



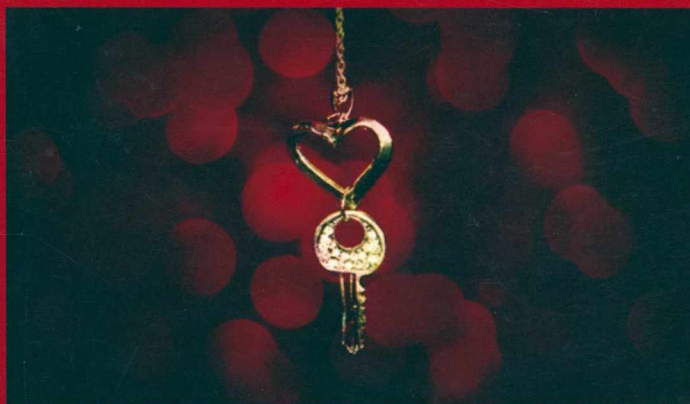
CK.0000073915

NGUYỄN HỮU NAM

(Sưu tầm và tuyển chọn)

VẬN DỤNG ĐẶC NHÂN TÂM

TRONG CUỘC SỐNG VÀ TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĐỂ THÀNH CÔNG



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

YÊN
U

NGUYỄN HỮU NAM
(Sưu tầm và tuyển chọn)

VẬN DỤNG
ĐẶC NHÂN TÂM

TRONG CUỘC SỐNG VÀ TRONG HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH ĐỂ THÀNH CÔNG

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

LỜI NÓI ĐẦU

Nghệ thuật đặc nhân tâm thường nhắc đến trong cuộc sống, trong những cuộc giao tiếp làm sao thu phục lòng người, hay đơn giản là giao tiếp với mọi người xung quanh một cách khéo léo. Không những trong cuộc sống, mà đặc nhân tâm trong công việc, trong quản lý nhân viên, quan hệ với lãnh đạo, giao tiếp với khách hàng có vai trò quan trọng ảnh hưởng rất lớn đến sự thành bại trong sự nghiệp. Bởi một người không thể nào tạo nên sự thành công mà phải có sự giúp đỡ từ những đồng nghiệp, bạn bè hoặc những ai có liên quan đến công việc và môi trường của người đó.

Thực tế cho thấy ai cũng biết tính quan trọng của những vấn đề trên, chỉ thiếu bí quyết và phương pháp làm thực tế. Để các giám đốc - lãnh đạo có được tài liệu tham khảo hữu ích Trung tâm Pháp luật Sài Gòn Hà Nội liền kết với nhà xuất bản Lao Động cho phát hành cuốn sách:

VẬN DỤNG ĐẶC NHÂN TÂM TRONG CUỘC SỐNG VÀ TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĐỂ THÀNH CÔNG

Nội dung cuốn sách bao gồm những nội dung chính sau :

Phần I. 30 nguyên tắc vàng trong đặc nhân tâm

Phần II. Để trở thành một lãnh đạo thành công

Phần III. Đánh giá và tạo động lực cho nhân viên - nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực

Phần IV. Nghệ thuật dùng người, thu phục lòng người

Phần V. Xây dựng và phát triển thương hiệu

Phần VI. Nghệ thuật ứng xử, giao tiếp và các giải pháp cụ thể nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng

Trong quá trình sưu tầm chúng tôi có sử dụng, tham khảo một số tài liệu trên sách báo, tạp chí, internet... của các tác giả khác nhưng vì điều kiện khách quan, chúng tôi không thể liên hệ trực tiếp các tác giả để xin phép sử dụng bài viết, đoạn trích... Vậy, mọi tin về chế độ bản quyền xin liên hệ địa chỉ 141/20 kp3, phường Thạnh Lộc, quận 12, TP.HCM. Rất mong các tác giả lượng thứ.

Xin trân trọng giới thiệu cuốn sách đến cùng bạn đọc.

TRUNG TÂM PHÁP LUẬT SÀI GÒN HÀ NỘI

Phần I.

30 NGUYÊN TẮC VÀNG TRONG ĐẮC NHÂN TÂM

Đắc nhân tâm – How to win friends and Influence People của Dale Carnegie là quyển sách nổi tiếng nhất, bán chạy nhất và có tầm ảnh hưởng nhất của mọi thời đại. Tác phẩm đã được chuyển ngữ sang hầu hết các thứ tiếng trên thế giới và có mặt ở hàng trăm quốc gia. Đây là quyển sách duy nhất về thể loại self-help liên tục đứng đầu danh mục sách bán chạy nhất (best-selling Books) do báo The New York Times bình chọn suốt 10 năm liền. Riêng bản tiếng Anh của sách đã bán được hơn 15 triệu bản trên thế giới. Tác phẩm có sức lan tỏa vô cùng rộng lớn – dù bạn đi đến bất cứ đâu, bất kỳ quốc gia nào cũng đều có thể nhìn thấy. Tác phẩm được đánh giá là quyển sách đầu tiên và hay nhất, có ảnh hưởng làm thay đổi cuộc đời của hàng triệu người trên thế giới.

Không còn nữa khái niệm giới hạn Đắc Nhân Tâm là nghệ thuật thu phục lòng người, là làm cho tất cả mọi người yêu mến mình. Đắc nhân tâm và cái Tài trong mỗi người chúng ta. Đắc Nhân Tâm trong ý nghĩa đó cần được thụ đắc bằng sự hiểu rõ bản thân, thành thật với chính mình, hiểu biết và quan tâm đến những người xung quanh để nhìn ra và khơi gợi những tiềm năng ẩn khuất nơi họ, giúp họ phát triển lên một tầm cao mới. Đây chính là nghệ thuật cao nhất về con người và chính là ý nghĩa sâu sắc nhất đúc kết từ những nguyên tắc vàng của Dale Carnegie.

NGUYÊN TẮC 1: KHÔNG CHỈ TRÍCH, OÁN TRÁCH HAY THAN PHIÊN

Những người bạn gặp trên đường đời sẽ ảnh hưởng đến cuộc sống của bạn. Dù tốt hay xấu, họ cũng tặng bạn những kinh nghiệm sống hết sức tuyệt vời. Chính vì thế, đừng nên lên án, chỉ trích hay than phiền ai cả. Thậm chí, nếu có ai đó làm tổn thương bạn, phản bội bạn hay lợi dụng lòng tốt của bạn thì xin hãy cứ tha thứ cho họ. Bởi vì có thể, chính nhờ họ mà bạn học được cách khoan dung.

Chỉ trích một người là việc không khó. Vượt lên trên sự phán xét ấy để cư xử rộng lượng, vị tha mới là điều đáng tự hào.

NGUYÊN TẮC 2: THÀNH THẬT KHEN NGỢI, CẢM KÍCH NGƯỜI KHÁC

Biết khen ngợi và cảm ơn những người xung quanh một cách chân thành chính là chiếc chìa khóa tạo nên nên tình thân ái và nguồn động viên tinh thần to lớn. Đó là niềm vui rằng mỗi người đang được quan tâm, công nhận và yêu thương. Mỗi người được khen ngợi chân thành sẽ tự nhiên sửa đổi những tính xấu để trở nên hoàn thiện hơn.

“Động cơ thúc đẩy sâu sắc nhất trong bản chất con người là sự khao khát được thể hiện mình.”

Nhà triết học Mỹ – John Dewey

NGUYÊN TẮC 3: KHƠI GỢI NGƯỜI KHÁC Ý MUỐN THỰC HIỆN ĐIỀU BẠN ĐỀ NGHỊ HỌ LÀM

Dễ khi nhận nhưng khó khi cho.

Dễ là khi nghĩ xấu về người khác nhưng khó là khi tặng cho họ niềm tin.

Dễ là khi dập tắt đi ước mơ của người khác và khó là khi gợi cho người khác một mong muốn tha thiết.

Vậy tại sao ta không làm một điều “khó” mà hiệu quả thật tốt như khơi gợi mong muốn thiết tha ở một con người?

NGUYÊN TẮC 4: CHÂN THÀNH QUAN TÂM ĐẾN NGƯỜI KHÁC

Khi chúng ta cố gây ấn tượng với người khác chỉ để người ấy quan tâm đến mình, chúng ta sẽ không bao giờ có nhiều bạn bè thật sự chân thành. Nếu muốn có những người bạn thật sự thì hãy nghĩ và làm việc gì đó cho họ, dành cho họ thời gian, sức lực và sự quan tâm không vụ lợi. Biểu lộ sự quan tâm chân thành đối với người khác không những giúp bạn có thêm bạn bè mà còn có thể làm tăng lòng trung thành của khách hàng đối với công ty bạn.

Hãy luôn nhớ rằng bạn có hai cánh tay: một để tự giúp mình và một để giúp người khác.

“Một người có thể thành công trong hầu hết mọi việc nếu anh ta có một lòng nhiệt tình vô hạn.”

Charles Schwab

NGUYÊN TẮC 5: MỈM CƯỜI

Đừng quên mỉm cười trong cuộc sống. Nụ cười của bạn mang lại hạnh phúc cho những người xung quanh và do đó cũng mang lại hạnh phúc cho chính bản thân bạn.

Nụ cười không chỉ làm giàu người nhận mà cả người cho.

Nụ cười xuất hiện trong nháy mắt nhưng có thể để lại dấu ấn suốt đời.

Hãy mỉm cười với nhau – dù đó là người bạn chưa quen biết. Nụ cười ấy sẽ soi chiếu đến những góc khuất của tâm hồn và làm bừng sáng cả những nơi tăm tối nhất.

.... vì không ai cần một nụ cười nhiều bằng người đã không còn một nụ cười nào nữa để cho đi !

NGUYÊN TẮC 6: LUÔN NHỚ RẰNG TÊN MỘT NGƯỜI LÀ ÂM THANH ÊM ĐẸM, NGỌT NGÀO VÀ QUAN TRỌNG NHẤT ĐỐI VỚI HỌ

Chúng ta cần nhận ra điều kỳ diệu ẩn chứa sau tên gọi của mỗi con người và ghi nhớ rằng mỗi cái tên, dù đơn giản đến đâu, cũng chính là điều quan trọng và niềm vui của người ấy. Do vậy, thông tin mà chúng ta đang trao đổi hay những câu chuyện giữa hai bên sẽ trở nên thật đặc biệt khi chúng ta lồng vào trong đó tên của người chúng ta đang giao tiếp. Cho dù họ là ai, người hầu bàn hay vị tổng giám đốc, cái tên vẫn luôn đem lại điều kì diệu khi chúng ta gọi đúng nó.

“Những đức tính tốt được phát triển và rèn luyện từ rất nhiều công sức và lòng quyết tâm.”

Ralph Waldo Emerson

NGUYÊN TẮC 7: LẮNG NGHE NGƯỜI KHÁC. KHUYẾN KHÍCH NGƯỜI KHÁC NÓI VỀ HỌ

Trong tiếng trung Quốc, từ “lắng nghe” được viết bởi những nét chữ tạo nên bằng 5 từ bên trong – tai, mắt, tim, một, và vua. Lắng nghe ở đây bao hàm ý chúng ta luôn cần phải mở rộng tai, mắt, tấm lòng, hòa làm một với người đang giao tiếp và cho họ thấy được sự quan trọng của họ.

Muốn có tài ăn nói thì phải chăm chú lắng nghe. Muốn được người khác quan tâm, bạn nên quan tâm đến người khác: hỏi những câu mà họ thích trả lời, khuyến khích họ nói về chính họ và thành tích của họ. Bởi vì sự cảm thông chia sẻ mạnh hơn lời nói, và niềm vui cùng với sự chân thành sẽ thật sự bền vững khi bạn biết quan tâm.

“Sự im lặng du dương hơn bất cứ bản nhạc nào.”

Christina Rossetti

“Càng trong tĩnh lặng, càng nghe được nhiều.”

Baba Ram Dass

NGUYÊN TẮC 8: NÓI VỀ ĐIỀU MÀ NGƯỜI KHÁC QUAN TÂM

Một lời nói bất cần, thiếu suy nghĩ có thể làm mất thiện cảm, gây ra bất hòa. Một lời độc ác có thể làm tổn thương một tâm hồn. Một lời đúng lúc có thể mang lại bình an. Một lời yêu thương có thể đem lại hạnh phúc thật sự.

Và có những lời nói có thể cứu được một con người...

Con đường nhanh nhất dẫn đến trái tim một người là bàn luận về những điều người ấy quan tâm nhất.

NGUYÊN TẮC 9: THÀNH THẬT CHO NGƯỜI KHÁC THẤY SỰ QUAN TRỌNG CỦA HỌ

Người có giá trị nhất là người giúp cho đồng loại mình được nhiều nhất. Làm cho người khác cảm thấy họ quan trọng là một trong những cách thức hữu ích nhất để giúp họ sống và làm việc tốt hơn.

“Lòng ham muốn được tỏ ra mình quan trọng là một sự thôi thúc mạnh mẽ nhất trong bản chất con người.”

John Dewey

NGUYÊN TẮC 10: CÁCH GIẢI QUYẾT TRANH CÃI TỐT NHẤT LÀ ĐỪNG ĐỂ NÓ XẢY RA

Đức Phật dạy: “Oán không bao giờ diệt được oán, chỉ có tình thương yêu mới diệt được oán.” Tranh cãi không giải quyết được bất hòa, chỉ có lòng khoan dung và thiện chí nhìn nhận sự việc bằng quan điểm của đối phương mới hòa giải được.

“Nếu bạn cố tranh cãi để thắng thì đây cũng chỉ là một chiến thắng vô nghĩa, bởi vì bạn sẽ không bao giờ nhận được thiện chí và sự hợp tác của đối phương”

Benjamin Franklin

“Khi tranh luận với một người, bạn cần định hướng để sau cuộc tranh cãi bạn sẽ có thêm một người bạn.”

Diodore

NGUYÊN TẮC 11: TÔN TRỌNG Ý KIẾN CỦA NGƯỜI KHÁC. ĐỪNG BAO GIỜ NÓI RẰNG: “ANH/CHỊ SAI RỒI”

“Dạy người, phải khéo léo như không dạy gì cả, giảng điều chưa biết mà cứ như nhắc lại chuyện đã quên. Bởi một điều đơn giản là đối với người hiểu biết thì chỉ cần nửa lời cũng đủ cho họ nắm rõ mọi điều chúng ta muốn nói.”

Alexander Pope

“Tài năng quý hiếm nhất là tài năng của một người biết nhìn nhận người khác có tài năng.”

Ernest Hemingway

NGUYÊN TẮC 12: NẾU BẠN SAI, NHANH CHÓNG VÀ THẮNG THẦN THỪA NHẬN LỖI LẦM

Nếu chúng ta chịu nhìn nhận những điều sai trái của mình trước khi người khác có dịp nói ra, chúng ta sẽ có 99% cơ hội được đối xử bằng thái độ hào hiệp.

Trong quan hệ với con người, hãy luôn nhớ rằng chúng ta đang giao tiếp với những sinh vật không những có lý trí mà còn có cảm xúc, họ rất dễ bị tổn thương bởi định kiến nhưng luôn có động lực khi có niềm tự hào và lòng kiêu hãnh.

“Nếu bạn đã sai lầm thì không gì hay bằng thẳng thắn nói rằng: “Tôi đã sai”. Nhưng bộ không phải hạ mình, nhận lỗi không là nhục nhã.”

Fenelon

NGUYÊN TẮC 13: LUÔN BẮT ĐẦU BẰNG MỘT THÁI ĐỘ THÂN THIỆN

Truyện ngụ ngôn của Aesop kể rằng:

Mặt Trời và Gió tranh cãi xem bên nào mạnh hơn. Gió nói: “Tôi sẽ chứng minh tôi mạnh hơn. Ông có thấy cụ già đằng kia không? Tôi đánh cuộc sẽ làm ông cụ cởi áo khoác của mình ra nhanh hơn ông”. Mặt Trời ẩn mình sau một đám mây để Gió chứng tỏ uy quyền của mình. Gió đã thổi mạnh gần như một cơn bão. Nhưng Gió càng thổi mạnh bao nhiêu thì cụ già lại càng giữ chặt chiếc áo khoác của mình bấy nhiêu. Cuối

cùng, Gió lặng đi và chịu thua. Khi đó Mặt Trời rời khỏi những đám mây, dịu dàng tỏa những tia nắng óng ánh xuống mặt đất. Bông chốc trán cụ già lấm tấm mồ hôi, rồi cụ chau mày và cởi áo khoác ra. Mặt Trời đã cho Gió một bài học, rằng để nghị nhẹ nhàng bao giờ cũng mang lại hiệu quả cao hơn sự ép buộc bằng vũ lực.

Thái độ dịu dàng, thân thiện và những lời khen ngợi chân thành có thể khiến người ta thay đổi ý kiến dễ dàng hơn là gây căng thẳng khó chịu.

“Một giọt mật ngọt bắt được nhiều ruồi hơn là một thùng nước đắng.”

Abraham Lincoln

NGUYÊN TẮC 14: HỎI NHỮNG CÂU KHIẾN NGƯỜI KHÁC ĐÁP “VÀNG, CÓ” NGAY LẬP TỨC

Khi nói chuyện với mọi người, bạn không nên bắt đầu bằng những điểm khác biệt, mà nên bắt đầu bằng cách nhấn mạnh những điểm mà hai bên đều đồng ý. Nếu như có thể, bạn sẽ tiếp tục nhấn mạnh rằng cả hai đều phấn đấu cho cùng một mục đích, sự khác nhau duy nhất giữa hai người chỉ là về mặt phương pháp mà thôi. Câu trả lời “Đồng ý” ngay từ đầu sẽ tốt hơn rất nhiều.

Vì khi một người đã thực sự nói “Không” thì toàn bộ các giác quan, hệ thần kinh, cơ bắp của người ấy đều tập trung trong tâm thế từ chối. Trái lại, khi một người nói “Có” thì từng tế bào trong cơ thể người đó giãn ra trong trạng thái sẵn sàng tiếp nhận. Nên nếu ngay từ đầu chúng ta tranh thủ được nhiều tiếng “Có” là ta đã mở rộng con đường cho việc tiếp nhận đề nghị sau cùng – mục đích của chúng ta.

“Ai bước nhẹ nhàng sẽ đi được xa”

Ngạn ngữ Trung Hoa

NGUYÊN TẮC 15: TẠO ĐIỀU KIỆN ĐỂ NGƯỜI KHÁC ĐƯỢC NÓI THỎA THÍCH

Điều quan trọng nhất của mọi cuộc trò chuyện là để người khác bộc lộ mình. Sau khi bày tỏ những quan tâm của mình, người đối thoại sẽ hài lòng về bản thân và kiến thức của họ, và tự nhiên họ sẽ lắng nghe chúng ta.

“Các nhà hùng biện bao giờ cũng hiếm có. Nhưng hiếm hơn nữa là những người biết im lặng đúng lúc và càng quý hơn là những ai biết nhường lời cho kẻ khác.”

M. F. Sovado

NGUYÊN TẮC 16: LÀM NGƯỜI KHÁC TIN RẰNG CHÍNH HỌ LÀ NGƯỜI ĐƯA RA Ý TƯỞNG ĐẦU TIÊN

Mọi người đều thích làm theo ý mình chứ không ai muốn hành động theo lời người khác sai bảo. Ai cũng thích được hỏi về những mong muốn, nguyện vọng và suy nghĩ của họ.

“Nước suối và mưa nguồn sở dĩ đều chảy về sông sâu biển lớn vì sông và biển dám chấp nhận ở vị trí thấp. Thánh nhân muốn thể hiện uy đức cao hơn người nên đặt mình dưới họ, muốn trí năng vượt trước thời đại thì phải ẩn mình ở phía sau. Vì vậy,

dù vị thế thánh nhân ở trên thiên hạ cũng không ai tức tối, dù vượt trước thiên hạ cũng không ai oán hờn.”

Lão Tử

NGUYÊN TẮC 17: THÀNH THẬT NHÌN NHẬN VẤN ĐỀ THEO QUAN ĐIỂM CỦA NGƯỜI KHÁC

Trong mọi mối quan hệ, phải biết bỏ qua cái tôi của mình và đồng cảm với người khác để suy xét mọi việc.

“Mức độ lớn khôn và trưởng thành thực sự trong cuộc đời của mỗi con người tùy thuộc vào thái độ ứng xử của họ đối với người khác: dịu dàng với người trẻ, cảm thông với người già, chia sẻ với người bất hạnh, động viên người có chí hướng, tha thứ người mắc lỗi lầm, bao dung với kẻ yếu và khoan hòa với kẻ mạnh. Bởi lẽ, đến một lúc nào đó trong cuộc đời của mỗi con người, họ cũng sẽ lâm vào những cảnh ngộ tương tự.”

George Washington Carver

NGUYÊN TẮC 18: ĐỒNG CẢM VỚI MONG MUỐN VÀ CHIA SẺ CỦA NGƯỜI KHÁC

Điều đáng quý nhất trong cuộc đời của mỗi người chính là những nghĩa cử tốt đẹp đối với người khác – những nghĩa cử nhỏ bé, không tên mà chính người đó đã quên đi. Chỉ cần một cái ôm thật chặt, một sự im lặng cảm thông, một cái chạm tay thân thiện, một đôi tai biết lắng nghe là bạn có thể chia sẻ với tất cả mọi người. Lòng tốt, sự quan tâm chia sẻ, đồng cảm là ngôn ngữ đặc biệt mà bất cứ ai cũng có thể cảm nhận được.

Ba phần tư những người chúng ta gặp ngày mai luôn “đói khát” sự đồng cảm và chia sẻ. Hãy cho họ điều đó và họ sẽ yêu mến bạn.

“Đừng để một ai chẳng nhận được gì sau khi rời bạn mặc dù bạn biết rằng có thể bạn sẽ không bao giờ gặp lại họ. Đôi khi, chỉ một ánh mắt thiện cảm dành cho người khác cũng là một món quà lớn lao trong đời.”

Ngạn ngữ Pháp

NGUYÊN TẮC 19: KHƠI GỢI SỰ CAO THƯỢNG Ở NGƯỜI KHÁC

Nếu được yêu thương, con người sẽ biết yêu thương và trở nên đáng yêu hơn.

“Nếu bạn cứ chỉ luôn nhìn vào mặt xấu của một ai đó, điều đó sẽ làm anh ta ngày càng trở nên tồi tệ hơn. Nhưng nếu khuyến khích anh ta vươn tới những điều tốt, chắc chắn anh ta sẽ làm được.”

Johann Goethe

NGUYÊN TẮC 20: LÀM SINH ĐỘNG Ý TƯỞNG

Một món ăn được trình bày sinh động sẽ làm thực khách cảm nhận rõ cái tài của người đầu bếp.