

Khéo ăn nói



sẽ có được thiên hạ

■ Không biết ăn nói,
đụng đâu hỏng đấy

- Biết ăn nói,
làm gì thuận đắng
- Khéo ăn nói,
muốn gì được nấy



Trong xã hội ngày nay, thành công của một người một phần nhờ chuyên môn, phần lớn quyết định bởi nghệ thuật hùng biện.

— Dale Carnegie —

Không ai là không cần đến kỹ năng và khả năng giao tiếp.

Chủ biên: TRÁC NHÃ
Người dịch: PHƯƠNG THẢO

Khéo
ăn nói
sẽ có được
thiên hạ

NHÀ XUẤT BẢN VĂN HỌC

Học giả người Mỹ, Dale Carnegie đã từng nói: "Trong xã hội ngày nay, sự thành công của một người, chỉ một phần nhỏ là do tri thức chuyên môn, còn chủ yếu được quyết định bởi nghệ thuật hùng biện". Trong cuộc đời một con người, từ xin việc đến thăng tiến, từ tình yêu đến hôn nhân, từ tiếp thị cho đến đàm phán, từ xã giao đến làm việc... không thể không cần đến kỹ năng và khả năng giao tiếp. Nếu khéo ăn nói, bạn sẽ dễ dàng vượt qua những rắc rối nhỏ và có thể tự bảo vệ mình trong những rắc rối lớn. Còn nếu không khéo léo ăn nói, rắc rối nhỏ sẽ gây trở ngại, và rắc rối lớn sẽ gây thất bại. Giao tiếp là một kỹ năng và cũng là một nghệ thuật.

Vậy làm thế nào để nói năng lưu loát? Làm thế nào để lời ăn tiếng nói mang lại những điều tốt đẹp trong những trường hợp khác nhau, với những người khác nhau và những chuyện khác nhau? Cuốn sách này sẽ đưa ra phương pháp và gợi ý cụ thể, nhất định sẽ giúp ích cho bạn.

作品：会说话赢天下

主编：卓雅

Copyright © by China Machine Press

Vietnamese copyright © by MINH LONG TDV CO., LTD

Bản quyền tác phẩm đã được bảo hộ. Mọi hình thức xuất bản, sao chụp,
phân phối dưới dạng in ấn hoặc văn bản điện tử mà không có sự cho phép bằng văn bản
của công ty TNHH Một thành viên TM & DV Văn hóa Minh Long là bất hợp pháp.

Lời ngỏ

NẮM VỮNG KĨ NĂNG GIAO TIẾP SẼ CÓ ĐƯỢC CUỘC SỐNG TUYỆT VỜI

Nhà hùng biện nổi tiếng, chuyên gia giáo dục Lí Yên Kiệt

Trong xã hội thông tin hiện đại, sự im lặng không còn là vàng nữa, nếu không biết cách giao tiếp thì dù là vàng cũng sẽ bị chôn vùi. Trong cuộc đời một con người, từ xin việc đến thăng tiến, từ tình yêu đến hôn nhân, từ tiếp thị cho đến đàm phán, từ xã giao đến làm việc... không thể không cần đến kĩ năng và khả năng giao tiếp. Khéo ăn khéo nói thì đi đâu, làm gì cũng gặp thuận lợi. Không khéo ăn nói, bốn bề đều là trở ngại, khó khăn.

Trong thời đại thông tin và liên lạc phát triển nhanh chóng, tin tức được cập nhật liên tục, các công cụ thông tin và kĩ thuật truyền thông được ứng dụng rộng rãi như ngày nay thì việc khéo ăn nói đã trở thành “cái tài số một thiên hạ”. Trong khoảng thời gian ngắn nhất, nếu ai có thể nêu bật được khả năng, thực lực của mình cho đối phương biết thì đó sẽ là người chiến thắng. Chính vì vậy mà câu nói “Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ” rất có ý nghĩa.

Vậy, như thế nào mới gọi là biết cách ăn nói? Nói năng lưu loát, không ấp úng có được gọi là biết cách nói chuyện không? Nói ngắn gọn, nói ít nhưng ý nghĩa thâm sâu có được gọi là biết cách nói chuyện không? Hay nhất định phải nói nhiều mới là biết nói chuyện?

Trong cuộc sống thường ngày, chúng ta thấy rằng: Biết cách nói chuyện không nhất định là phải nói nhiều, quan trọng là phải nói đúng trọng tâm, đúng nội dung. Và điều quan trọng là phải nắm được vấn đề mình đang nói đến.

Chắc chắn rất nhiều người đã gặp phải tình huống như thế này: Có những nhân viên tiếp thị khi gặp khách hàng thì giống như một cái máy, nói không ngừng nghỉ, không để ý tới phản ứng và cảm nhận của khách hàng, không cần biết vị khách đó có đang nghe lời giới thiệu về sản phẩm hay không. Nếu làm việc như vậy thì người đó nắm chắc phần thât bại.

Trong cuộc sống và trong công việc, chúng ta cũng rất hay gặp phải hiện tượng như sau: Nhiều người khi nói chuyện với người quen thì nói rất hay, không bị mất bình tĩnh hay ấp úng. Thế nhưng khi gặp người lạ hoặc phải nói chuyện trong một đám đông, thì người đó dường như bị mất sự chủ động với ngôn ngữ, có lúc còn không biết mình đã nói gì.

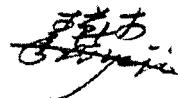
Vậy làm thế nào để cải thiện và tránh gặp phải những tình huống như trên? Làm thế nào để ăn nói khéo léo? Có phương pháp và quy luật nào được áp dụng khi giao tiếp không? Có nguyên tắc và bí quyết nào cho các cuộc nói chuyện không? Trong những tình huống khác nhau, với những người khác nhau thì phải nói chuyện như thế nào, và làm sao để trình bày những điều khó nói?

Cuốn sách “Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ” này sẽ giải đáp những câu hỏi đó. Cuốn sách với ngôn từ rõ ràng, gần gũi với cuộc sống sẽ mang đến những kỹ năng và phương pháp giao tiếp thực dụng, chắc chắn sẽ giúp ích cho quý độc giả. Nếu như những quy tắc và phương pháp chỉ giúp một số ít người nắm được và ứng dụng, thì giá trị của nó là có hạn. Chỉ cần những quy tắc và phương pháp cuốn sách đưa ra giúp được nhiều người, thì giá trị của nó là vô hạn. Tác giả của “Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ” đã dốc hết tâm sức nghiên cứu về các kỹ năng và quy tắc giao tiếp, đây cũng chính là giá trị lớn nhất của cuốn sách.

Một cuốn sách hay sẽ tự nói lên được giá trị của nó, và tự bản thân mỗi độc giả sẽ cảm nhận được điều đó. Quý độc giả sẽ tự nhiên yêu thích một cuốn sách có thể chạm đến trái tim và bổ ích cho mình. Còn với một cuốn sách không hay, độc giả sẽ không mua và cũng sẽ không để tâm đến. Sự hay dở của một cuốn sách do chính độc giả cảm nhận và xác định, thị trường sách cũng sẽ có đánh giá.

Cuối cùng, nhắc lại về vấn đề giao tiếp, tôi có hai điều muốn nói với độc giả: Thứ nhất là nói chuyện phải chân thành. Chân thành chính là thứ ngôn ngữ hay nhất, nếu không chân thành thì cho dù nói bao nhiêu, nắm được nhiều kỹ năng và phương pháp giao tiếp đến thế nào, tất cả cũng chỉ là vô nghĩa. Điều thứ hai là phải lắng nghe bằng trái tim. Chỉ có lắng nghe bằng trái tim thì chúng ta mới biết phải nói gì, nói như thế nào. Những người không biết cách lắng nghe thì không phải là người biết cách nói chuyện. Người biết cách nói chuyện thì chắc chắn là người biết lắng nghe.

Chúc quý độc giả đọc sách vui vẻ và có thể nâng cao được kỹ năng giao tiếp của mình. Biết cách nói chuyện khéo léo và luôn có được cuộc sống tuyệt vời.



Lý Yên Kiệt

Lời nói đầu

Học giao tiếp không bao giờ là muộn - Hãy bắt đầu ngay từ bây giờ

Người Trung Quốc xưa có câu: "Nhất ngôn dĩ hung bang, nhát ngôn dĩ diệt quốc" (Một câu nói có thể mang lại sự thịnh vượng cho đất nước, nhưng một câu nói cũng có thể mang họa diệt quốc), câu nói này là một lời khen dành cho những người biết cách ăn nói khéo léo. Những năm 40 của thế kỷ XX, người Mỹ coi "tài ăn nói", "vàng" và "đạn nguyên tử" là ba báu vật minh chứng cho sự tồn tại và phát triển của thế giới.

Trong xã hội hiện đại - thời đại của bùng nổ thông tin, sự giao tiếp và hợp tác giữa con người ngày càng trở nên quan trọng, trong đó khả năng ăn nói của mỗi người có tác dụng then chốt. Như một nhà triết học phương Tây đã từng nói: "Trên thế gian có một kỹ năng giúp con người thành công rất nhanh, được mọi người công nhận, đó chính là khả năng nói chuyện và giao tiếp". Có biết cách giao tiếp khéo léo hay không sẽ quyết định sự thành bại của cuộc đối thoại, thậm chí là quyết định sự thành công của một con người.

Từ đó có thể thấy, tài ăn nói cho dù ở thời đại nào và ở đâu cũng đều là một nhân tố quan trọng mà tất cả các nhân tài ưu tú cần phải có. Còn những người không biết cách nói chuyện hoặc không khéo ăn nói thì cũng chỉ giống như một cái máy radio câm, mặc dù vẫn không ngừng hoạt động nhưng hầu như không thể thu hút được sự chú ý của người khác.

Mỗi con người, từ xin việc đến thăng tiến, từ tình yêu đến hôn nhân, từ tiếp thị cho đến đàm phán, từ xã giao đến làm việc... không thể không cần đến kỹ năng và khả năng giao tiếp. Nếu khéo ăn nói, bạn sẽ dễ dàng vượt qua

Khéo ăn nói sẽ có được Thiên hạ

những rắc rối nhỏ và có thể tự bảo vệ mình trong những rắc rối lớn. Còn nếu không khéo léo ăn nói, rắc rối nhỏ sẽ gây trở ngại, và rắc rối lớn sẽ gây thất bại. Cũng dễ hiểu vì sao có những người lại xếp khả năng ăn nói vào danh sách bản năng sinh tồn mà con người hiện đại cần phải có.

Nói chuyện là một kỹ năng, cũng là một nghệ thuật. Trong giao tiếp hằng ngày, cho dù là nói ít nhưng chứa nhiều ý nghĩa, hay nói ngắn mà súc tích, chỉ cần vận dụng thuần thục kỹ năng giao tiếp, thì bạn có thể dễ dàng nhận được sự tin nhiệm và hỗ trợ từ người khác.

Tuy nhiên trong cuộc sống và trong công việc, có nhiều người có thể nói chuyện tự tin, lưu loát trước người thân, bạn bè hoặc người quen, nhưng khi gặp người lạ hoặc vướng phải khó khăn rắc rối thì lại không biết cách nói chuyện, thậm chí còn không hiểu mình nói gì.

Vậy phải làm sao để tránh được tinh huống này? Là những người trẻ tuổi, phải giao tiếp thế nào để có thể kết bạn năm châu bốn biển, nhẹ nhàng giải quyết các vấn đề, được đồng nghiệp tôn trọng, lãnh đạo trọng dụng?

Hãy học giao tiếp ngay từ hôm nay, trước khi quá muộn. Cuốn sách này sẽ không giảng giải những đạo lý phức tạp, cũng không nói lời giáo điều mà chỉ để cung cấp tới thực tế và nêu các ví dụ cụ thể từ cuộc sống. Trong những tinh huống khác nhau, với những người khác nhau, mỗi việc khác nhau, sẽ cung cấp những kỹ năng giao tiếp cụ thể. Cuốn sách sẽ chỉ cho bạn thấy rõ cần phải giao tiếp, nói chuyện như thế nào.

Đương nhiên, nghệ thuật giao tiếp là một bộ môn học vấn thăm sâu, đòi hỏi chúng ta phải không ngừng tích lũy kinh nghiệm trong cuộc sống, trong công việc, phải nâng cao năng lực và hoàn thiện bản thân. Hi vọng cuốn sách "Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ" sẽ giúp ích cho quý độc giả.

MỤC LỤC

PHẦN I: DÁM NÓI CHUYỆN - NẮM VỮNG KĨ NĂNG GIAO TIẾP

11

CHƯƠNG 1: DÙNG CẢM MỎ LỜI, DÁM NÓI MỚI BIẾT CÁCH NÓI

13

Khéo ăn nói do rèn luyện mà nén	13
Hãy nói như Lý Dương.....	17
Dùng giọng nói để tạo sự thu hút trong giao tiếp	21
Hãy nói để người khác hiểu	25
Giao tiếp hợp hoàn cảnh, địa vị.....	28

CHƯƠNG 2: ĐỌC NHIỀU – ĐI NHIỀU, TÍCH LŨY KIẾN THỨC GIAO TIẾP

31

Lợi ích của việc đọc sách	31
Chia sẻ với mọi người	33

CHƯƠNG 3: "BẮT BỆNH" ĐỂ LÀM CHỦ CUỘC GIAO TIẾP

41

Tự giới thiệu về mình rất quan trọng.....	41
Tâm lí thoái mái khi gặp người lạ	45
Tạo bầu không khí vui vẻ cho cuộc giao tiếp.....	48
Làm thế nào để cuộc giao tiếp có đầu có cuối?	52
Giao tiếp thành công bắt đầu từ lắng nghe	56
Kỹ năng trò chuyện khi lắng nghe	58
Kỹ năng giúp người nghe giao tiếp mở lời trò chuyện.....	59

CHƯƠNG 4: NẮM VỮNG CHÙNG MỰC TRONG GIAO TIẾP

63

Dùng kĩ năng giao tiếp để giải quyết các tình huống rắc rối	63
Cách sửa sai khi lỡ lời	66
Dùng lời hay ý đẹp đáp trả lại những lời khiêu khích	67
Gây ồn ào đập lung tung	70
Biết sửa sai, nhất định sẽ chiến thắng	72
Vượt qua chướng ngại bằng cách tự chế cười chính mình	74

CHƯƠNG 5: KHEN NHIỀU, CHÉ ÍT, TRÁNH ĐỂ LỜI NÓI LÀM HẠI ĐẾN THÂN

81

Lời khen giống như nước hoa.....	81
----------------------------------	----

Khéo ăn nói sẽ có được Thiên hạ

Nên đưa ra lời khen cụ thể, tránh nói chung chung, sáo rỗng.....	84
Sức lay động của những điều ẩn sau lời khen	86

CHƯƠNG 6: THÊM GIA VỊ HÀI HƯỚC CHO GIAO TIẾP

89

Sự hài hước kéo mọi người đến gần nhau.....	89
Sự hài hước là phương thuốc hóa giải sự thù ghét	92
Nghệ thuật hài hước hóa giải thù địch.....	93
Hài hước có chừng mực	95
Kể chuyện cười là khởi đầu của việc nuôi dưỡng sự hài hước	97
Những kỹ năng hài hước không thể thiếu.....	99

PHẦN II: KĨ NĂNG GIAO TIẾP VỚI MỐI HOÀN CẢNH VÀ ĐỐI TƯỢNG KHÁC NHAU

107

CHƯƠNG 7: KĨ NĂNG PHỎNG VÂN XIN VIỆC

109

Cách giới thiệu khéo léo về bản thân	109
Những điều cấm kị khi tự giới thiệu trong phỏng vấn xin việc	112
Kĩ năng trả lời câu hỏi thường gặp trong phỏng vấn xin việc	114
Người nhảy việc nên thận trọng khi trả lời nguyên nhân từ bỏ công việc cũ	117
Cách trả lời những câu hỏi nhạy cảm cho nữ giới khi xin việc	120
Những điều không nên nói khi phỏng vấn xin việc.....	123
Khéo léo yêu cầu mức lương khi phỏng vấn xin việc.....	125

CHƯƠNG 8: CÁCH GIAO TIẾP VỚI LÃNH ĐẠO ĐỂ GIÀNH CƠ HỘI PHÁT TRIỂN NGHỀ NGHIỆP

129

Kĩ năng giao tiếp tạo mối quan hệ tốt đẹp với lãnh đạo	129
Tâm quan trọng của việc chủ động giao tiếp và báo cáo công việc với lãnh đạo	132
Kĩ năng chỉ ra lỗi sai và nêu kiến nghị với lãnh đạo.....	135
Bình thản chấp nhận ý kiến phê bình của lãnh đạo	139
Kĩ năng dành lời khen cho lãnh đạo	143
Biết cách ăn nói khéo léo để được tăng lương	146
Khéo léo nói "Không" với cấp trên	148

CHƯƠNG 9: CHỐN CÔNG SỞ NHIỀU THI PHI, BIẾT CÁCH ĂN NÓI RẤT QUAN TRỌNG

153

Nguyên tắc nói chuyện để xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp chốn công sở	153
Cách khiến đồng nghiệp thích tranh công phải lùi bước	156
Những chủ đề không nên nói ở chốn công sở	159
Góp ý với lỗi sai của đồng nghiệp	162