và khả năng vượt qua.

Nhưng giá trị nhân phẩm của lòng tận tâm. Khi tìm suy nghĩ không thể vượt ra ngoài những ham muốn của bản thân, chúng ta sẽ làm gì các giá trị của mình để nuôi dưỡng chỉ những ý thích nhất thời, khi đó chúng ta không thể nâng cao nhân phẩm mà còn làm giảm giá trị của chính mình.

Nhân tố thứ 3: Tò mò và hợp lý hóa

Để làm gì mà cảm thấy thoải mái, chúng ta thường tìm cách gì thích cho thái độ của mình. Có cảm giác thoải mái về bản thân hoặc về những người khác thì chúng ta thường nghĩ đến hình ảnh chính mình và những gì chung quanh theo cách phù hợp với việc chúng ta muốn nó là đúng, chứ không phải vì cái thực tế đúng.

TI P CÂN NHANH Một nghiên cứu đã chỉ ra mối liên hệ giữa sự thú vị và thái độ hành vi và giá trị phần thưởng mà nó có thể nhận được. Một người nhận được 100 đô la làm việc thì sẽ thấy việc đó khó khăn và vất vả hơn nhiều so với một người khác cùng làm việc có những chỉ số chỉ 25 đô la. Tuy nhiên, khi mức thưởng công càng tăng thì người làm việc càng thấy thú vị làm việc (theo Freedman, sách xuất bản năm 1992). Một người có mức thưởng cao sẽ có một thái độ tốt hơn, vì thế suy nghĩ của anh ta càng giảm về việc thực hiện.

Khi ph i ch n l a làm vi c gì ó, n u không c tr công ho c n bù gì khác, chúng ta s vô th c tr nên thích làm nó h n. T i sao chúng ta l i có c m giác nh v y? ó là do chúng ta không thích c m giác ph i có trách nhi m khi gây ra sai sót trong công vi c. Chúng ta ph i t bi n mình cho b n thân. Quá trình này h u nh đi n ra trong vô th c nh ng l i chi m tr n suy ngh c a “cái tôi” trong m i chúng ta. Nó t ng bi n i quá trình ti p nh n và x lý thông tin c a chúng ta theo h ng ng n chúng ta suy ngh hay nhìn nh n m t cách r ràng v nh ng v n x y ra tr c m t. H y xem m t ví d khác: m t k nghi n r u, ph i làm m t công vi c h t s c v t v và ang chu n b k t hôn l n th ba có th có hai h ng suy ngh : m t là anh ta cân s giúp và hai là th gi i này th t b t công. Chúrig ta c n bi t anh ta tô i m th gi i c a mình nh th nào c v c chính xác suy ngh và c m xúc c a anh ta trong hoàn c nh c th .

Vi c t bào ch a c ng có th đi n ra trong nh ng hoàn c nh c th . Khi m t ng i ã b m t l ng th i gian, công s c, ti n b c kha khá vào m t vi c gì ó, c m quan c a anh ta c ng s theo ó mà bi n i. “Cái tôi” trong anh ta s khi n anh ta khó mà d t b nó và ch bao bi n cho lí do vì sao anh ta l i làm v y. Ng i ta gi i thích rằng khi m t ng i ã dành nhi u th i gian cho m t vi c, trong nh n th c c a anh ta s x y ra hi n t ng tâm lý x lý b t hòa, và k t qu là anh ta không mu n “m t i” công s c và th i gian ã c a mình. Do ó, anh ta càng có ít kh n ng “ ánh b i cái tôi” c a mình.

Chi u h ng suy ngh c bi t này gi i thích chính xác lí do ng i bán hàng mu n kéo dài th i gian c a b n khi anh ta ph i báo cáo l i v i “giám c bán hàng”. Càng b nhi u th i gian ch i thì b n càng khó b i. i u này c ng úng trong chuy n h n hò. M t ng i khi ã có m t m i quan h lâu dài thì r t khó d t b nó. Cân hi u r ng s t tôn tr ng b n thân ây, xin nh c l i m t lân n a, là nhân t quan tr ng nh t trong vi c ánh giá v n . M t ng i có m c t tôn tr ng b n thân th p s không tin c r ng anh ta ang lãng phí th i gian; còn ng c l i, ng i bi t t tôn tr ng b n thân h n s bi t ch p nh n v n và d t b nó n u th y nó ã không còn ý ngh a nh ban u. Vì v y, khi ánh giá suy ngh hay ng x c a m t ng i trong v n nào ó, các y u t nh th i gian, công s c, ti n b c là áng l u tâm, th nh ng quan tr ng h n c là m c t tr ng, vì nó s quy t nh m c nh h ng c a nh ng nhân t trên t i quy t nh c a ng i ó.

Nhân t th sáu: nh h ng c a tâm tr ng

Tâm tr ng chính là cái bóng c a lòng t tr ng, là nhân t giúp ng viên hay làm x p ý chí và tinh th n c a chúng ta, nh h ng lên cách nhìn nh n th gi i và c b n thân chúng ta. Khi m c t tr ng c a m t ng i càng th p, tâm tr ng càng có s c nh h ng l n t i suy ngh và c m xúc c a anh ta. Nh ã phân tích trong các ph n tr c, i v i nh ng ng i nh v y, suy ngh c a anh ta h u nh ch t p trung vào b n thân và cách nhìn nh n c a m i ng i v b n thân anh ta... Vì v y, suy ngh và hành ng càng ph thu c vào tâm tr ng c a anh ta.

Lòng t tr ng th p ng ngh a v i vi c “cái tôi” tr nên l n h n. Do ó, vì v y nh

hàng của hoàn cảnh lên tâm trạng của một người có lòng tự trọng thì phần lớn họ sẽ so sánh với người có cảm xúc như vậy. Dù chỉ một chút chuyển xoay ra thôi, nhưng người này sẽ dễ dàng chuyển bé xé ra to và tự trọng người ra mặt. Có điều gì quan trọng hơn anh ta, trung tâm của vấn đề này là gì? Chính vì thế, hai nhân tố quan trọng quyết định tâm trạng của chúng ta là những gì xảy ra trong quá trình ra quyết định là lòng tự trọng và ý nghĩa của việc làm. Khi việc làm không có mảy may ý nghĩa, tâm trạng sẽ yếu ớt chi phí vì việc ra quyết định của họ.

Ví dụ, một người không thích việc phải đi rác (là việc chúng ta có ý nghĩa gì về nó), nhưng nếu họ chỉ cần đi vào nhà sau ba tuần đi và bị mất vài phút thì họ sẽ không nghĩ nhiều, thì họ sẽ nhiên nhiên anh ta chỉ cần đi một chút nào lòng tự trọng của mình mà làm việc đó. Còn khi một người không muốn đi rác thì họ sẽ xin lỗi vì đã tạo ra tiếng ồn và chi phí, nhưng khi anh ta đi rác thì anh ta sẽ nghĩ rằng việc này là không đúng lúc đúng chỗ còn tác động trang trí. Còn như nếu anh ta đi rác thì anh ta sẽ nghĩ rằng anh ta đã làm việc này, hoặc gây ra tiếng ồn và chi phí cho mình.

Như các phần trước đã phân tích, khi một người có lòng tự trọng cao, người đó sẽ có thiên hướng làm những việc đúng đắn, bất chấp cảm giác của họ thế nào. Còn ngược lại, khi lòng tự trọng thấp, tâm trạng của anh ta sẽ làm cho lý trí và hành xử đi theo cảm xúc thụ động vào một ý nghĩa của hành động trong một anh ta.

Khi “cái tôi” đã chiếm lấy tâm trí, chúng ta rất khó nhận ra thực tế mà chỉ thấy những đau khổ của bản thân. Điều này cũng đúng với những người khác; ví dụ như khi chúng ta đau răng thì thấy rất khó tập trung vào bất kỳ việc nào khác. Cảm giác đói bụng, vô gia cư hay đau khổ về mặt tinh thần sau một cái răng đau.

Khi hiểu hơn về lòng tự trọng và vai trò của nó trong việc quyết định thái độ, suy nghĩ và cách hành xử của một người, chúng ta sẽ phân biệt được đâu là người biết tôn trọng bản thân mình hơn và đâu là những người không tôn trọng bản thân mà chúng ta vẫn bị ảnh hưởng.

Anh ta có lòng
tự trọng cao
hay chỉ vì ?
Nắm sai lầm để
mặc phỉ

“Nếu bạn chỉ dành tai nghe âm nhạc, nghĩa là bạn đang nuôi lớn “cái tôi” trong mình. Bạn bắt đầu chỉ nghe những âm thanh không phải là âm nhạc, nghĩa là bạn bắt đầu có những trải nghiệm khác biệt chính bản thân.”

John Cage (1912 - 1992)

Trong th c t , không h khó khi ánh giá m c t tr ng c a m t ng i, cái khó là b n có th m c ph i sai l m n u không bi t chú ý i m nào và b qua i m nào. D i ây là n m sai l m th ng g p s giúp b n phân bi t khi ánh giá m t ng i.

Sai l m 1: ánh ng gi a t tr ng và t cao

ng bao gi nh m m t ng i có lòng t cao là m t ng i bi t tr n tr ng b n thân mình. C n nh r ng m c t tr ng và t cao c a m t ng i t l ngh ch v i nhau. Dù ng i ó có th hi n là anh ta hài lòng v i b n thân n m y ch ng n a, nh ng anh ta l i là k có lòng t cao, thì th c s không ph i nh v y - ch ng qua anh ta ang c ch u ng thoi. Nh n nh này không ph i v oán mà ó là quy lu t v b n ch t con ng i - d a trên nh ng phân tích tâm lý mà có. C ch tâm lý này r t ph c t p và khó n m b t, chính vì th ôi khi m t ng i có th t l a mình r ng anh ta bi t tr n tr ng b n thân, trong khi chính thái l i ph n b i c m xúc th c c a anh ta.

Vi c phân bi t t tr ng và t cao có th s khó kh n. L y ví d m t ng i ang m ài r t to. Li u chúng ta có th k t lu n r ng anh ta có t tr ng th p và chi n thu n mu n thu hút s chú ý c a ng i khác, hay ó là ng i có lòng t tr ng cao và không thèm quan tâm t i suy ngh c a ng i khác?

Và còn nh ng bi u hi n c h c khác thì sao? M t ng i lúc nào c ng n m c ch i chu t có th là ng i t tr ng th p và ang c n m i ng i ngh v mình nh m t ng i p , sành i u, th i trang, t ó có c m giác t v b n thân. Ho c, có th cô ta-là ng i r t bi t tr n tr ng b n thân và cách n m c y ch n thu n ph n ánh giá tr c a cô ta. L t ng c v n , li u m t ng i n m c tu nh toàng có ph i vì anh ta c ng có t tr ng cao mà không thèm quan tâm t i ng i khác ngh gì không? Hay li u ó là ng i t tr ng th p mà th m chí không thèm ý t i v b ngoài? B n th y y, vi c ánh giá r t d m c ph i sai l m, trong cu c s ng hi n i ngày nay l i càng d l m l n h n n a.

Ví d , r t d nh n ra m t ng i n quá nhi u và không thèm quan tâm t i s c kh e c a mình là ng i không bi t tr n tr ng b n thân. Tuy nhiên, có th vì anh ta có lí do khác, nh là m c c m t i l i v i m t v n' c th nào ó hay là th i th u có m t ký c nào ó g n ch t v i th c n. M t ng i quan sát non kinh nghi m có th v i vàng k t lu n ó là ng i có t tr ng th p, trong khi trên th c t i u ng c l i r t d có kh n ng x y ra. H y xem xét tr ng h p ng c l i: có th ng i ó t ng nhi u th c n nh th là do c th trao i ch t r t nhanh. Ngo i hình c a anh ta c ng không nói lên anh ta có là ng i n quá nhi u hay không.

Sai l m 2: ánh ng gi a t tr ng và t tin

Làm cách nào b n phân bi t c lòng t tr ng và t tin? Nh ã phân tích trong nh ng ch ng tr c, m t ng i có th t tin v b n thân trong m t s tr ng h p c th và có các bi u hi n i n hình c a m t ng i bi t t tôn tr ng b n thân. l\iy nhiên, ng c l i, trên th c t m t ng i c ng có th có t tr ng cao nh ng trong m t

s tr ng h p l i t v không t tin' không tho i mái. Có th th y vì c phân bi t hai khái ni m này là c m t v n , nh ng nó c n thi t cho vì c c v chính xác ng i khác.

Sai l m 3: Nh ng câu chuy n thành công

Chúng ta không th ánh giá m t ng i có t tr ng cao hay không n u chỉ d a vào m c thành công c a anh ta, vì khái ni m “th nào là thành công” i v i t ng ng i r t khác nhau.

Nh các b n ã bi t, khi chúng ta ch n làm i u úng n - không ph thu c vào s thích/ ng c cá nhân c ng nh nh ng nhu c u t nhiên c a c th - i u ó s mang l i c m giác t tôn tr ng cho chúng ta. i u này nhìn chung có th th y r nh t khi soi vào cu c s ng c a m t cá nhân. Khi ai ó làm c i u h mu n làm, mà l i không ph i vì “cái tôi” c a anh ta, hay không ph i vì nh ng ham mu n nh t th i thoáng qua, thì nh t nh anh ta s có c t tr ng. Ng c l i, khi m t ng i không làm c i u mình mu n và không c trong tr ng thái “nh ý”, anh ta s không t tôn tr ng b n thân mình c.

Ví d , m t c ông s h u m t l ng c ph n l n trong m t công ty lu t danh ti ng có th là m t ng i r t thành công trong m t ng i khác, nh ng vì trong thâm tâm anh này lúc nào c ng ch mu n làm nh c công và vì c h c tr ng lu t ch ng qua th a m n mong mu n c a cha anh ta, thì anh ta hoàn toàn không có c m giác tôn tr ng b n thân vì quy t nh ó là do s h i mà làm. Ng c l i, m t nhà th nghèo ki t xác nh ng l i thích vì t lách và anh ta vì t n thu n là v ngh thu t, thì anh ta tràn y t tr ng vì anh ta coi mình là m t ng i thành công. Có ng i khi ang th c hi n m t i u gì ó khác th ng có th c m th y bu n b và không có lòng t tr ng vì anh ta không t c úng m c thành công do anh ta t t ra, n gi n vì anh ta theo u i m c tiêu vì “cái tôi” và c n s tán d ng t nh ng ng i khác.

Sai l m 4: Nhún nh ng hay áng khinh?

S khiêm t n r t d b nh m là hành vi y u kém; tuy nhiên, trên th c t nó th hi n s m nh m . M t ng i lúc nào c ng ngh t i “cái tôi” c a mình tr c tiên s là m t k cao ng o, trái ng c v i m t ng i bi t l , khiêm t n. Ng i kiêu ng o s ch bi t nh n mà không bi t cho. ó là k s ng ch t vì c m xúc, ph thu c vào thái c a ng i khác nuôi d ng ph n cá nhân m ng m nh c a anh ta, ho c ph thu c vào chính nh ng c n b c ng th a m n b n thân mà không bao gi t v t qua c chúng.

Còn khi m t ng i có thái khiêm nh ng, anh ta t hài lòng v i b n thân. Anh ta tho i mái làm *ê u úng n* ch không làm ánh bóng hình nh hay chi n thu n do b n thân c m th y làm nó d dàng. B i tính l cho phép chúng ta ch n l a làm i u úng n nên ta s t ch c b n thân; ây l i là i u ki n tiên quy t có lòng t tr ng và s tho i mái v u óc, c m xúc.

V n ây r t r ràng: làm th nào bi t khi nào m t ng i “gi v khiêm t n”, trong khi th c t anh ta làm th không ph i vì thích ng i khác mà ch vì mu n

c ng i khác thích? Có th anh ta làm v y vì s ph i t ch i ho c s v sau mình s không c gì. R ràng chúng ta c n phân bi t c gi a ng i có lòng t tr ng th c s và vì v y bi t khiêm nh ng l v i ng i t h th p b n thân hòng chi m c c m tình ng i khác.

Sai l m 5: ánh ng gi a t tr ng và tâm tr ng

Nh các b n ã bi t, lòng t tr ng quy t nh m c nh h ng c a tâm tr ng trong quá trình c v ng i khác. Không ch th , vì c phân bi t hai khái ni m này c ng là c v n , vì tâm tr ng ôi khi có nh ng bi u hi n r t gi ng v i lòng t tr ng. M t ng i có th vì ang trong tâm tr ng t t nên có nh ng hành ng và bi u hi n nh th anh ta bi t t hài lòng v i b n thân c i m , duyên dáng, m áp, quan tâm... nh ng trên th c t ó l i là k ích k ch bi t bo bo cho b n thân, k mà vì tâm tr ng t t nên trong thoáng ch c ã làm ng i khác hi u l m là có nh ng c tính trên. B n ã th y v n ây ch a?

ng lo l ng, có tin t t cho b n ây: ch ng t i s cung c p cho b n m t ph ng pháp duy nh t - vô cùng hi u qu và không đ b nh m -trong vi c xác nh m c t tr ng c a m t ng i là cao hay th p.

Thậm chí
lòng tự trọng:
Xác nhận
tự trọng của
mình

“Lòng tự trọng thể hiện mức độ danh tiếng mà ta nghĩ mình có thể đạt được vì khả năng của mình.”

Tiên sinh Nathaniel Branden

Tu t i gi , chúng ta ã tìm hi u m t cách toàn di n v các hình thái tâm lý nh m giúp b n có c s linh ho t trong vi c c v ng i khác, và c ng là b n bi t c n tìm ki m và ý t i nh ng c i m tâm lý nào c a h . Nh ng sai l m d m c phi trong ch ng tr c ã cho chúng ta th y: n u chi dùng m t d u hi u riêng l , vi c phán oán m c t tr ng cao hay th p c a m t ng i s tr nên r t khó kh n.

M t ng i có th làm cho/làm giúp ng i khác, nh ng câu h i b n c n t ra là: “T i sao?” ó là vì anh ta quý h hay anh ta mu n h quý anh ta? Có phi anh ta làm th ngày càng ti n b h n và b n thân c m th y mình ã làm m t vi c t t, hay anh ta chi là m t k c h i mu n i vi c ó thoát kh i c m giác thi u an toàn? B n s không th nào bi t c.

Làm th nào b n có th kh ng nh m t ng i có lòng t tr ng cao? *Chúng ta s nhìn ra iêu ó thông qua cách anh ta ô x v i b n thân và v i nh ng ng i khác.* M t ng i thi u t tr ng s tho m n v i nh ng th chi ph c v cho mong mu n c a anh ta và s không i x th c s t t v i nh ng ng i khác. Ho c, anh ta c ng có th t bi n mình thành trò c i khi c u kh n s ch p thu n và tôn tr ng c a m i ng i mà không óái hoài n nhu c u c a b n thân. Chi nh ng ng i th c s có lòng t tr ng s i x t t v i b n thân mình và c nh ng ng i khác. “T t” ây không ng ngh a v i s tho m n mong mu n t m th i; úng h n là, khi i x t t v i m i ng i, anh ta h ng t i ni m h nh phúc lâu dài.

Chúng ta có th i t i k t lu n sai lâm r ng khi m t ng i có th t áp ch c nh ng mong mu n t m th i, anh ta có c s t ch và th a nh n ây là d u hi u c a lòng t tr ng. Nh ng n u không nhìn vào m t trái c a v n , chúng ta s có cái nhìn phi n di n. M t ng i ph n không n nh ng món n h p d n, giàu dinh d ng, nh ó cô ta có th gi m cân và quy n r m t ng i àn ông ã có v thì sao? Chúng ta c n nhìn nh n m t cách toàn di n bi t li u ng c c a hành ng có úng n và có bi u hi n c a lòng t tr ng không. Ví d , ph n là i n hình cho nh ng ng i thi u lòng t tr ng, khi mà ch vì ham mu n cá nhân, cô ta s i x không t t v i nh ng ng i khác.

Ba lo i tính cách

“Sáng tạo đôi khi cũng có thể biến thành phá hoại. Nó phụ thuộc chủ yếu vào nhân cách con người: tốt hay xấu. Và nếu nhân cách cũng không có thì không người thầy nào có thể giúp học sinh tạo ra nó hay thay thế học sinh quyết định.”

Carl Jung (1875 - 1961)

Bn có thể bị mất lòng tin nếu có lòng tự trọng thấp, nhưng nếu ai đó không có nghĩa anh ta là người có “cái tôi” lớn. Sự tôn giáo mà đi sâu đến tận trái tim là một là những đức tính tốt đẹp thay đổi và hai là phần “tính cách” trong con người anh ta sẵn sàng, thể hiện qua thái độ của anh ta. Cùng là người không có nhu cầu tôn, hai người khác nhau sẽ có thái độ khác nhau về cùng một sự việc. Trong hai loại trạng thái tâm lý này, chúng ta sẽ có các ví dụ về người: những suy nghĩ, cảm giác và thái độ của họ trong bối cảnh hoàn cảnh nào.

Một khi sử dụng một “cái tôi” và bị mất lòng tự trọng mình hơn - đây là kiểu người lười biếng, bị mất nhút nhát; còn một khi, ngược lại, sự thiếu hụt “cái tôi” của mình và quên mất tự trọng - đây là kiểu người kiêu ngạo. Ngoài ra còn có một kiểu người nữa, đó là người lòng tự trọng thấp và “cái tôi” của người không lớn - đây là trạng thái tâm lý tự khinh khi, hình thức chính bản thân. Vì vậy, điều hiển nhiên, cần nhớ rằng *không có kiểu nào mà có lòng tự trọng cao mà có “cái tôi” lớn*.

Kiểu người dễ gây nguy hiểm cho người khác nhất là người có “cái tôi” quá lớn mà họ như không có lòng tự trọng. Còn người nguy hiểm nhất về phía anh ta là người mà có lòng tự trọng thấp và cũng không có “cái tôi” lớn. Lý do là vì một kiểu kiêu ngạo sẽ bộc phát cơn nóng giận ra ngoài hơn người tự coi mình là thấp kém. Những tên tự phụ có hành vi bạo lực thường là những kẻ thiển cận mà các cuộc sống mình mình bỏ. Trong khi người không có lòng tự trọng lớn “cái tôi” thường nhìn nhận và trách nhiệm là người vô dụng. Trong chương này, chúng ta sẽ cùng xem xét kỹ hơn về ba loại tính cách này.

Loại tính cách LE-D - người tự coi mình là thấp kém

Những người thuộc loại này thường rất hay xin lỗi, thậm chí khi lỗi không phải do họ gây ra. Họ chấp nhận làm điều mà mình không muốn, không phải vì quý mến người ta mà vì sợ không có lòng tự trọng. Người kiểu này rất hiếm khi bị tổn thương lên tranh đấu cho bản thân, vì họ thường tự coi như người nhu cầu của mình là kém quan trọng hơn so với người khác, do đó chỉ biết suốt ngày tìm cách lý lòng người khác. Rất dễ nhận ra một người chỉ biết “cho” chỉ một tình cảm người khác vì một người cho đi vì nghĩ rằng họ muốn làm thế, hoặc vì cảm thấy đó là điều đúng nên làm.

Cùng một sự việc có thể gây ra hai trạng thái cảm xúc hoàn toàn khác nhau, tùy vào ý nghĩ ban đầu của bạn. Đó là sự khác biệt giữa cảm giác bị cướp và quyền góp làm tốt hơn. Cả hai trạng thái đều là cảm giác cho người khác, nhưng một cái khi bạn có cảm giác mình tốt đẹp lên, còn một cái khi bạn cảm thấy mình bị kém đi; nghĩa là một trạng thái giúp chúng ta thêm lòng tôn trọng của bạn, trong khi trạng thái còn lại làm mất đi tình thân của bạn. Thế nên, bạn không nên cho, mà có người khác lý của bạn. Bạn chấp nhận bị lợi dụng. Chỉ khi nào bạn nhận ra là do bạn quy định, cảm giác tôn trọng mình xuất hiện và tồn tại lâu dài.

Trong cuộc sống hàng ngày của chúng ta, khi có người cố lôi kéo bạn làm điều

sai quy nh ng b n nói “không”, b o v quy n l i c a mình thì b n s c m th y mình tốt p h n. i u này c ng t ng t nh c m giác mình m nh m h n khi b n nói “có” v i m t yêu c u mà b n thân th y nên th c hi n, dù khi ó b n có không thích làm nó. Dù b n có nói hay làm gì i ch ng n a, mi n là nó xu t phát t ý chí c a b n - ngh a là b n t ch n l a c quy t nh cho mình - thì b n u có c m giác t t h n. Ng c l i, khi t th y b n thân còn khi m khuy t, b n s t buông th mình, nh ng suy ngh y u kém làm kh mình.

Ki u tính cách này th ng t o nên ng i h ng n i. Khi có tâm tr ng t t, c m th y tho i mái và t tin thì t n h ng cu c s ng r t vui v ; nh ng n khi không c nh ý s th ng ém c m xúc l i và chi bùng phát khi ch c ch n có c m giác an toàn, c m b o và có tâm tr ng t t mà thôi.

Nh ng bi u hi n c a lo i tính cách LE-D

H u nh m i ng i u có bi u hi n riêng, nh ng nhìn chung có th t ng k t l i các c i m c a lo i tính cách LE-D nh sau:

- > Không d dàng ch p nh n l i khen.
- > Không quy t oán và dám nói ra chính ki n b o v b n thân.
 - > Nói nh ng i u không t t v mình.
- > Lúc nào c ng xin l i và t c m giác mình là ng i có l i.
- > Th ng xuyên ch u ng c m giác không t t v m t tâm lý.
- > Th ng có c m giác lo l ng, b n ch n khi ph i r i vào môi tr ng m i ho c khi c nh nh ng ng i không quen; ch thích ch nào mà h c m th y an toàn.
- > S ph i m o hi m, th m chí k c khi ó là s m o hi m có tính toán và khôn ngoan.

Lo i tính cách LE-A - ng i kiêu ng o

Ki u ng i này thích c coi là trung tâm c a s chú ý và th ng r t to ti ng, d n i cấu, hay phàn nàn. Vi c lúc nào c ng òi h i c chú ý, c coi là quan tr ng ã che gi u b n ch t kém t tôn c a h . Ng i đ ng này lúc nào c ng tìm ki m s ng h và nh ng l i n nh b t ng i khác, khi không c thì r t đ t c gi n. H không ng i ng n xúc ph m ho c la m ng ng i khác n u vi c ó làm h có nh h ng t t h n ho c tr nên gi i giang h n trong m t ng i khác.

Lo i tính cách này t o nên m t ki u thí sinh lúc nào c ng có máu n thua trong b t k cu c thi nào. Anh ta t yêu, t cao chính mình, lúc nào c ng ngh t i b n thân tr c tiên và luôn gi v mình là ng i m nh m che l p c m giác b t n bên trong. Khi a ra ý ki n c a mình, anh ta th ng r t đ t c gi n n u nó không c ch p nh n. Đ ng ng i này lúc nào c ng mu n m i ng i hi u mình, b t k h có thích hay không. Khi không c nh ý, anh ta l i coi ó là s ng ng nh và r ng ng i khác không ch u nghe l i khuyên “lúc nào c ng úng” c a anh ta. N u ng i có lòng t tr ng cao ý t i vi c h có th xúc ph m, làm x u h hay gây phi n hà, khó ch u cho ng i khác thì ki u ng i LE-A hoàn toàn không tâm t i chuy n ó, vì n gi n là h không th . M t ng i tôn tr ng ng i khác khi h bi t t tôn tr ng b n thân mình,

còn khi họ không có ý tưởng thì họ làm sao biết tôn trọng người khác? Trên thực tế thì họ - tùy từng mức độ - thì họ nên khuyến khích người khác làm ý tưởng. Họ chỉ nghĩ đến người khác (dù có như người rụt rè) khi sự quan trọng hóa bản thân trong họ bị bật. Một lúc nào đó người chi bo bo cho bản thân là họ không có khả năng yêu thích người khác. Không như người khác, họ còn là kẻ nhậy cảm quá mức với những lời chỉ trích và thiếu quan tâm của người khác.

Càng biết chấp nhận bản thân, chúng ta càng biết chấp nhận người khác. Còn nếu vì lòng ích kỷ này, anh ta cần “thực” người khác về thực sự kém hơn mình để cảm thấy mình tốt hơn.

Trong cuộc sống, chúng ta có lẽ sẽ bắt gặp một vài người rất khó hòa hợp. Họ lúc nào cũng có cảm giác như người xung quanh có vấn đề. Nhưng thực ra chính họ, chứ không phải ai khác, mới là người có vấn đề.

Khi biết tôn trọng bản thân, con người sẽ có cái nhìn nhìn hòa hợp với môi trường và cuộc sống, trong khi kẻ kiêu ngạo chỉ biết đi xa thô bạo và bắt ép người khác vô tội vạ theo ý mình. Cần gì người khác vì họ chỉ làm người khác chú ý, anh ta áp dụng “mong muốn” của mình lên người khác và yêu cầu người khác phải làm theo ý mình.

Những biểu hiện của lối tính cách LE-A

- > Rút dãn cáu, tức giận và ra oai, lúc nào cũng cần người khác chú ý. Có thể coi là người hung hăng, không chỉ trong quan hệ với người khác mà còn trong các môi trường chung.
- > Có xu hướng phản ứng thái quá với bất kỳ sự xúc phạm nào (mà theo anh ta là) không công bằng, bất chấp vì có những nguyên nhân.
- > Thường huênh hoang, khoác lác và thành công dù là những thành công nhỏ.
- > Lúc nào cũng ghen tị tài sản, vật chất; luôn tìm cách cạnh tranh (mà anh ta tự cho là) quan trọng của mình. Trong bất kỳ cuộc trò chuyện nào cũng cố gắng áp dụng suy nghĩ của mình lên người khác và cố gắng chú ý về bản thân.
- > Cũng xem là ứng xử, là kim chỉ nam hành động trong mọi trường hợp, muốn kiểm soát tất cả. Thường không biết tiếp thu ý kiến của người khác và nhanh chóng gạt bỏ những quan tâm khác.
- > Thường có thái độ say mê khi quá khích và lâm vào khiêu khích có nguy cơ cao là lúc nào cũng cảm thấy mình là người “giàu sang sống”.

Những biểu hiện của lối tính cách kẻ thù và LE-A

- > Nhạy cảm quá mức về nhận thức. Người theo kiểu LE-A sẽ có biểu hiện ghen tị và tự dưng lên cho mình một tầm nhìn mới mẻ, trong khi những người LE-D trên nên buồn bã và thu mình lại.
- > Thường sống như người ngôn ngữ chán nản và hay sống với quá khứ, dù ý tưởng chỉ mang lại cảm giác dè dặt cho anh ta.
- > Thường cố gắng trong vô thức gây nể nang mình là người quy tắc, dè dặt, kín đáo. Hay nhìn thấy hai màu “trắng, đen”; trong trường hợp không phù hợp thì chuyển sang màu pha trộn giữa hai màu trên, tức là màu “xám”.

- > T d ng lên hình nh sai l ch v b n thân v i th gi i xung quanh vì mu n c ng i khác ngh r ng mình tốt p h n b n thân trong th c t .
- > M i chuy n u có th liên h n b n thân, b i vì có gì có th quan tr ng h n b n thân h - trung tâm c a v tr ?
- > Th ng tìm ki m s ng h và c m giác yên lòng n i ng i khác.
- > Tràn ng p nh ng ni m tin mù quáng, luôn có xu h ng hành ng ki u c m tính, khi c n bi n mình cho hành ng c a mình thì l i vì n n các suy ngh ki u logic.
- > D n i nóng, t c gi n; tâm tr ng thay i th t th ng ho c d dàng buông xuôi khi g p chuy n khó kh n.
- > Không gi c m i giao h o v i nhi u ng i, th ng có nhi u ng i không th hòa h p n i.
- > l i cho t t c tr b n thân khi g p chuy n và t ch i nh n trách nhi m v mình. Lúc nào c ng coi mình là n n nhân.
- > D bu n chán, th t v ng, ho c ít nh t thì lo l ng, b t an.
- > G p khó kh n trong vi c ra quy t nh. N i lo l ng mình s có quy t nh sai khi n h không th quy t nh c, c bi t tr c nh ng thay i trong hoàn c nh không ch c ch n, khi h không n m quy n ch ng và i u này khi n h r t s h i.

Nên l u ý r ng m t ng i có lòng t tr ng th p th ng dao ng gi a hai d ng: ho c là ng i t h th p b n thân (d ng ng i t cho là mình kém c i so v i ng i khác) ho c ki u ng i t cao mình (ng i kiêu ng o). Dù trong tr ng h p nào, k t qu c ng th ng là nh ng ph n ng tiêu c c: ho c là n i tâm t ém l i, gây c m giác bu n chán và t n th ng; ho c ph n ng ra ngoài thành s t c gi n. M t khi ã n m b t c d ng tâm lý nào ang chi ph i i ph ng trong th i i m xác nh, b n s ph ng oán c khá chính xác thái yà cách ng x c a h trong h u h t m i hoàn c nh.

T d u t i gi , chúng ta ã hoàn thành s b quá trình phân tích tâm lý s d ng ph ng pháp S.N. A.P. V i ph ng pháp này, gi ây b n hoàn toàn có kh n ng c v suy ngh và quá trình ra quy t nh c a i ph ng, vì m i lo i tính cách u cung c p cho chúng ta cách c v r ràng và chính xác.

Gi chi còn m t v n là làm th nào áp d ng hi u qu nh t vào th c t . Ph n I ã a ra các th thu t chi ti t, Ph n II giúp b n i sâu vào chi ti t h n. áp d ng c các th thu t này hi u qu nh t, b t u t ây chúng ta s h th ng l i t ng chút t ng chút m t, thông qua các ví d c th , t ó b n có th áp d ng d dàng trong cu c s ng muôn màu muôn v c a mình.

Chương 15

Nghệ thuật và

khoa học tìm

hiểu tính cách:

Những ví dụ thực tế

“Trí tuệ nghệ thuật và nghệ thuật hiểu về chúng ta.”

Simone Weil (1909 - 1943)

Trong chương này, chúng ta sẽ phân tích hai kiểu phân loại có thể áp dụng trong tất cả các trường hợp biến thiên trong thực tế, cùng các ví dụ minh họa giúp các bạn hiểu rõ hơn về việc áp dụng các thủ thuật phân tích tâm lý trong sách này.

Sau khi đã quan sát các “màu sắc” - như lòng tự trọng, sự tự tin, sự thích - bạn có thể sắp xếp, pha trộn chúng để tạo nên một bản lý lẽ hoàn chỉnh và ít nhất, tất cả về các suy nghĩ, cảm xúc, niềm tin và có thể là các cách hành xử khác. Bạn sẽ thấy trong một số trường hợp, một số loại sắc màu - các biến thể - đều không như những người khác. Các ví dụ về một người cá nhân. Bạn sẽ nhận ra rằng những quan tâm cá nhân (chỉ không phải là quan tâm) mới là điều mà bạn cần xây dựng những thông tin cá nhân về tâm lý cá nhân. Theo lý thuyết, bạn có thể sử dụng bất kỳ sắc màu nào để bắt đầu quá trình phân tích tâm lý. Tuy nhiên, trên thực tế, sự quan tâm mới là phương pháp để làm việc, vì khi nói trong hoàn cảnh thực tế, chúng ta là cái để hiểu biết.

Hai kiểu phân loại

Loại A: Người không có hứng thú tự nhiên về việc khác (ví dụ: thành viên ban chấp hành tòa án), khi đánh giá công việc, khi giúp đỡ người khác.

Loại B: Người có hứng thú (công việc) tự nhiên (ví dụ người chơi bài, khi đi làm phần, thuyết trình công việc khác, khi bán hàng qua điện thoại).

Lưu ý: Trong những trường hợp khi không biết mức độ quan tâm cá nhân nào, như trong một buổi họp, bạn có thể áp dụng các thủ thuật đã học trong chương 5, sau đó quan sát xem người đó có thể hiểu hứng thú tự nhiên hay không, rồi áp dụng các thủ thuật phân tích phù hợp.

Trước tiên, chúng ta sẽ phân tích các tình huống trong đó ít nhất là người không có hứng thú tự nhiên và tự trọng cao, sau đó ít nhất là người có hứng thú (công việc) tự nhiên và tự trọng thấp.טיפон là các trường hợp khi ít nhất là người có hứng thú tự nhiên về việc khác và có vẻ là có lòng tự trọng cao, rồi ít nhất là người có lòng tự trọng thấp.

Loại A: Người không có hứng thú tự nhiên về việc khác

Một người bình thường dĩ nhiên là muốn làm việc đúng, nên làm, như là muốn có sự công bằng, muốn giúp đỡ các bạn bè lúc cần thiết. Tuy nhiên, đây chúng ta đang nói về việc mà một người có hứng thú tự nhiên về việc khác có lẽ cho hay không, khi họ là người theo chủ nghĩa cá nhân và ích kỷ.

Hãy nhớ rằng sự tôn trọng chính là nhân tố quyết định hứng thú tự nhiên về việc mà một người có thể chấp nhận để ít nhất. Khi một người càng có lòng tự trọng cao, anh ta càng có nhu cầu ngăn cản các cảm giác thoải mái khi theo đuổi những mục tiêu (mà anh ta cho là) có ý nghĩa về việc anh ta làm. Ngược lại, khi một người tự trọng không cao, ít nhất là người không thể chấp nhận để ít nhất là người đúng, cho nên không có họ có một chút hứng thú về việc khác công việc mà họ theo đuổi.

Trong trường hợp mà một người không có hứng thú nào tự nhiên, mà sự tôn trọng là nhân tố ảnh hưởng đến nhu cầu để suy nghĩ và quá trình ra quyết định của anh ta. Do

ó, chúng ta cần tập trung chú ý tới nó nhiều nhất. Bởi vậy, chúng ta phác ra những thông tin cần cần biết. Các phần tiếp theo sẽ giúp bạn rút ra kết luận (kết quả) từ những thông tin đó.

Phân tích S.N.A.P.: ảnh giá chung

Khi liên quan tới các vấn đề nguy cấp về bản thân, cần đưa ra nhiều công sức làm việc, con người càng cố xu hướng gì mà các hành động nghĩa hiệp họ tích cực của mình. Tuy nhiên, nếu có lòng tự trọng cao, con người sẽ kiên nhẫn hơn trong việc duy trì ý chí muốn làm việc đúng nên là làm việc mà thích, hoặc ảnh hưởng hình ảnh bản thân. Khi tự trọng gì, tâm trọng thành nhân tố chi phối nhiều hơn, khi đó dù công sức bỏ ra rất ít, thậm chí không cần, nhưng mong muốn làm việc đúng nên cố gắng. Trong hợp tâm trọng xu hướng để nên làm việc nhiều công sức hơn thì hãy làm việc càng gì mà nhanh hơn. Vì vậy mà người không có hứng thú tự trọng và lòng tự trọng thấp, vấn đề nguy cấp/ khẩn cấp thì nào lúc đó cũng quan trọng, vì tâm trọng khi đó sẽ chùng xuống.

Khi tâm trọng phi phối trí, con người có thể tạm thời xa trọng thái suy nghĩ mà tập trung vào bản thân mà một (mặt) thì những nhu cầu cá nhân khác. Vì thế, sự dũng cảm, hay mặt hợp tác cá nhân có lòng tự trọng thấp, sự nhút nhát khi người đó có tâm trọng thấp, không cần đưa ra nhiều công sức và không cần lo lắng nhiều về việc có gì phải làm gì không. Cần cần phải nói rằng lòng tin không nên xét trong trọng hợp này vì nó vẫn là một biểu hiện khác của hứng thú - và vì vậy có mối quan hệ liên quan với lòng tự trọng. Kết luận là, khi tự trọng thấp và không có hứng thú tự trọng, mà người có thể nghĩ không quan tâm tới mặt công sức anh ta cần đưa ra khi làm một việc nào đó.

Như bạn đã biết, tự trọng thấp không phải lúc nào cũng mâu thuẫn nhau. Khi người LE-A ít tâm trí ảnh hưởng cá nhân, trong khi người E-D có thể dễ dàng thay đổi bản tính ảnh hưởng cá nhân khác. Khi hai người trên quan tâm tới cách nhìn cá nhân khác, người LE-A: thích tham gia các nhu cầu của chính mình hơn. Một khi đã muốn hiểu gì, người đó sẽ chỉ làm việc có lợi cho mình; trong khi người LE-D dễ dàng chấp nhận bất lợi ích cá nhân phần từng người khác.

Kiểm người có vấn đề lòng tự trọng cao

- > Bị tập trung cho những lợi ích lâu dài và bị căng thẳng cho người khác, có bản lĩnh vượt qua mong muốn lợi ích.
- > Trong trọng hợp cảm giác bị nguy hiểm không cảm quá thấp, tâm trọng cũng không nhút nhát suy nghĩ cá nhân.
- > Trong trọng hợp không có quá nhiều hứng thú (làm việc đúng), lòng tin trong những chi xoay quanh mặt hứng thú và cũng không chỉ nhiều suy nghĩ cá nhân.

Kiểm người này nên thức thức và không cảm xúc cá nhân chi phối sự nhận thức ý nghĩa. Những ảnh hưởng cá nhân chi u, không bị ảnh hưởng và

không tập trung vào bản thân. Họ tập duy lịch sự và có thể cho nhiều hơn nữa, không thôi hay vì vàng. Vì khi người này không cần phải chấp nhận bản thân nên họ tập trung và không ý thức về vị trí của mình. Họ tập trung vào vị trí trong hệ thống tin cậy quy tắc đúng và ít quan tâm tới vị trí của mình đang bị hiểu lầm như thế nào. Khi lòng tự trọng càng cao, họ càng có ý chí kiên nhẫn, quy tắc hiển nhiên đúng nên cho dù người khác có bất hợp lý hay sinh lợi ích cá nhân.

Khi người có vị trí có lòng tự trọng thấp

- > Tập trung vào các ham muốn nhất thời và thường là vì lợi ích.
- > Tâm trạng liên tục lòng tự trọng, chi phí mặt mũi.
- > Mặc dù tin tưởng lòng tự trọng, không chỉ muốn hiểu phân tử trong suy nghĩ mà trở thành yếu tố gây nên hành động.

Những câu nói thường gặp

| | | |
|-----------|-------------------------------|---------------------------------|
| Khi người | Trình độ có | Trình độ không có |
| người | hàng thứ tự | hàng thứ tự |
| LE-D | "Tôi sẽ cố gắng." | "Tôi không muốn làm ai gì nữa." |
| LE-A | "Tôi cần làm điều này." | "Sao còn cố gắng!" |
| Kết hợp | "Tôi sẽ làm điều tôi có thể." | "Hãy làm cái gì đúng đắn nhé." |

Người khi LE-D hay LE-A chỉ thấy cần những thứ họ muốn thấy để cảm giác an toàn; chính vì vậy, họ cảm xúc liên tục lý trí - khi nhìn nhận hành vi thất bại bóp méo. Những người này chỉ quan tâm và tập trung hết sức cho những nhu cầu cá nhân. Họ chỉ làm điều họ có lợi cho mình, nếu không sao không duy trì các tâm trạng tốt. Người khác, khi tâm trạng không tốt, họ sẵn sàng tỏ ra thô lỗ. Vì vậy, chúng ta nên hiểu hành vi tác động của họ không thể có lợi. Cách duy nhất có thể thay đổi những người này là đánh vào "cái tôi" của họ, vì cảm giác xấu hổ/sai lầm của họ đã bóp méo quá mức, nên cách duy nhất là phải làm sao khiến họ nhận thức đúng đắn của họ.

Những ví dụ trong cuộc sống

Trình độ cá nhân tự trọng cao

Trình độ A: Một luật sư bào chữa đang tiếp xúc với người bị hại là thành viên bị thất vọng cho vụ án mà anh ta đang theo đuổi, trong đó thân chủ của anh ta phạm tội rất nghiêm trọng.

Tóm tắt: Nếu báo cáo có ch ng c ch c ch n ch ng minh c anh ta vô t i, ng i b i th m kia s gi kí n nó. Còn n u v án v n ch a có ch ng c xác áng thì ông ta c ng không d dàng ch p nh n v lu t s kia d t m i. Thy nhiên, ông ta c ng không n n i không có c m giác t i nghi p hay ng c m gì v i n i au c a anh ta. Khi m t ng i có t tr ng cao và không có h ng thú t tr c (ng c t tr c), anh ta s d dàng ng c m v i ng i khác h n, vì “cái tôi” không chỉ m tr n suy ngh và s chú tâm c a anh ta.

i u này c ng không có ngh a là v b i th m kia vì c m th y t i nghi p cho b cáo mà không quan tâm t i các chi ti t khác c a v án. Vì ng i ó có lòng t tr ng cao, l i không b nh h ng b i ng c nào c , nên ông ta t có c m giác mình làm úng và không quan tâm t i vi c ph i tr ng ph t ai. “Ta ph i làm i u úng. Công lý ph i c th c thi” là tâm ni m c a ông, và vì th ông công b ng và n nh. N u không có lí do nào bu c ông thay i quan i m thì ông có th v n l ng nghe ý kí n c a ng i khác và gi nguyên s kiên nh c a mình.

M t nhân t khác c ng c n chú ý ây là nh ng ni m tin ã t n t i t tr c. Gi s v b i th m này có nh kí n r ng m i giám c i u hành (CEO) u là nh ng k tham lam và s làm b t c i u gì có th ki m ti n, thì quan ni m này ch c ch n s nh h ng t i suy ngh c a ông. Vì v y, nhanh chóng gi i quy t c v n (xem l i ch ng 2, ph n Th thu t 2), b n nên h i các câu h i liên i xem li u suy ngh c a ông ta có ch u nh h ng c a m t nh kí n nào không.

Tr ng h p có lòng t tr ng cao

Tr ng h p B: M t nhân viên t p s ang chu n b b n báo cáo cho m t phiên tòa.

Tóm tắt: Tr ng h p này c ng t ng t nh ví d tr c, tr m t i m khác. ây, công vi c c a ng i ó g n li n v i hoàn c nh th c t . Vì th , dù anh ta r ràng không có h ng thú nào t tr c i v i k t qu , anh ta s v n mu n a ra c các quy t nh úng n và mang l i hi u qu .

Vì v y, chúng ta c n nhìn vào c quá trình làm vi c, chú ý h n t i nh ng quy t nh trong th i gian tr c ó c a anh ta. N u tr c ó không lâu, anh ta m i a ra m t s kí n ngh c ông o m i ng i ón nh n, thì b n có th trông i nhi u h n th . l\iy nhiên, m c cao hay th p c a lòng t tr ng m i là th chi ra l ch l c gì a quan ni m v úng/ sai c a anh ta v i cái “có th ch p nh n c”, xét v khía c nh nguyên t c mà nói. Chúng ta th ng nh m l n r ng ng i t cao t i là k s n sàng “l n l o” m i th phù h p v i nh ng ý nh riêng c a anh ta (mà ai ai c ng bí t), nh ng i u này chỉ úng khi anh ta b t vào tr ng h p nguy kh n. Th c ch t thì chính nh ng ng i không có ng c t âu v i k t qu và c lòng t tr ng cao m i là nh ng ng i có chi u h ng l ch l c khi k t qu công vi c không làm l i cho anh ta.

Tr ng h p có lòng t tr ng th p

Tr ng h p A: M t lu t s bào ch a ang ti p xúc v i ng i s p t i s là thành viên b i th m oàn cho v án mà anh ta ang th lý, trong ó thân ch c a anh ta

phẩm mà tôi khá nghiêm trọng.

Tóm tắt: Trong hợp này cần tính toán phần trăm số vị trí trong hợp ngũ bị thiếu có lòng tự trọng cao. Vì bản chất, khi người có lòng tự trọng thì lúc nào cũng suy nghĩ cho “cái tôi” của anh ta mà không xem xét tính nghiêm trọng của vấn đề, chỉ trong hợp cá nhân ông ta có dính dáng tới việc. Nếu không phải là vấn đề quan trọng, mặc dù ông thú nhận sự gì đó. Họ quan tâm nhiều tới cảm xúc cá nhân hơn tới và dằn vặt các cảm xúc phi lý liên suy nghĩ chỉ quan của mình chỉ phải thôi.

Người coi mình là trung tâm sẽ nhìn nhận mình qua ánh giá của những người khác, nên kết quả phản thu phần nhiều vào việc tự trọng mà vì bản thân sự chỉ của mình vì họ - có thể là nguyên nhân hoặc báo. Nếu có thì nảy ra ý nghĩ đó, ông ta có thể suy nghĩ kiểu “hãy nghĩ về mình.” Vì vậy có thể bằng lòng hoặc nó cũng có thể chối từ, gây ra phần ứng dụng (bất kỳ báo) nhưng bị thiếu có cảm giác không thoải mái ông ta ý.

Khả năng xảy ra cảm giác ghen ghét, càng mạnh mẽ khi ta so sánh với những người gần gũi. Ví dụ, một người thiếu số có thể không có cảm giác gì khi đem số với một bác sĩ phẫu thuật. Nhưng với một bác sĩ, sự bất bình đẳng có thể trở nên rõ ràng, so sánh và kết quả với những bác sĩ khác là không thể tránh khỏi. Vì vậy mà chúng ta đây là người luật sư phải hiểu các câu hỏi liên quan (xem lịch sử 2) phát hiện xem liệu trong hợp phần thân chất của mình có xảy ra không.

Nói chung, nếu người bị thiếu có tâm trọng tâm trong sự tự xét, sự bất bình đẳng vào lúc cần ra quyết định cùng, và nếu ông ta liên quan cảm giác báo thì ông ta rất dễ dàng theo chỉ hướng nhìn nhận báo vô tội. Người liên, nếu người bị thiếu đang có tâm trọng tâm, ông ta rất có khả năng kết án báo. Nguyên nhân của chuyện này là do: khi tâm trọng tâm, “cái tôi” sẽ chi phối suy nghĩ, và lúc đó sẽ vô thức cho rằng nếu người “nghĩ về mình” là kết quả thì chỉ cần mình sẽ là người tốt hơn.

Nếu là người liên LE-A, vì bản thân này có thể dằn vặt thuyết phục khi bị một bị thiếu khác kích. Nếu là phần ứng dụng, ông ta sẽ phần kích tới cùng. Còn nếu đã có cảm giác và muốn kết thúc việc, ông ta sẽ nhanh chóng ngừng theo lý lẽ của thành viên bị thiếu khác. Cảm giác thoải mái và nhu cầu của bản thân ông ta mới là cái quan trọng nhất, trên cơ sở công lý. Vì thế, nếu vì việc kéo dài thì luật sư nên chú ý thay đổi của bị thiếu mới khi ông ta có cảm giác mình đã có cảm giác.

Người liên, người liên LE-D thường có tâm lý kiểu “ám ông”. Trong những việc này, ông ta thường máy móc nghĩ về sự ông; trong hợp phần số bố cục về vị trí bên (nguyên nhân hoặc báo) quá mạnh mẽ thì không thể tránh, ông ta mới có phần ứng dụng khác: đó là cảm giác “giảm giá trị” cho tới khi không chịu chấp nhận.

Trong hợp có lòng tự trọng thấp

Trong hợp B: Một nhân viên tiếp xúc đang chuẩn bị báo cáo cho một phiên tòa.

Tóm tắt: Một lần nữa, trong hợp này chúng ta thấy ví dụ trước, trở lại một lần khác. Đây, công việc của người có giới hạn về hoàn cảnh thực tế. Tuy nhiên, lòng tin rằng tập thể làm gì mà sự nghiệp bên ngoài của người nhân viên. Bản thân họ nghĩ rằng người này luôn cố gắng vượt qua mọi trở ngại. Điều hiển nhiên bất cứ ai cũng biết đó là anh ta sẽ làm gì trong những tình huống trước đây. Nếu là người LE-A, anh ta sẽ tự hỏi mình là một người như thế nào đó, ví dụ như người “ngồi nghiêm túc, không làm chuyện phi lý”. Nếu có điều gì đó so với khuôn mẫu thông thường thì chúng ta có thể nói rằng đó là do anh ta nhận thức về những gì khác xa với những cái khác.

Bằng cách vượt qua những trở ngại, anh ta chấp nhận thất bại thay đổi cách nhìn nhận bản thân mình. Người này sẽ dần dần thuyết phục mình rằng công việc của anh ta cho rằng vì lẽ này khác xa với những thông thường khác, và rằng người đó cho phép anh ta dựa trên những thông tin mà anh ta có thể đưa ra những quy tắc khác, thậm chí là quy tắc không còn so với bình thường.

Còn nếu là người LE-D, anh ta sẽ thiên về nghe theo cảm giác và những lý lẽ thông thường, phải biết. Công việc của anh ta tính gì trong người LE-A, những người này lại đi để phải làm vì người khác. Vì thế, mà lẽ ra anh ta cũng xoay quanh nhu cầu và ý muốn của người khác. Không tính những những gì này thì lại suy nghĩ của người LE-D cũng giống như suy nghĩ của người tính cách LE-A.

LO 1B: Người có những thói quen

Phân tích S.N.A.P.: đánh giá chung

Khi toàn bộ suy nghĩ tập trung hướng về lợi ích cá nhân, mà một tin cậy mà người trở thành nhân tố quyết định thái độ và hành vi của họ. Vì tin và những thói quen liên quan với nhau nên cảm giác, suy nghĩ và hành vi của họ cũng quyết định dựa trên một những thói quen của anh ta so với các thói quen thành công mà anh ta tin tưởng (chính là sự tin).

TI P C N NHANH sẽ có một cảm giác ông có một nên khác biệt không? Vì có một người kiên trì và làm tốt xã hội công là một yếu tố có tác động kích thích kết quả, khi vì chúng ta làm việc đánh giá và có sự chấp nhận của người khác. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng các kích thích này có thể khiến chúng ta làm tốt hơn về những việc cần làm và làm kém đi về những việc khác. Ví dụ, một tay bản thân họ xoay quanh khi thì chỉ nhìn mà đi sự quan sát của một sự khác biệt có thể bản thân ít hơn. Những việc này bản thân, anh ta lại bản thân trùng nhau (theo Micheals, sách xuất bản năm 1982). Khi bản thân thì về mặt người gì đó, họ làm nó khi không có ai quan sát. Người khác, nếu bản thân họ, họ lại kéo người khác đi xem vì nó kích thích bản thân thì tốt hơn và ảnh hưởng của mình.

Khi lòng tin cao, một tin ông nghe về mình hành động. Nói một

cách nghĩ của con người chỉ theo đuổi cái mình muốn khi nào có cảm giác thoải mái thân và thể lý thành công cao. Nhưng nếu phải làm gì vì trách nhiệm thì khi mất niềm tin vào thành công gì đó, vì chấp nhận bỏ công sức làm vì lợi ích của người khác theo. Và khi sẵn lòng cống hiến, khi ngừng hành động cống hiến không còn cao.

Tâm trạng cống hiến không như những người quy thuận hành động khi người ta có lòng tự trọng cao. Chỉ khi mất niềm tin vào công việc và niềm tin không quá lớn hoặc chỉ là tạm thời thì tâm trạng mới vào cuộc. Lúc này, vì chỉ làm vì trách nhiệm nên ít quan trọng về thể chất và tinh thần cống hiến không gây nhàm chán và lâu dài.

Ngược lại, khi lòng tự trọng thấp, tâm trạng trở thành nhân tiện và có những người làm việc và có sự ràng buộc chặt chẽ với sự tin tưởng. Khi cảm nhận niềm tin thành công tốt cao, sự tin tưởng theo đó mà tăng lên, tâm trạng sẽ tốt lên và ngược lại. Khi lòng tự tin càng dâng cao, người có lòng tự trọng thấp không còn làm gì mà theo đuổi mục tiêu cao, thậm chí đôi khi còn nghiêm túc hơn người có tự trọng cao nữa. Nhưng cảm giác đó, công sức cần bỏ ra bao nhiêu cống hiến không thành vẫn là vì lợi ích của người LE-A. Lý do là những người này chỉ nghĩ tới lợi ích bên ngoài thể hiện giá trị của mình, chứ không phải bản thân anh ta; chính vì thế, sự thành công sẽ khiến họ thích bản thân mình hơn.

Với người LE-D, vì chỉ có lòng tự trọng thấp và “cái tôi” không cảm thấy thoải mái làm việc không muốn bỏ nhiều công sức vào việc của người khác nên làm mình vui hơn. Vì thế, họ thường dằn vặt hoặc tự nuôi dưỡng chỉ bản thân bằng cách chỉ làm những thứ vui thoáng qua hơn là những lợi ích lâu dài, nhanh chóng có cảm giác thoải mái và thoải mái mình khi bắt đầu. Tuy nhiên, với người LE-A, niềm tin và lòng tự trọng càng cao càng thúc đẩy họ có cảm giác thoải mái, phấn khởi và đầy đủ. Họ muốn làm việc gì có lợi và chi quan tâm tới bản thân mình. Khi niềm tin không đi ngược lại theo ý mình, niềm tin sẽ dần dần thu hẹp lại về những thứ cao.

Sàng lọc qua tình huống

Giả sử chúng ta sẽ không phải tìm hiểu về các cách ứng xử, che giấu cảm xúc mà là các phản ứng theo tình huống và những nhân tố có những tác động suy nghĩ và thái độ trong ứng xử của con người. Khi không có hứng thú tự nhiên, chúng ta sẽ dần dần quy thuận làm việc đúng đắn và duy trì những giá trị tốt đẹp của người khác để cảm thấy thoải mái hơn. Những tình huống này không có ý nghĩa gì đối với con người là xu hướng, đây chỉ là một kết quả của sự vận động trong những hành vi của con người mà bản chất của con người thì chỉ là thôi. Nhân tố duy nhất có thể kích thích những hành vi cá nhân (khi nó mâu thuẫn với mong muốn làm việc đúng) chỉ có thể là lòng tự trọng, và lòng tự trọng cống hiến là cái có thể giúp ích cho các giá trị và niềm tin đúng đắn.

Trong một sự trở ngại, vì chỉ bị tác động bởi thông tin cá nhân về mặt tình cảm - những thông tin có thể liên quan tới hoàn cảnh mà bản thân đang xét đoán, sự sẵn lòng cống hiến, thậm chí rất cần thiết, bản thân bị tác động bởi mâu thuẫn giữa “cái tôi” của người khác và ý thức về lợi ích của họ. Khi niềm tin càng tăng, vì chỉ niềm tin càng trở nên phức tạp. Vì vậy sự trở ngại sẽ khiến người khác không có hứng thú tự nhiên

hay vì nghĩ bị bối rối, thất vọng, bởi vì những thói quen cá nhân khi bị đưa ra ngoài sẽ không làm nghĩ khác khó phán đoán khi em so với các giá trị cơ bản.

Một thói quen cá nhân tốt có thể rất khó đoán biết, nhưng bạn có thể hãy nghĩ các phán đoán của mình quanh nó (xem lại cách sử dụng các thủ thuật trong chương 3, phần Dẫn nhập) bằng cách kiểm tra và quan sát xem liệu nghĩ có trở nên cảm giác hay không. Nếu nghĩ là cảm giác hay thì bạn sẽ nghĩ đến các giá trị cơ bản khu vực thói quen cá nhân của họ.

Ngoài ra, chúng ta cần tham khảo các tình huống tốt nhất xảy ra khi một câu hỏi về cái gì đang xảy ra khi các giá trị và niềm tin cá nhân có thể làm mòn đi một hành vi hành động của bạn. Những hành vi trong quá khứ chính là chỉ dẫn tốt nhất cho hành vi trong tương lai. Chúng ta cần nghĩ kỹ quan trọng, hoặc gặp phải thay đổi, bạn có thể chắc chắn rằng một nghĩ có thể lặp lại chính xác như nghĩ anh ta đã làm.

Ví dụ, nếu bạn đang cố lôi kéo một nhân viên từ công ty khác về, bạn có thể chắc chắn một sự ràng buộc của bạn có thể đáng để lôi kéo khi công ty bạn. Tuy nhiên, một nghĩ phân có quan hệ tình cảm với một nghĩ khác ông đã có gia đình của bạn cảm giác rằng anh ta rất quay lại “cảm ơn” cô ta, liệu này thì chắc chắn còn cần nghĩ mình về mặt sự li dị hay không.

Trên những có lòng tin tưởng cao

- > Tập trung vào các lợi ích lâu dài.
- > Không chú ý những cảm xúc tâm trạng, vì cảm lòng tin tưởng và những thói quen của bạn. Tâm trạng vào cuộc chỉ khi đó là vì cảm không mấy quan trọng.
- > Sự tin tưởng thành nhân tạo gây nên những cảm giác.

Ngay khi bạn này muốn làm việc với nghĩ tâm của mình, những sự gặp khó khăn khi nghĩ tâm mâu thuẫn với lợi ích. Ví dụ, khi tìm thấy một cái ví trong đó có 10 đôla và một tờ tiền dơ bẩn, anh ta sẽ thiên về nghĩ tìm kiếm lợi ích cá nhân của nó. Nhưng khi về tìm thấy lại là một cái túi đựng 100 đôla, anh ta sẽ phải đấu tranh tâm lý. Lòng tin muốn làm việc với nghĩ và mong muốn em cái túi thì cảm giác sát của anh ta sẽ phải đấu tranh (một cách nghiêm túc nào đó phải thu về vào một tin tưởng và lợi ích cá nhân thân anh ta), và rất có thể anh ta sẽ hành động ngay lập tức và các giá trị của mình.

Trên những phần A: John đang làm phán đoán về bạn.

Giống John đã có những thói quen, niềm tin quan tâm cá nhân là sự tin tưởng. Nếu bạn đánh giá anh ta là nghĩ có lòng tin tưởng cao, về những thói quen cá nhân sẽ trở nên rất khó khăn. Có những thói quen, có những niềm tin lợi ích thêm tin tưởng cao cho anh ta “thực” không có gì phải sợ. Anh ta sẽ nghĩ ai nào chú ý “điều gì” mà chấp nhận những gì bạn không vô lý. Chỉ duy nhất bạn lấy chuyện của anh ta đó là đánh vào sự tin tưởng - làm gì đó cho bạn - dù rằng có thể anh ta cảm giác làm vậy.

1) Tuy nhiên, nếu bạn đánh giá anh ta theo chỉ những nghĩ ngay lập tức là nghĩ có tin tưởng thấp, thì bạn sẽ đáng để tìm hiểu những phong cách làm việc khác nhau của anh ta sẽ ra về mà ít nhất có thể thu được lợi ích cho mình. Như vậy, bạn sẽ nắm quyền

chúng khi khéo léo lật suy nghĩ của John từ thiên về lý trí chuyển sang thiên về cảm xúc, có cách hay anh ta xa rời khi nhìn ngắm các tiêu và lợi ích lâu bền của chính anh ta.

Trong hợp B: Bên đang chơi bài và bài không phải vì bên và người chơi cùng bên.

Trong hợp này bên nên sử dụng cách thu hút trong chương 3 xác nhận một tin cậy nhất, nhằm làm cách chơi cho phù hợp. Vì bên không có cách nào biết chính xác bài anh ta đang cầm là nhúng quân gì, bên chỉ có thể phán đoán các tình huống và kết quả có thể xảy ra dựa trên điều sau: anh ta sẽ chơi tùy theo bài về của mình và không sẽ làm theo bên nếu. Anh ta sẽ không tự làm mình rơi vào thế bí hoặc bị cầm xúc ánh lịch. Nếu anh ta cố gắng không chơi bài, đó sẽ là quá trình lật lại có tính toán, có hình ảnh minh họa không quá ngu ngốc.

Nếu là người có lòng tin cao (anh ta tự tin vào chính nhận thức của mình), thì của bên sẽ có chi phí hàng chơi quy trình tốn kém một chút, vì lòng tin tự nguyện vì tâm trạng. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng nếu trong khoảnh khắc gian nan đó mà một người chơi thì người cầm tiền, hoặc thì có bài thì anh ta sẽ có hình ảnh chơi bài minh họa. Còn nếu lòng tin thấp thì chính lòng tin trạng cao sẽ giúp anh ta tránh khỏi việc bị lung lay và chơi kém.

Trong hợp có lòng tin trạng thấp

- > Tập trung vào các nhu cầu nhất thiết.
- > Tâm trạng là nhân tố chi phối mang tính quyết định, liên quan đến lòng tin trạng ngay trong những tình huống không thể sự quan trọng, vì việc người có lòng tin trạng thấp, không gì so sánh với bên thân và lợi ích cá nhân của họ.
- > Lòng tin cậy là một nhân tố quan trọng, quay xung quanh một hình thức.

Khi có hình thức tự nhiên người có tin trạng thấp, sự tin là thứ rất dễ lay chuyển trong con người ta. Người kiêu này rất dễ có phản ứng tiêu cực (kiêu nhút phát hiện lên) nếu anh ta nhận thấy sự việc có thể khi cần sự giúp đỡ của anh ta bỏ ngoài - làm anh ta ánh mắt về mình. Khi kém tin, nhận thức của họ thì mới chỉ còn bóp méo hình ảnh và hoàn toàn có khả năng hành xử vô lý, dốt nát, cấu gậy vì bất kỳ thế gì ngang ngược thì mới tiêu cực.

Trong hợp A: Brad đang làm phán đoán người bên.

Tin trạng và tin cậy có nghĩa là Brad sẽ hành xử vô cùng cảm tính và liều lĩnh; bất kỳ cách nào tạo cảm giác tốt cho người không thể bỏ qua. Anh ta cảm giác cao về mình và không có thể gì thoát khỏi cảm giác của anh ta. Buộc làm phán này là chơi, là giây phút anh ta có thể tỏa sáng. Người ngay nhiên nếu anh ta thể hiện bên thân mình thì thái quá. Ngay nhiên, nếu đây là người LE-D thì dù anh ta có suy nghĩ theo lý lẽ này thì người anh ta thì bị hiểu lầm của anh ta về người giu giu giu giu, và không có chút gì sự nhúng người LE-A.

Người chơi, khi tin thấp, anh ta sẽ chùn lị, dễ sợ, thì mới ngay khi mới chuyển đi ra trên bàn làm phán đoán theo chi phí hàng rớt logic - anh ta sẽ và sẽ bị chi. Anh ta cố gắng thì bị hiểu lầm là mình không có chút hình thức nào, vì mong muốn này

n m ngoài t m v i c a anh ta và vì “cái tôi” t b o v anh ta kh i b gâ y h i và t n th ng. Anh ta s c h p lý hóa m i lý do vì sao mình không dám ng lên òi quy n l i cho b n thân. Ki u ng i LE-D s có bi u hi n chán n n, th t v ng, còn ki u ng i LE-A s tr nên thô l và n i khùng lên, c bi t là khi h ng thú càng cao thì s t c gi n càng t ng.

Tr ng h p B: B n ang ch i bài và bài không p i v i c b n và ng i ch i cùng b n.

Ki u ng i LE-A v i lòng t tin cao s ch p nh n rút ra b t k lá bài nào trên tay i l y th có giá tr . Giá tr b n thân anh ta n m chính các lá bài và cu c i anh ta ánh c c vào giây phút này. B n s nh n th y anh ta luôn c g ng tr bài mà không ph i ng a bài ra l n nào. H y chú ý xem li u anh ta có o m t tìm ki m ng i s ch ng ki n giây phút anh ta chi n th ng hay không nhé. Còn v i ng i ki u LE-D, ta s khó c v h h n nh ng nh ng ng i này c ng s có ki u c tìm xem ai có th làm ch ng cho s thành công c a h không. Tr ng h p c hai ki u ng i này u không t tin vào lá bài c a mình, h s ánh bài ki u gìn d , kém h ng hái h n.

V a ti n v a lù i

Khi ã quen v i quá trình phân tích và c v tâm t ng i khác, b n có th áp d ng các k n ng ã h c theo hai h ng. B n s có kh n ng x p lo i tính cách và c v suy ngh c ng nh hành x c a h . Bên c nh ó, b n còn hi u c nh ng ki u che gi u c m xúc mà h áp d ng trong i a s tr ng h p. V i c phân lo i và tìm hi u tính cách con ng i là quá trình hai chi u, v a ti n (đ oán ph n ng c a h trong t ng led) v a lù i (xem xét l i ph n ng c a h t ng làm trong quá kh). Ví d :

Qua quan sát, b n k t lu n r ng m t v n ng viên qu n v t là ng i có lòng t tr ng th p, t tin và có h ng thú cao . i u này có ngh a là anh ta nh n th c v giá tr c a mình thông qua nh ng kh n ng c a b n thân. Anh ta t t th gi i trong m i hi m nguy cùng s h ng thú cao c a mình. Vì v y, h y quan sát ki u ng i có t tr ng th p quy t nh ph n ng c a h , b n s th y r ng ki u ng i LE-A th ng n ào, thích ki m soát m i th , có xu h ng thi n c n, t m n và khó chi u. B n bi t ki u ng i này th ng ph n ng tiêu c c thái quá khi m i chuy n không c nh ý. Nh ng d u hi u x u có th khi n anh ta quay ra quát m ng b t k ai, ho c ph n ng ki u t ng t . Ki u ng i LE-D th m chí không dám phàn nàn v nh ng i u này ho c có ph n ng trái ng c h n, nh ng th ng là bi u l c m xúc chán n n, m t m i.

B n c ng có th làm ng tác ng c l i: tìm hi u v hành x c a m t ng i trong quá kh . Ví d trong tr ng h p c a ng i ch i qu n v t nói trên, v i c bi t c quá kh c a anh ta th nào s giúp b n k t lu n c tính cách c a anh ta là ki u ng i có lòng t tr ng th p, t tin và có h ng thú cao.

Gi h y c m t s ví d v cách chúng ta đ oán k t qu hành ng ho c c v ki u che gi u c m xúc c a m t ng i khi chúng ta ã bi t ki u ph n ng c a h :

H i : Pam làm v i c trong m t v n phòng, và n i ó b t ch p s ph n i c a cô, b n cô v n b sa th i. Gi ây v trí y ã c Sue thay th . N u b n mu n bi t Pam

là người có tư tưởng cao hay thì phần người nào của cô ta cho bạn biết ư?

áp: Nếu có lòng tư tưởng cao, cô ta sẽ chọn làm việc ủng hộ lợi ích tâm của mình, chứ không phải tự ra mình là người ủng hộ. Tuy nhiên, nếu là người có tư tưởng thấp, vì chắc chắn mình ủng hộ nên quan trọng hơn so với lợi ích của công ty. Vì vậy, cô ta có lẽ sẽ không theo cách tự ra mình không muốn giúp - vì các bạn hiện đang cố gắng luôn cố gắng kích cho tất cả Sue công khai khi cô này làm công việc của mình.

Hỏi: Kelly là người giúp việc nhà bạn. Một hôm cô tìm thấy một tờ 25 xu dưới gầm bàn phòng khách và đặt nó lên trên bàn cho bạn. Có thể kết luận đó là người trung thực hay không? Nếu Kelly tìm thấy một tờ 100 đôla nhàu nhũ trong túi quần của bạn thì cô ta sẽ làm gì nhỉ?

áp: Phần trăm khả năng 100 đôla của bạn sẽ rất thấp nếu là người có tư tưởng thấp. Khi sẽ không thú tội về sự mất mát người có nguy cơ bị nguy hiểm, chúng ta cần xem xét bối cảnh tình huống nào có thể phá vỡ cân bằng trong lòng tâm của họ. Câu hỏi "Không biết cô ta cần tìm kiếm cái gì?" cần được đặt lên bàn tính.

Ngay cả khi, nếu Kelly có tư tưởng cao thì chỉ có lợi ích cá nhân mới có thể lay chuyển được cô. Vì thế, hãy tìm hiểu về hoàn cảnh của cô ta - liệu cô ta có đang bị mất nhà hay gặp khó khăn về mặt tài chính hay không? Dĩ nhiên, những gì thì t này không thể tùy tiện ủng hộ. Đôi khi lòng tâm của cô ta vẫn không thay đổi, những gì chú ý tới các bạn hiện của sao núng, nhất trí.

Hỏi: Bạn muốn người này nghĩ về những điều của mình. Liệu anh ta có làm vậy hay không?

áp: Nếu cái giá anh ta phải trả tăng lên thì chắc chắn bạn sẽ không muốn. Nếu vì công việc bạn gây ra những hậu quả thì danh của anh ta thì cái giá của tất cả những mâu thuẫn về cái giá của mối quan hệ giữa hai người. Một lần nữa, lòng tự trọng sẽ khiến anh ta làm việc ủng hộ lợi ích tâm, chứ không phải làm việc ánh bóng bản thân (vì danh tiếng cá nhân). Người LE-D sẽ cố gắng giúp đỡ bạn là người LE-A, vì họ không muốn mất danh tiếng mà khi bạn không muốn họ có thể gì về việc.

Hỏi: Một phần đang trong buổi hẹn hò và muốn biết suy nghĩ của tôi về người. Cô tin rằng anh ta có tình cảm với cô, những phần tiếp theo của anh ta sẽ là gì?

áp: Người đàn ông sẽ hành động nếu anh ta có cảm giác tốt. Còn nếu anh ta không có tình cảm thì sẽ tìm cách ánh bóng hình ảnh của mình lên bạn. Cần thể hiện bản thân thật rõ ràng, anh ta sẽ hỏi các câu hỏi và chỉ ra cảm tình của tôi về người. Anh ta sẽ trở nên tập trung vào bản thân và bạn hiện của mình một cách thái quá. Cần cần chú ý rằng có thể anh ta sẽ gì về không thích tôi về người về bạn về mình khi bắt đầu những tình cảm không cần áp lực.

Những kỹ thuật tính cách và hình ảnh

Cùng với nhau, chúng ta hãy xem xét sáu kỹ thuật tính cách quan trọng và giá trị của những người tìm hiểu về những người này. Vì làm quen với sáu kỹ thuật này sẽ giúp ích cho bạn rất nhiều.

Hỏi: Kỹ thuật nào sẽ mạnh mẽ nhất?

áp: Ki u ng i t tin, có h ng thú cao, b nhi u công s c và t tr ng th p.

Ph n tích logic: H u h t nh ng ng i ki u này khi theo u i m t m c tiêu nào ó th ng r t d kích ng. Vì t tin nên h th ng không tin vào v n may. M c h ng thú c ng cao nên s có ng c hành ng. T tr ng th p ng ngh a v i vi c h không mu n b l c h i và b nhi u công s c ngh a là h ã hoàn t t vi c h p lý hóa m i hành ng, c ng nh giá tr c a m c tiêu và không mu n làm h ng hình t ng ã t n công gây d ng c a mình b ng cách “ em con b ch ”. Lòng t tr ng th p ch vào cu c khi h nh n th y tình hu ng ang gây b t l i cho mình.

H i: Ki u ng i nào d buông xuôi/b cu c nh t?

áp: Ki u ng i có ít h ng thú, t tr ng cao và b ít công s c.

Phân tích logic: K c khi có h ng thú nhi u h n m t chút, nh ng ng i ki u này c ng không có ng c nào áng k v m t lý tính c . Gi s b n ang xem nhà, th m chí b n có thích c n nhà ó n m y i ch ng n a, n u b n không l y nó thì c ng ch ng sao, nên nh n th c không h b bóp méo. Ngoài ra, n u g p tr ng h p m t ng i v i nh ng c i m trên l i kèm thêm “chi ti t” có lòng t tin th p n a thì b n có th ch c ch n r ng h còn d b cu c h n (ít có ng l c hành ng).

*H i *:* Ki u ng i nào d b thuy t ph c nh t?

áp: Ki u ng i t tin th p, có h ng thú cao.

Phân tích logic: Các nghiên c u chi ra r ng trong nhi u tr ng h p, c hai lo i t tr ng (th p và cao) u có nh h ng t i kh n ng b ng i khác thuy t ph c c a i t ng. Trong tr ng h p bi t t tôn tr ng b n thân, b n có th ánh b i “cái tôi” trong mình và th a nh n ã ph m ph i sai l m. Cùng lúc ó, b n có th t tin h n v ý ki n c a mình. Trong khi n u là ng i t tr ng th p, b n s khó kh n h n ch p nh n là mình ã sai, nh ng ng th i b n c ng hoài nghi v cách ng i khác gây nh h ng t i b n, và nói chung ít t tin v b n thân. Trong c hai tr ng h p này, n u i t ng u ã b ra m t l ng công s c nhi u nh nhau thì ta hoàn toàn có th gây nh h ng lên chi u h ng hành ng hi n t i c a h . Còn n u công s c b ra là ít thì b n càng có kh n ng thuy t ph c h thay i h ng hành ng.

H i: Ki u ng i nào d làm i u sai trái nh t (nh là nói d i, l a l c hay tr m c p), và trong tr ng h p ó thì ki u ng i nào khó b o, c ng d u và khó lay chuy n nh t?

áp: Ki u ng i t tr ng th p, có h ng thú cao, t tin và tâm tr ng b t n.

Phân tích logic: Ki u ng i này t o ra các t p h p nhân t tâm lý t nh t trong m t tình hu ng c th . Khi có h ng thú và lòng t tin u m c cao, h s c m th y mình luôn thành công trong m i chuy n. C hai lo i ng i (LE-A và LE-D) trong nh ng i u ki n “thích h p” u có th ph m ph i nh ng hành ng sai trái. Th c t s r t l n u nghe nói “ng i lúc nào c ng ém c m xúc, s ng n i tâm” l i là ng i có hành vi không t t; th nh ng c n bi t r ng d ng ng i cao ng o, tr tráo c ng là ng i hay che gi u c m xúc c a mình b ng bi u hi n t ng t nh v y.

Khi có ít quy n l c trong tay, ng i d ng này tr thành k lúc nào c ng chi bi t n n i au c a b n thân. T tr ng th p l i thêm t tin cao khi n h r t khó h p tác. Nó còn khi n h chi khi v trí c a mình m i c m th y m nh m và xem s thành

công cụ để đạt được là thực hành giá trị cá nhân.

Nhân tố chủ yếu là tâm trạng tốt (tốt). Tác nhân tâm lý này khi nhìn các kết cấu kinh tế và có những hành vi vô lý. Họ trở nên căng thẳng, khó chịu và sẵn sàng đổ lỗi vào bất cứ thứ gì xảy ra với mình chỉ trong vài tích tắc. Nhưng thực tế, vì họ luôn tìm kiếm sự tôn trọng từ người khác - cũng là một biểu hiện của lòng tự trọng - nên suy nghĩ của họ vẫn rất logic, có khả năng đánh giá và tập trung vào cảm nhận cá nhân về họ. Vì thế, thuyết tâm lý là hành vi của con người mà vẫn tồn tại hàng thế kỷ, bất chấp, bởi vì họ nhìn nhận những gì này nọ một cách khách quan về hình thức cá nhân treo lơ lửng giữa.

Hỏi: Trong trường hợp tất cả các điều kiện như nhau, điều gì nào đó có quyết định sai lầm nhất?

Đáp: Điều gì có những thứ cao nhất trong thế giới.

Phân tích logic: Hai nhân tố trên có mối liên quan với nhau vì cả hai đều bóp méo nhận thức của con người. Khi không nhận thức được điều này, chúng ta không thể có các quyết định đúng đắn. Lòng tự trọng thấp là nguyên nhân không thành công.

Hỏi: Điều gì nào dễ bị tổn thương, trung thực và đáng tin cậy?

Đáp: Điều gì có lòng tự trọng cao, ít tự ái và tâm trạng tốt (tốt).

Phân tích logic: Về điều kiện tính cách này, người ta rõ ràng yếu ớt nhanh nhẹn, năng động. Lòng tự trọng cao đồng nghĩa với việc họ không cần phải khoe khoang về những gì mình làm, vì “cái tôi” của họ không ngừng thay đổi mà vẫn là nó không phụ thuộc vào những giá trị bên ngoài (lòng tự trọng) của họ. Ít tự ái có nghĩa là họ không quan tâm đến lợi ích cá nhân và có tâm trạng tốt đồng nghĩa là họ sẵn sàng trong trạng thái “cho” hơn.

Phương pháp S.N.A.P. đã cung cấp cho bạn cách để vượt con người một cách hiệu quả trong bất kỳ tình huống nào. Nó cho phép bạn hiểu được suy nghĩ và tâm lý của một người mà không cần tốn nhiều thời gian. Dĩ nhiên, như đã trình bày trong các phần trước, cách phân tích và tìm hiểu tính cách này tuy rất thú vị nhưng và có tính khoa học nhưng vẫn không tránh khỏi sai sót.

Nhưng một khi đã quen với cách làm này, quen với các điều kiện của lòng tự trọng và cảm nhận được, khả năng cảm nhận của bạn sẽ trở thành bản năng lúc nào không hay.

Kết luận

Quý vị cố gắng thân mến!

Các thù thu t trong Ph n I ã giúp b n có cách c v m t ng i toàn di n và chính xác, nh ó b n có c l i th trong m i tình hu ng. M t khi b n ã thông th o các k thu t trong Ph n II, chúng s tr thành b n n ng th hai của b n. Khi ó, b n s s h u m t trong nh ng công c quan tr ng, có giá tr nh t, giúp ích cho b n trong m i khía c nh c a cu c s ng.

Mong c l n nh t c a tôi là thông qua quy n sách này có th giúp b n t t i nh ng m c tiêu và d nh xa h n, t t h n trong cu c s ng c a m i ng i. Trên th c t , n u nh y bén h n trong vi c nh n ra mình ang b l i d ng, b l a d i hay b thao túng, b n s tránh c nh ng th ng t n không áng có c v tinh th n, tài chính hay th m chí là th xác. Có th , sau khi nghi n ng m quy n sách này và th c hi n y ù nh ng chi n thu t trong ó, b n s có c hi u bi t sâu h n v b n n ng của con ng i. K t qu là, b n s hi u thêm v chính b n thân mình, i u này s giúp b n tr thành m t con ng i khoẻ m nh c v th xác l n tinh th n và có c nh ng m i quan h t t p và có ý ngh a h n.

Chúc quý vị có cu c s ng vui vè và nh ng m i quan h t t p.

David.

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

207 Đường Giải Phóng, Hà Nội
ĐT: (04) 3 628 2486; Fax: (04) 3 628 2485
Website: <http://nxb.neu.edu.vn>
Email: nxb@neu.edu.vn

ĐỌC VỊ BẤT KỲ AI

Chịu trách nhiệm xuất bản
HÀ TẤT THĂNG

Biên tập: THANH MINH
Trình bày: PHẠM ĐỨC HOÀNG
Thiết kế bìa: NHẬT NAM
Sửa bản in: THANH MINH

Liên hệ xuất bản: Công ty Cổ phần Sách Thái Hà
Trụ sở chính: Showroom: 119-C5 Phố Tô Hiệu - Cầu Giấy - Hà Nội
Tel: (04) 3793 0480; Fax: (04) 3756 9374
VP-TPHCM: 533/9 Huỳnh Văn Bánh - phường 14 - quận Phú Nhuận
Tel: (08) 6276 1719; Fax: (08) 3991 3276
Website: www.thaihabooks.com

In 2.000 cuốn, khổ 13x20.5cm. In tại Công ty In Phú Sỹ.
Giấy đăng ký KHXB số: 459-2010/CXB/02-313/ĐHKTQDHN.
Quyết định xuất bản số: 336/QĐ-NXBĐHKTQDHN.
In xong và nộp lưu chiểu quý II năm 2010.

CUỐN SÁCH NÀY ĐƯỢC
QUAN CHỨC CHÍNH PHỦ CỦA HƠN 25 QUỐC GIA,
FBI, QUÂN ĐỘI MỸ VÀ
CÁC CÔNG TY THUỘC FORTUNE 500 SỬ DỤNG.

c v b t kì ai ch ra t ng b c rõ ràng có th nh n bi t ai ó ang ngh gì và c m th y th nào trong nh ng tình hu ng th c t c a cu c s ng. Ví d : b n s bi t c ng i bán hàng ó có th t s áng tin hay không, ho c bu i h n hò u tiên có úng nh mong mu n c a b n không hay i theo h ng khác. Và trong nh ng cu c th ng thuy t, th m v n, tranh lu n... b n có th đ dăng nh n ra ai ang ng h b n - i u này giúp b n ti t kì m th i gian, ti n b c, s c l c, th m chí tránh c nh ng c n au tim!



Giá: 53.000đ

HẾT NỐI TƯƠNG LAI



Ti n s David J. Lieberman là m t tác gi c trao t ng nhi u gi i th ng, c qu c t công nh n là chuyên gia hàng u trong l nh v c nghiên c u v hành vi và các m i quan h c a con ng i.

Ong ã xu t b n sáu cu n sách, t t c u c d ch ra 18 th ti ng và hai cu n l t vào danh sách nh ng cu n sách bán ch y nh t c a t *New York Times*. Ong còn là khách m i c a h n 200 ch ng trình truy n hình nh *Ibe Today Show*, *Fox News*, *PBS* và *The View*. Ngoài ra, ông gi ng d y và t ch c các cu c h i th o v nhi u l nh v c trên toàn n c M .



THAIHABOOKS
Knowledge for the Future

www.thaihabooks.com

HỘI TỰ TRI THỨC

Cuốn sách gồm hai phần:

Phần I giúp bạn có các kỹ năng khác nhau, biết suy nghĩ, cảm giác và xúc cảm của bạn. Phương pháp này có thể áp dụng với bất kỳ ai, bất kỳ nơi đâu và trong bất kỳ hoàn cảnh nào. Phần này tập trung vào bạn và chính bạn mà bạn có thể sử dụng để xét đoán suy nghĩ và hành vi của người khác; thông qua những ví dụ thực tế, bạn sẽ thấy các thủ thuật và chiến thuật có thể áp dụng vô cùng dễ dàng.

Phần II phân tích các trường hợp mà bạn cần sử dụng chi tiết. Trong phần này, bạn sẽ học cách xây dựng hệ thống tính cách cho chi tiết cho một người, học cách đoán biết suy nghĩ hay cảm giác của họ và hiểu họ làm thế nào theo đó.



Tủ sách Kinh doanh

Phần này là những nhu cầu của bạn như một thị trường cho sản phẩm của bạn. Khi bạn hiểu nhu cầu của khách hàng, chúng ta sẽ chuyển động lên các nhu cầu của bạn để bạn có thể bán được hàng.

Nhìn chung, khi đã có những nhu cầu của bạn như một thị trường, bạn sẽ thấy những thay đổi linh hoạt, thành công và niềm hạnh phúc. Khi đó, não bộ bạn sẽ