

# Những bí quyết trong giao tiếp

How to Talk to Anyone,  
Anytime, Anywhere

Larry  
King



HOANG KIEM BOOKS PUBLISHING

# CHƯƠNG I. NHỮNG NGUYÊN TẮC CƠ BẢN

Ebook miễn phí tại : [www.Sachvui.Com](http://www.Sachvui.Com)

- Sự chân thật
- Có thái độ và quan điểm đúng đắn
- Quan tâm đến người bạn đang tiếp chuyện
- Sự cởi mở

Tôi nghĩ rằng việc trò chuyện cũng giống như chơi golf, như lái xe hay làm chủ một cửa hàng. Nghĩa là, bạn càng thích thú, càng quen với nó bao nhiêu thì bạn sẽ làm tốt bấy nhiêu. Dĩ nhiên trước tiên bạn nên biết một vài nguyên tắc cơ bản.

Người ta bảo rằng tôi có tài ăn nói, và lại nói rất thành công nữa chứ. Thực ra, để có được như ngày nay, tôi đã phải nỗ lực không ngừng. Bạn biết Ted Williams không? Anh chàng vận động viên bóng chày này có tài năng bẩm sinh mà ai cũng ao ước, thế nhưng anh ta vẫn phải rèn luyện mỗi ngày như mọi người đẩy thoi. Và cả Luciano Pavarotti, vừa lọt lòng mẹ đã có chất giọng tuyệt vời (nghe đồn tiếng khóc của anh ấy cũng khác người nữa!), thế nhưng cho tới giờ phút này anh vẫn còn luyện hát. Bạn thấy đấy, rèn luyện là cách duy nhất để có được năng lực thực sự, cho dù bạn có năng khiếu bẩm sinh hay không.

Người ta bảo rằng tôi có tài ăn nói. Mấy ai biết rằng đã có những lúc tôi chẳng biết nói cái gì...

**LẦN XUẤT HIỆN ĐẦU TIÊN:** thất bại

Nếu có thể quay về quá khứ cách đây 45 năm về trước, xin mời bạn ghé qua đài phát thanh Miami Beach, để chứng kiến cái buổi sáng đầu tiên trong nghề phát thanh của tôi. Tôi dám đánh cược bạn sẽ nói rằng: “Cái gã khờ khờ này mà là Larry King ư?!”

Mọi chuyện bắt đầu vào một buổi sáng đẹp trời ngày 1/5/1957 tại đài phát thanh WAHR. Đây là một đài phát thanh nhỏ nằm trên đại lộ thứ nhất ở Washington. Tôi đã đi tới đi lui ở đó suốt ba tuần liền, với niềm hi vọng sẽ được vào làm nghề phát thanh như vẫn hằng ao ước. Chả là ông giám đốc của đài nói rằng ông ấy thích giọng nói của tôi, nhưng ông ta chưa hề hứa hẹn với tôi điều gì. Bạn hãy tưởng tượng chỉ bấy nhiêu cũng đủ làm tôi phẫn khích cỡ nào. Thế là tôi cứ quanh quẩn ở đó, chờ đợi một cơ hội.

Khi ấy tôi đã rời khỏi Brooklyn và ở nhờ nhà một người chú, chú Jack. Bạn biết không, tôi như một đứa trẻ lang thang không một xu dính túi, và cứ sáng sớm lại tha thân đến cổng đài phát thanh. Đôi mắt trở lên đầy háo hức, đôi tai chăm chú lắng nghe mọi âm thanh phát ra từ đài. Tôi còn tưởng tượng phòng ghi âm ra sao, cái cảnh người ta đọc những bản tin tức, tường thuật thể thao như thế nào... Ôi chà, lúc đó tôi đã nghĩ: “Giá mà một lần, dù chỉ một lần... đài phát thanh, đài phát thanh...”

Tôi viết đôi dòng lý lịch và đánh liều nộp lên đài. (Việc gặp ông giám đốc Marshall Simmonds cũng do tình cờ chứ tôi đâu có quen biết gì ông ta.). Thế rồi đột nhiên sau ba tuần, người phát thanh buổi sáng nghỉ làm. Bạn biết chuyện gì xảy ra không? Marshall gọi tôi lên văn phòng bảo rằng tôi có thể thử việc, bắt đầu từ sáng thứ hai tới. Tôi sẽ làm việc

từ thứ hai đến thứ sáu với tiền lương là 55 đô la một tuần.

Lúc đó quả thật tôi mừng đến nỗi hai tai cứ ù đi. Giấc mơ của tôi đã trở thành sự thật! Tôi sẽ được làm ở đài phát thanh! Giọng nói của tôi sẽ được truyền đi trên làn sóng suốt ba giờ đồng hồ mỗi buổi sáng, và có thể thêm nữa vào buổi chiều. Tôi sẽ được làm việc giống như Arthur Godfrey, phát thanh viên nổi tiếng của đài CBS lúc bấy giờ.

Suốt tuần đó tôi đâu có ngủ được. Tôi lặp bặp suốt ngày, tập đi tập lại cho buổi phát thanh đầu tiên. Tôi uống cà phê và thật nhiều nước để không bị khô cổ họng. Tôi đã có trong tay đoạn nhạc dạo đầu cho buổi phát thanh đầu tiên: “Swingin’ Down the Lane” của Les Elgart. Tóm lại mọi thứ đều được chuẩn bị kỹ càng.

Ấy vậy mà khi bước vào phòng phát thanh, tim tôi cứ đập thình thịch. Marshall bước vào, ông chúc tôi may mắn “Anh sắp lấy tên là gì?”

“Ông nói sao ạ?” – Tôi hỏi lại.

“À! Anh không nên lấy tên là Larry Zeiger nữa. Nghe nó không được thông dụng cho lắm. Người ta không thể đánh vần và nhớ nó một cách dễ dàng được. Hãy thử chọn một cái tên khác hay hơn xem”.

Rồi ông liếc xuống bàn, vô tình thấy dòng chữ: “King’s Wholesale Liquors” trên một cuốn sách quảng cáo, Marshall reo lên: “A ha, Larry King! Anh nghĩ thế nào?”

“Tuyệt!”

“Tốt lắm! Kể từ bây giờ đây là tên của anh. Larry King, anh sẽ phụ trách chương trình Larry King Show”.

Cứ như một giấc mơ! Tôi có một công việc mới, một chương trình mới và, ô là la, cả một cái tên mới. Lúc đó, tôi đã có cảm giác như mình là người giàu có nhất thế giới!

Và rồi giây phút mà tôi mong đợi đã đến. Chín giờ, buổi phát thanh đầu tiên của Larry King bắt đầu! Tôi mở đoạn nhạc dạo “Swingin’ Down the Lane”. Rồi vặn volume xuống, lấy hơi chuẩn bị nói... Nhưng cha mẹ ơi, cái miệng của tôi bỗng khô khốc như một miếng bông gòn! Và không một từ nào thoát ra cả.

Rồi tôi lại vặn nhạc lên... và vặn nhạc xuống. Vẫn không sao mở miệng được! Việc này cứ lặp đi lặp lại đến ba lần. Âm thanh duy nhất mà các thính giả của tôi nghe được là một đoạn nhạc cứ hết to rồi lại nhỏ, mà chẳng kèm theo một giọng nói nào.

Tôi vẫn còn nhớ lúc đó tôi đã nhủ thầm rằng có lẽ tôi đã nhầm, rằng tôi chỉ là một kẻ ba hoa chích chòe ngoài phố chứ đâu có giỏi giang gì. Tôi biết mình rất thích công việc này, nhưng rõ ràng là tôi chưa có chuyên môn gì cả.

Marshall Simmonds, người đàn ông tốt bụng, ông tiên của cuộc đời tôi giờ đây xuất hiện với tư cách là một ông giám đốc. Marshall đá sập cách cửa cái rầm, hộc tốc lao vào phòng thu với đôi chân trần, và quát lên với tôi vồn vện chỉ có năm từ. Chỉ có năm từ, rõ ràng, rành mạch: “Đây là nghề phát thanh!”

Rồi ông xoay người bỏ đi, và lại sập cánh cửa cái rầm.

Các bạn ạ, không biết có phải vì quá ấn tượng trước phản ứng của Marshall hay không mà tôi như được truyền sinh lực, không còn thấy căng thẳng nữa. Tôi kéo cái micro sát vào miệng và nói những tiếng đầu tiên trong nghề phát thanh của mình:

“Xin chào các bạn. Đây là ngày đầu tiên tôi bước vào nghề phát thanh. Tôi thích cái nghề này lắm! Tôi đã luyện tập suốt tuần rồi. Cách đây mười phút người ta đã đặt cho tôi một cái tên mới. Ban này tôi đã quá căng thẳng, mà không hiểu sao cái miệng của tôi khô như bông vậ... Cho nên... Cho nên ông giám đốc vừa mới đá sập cánh cửa cái rầm và quát rằng: “Đây là nghề phát thanh”.

Bạn có thể tưởng tượng các thính giả của tôi đã cười nghiêng ngửa thế nào. Họ không hiểu sao chàng phát thanh viên mới này lại quá ngây ngô đến thế. Riêng đối với tôi thì thế là ổn, chỉ cần nói được đôi ba câu ngớ ngẩn đó thôi cũng giúp tôi bình tĩnh và tự tin trở lại. Sau đó, tạ ơn trời, phần còn lại của chương trình diễn ra êm xuôi trót lọt. Và từ đấy trở đi, tôi không bao giờ thấy căng thẳng khi phát thanh trên radio nữa.

## SỰ CHÂN THẬT

Tôi đã học được một điều quý giá từ buổi phát thanh đầu tiên sáng hôm đó: sự chân thật. Dù có là phát thanh viên hay là ai đi nữa, bạn cũng nên chân thật, nhất là trong khi nói. Bạn chỉ có thể tự tin ở chính mình và tạo được lòng tin nơi người khác khi bạn chân thật. Bạn sẽ không bao giờ phải bất an hay hối tiếc. Arthur Godfrey đã đồng ý với tôi về điều này. Phát thanh viên muốn thành công thì phải biết chia sẻ với khán thính giả những vấn đề mà họ gặp phải, những suy nghĩ chân thực của họ.

Tôi còn nhớ khi lần đầu thực hiện một buổi trò chuyện trên truyền hình, tôi đã run và hồi hộp như thế nào...

Người ta đặt tôi ngồi xuống một cái ghế quay. Sai lầm chưa từng có! Vì quá xúc động nên tôi không sao điều khiển được cái ghế, và bởi thế nên nó cứ quay vòng vòng. Tất nhiên mọi khán giả đều nhìn thấy cảnh tượng khôi hài đó.

May là tôi sớm lấy lại tinh thần và trở lại bản năng chân thật của mình. Bạn có đoán được tôi làm gì không? Tôi nói với khán giả rằng tôi quá hồi hộp, rằng tôi đã làm phát thanh viên trên radio ba năm nay, nhưng đây là lần đầu xuất hiện trên truyền hình... Và cả việc ai đó ấn tôi ngồi vào cái ghế quay này nữa. Tôi hỏi khán giả họ sẽ như thế nào nếu rơi vào tình huống của tôi.

Mọi người à ra vỡ lẽ. Nhờ vậy tôi không còn thấy run nữa. Tôi đã nói tốt hơn và thành công hơn trong suốt buổi tối hôm đó. Tất cả là nhờ sự chân thật của tôi với những khán giả của mình.

Trong buổi tối hôm ấy, một người khách đột nhiên hỏi tôi rằng: “Giả sử anh đang đi dưới sân đài truyền hình NBC thì có ai đó nắm lấy anh đặt anh ngồi xuống một cái ghế trong phòng quay, nhét vào tay anh một mớ bản tin và nói: “Brokaw bệnh rồi. Anh hãy thế chỗ anh ấy!”. Máy quay thì đang chạy tới. Lúc đó anh sẽ làm gì?”

Tôi trả lời rằng tôi vẫn cứ thành thật mà thôi. Tôi sẽ nhìn vào camera và nói: “Tôi đang đi dạo ở dưới kia thì được người ta đưa lên đây, giao cho tôi bản tin này và bảo rằng Brokaw bệnh rồi, hãy thế chỗ anh ấy...”

Nếu làm như vậy, ngay tức khắc khán giả sẽ biết rằng tôi đang nói thật. Và tôi sẽ cố gắng làm hết mình, thật chí còn thích thú nữa chứ sao. Tôi không phải lo gì cả. Khán giả biết tôi cũng như họ, tôi đâu có biết phần cuối của bản tin kia là gì.

Tôi đã thành công không phải bởi đã làm một cái gì vĩ đại, lớn lao thế nào, đơn giản là

nhờ tôi biết chân thật. Đây cũng là cách giúp tôi đã xử trí những tình huống tiến thoái lưỡng nan đối các bạn.

## CÁC NGUYÊN TẮC QUAN TRỌNG KHÁC

Thái độ đứng đắn, chừng chặc cũng là một yếu tố quan trọng không kém. Sau lần thất bại ở đài phát thanh Miami, tôi đã tự nghiệm ra nguyên tắc này. Khi đã vượt qua được “nỗi sợ cái micro”, tôi tự yêu cầu mình phải làm được hai việc:

Một là, phải luôn giữ một thái độ đứng đắn khi nói.

Hai là, phải làm việc cật lực để mình nói ngày một hay hơn.

Sau đó tôi đã làm gì? Tất cả mọi việc! Tôi xin phụ trách bản tin thời tiết buổi sáng, làm tường trình chuyên mục thể thao buổi chiều. Tôi đọc rất nhiều các bài diễn văn. Và khi có ai đó nghỉ bệnh hay được nghỉ phép thì ngay lập tức, tôi liền tình nguyện xin gánh vác luôn phần việc của họ. Bạn thấy đấy, tôi luôn nắm lấy mọi cơ hội để rèn luyện kỹ năng nói của mình phải không? Mục tiêu của tôi ư? Nhất định phải trở thành một phát thanh viên giỏi! Vì thế tôi thường tự nhủ phải học tập ở Ted Williams tính quyết tâm, thấy việc gì cần làm thì làm đến cùng. Và còn vô số việc cần thiết khác phải luyện tập...

Có rất nhiều cách để luyện kỹ năng nói. Nào là xem sách tham khảo về lĩnh vực này, hay xem các cuộc đối thoại trên băng hình... Ngoài ra còn nhiều cách thú vị khác nữa. Chẳng hạn đây ai cấm bạn tự trò chuyện với chính mình! (Có điều cách này chỉ nên tiến hành ở trong nhà hay ngoài vườn mà thôi. Khi ra phố đừng dụi dụi mà lăm lăm một mình hoài, bạn sẽ bị hiểu lầm đấy!). Và thật tuyệt nếu bạn đang sống một mình, bạn có thể nói vô tư, nói sáng khoái... bất cứ lúc nào! Thỉnh thoảng tôi cũng hay làm như vậy. Tôi tự thuyết trình một mình. Tôi tự đặt câu hỏi và thảo luận một mình. Tôi tập đọc cho thật truyền cảm. Điều này rất có ích, nó giúp tôi tự tin hơn và nói năng ngày một lưu loát hơn. Cho dù không sống một mình bạn cũng có thể luyện nói theo cách này. Hãy vào một căn phòng trống, hoặc tận dụng trong phòng làm việc khi sếp và các đồng nghiệp đã ra về, hoặc sử dụng thời gian đợi ai đó, và tha hồ nói. Cách luyện nói này tuy đơn giản nhưng rất hiệu quả.

Bạn biết không, sáng nào tôi cũng đứng trước gương và cười tươi rói:”Chào Larry, hôm nay cậu khỏe không? Có gì vui mà cười tươi thế?”. Anh chàng Larry trong tấm gương kia cũng hoạt bát và đẹp trai...y như tôi vậy, bởi thế chúng tôi trò chuyện rất ăn ý và thoải mái. Thế là, lại thêm một môi trường nữa để tôi được nói! Sao bạn không bắt chước tôi nhỉ? Đặc biệt là khi bạn muốn nói chuyện hay diễn thuyết trước công chúng. Phương pháp này giúp bạn tự tập cho mình linh hoạt hơn, và nhất là có thể sửa đổi từng cử chỉ đến ánh mắt nụ cười sao cho lịch lãm và đáng yêu nhất.

Còn bây giờ, đừng gọi bác sĩ tâm thần đến khám cho tôi khi tôi mách với bạn cách thức thứ ba này nhé. Đó là trò chuyện với con mèo, chú chim hay chú cá vàng nhà bạn. Trò chuyện với mấy vật cưng đó thích nhất là bạn sẽ không phải nghe những lời đáp khó chịu, và câu chuyện lại không bị gián đoạn nữa!

Bên cạnh việc tích cực và hăng say luyện nói, ta cần xem trọng hai yếu tố sau: Quan tâm chân thành đến người đối diện và sự cởi mở về bản thân.

Trong chương trình mỗi tối của tôi trên đài CNN, bạn cũng thấy rằng tôi rất thích được lắng nghe các vị khách mời. Một cách gần gũi và chân thành, tôi đặt câu hỏi về họ, lắng

nghe những suy nghĩ và tâm tư của họ. Tôi tôn trọng tất cả các vị khách của tôi, tất cả mọi người, từ tổng thống, các bộ trưởng đến các vận động viên thể thao, đến những người bình thường... Bạn sẽ không bao giờ nói chuyện thành công một khi người ta nghĩ rằng bạn không quan tâm đến lời nói của họ, tức không tôn trọng họ.

Will Rogers từng nói: “Một người dù khờ khạo đến đâu chẳng nữa ít ra cũng biết đôi chút về một lĩnh vực nào đó”. Câu nói này đáng nhớ đây! Nhất là khi bạn đang nói chuyện với các đồng nghiệp, hay là người dẫn chương trình như tôi. Tâm lý mà, ai lại không thích nói (thậm chí nói say sưa) về những điều mà mình quan tâm đến. Và khi được nói thì, chúng ta lại thích được người khác chú ý lắng nghe. Trong một cuộc trò chuyện nào cũng vậy, nếu bạn lắng nghe người khác nói thì họ cũng sẽ lắng nghe bạn. Ngược lại, dù bạn có nói du dương thánh thót đến đâu đi nữa mà chẳng thèm lắng nghe ai thì cũng đâu có ai lắng nghe bạn nói. Bởi thế, như tôi đã khẳng định từ đầu, biết lắng nghe là yêu cầu rất quan trọng.

Bạn còn nhớ những lời nói đầu tiên của tôi trên radio không? Những lời chân thật cởi mở ấy giúp tôi vượt qua “Nỗi sợ cái micro” một cách dễ dàng. Và đó cũng là “nguyên tắc vàng” sau cùng mà tôi muốn nói: Hãy cởi mở (một cách chân thành) với người mà bạn đang trò chuyện, để họ cũng cởi mở với bạn nữa chứ!

Nhưng này, ý tôi không phải là lúc nào bạn cũng lôi mọi bí mật riêng tư, hay mọi chuyện lớn bé của mình ra kể cho người ta nghe đâu nhé. “Khờ khạo” như thế thì nguy to, phản tác dụng hoàn toàn! Bạn có muốn nghe kể về “tim gan” của ông hàng xóm kể bên nhà bạn không? Hay chẳng hạn như chuyện cô công nhân của bạn đi nghỉ cuối tuần với mẹ chồng như thế nào... Có thể là không, vì thế hãy uốn lưỡi bảy lần trước khi... “cởi mở”.

“Cởi mở” như thế nào đây? Hãy nói về tiểu sử, sở thích, tính tình, về chuyên môn, hay về những ước mơ của bạn... Rồi hỏi lại người khách của mình những câu hỏi đó. Đây là cách để chúng ta hiểu nhau nhiều hơn trong lúc nói chuyện.

Regis Philbin và Kathie Lee Gifford là những phóng viên điển hình rất thành công từ việc biết cởi mở. Họ đến gần bạn một cách hết sức tự nhiên và thân thiện, rồi không ngại nói với bạn về cảm xúc của họ, hay kể cho bạn nghe những câu chuyện về họ. Không có gì làm họ mất tập trung khi đang nói. Nhưng trên hết là Regis và Kathie Lee đã bày tỏ cảm xúc một cách chân thành, điều này thật sự đáng quý. Họ không nói một cách gượng gạo, cũng không giấu những cảm xúc chân thật của mình, lúc vui hay lúc buồn, khi sợ hãi hay khi bình tĩnh. Cả Regis và Kathie Lee đều hoàn toàn biết rằng việc này không có gì sai cả. Truyền hình trực tiếp thì đã sao? Sự khách khí trong giao tiếp là như thế nào? Tất cả đều không quan trọng bằng sự cởi mở chân thành để người với người xích lại gần nhau. Bởi thế các chương trình của Regis và Kathie Lee rất sinh động và đầy cảm xúc.

Ai từng trò chuyện với tôi chỉ trong vài phút đều biết ít nhất hai điều về tôi: 1/ Tôi đến từ Brooklyn, và 2/ Tôi là người Do Thái.

Làm sao họ biết điều này? Vì tôi luôn giới thiệu xuất xứ của mình với họ. Đó là một phần của cuộc đời tôi. Và tận sâu trong tâm khảm, tôi luôn tự hào về xuất xứ ấy. Tôi tự hào mình là người Do Thái, tôi tự hào được sinh ra ở Brooklyn. Tôi thích được nói điều đó với tất cả mọi người.

Nếu tôi có tật nói lắp, tôi cũng không ngại nói với bạn rằng: “Xin chà-à-o! R-r-ấ-t vui đ-ư-ợ-c-c làm quen v-ới bạn! T-t-ê-n của tôi là Larry King. T-t-ôi biết tôi n-n-ói rất r-ất khó kh-ó-ó nghe, nhưng tôi v-ẫn r-r-ất vui khi được nói ch-ch-uyện với bạn”.

Bạn thấy đấy, không việc gì phải xấu hổ, thẹn thùng hay e ngại cả! Chúng ta nên chia sẻ tâm sự của mình, thẳng thắn và bộc trực, không quanh co, không giả tạo. Cuộc trò chuyện tự nhiên và chân thành như thế thì mới thích chứ! Dĩ nhiên nó không chữa được tật nói lắp, cũng không thay đổi được xuất xứ của một anh chàng nhà quê, nhưng nó giúp bạn tạo được lòng tin ở người đối diện.

Ca sĩ nhạc đồng quê Mel Tillis là người luôn luôn áp dụng phương pháp này. Anh có tật nói lắp (khuyết điểm này không diễn ra khi anh hát, nó chỉ xuất hiện khi anh nói). Nhưng trong các buổi giao lưu trước công chúng Mel lại vui vẻ và cởi mở hơn hết. Anh còn cười đùa về tật nói lắp của mình. Anh tạo nên một không khí thoải mái thân thiện cho chính anh và cả cho khán giả.

Trong một chương trình truyền hình ở Florida, tôi đã trò chuyện với một vị khách mời đặc biệt. Một triệu phú sinh ra đã có dị tật hàm ếch và vốn dĩ xưa kia chỉ là một anh bán hàng. “Bí quyết thành công của anh là gì?” – “Điều quan trọng nhất là tôi đã không mặc cảm về dị tật của mình mà vẫn tự tin trong giao tiếp. Giọng nói của tôi khó nghe thì tôi cười bằng ánh mắt, cười bằng cử chỉ”. Cho tới khi kết thúc chương trình, nhà triệu phú lúc nào cũng hóm hỉnh và hài hước. Đến nỗi có lúc chúng tôi quên rằng anh nói khó nghe như thế nào. Quả là một con người có tật nhưng có tài, biết vượt lên số phận, biết chiến đấu và chiến thắng.

Bạn thấy đấy, muốn thành công trong cuộc sống thì phải biết cách nói chuyện. Bất cứ lúc nào không mở lời được hãy nhớ đến nhà triệu phú trẻ.

## CHƯƠNG II. KHỞI ĐẦU CÂU CHUYỆN

### LÀM THẾ NÀO ĐỂ TRÒ CHUYỆN VỚI NGƯỜI LẠ?

- Vượt qua sự e dè.
- Khởi đầu như thế nào?
- Những câu hỏi cần tránh.
- Nguyên tắc đầu tiên trong giao tiếp.
- Những điều cấm kỵ khác.

Dù bạn có trò chuyện ở bất kỳ tình huống nào đi nữa, việc trước tiên bạn cần làm là tạo nên một không khí sôi nổi, thoải mái. Hầu hết chúng ta thường có tính hay e dè, bối rối. Tin tôi đi, tôi biết điều này rõ lắm. Khi nói chuyện với người lạ, hay lần đầu nói trước công chúng thì ít nhiều gì ta cũng cảm thấy... run run.

Làm sao hết run đây? Cách hay nhất là bạn cứ nghĩ rằng cái người đối diện ấy, họ cũng... run như mình thôi. Chẳng phải đã có câu châm ngôn: “Run như nói chuyện với người lạ” đó sao? Chúng ta đều là người trần mắt thịt cả. Vì thế cho dù bạn có đang nói chuyện với một vị giáo sư đại học lẫy lừng danh tiếng, hay một phi hành gia từng bay trong vũ trụ, hay thống đốc điều hành cả địa phương của bạn, thì cũng không lấy thế làm sợ sệt.

Đại đa số chúng ta khi oe oe khóc chào đời thì đều có mức khởi điểm như nhau. Có nghĩa là chúng ta phần đông được sinh ra trong những gia đình trung lưu bình thường, thậm chí còn rất nghèo. Hiếm ai may mắn mới sinh ra đã có của cải và quyền lực, trừ khi bạn là một Kenedy hay một Rockefeller, hay là một bậc vương tôn công tử nào đó. Tôi, bạn, chúng ta đã phải làm việc ngoài giờ để có tiền học đại học, rồi phải làm ngày làm đêm để thăng tiến trong công việc. Đôi lúc bạn tiếp xúc với người giàu có và nổi tiếng, thì việc của bạn lúc ấy không phải là đứng đó để run hay hồi hộp. Bạn cần phải tự tin để nói, để chứng tỏ và khẳng định mình. Đó là một cơ hội của bạn đấy!

Tôi vẫn còn nhớ vào cuối những năm 1960, khi tôi đang phụ trách chương trình trò chuyện trên radio mỗi tối ở đài WIOD. Một lần, chúng tôi hợp tác với tờ báo Miam Herald thực hiện chương trình phỏng vấn anh chiến sĩ không quân xuất sắc sống tại Miami (xin được phép giấu tên theo ý muốn của anh). Cuộc phỏng vấn này đối với tôi cứ như là có một không hai vậy!

Như thường lệ, chương trình được truyền thanh trực tiếp từ 23 đến 24 giờ đêm. Vị khách mời của chúng ta đến sớm hơn những 30 phút. Anh nhìn cảnh chúng tôi hồi hả chuẩn bị, cảnh các phóng viên hết sửa ống kính rồi loay hoay giấy bút... Tôi để ý thấy hình như anh hơi ngơ ngác. Tôi đến bắt tay anh ta và, ôi trời, bàn tay ấy ướt sũng mồ hôi. Hai tiếng “Xin chào” được thốt lên lập bập và nhỏ xíu. Anh ấy đang quá run và hồi hộp. Thật khó tin đây chính là người đã từng bắn rơi cả thảy bảy chiếc máy bay phát xít Đức trong thế chiến khốc liệt!

Sau năm phút dành cho bản tin thế giới, tôi bắt đầu chương trình lúc 11:05 với đôi lời giới thiệu về những phi công xuất sắc. Và tôi hỏi vị khách của chúng ta câu hỏi đầu tiên:

- “Chào anh, xin anh cho biết lý do vì sao anh đã tình nguyện trở thành một phi công?”



- “Tôi... không biết”
- “Hả?... À, chắc anh thích lái máy bay lắm nhỉ?”
- “Vâng.”
- “Vậy anh có biết vì sao anh thích lái máy bay không?”
- ...”Không.”

Sau đó tôi hỏi anh ta thêm một loạt câu hỏi nữa, nhưng tình hình vẫn không khả quan hơn tí nào. Anh chàng cứ hết “vâng”, “không”, rồi lại “tôi không biết”. Giá mà bạn có thể hiểu được hoàn cảnh của tôi lúc đó! Tôi lo sốt vó. Tôi chẳng còn biết hỏi cái gì nữa. Tôi liếc nhìn đồng hồ... 11:07. Chúng tôi còn những 50 phút nữa! Và, thay vì trò chuyện rôm rả như dự kiến thì chúng tôi lại... im lặng nhìn nhau. Tôi cười méo xẹo, còn chàng phi công thì vẫn chủ trương “im lặng là vàng”. Tất cả mọi người bên ngoài đều có cùng một suy nghĩ: Họ đang làm gì vậy kìa? Có điều gì không ổn? Và những người nghe đài trên khắp Miami sắp sửa tắt radio đến nơi.

Tôi hít thở thật sâu cố lấy bình tĩnh rồi tự động viên mình: “Larry King, Larry King, hỏi tiếp, hỏi tiếp đi. Cố lên nào Larry!” Và tôi chợt nghĩ ra một ý. Tôi hỏi anh ta: “Giả sử ngay bây giờ có năm chiếc máy bay quân thù trước mặt chúng ta và ở dưới kia tôi có một chiếc máy bay, anh có dám leo lên không?”

- “Vâng, dám chứ!”
- “Anh không sợ à?”
- “Không hề!”
- “Thế tại sao nãy giờ anh căng thẳng quá vậy?”
- “Bởi vì tôi không biết ai đang lắng nghe!”

Tôi thở phào: “Ra là anh sợ những điều mà anh không biết”.

Chúng tôi chuyển sang đề tài về nỗi sợ hãi. Thật kỳ diệu! Sự căng thẳng của anh ấy biến đi đâu mất. Khác hẳn với lúc đầu, anh ấy hào hứng kể về những nỗi sợ kinh hoàng của mình. Nào là lúc bé tí thì sợ con mèo, rồi thì khi lớn lên lại sợ... cái nhìn của cô bạn gái! Tôi quay trở lại câu hỏi về việc lái máy bay. Không hề gì. Anh ấy như được tiếp thêm nhiệt huyết, nói một cách hăng say và đầy phấn khởi: “Tôi lao vào không gian toàn mây là mây. Tôi lượn sang bên trái. Tôi rẽ cánh sang phải. Mặt trời chiếu những tia nắng chói loáng đẹp vô cùng, phủ tràn trên mặt kính. Chỉ có mây, có gió, có mặt trời, có tôi và chiếc máy bay của tôi...”

Bạn thử tưởng tượng tôi há hốc miệng như thế nào! Anh ta nói hay quá! Cứ như làm thơ vậy. Đồng hồ gõ 12 tiếng. Vẫn say sưa nói. Tối đó chúng tôi buộc phải kéo dài chương trình thêm 15 phút nữa. Quả là thành công ngoài sự mong đợi.

Anh phi công xuất sắc trong thế chiến thứ hai đó bỗng chốc trở thành người khách nói chuyện “thơ” nhất. Đơn giản vì anh đã vượt qua sự căng thẳng ban đầu, và càng lúc càng tự tin hơn khi đã quen với khẩu điệu của mình. Lúc đầu chúng tôi nói về quá khứ, anh không biết rồi tôi sẽ hỏi anh cái gì. Anh cũng không biết cuộc phỏng vấn sẽ đi tới đâu, vì thế anh ấy sợ.

Nhưng khi chúng tôi nói chuyện về hiện tại thì không có gì khiến anh ấy thấy căng thẳng nữa. Anh tha hồ nói về cảm nghĩ, hành động của mình trước những việc đang diễn ra một cách tự tin và đầy phong độ. Khi thấy được điều đó, ngay lập tức tôi có thể lái câu chuyện về quá khứ.

Và như vậy, bạn đã biết cách để “phá vỡ tảng băng” trong lần đầu trò chuyện rồi chứ? Làm thế nào nhỉ? Rất đơn giản, hãy tạo nên một không khí thoải mái và thân thiện nhất. Chớ nên e dè và căng thẳng quá. Bạn cứ “tự nhiên như không” và thoải mái nói lên những suy tư của bạn. Nên khôn khéo linh động chọn đề tài thích hợp nhất. Còn nữa, “Hãy nói với người ta về chính họ và họ sẽ lắng nghe lại bạn hàng giờ” – đây chính là lời khuyên quý giá của cựu thủ tướng nước Anh Benjamin Disraeli.

## KHỞI ĐẦU CÂU CHUYỆN

Bạn đang dự một bữa tiệc, hôm nay là ngày đầu tiên bạn đi làm, bạn đang nói chuyện với người hàng xóm mới... Có hàng trăm tình huống giao tiếp khác nhau, và cũng có hàng trăm cách để khởi đầu câu chuyện.

Khi Thế vận hội mùa đông năm 1994 đang diễn ra, đi đâu người ta cũng xôn xao bàn tán về cặp vận động viên Tonya Harding-Nancy Kerrigan. Rồi thì đề tài dễ dàng và nóng hổi nhất là chuyện thời tiết (đặc biệt là khi bạn chẳng biết gì về người đối diện). Lũ lụt ở miền Tây, băng tuyết lở ở miền Đông, rồi động đất, hạn hán, cháy rừng... Nếu không thích nói về thiên tai đang diễn ra trên thế giới thì bạn có thể khơi mào ngay hiện tại. Chẳng hạn như là: “Trời hôm nay đẹp quá nhỉ? Anh có dự định đi đâu không?” Chỉ cần một chút linh hoạt thì bạn sẽ thấy có rất nhiều cách bắt chuyện. Tôi nghĩ việc này không khó, cái khó là sau đó bạn duy trì cuộc nói chuyện đó ra sao kìa.

Bạn biết cựu phó tổng thống Al Gore chứ? Một gương mặt “sắt thép” thường thấy trên ti vi, một người hay bị phê bình là quá ư nghiêm khắc. Nhưng tôi nghĩ không hẳn như vậy. Một Al Gore trong chính trị khác với một Al Gore ở đời thường. Tôi đã từng thấy ông vui vẻ và sôi nổi như thế nào khi nói về cái thời còn đi học ở Saint Albans (Washington), lúc cha ông còn là thượng nghị sĩ của Tennessee. Và hãy thử hỏi về những người con của ông xem, bạn sẽ thấy vị phó tổng thống này có một trái tim ấm áp và nhân hậu.

Như vậy, chọn đề tài để nói là một điều rất quan trọng. Khi trò chuyện với vua chúa hay với bất cứ ai cũng vậy, bạn nên nhớ đề tài nói của bạn sẽ quyết định không khí cuộc trò chuyện đó. Đây chính là sự khôn khéo và nhạy bén của bạn.

Khi tham dự một bữa tiệc thì lại có vô vàn tình huống, vô vàn đề tài để nói. Trong bữa tiệc sinh nhật lần thứ sáu mươi của tôi (bữa tiệc mà mấy người bạn tôi đã gọi là “Kỷ niệm lần thứ năm mươi cái ngày Larry King tròn mười tuổi!”), chúng tôi đã cùng nhau ôn lại những tháng ngày thơ ấu dấu yêu ở Brooklyn. Đang bồi hồi với những câu chuyện nhớ về quê hương không sao kể xiết, chợt nhìn thấy ánh đèn sáng rực rỡ từ tòa Nhà Trắng bên kia (bữa tiệc này chúng tôi đã tổ chức ở tòa nhà lịch sử Decatur), thì lúc đó đột nhiên câu chuyện lại hướng về... Nhà Trắng, rồi thì chuyện quốc gia, chuyện quốc tế... Và sau đó? Một cuộc bùng nổ đề tài. Cho tới giờ tôi cũng không nhớ hết hôm đó chúng tôi đã bình luận bao nhiêu sự kiện. Đến nỗi mà không vị khách nào muốn ra về còn hẹn nhau năm tới “kỷ niệm một năm ngày Larry King tròn... sáu mươi tuổi!!!”

Nếu bạn tới chơi nhà ai đó thì hãy quan sát những vật trưng bày, những đồ kỷ niệm, sau đó thì... Alê, cười tươi như hoa với chủ nhà, và bắt đầu câu chuyện. Tôi chắc chắn rằng

người ta sẽ vui vẻ khi nói về nó. Giả dụ như trên tường có treo một tấm hình chụp gia chủ đang đứng ở Quảng Trường Đỏ chẳng hạn, hãy hỏi về chuyến đi Nga của họ. Hãy hỏi thử xem lăng hoa ai cắm mà đẹp thế... Những đồ vật tuy vô tri vô giác song rất có ý nghĩa với cuộc trò chuyện của bạn.

## TẬP CÁCH NÓI SAO CHO VĂN VẼ

Bạn có từng đặt những câu hỏi như thế này chưa:

- “Trời nóng quá phải không?”
- “Chắc sẽ có khủng hoảng kinh tế nữa quá nhỉ?”
- “Bạn có nghĩ là nhóm nhạc Redskins năm nay lại thất bại te tua nữa không?”

Tôi nghĩ cách hỏi này không có gì là sai cả. Nhưng nếu bạn hỏi ai đó một cách ngắn gọn và đơn giản là “Có hay không?” như vậy thì, rất có thể câu trả lời mà bạn nhận được cũng đơn giản và ngắn gọn là “Không” hay “Có”. Thật đáng tiếc! Điều này chấm hết đề tài của bạn, và có thể chấm hết luôn cuộc trò chuyện.

Tại sao bạn không tập hỏi một cách văn vẻ và sâu sắc hơn? Cuộc trò chuyện của bạn có thể sẽ thú vị hơn nhiều đấy. Chẳng hạn như là:

“Mùa hè năm nay còn oi bức hơn năm ngoái. Nhiệt độ trái đất thì ngày một tăng hơn. Nguy thật! Bạn có nghĩ rằng chúng ta cũng cần có trách nhiệm về điều này không?”

“Thị trường chứng khoán năm nay dao động thất thường quá. Ai mà không thích nghĩ rằng nền kinh tế quốc gia vững như bàn thạch, nhưng xem chừng cái bàn thạch ấy giờ đây cũng đang lung lay. Theo anh liệu khủng hoảng kinh tế có xảy ra không?”

“Khi mới tới Washington thì ngay lập tức, tớ đã trở thành một fan của nhóm Redskin rồi. Nhưng sao dạo này họ chơi tệ thế không biết! Thậm chí còn thua nhóm Cowboys non choẹt nữa là! Theo cậu thì năm nay Redskins có thay đổi gì không? Chả lẽ lại thất bại nữa à?”

Cũng cùng một đề tài nhưng với cách hỏi sau thì người khách của bạn buộc phải suy tư nhiều hơn, câu trả lời của họ sẽ không đơn giản là “Không” hay “Có”. Cuộc trò chuyện có thú vị hay không hoàn toàn phụ thuộc vào sự khéo léo của bạn.

## NGUYÊN TẮC ĐẦU TIÊN: HÃY LẮNG NGHE

Bạn biết không, tôi đã tự nghiệm ra điều này: Tôi chẳng bao giờ học được cái gì khi tôi đang nói. Mỗi sáng thức dậy tôi đều tự nhủ rằng nói hay chưa đủ mà còn phải biết lắng nghe. Bởi khi lắng nghe tôi sẽ học hỏi được rất nhiều.

Khổ nỗi, người ta dường như không mặn mà gì với việc chú ý lắng nghe cho lắm! Ví dụ như khi bạn nói với gia đình hay bạn bè rằng máy bay của bạn sẽ cất cánh lúc tám giờ, thì cứ y như rằng, trước khi chia tay họ lại ngơ ngác: “Máy bay cất cánh lúc mấy giờ thế nhỉ?”. Và không hiểu nổi sao người ta cứ thích hỏi lại chúng ta câu này: “Chết thật, bạn này anh nói cái gì thế?”.

Bạn nên nhớ rằng sự chăm chú lắng nghe sẽ giúp bạn có thể phản ứng lại tức thì những gì người khác nói. Sau đó thì có thể bày tỏ quan điểm, ý kiến riêng của bạn, đặt câu hỏi về vấn đề đó. Những câu hỏi càng hay thì càng góp phần sinh động câu chuyện. Làm được việc này cũng có nghĩa là bạn đã thành công bước đầu trong giao tiếp.

Vấn đề là ở chỗ, nếu bạn không lắng nghe người ta nói thì người ta cũng đâu có nghe bạn nói. Đó chính là tính công bằng trong giao tiếp: Một sự tương tác hai chiều. Hãy bày tỏ sự quan tâm của bạn và bạn sẽ thấy được sự quan tâm nơi người khác.

Khi xem những cuộc phỏng vấn của Barbara Walters tôi thường thấy thất vọng. Vì dường như cô ấy chỉ thích hỏi, hỏi và hỏi. Tôi nghĩ sẽ hay hơn nếu Barbara đặt vấn đề và sau đó dành nhiều thời gian hơn cho những câu trả lời của các vị khách. Cô ấy cần phân tích, nhận xét, phản hồi lại ý kiến của họ một cách sâu sắc và khoa học. Muốn làm được điều này, không còn cách nào khác hơn là phải biết lắng nghe.

Tôi rất vui khi một lần tình cờ đọc tạp chí Time và thấy Ted Koppel nhận xét thế này: “Larry biết cách lắng nghe các vị khách mời. Ông quan tâm đến những gì họ nói, điều mà rất ít người phỏng vấn nào làm được”. Thậm chí khi được gọi là một “Cái đầu biết nói”, tôi vẫn nghĩ rằng tôi đã thành công trước hết là nhờ biết lắng nghe.

Khi thực hiện một chương trình phỏng vấn trên đài, tất nhiên tôi phải chuẩn bị trước một “cẩm nang” để hỏi. Nhưng thường thì chỉ một lát sau là “cẩm nang này bị xếp xó”, bởi chỉ cần nghe thấy một điều gì đó thú vị trong câu trả lời của họ là tôi lại đẩy câu chuyện sang một khía cạnh khác.

Như trong chương trình trò chuyện với cựu phó tổng thống Dan Quayle năm 1992, chúng tôi bàn về luật hạn chế việc phá thai – một trong những vấn đề nóng bỏng lúc bấy giờ. Quayle dí dỏm ví von rằng đối với một cô nữ sinh thì việc phá thai dĩ nhiên là nghiêm trọng hơn nhiều so với việc nghỉ học không phép. Rằng ở trường học của cô con gái ông, nhà trường sẽ châm chước bỏ qua nếu phụ huynh không viết đơn xin phép cho con họ được nghỉ học một ngày, chớ còn vấn đề phá thai thì... người ta sẽ nhảy nhồm cả lên! Đến đây, tôi đột nhiên muốn biết quan điểm riêng của Quayle về vấn đề xã hội này. Vì thế tôi buột miệng hỏi rằng ông sẽ xử trí như thế nào nếu như cô con gái rệu của ông nói rằng cô ấy sắp phải đi phá thai? Quayle trả lời ông sẽ chấp nhận bất cứ quyết định nào của con gái.

Câu trả lời của Quayle lập tức khiến tất cả chúng tôi... dựng đứng cả lên! Trời ạ, đây là một người trợ lực đầy bảo thủ của tổng thống Bush, một phát ngôn của đảng Cộng Hòa – vốn dĩ rất dị ứng với vấn đề xã hội này, và dĩ nhiên là luôn luôn phản đối! Thế mà ông ấy nói sẽ đồng ý nếu con gái cứng muốn đi phá thai!?

Nào bây giờ thì hãy trở lại “Những phương pháp vàng” của chúng ta. Bạn đã thấy việc lắng nghe quan trọng như thế nào rồi chứ? Tôi đã không cứng nhắc chỉ hỏi theo một “cẩm nang” soạn sẵn. Tôi đã biết chú ý lắng nghe những gì Quayle nói, chớp được một điểm đắt, và thế là có được một câu trả lời đắt.

Việc tương tự xảy ra khi Ross Perot quá bộ đến chương trình của tôi vào ngày 20/02/1992. Perrot phủ nhận việc ông ta quan tâm đến kỳ tranh cử tổng thống. Nhưng tôi để ý nghe thấy dường như lời phủ nhận này chả quyết liệt chi cả. Thế là gần cuối chương trình, khi tôi nói lấp lửng về vấn đề này thì đúng một cái, Perrot nói rằng ông ta sẽ ra tranh cử tổng thống nếu được bỏ phiếu trên khắp 50 bang.

Tất cả những điều thú vị đó diễn ra không chỉ nhờ những gì tôi nói, mà nhờ vào việc tôi biết lắng nghe. Tôi đã lắng nghe!

Jim Bishop, nhà văn, nhà báo nổi tiếng, vốn là người New York nhưng từng định cư rất

lâu tại Miami. Một lần nọ Jim tâm sự với tôi rằng anh rất bực mình khi một số người gặp ai cũng hỏi “Khỏe không?” cho có lệ rồi chẳng thèm chú ý nghe câu trả lời. Jim kể anh đã từng thử nghiệm với một anh chàng đi đâu cũng “Khỏe không?” kiểu này.

Một buổi sáng đẹp trời, như thường lệ, vừa nhác thấy Jim là anh chàng hồ hởi: “Jim, khỏe không?”

“Tôi mắc bệnh ung thư” – Jim nói.

“Tuyệt! À Jim này...”

Câu chuyện trên nghe có vẻ khó tin nhưng đó hoàn toàn là sự thật. May mà Bishop không bị ung thư thật, nếu không thì vô tình chàng trai kia đã phạm phải một sai lầm đến tàn nhẫn.

Dale Carnegie viết cuốn sách nhan đề “Tạo ấn tượng và gây thiện cảm” có tới 15 triệu bản được tiêu thụ. Trong đó ông đặc biệt nhấn mạnh: “Hãy hỏi những điều mà người ta thích trả lời. Tức là bạn hãy để người ta nói về bản thân và thành tựu của họ. Nên nhớ con người thường có cái tính trời phú là luôn thích nói về những vấn đề của mình hơn là của người khác! Một cái răng sâu của bạn thì dĩ nhiên làm bạn đau đớn, nhức nhối hơn nhiều so với một nạn đói kém bên xứ người. Một trận động đất ở Châu Phi đối với bạn cũng đâu có khủng khiếp bằng cái mụn nhọt ở cổ, đúng không nào? Hãy nghĩ về điều này khi bạn trò chuyện với ai đó”.

## NGÔN NGỮ ĐIỀU BỘ “CỬA SỔ CỦA TÂM HỒN”

Không phải ngẫu nhiên người ta bảo đôi mắt chúng ta là “Cửa sổ của tâm hồn”. Một ánh nhìn đôi khi cũng chạm tới trái tim... như chơi! Bởi thế, bạn ạ, đừng bao giờ lãng phí quên đi cái “cửa sổ” này khi đang trò chuyện. Hãy tập cho đôi mắt của bạn biết nói! – đó là phương pháp mà tôi luôn tâm niệm để thành công.

Không phải chỉ khi bắt đầu và kết thúc câu chuyện, mà trong suốt thời gian nghe và nói, bạn nên tập thể hiện cảm xúc, mối liên hệ của mình qua đôi mắt. Một đôi mắt có hồn sẽ giúp bạn có sức lôi cuốn hơn rất nhiều, dù giao tiếp ở bất cứ nơi đâu, bất cứ tình huống nào và nói chuyện với bất cứ ai đi chăng nữa. Tôi luôn nhìn người đối diện đang trò chuyện một cách thật tự nhiên để thể hiện sự quan tâm đến họ.

Vấn đề mấu chốt kế tiếp là, như tôi đã đề cập, bạn phải chăm chú lắng nghe. Lắng nghe bằng đôi tai và thể hiện sự quan tâm bằng đôi mắt. Cũng cần nhớ rằng mặc dù việc nhìn người khác rất quan trọng, nhưng đừng vì thế mà nhìn họ trừng trừng như muốn ăn tươi nuốt sống người ta nhé! Điều này rất khiếm nhã. Ai đó nhìn bạn như thế bạn có khó chịu không? Suy bụng ta ra bụng người mà thôi.

Thỉnh thoảng trong khi nói bạn có thể rời mắt khỏi người đối diện, nhưng đừng đưa mắt lên không trung một cách lơ đãng như thể bạn chẳng màng nhìn gì cả. Nếu bạn đang ở một buổi tiệc thì đừng đưa mắt lảo liên ra xung quanh như đang muốn tìm một ai đó quan trọng hơn để nói chuyện thay vì người ngồi cạnh bạn.

Lời khuyên của tôi về vấn đề này là: Hãy để tâm tới việc sử dụng ngôn ngữ đôi mắt của bạn thay vì chỉ biết nói và nói huyên thuyên nhưng vô cảm.

## NGÔN NGỮ ĐIỀU BỘ

Tại các phiên tòa xử án, bồi thẩm đoàn luôn chú ý kỹ đến những cử chỉ, điệu bộ của bị cáo. Edward Bennett Williams, một trong những luật sư tài danh nhất nước Mỹ có lần nói với tôi rằng ông rất quan trọng ngôn ngữ điệu bộ (Body language). Cộng sự của Edward là Louis Nizer còn đưa ra một quan điểm rằng ông quan sát những cử chỉ tay chân, điệu bộ của bị cáo rồi liên hệ với bản chất vụ việc để có thể tìm ra những điểm chung nào đó mang giá trị tham khảo bổ sung vào hồ sơ.

Với tôi, ngôn ngữ điệu bộ cũng giống ngôn ngữ nói vậy. Nó là một hình thức giao tiếp đàm thoại hết sức tự nhiên. Vì tự nhiên, nên nó có thể trở thành một phương pháp cực kỳ hiệu quả. Nhưng hãy thận trọng, nếu ngôn ngữ cơ thể xuất phát từ sự giả tạo hay sao chép gượng gạo thì nó sẽ không có tác dụng. Thậm chí điều này rất tệ hại khi người khác trông bạn thật buồn cười và lỗ lã. Dù không phải là kẻ xấu nhưng sự giả tạo sẽ biến bạn trở thành một người không thành thật trong mắt người khác. Bạn sẽ chẳng ưa gì tôi nếu tôi bắt chước giọng nói và dáng vẻ của ngài Laurence Oliver đáng kính, đúng không? Và nếu một sớm mai thức dậy, tôi muốn bắt chước cách nói chuyện giống các diễn viên kịch Shakespeare, chắc hẳn tôi sẽ bị cười nhạo cho xem. Do vậy, tôi phải luôn tự hỏi rằng cử chỉ, điệu bộ của tôi khi trò chuyện có là đặc trưng của riêng tôi hay không. Cho dù không hoàn hảo đi nữa thì nó cũng chính là ngôn ngữ của tôi. Và tôi tự hào về nó!

Ngôn ngữ điệu bộ là như thế. Bạn có thể rút ra cho mình một kinh nghiệm giao tiếp qua cử chỉ một cách tự nhiên nhất. Hãy biến chúng thành của bạn! Hãy nói từ trái tim bạn một cách trung thực nhất. Nếu muốn học hỏi những điều hay từ người khác thì hãy tham khảo và ứng dụng một phần nhỏ nào đó thôi. Đừng biến bạn trở thành bản sao của họ.

## NÓI NHỮNG ĐIỀU CẤM KỴ

Ngày nay, từ cấm kỵ (taboo) đã vơi bớt nặng nề vì càng ngày chúng ta càng cởi mở hơn với những tư duy, quan điểm mới. Trên màn ảnh, truyền hình hay sách vở, có nhiều điều cấm kỵ đã cất cánh bay đi bởi chúng không còn hợp thời. Thập kỷ 90 khác với 50 hay 60, thế kỷ 21 thông thoáng hơn thế kỷ 20. Những giá trị từ quá khứ không phải là sai, đơn giản là nó không còn phù hợp nữa ở thời kỳ mới, thế thôi. Trong phim “Cuốn theo chiều gió”, Clark Gable vai Rhett Butler nói với Vivien Leigh vai Scarlett O’Hara rằng: “Tiểu thư ơi, thật ra tôi có chửi rủa ai đâu”. Đến ngày nay thì cuộc trao đổi của họ quả đã trở nên bình thường rồi đấy.

Nhưng có những đề tài bạn nên tránh đi. Ví dụ về chính trị và tôn giáo. Hoặc những điều mang tính rất riêng tư và tế nhị. Cho dù cuộc trò chuyện có thông thoáng cởi mở đến đâu, bạn không thể đụng ai cũng hỏi tọc mạch rằng: “Lương anh bao nhiêu?” Hoặc mới vừa quen một cô gái mà bạn lại cắc cớ hỏi: “Cô nghĩ như thế nào về chuyện phá thai?”. Chắc hẳn người đối diện sẽ nhìn lại bạn bằng một “đôi mắt hình viên đạn”.

Bạn phải tự đánh giá rằng mối quan hệ của bạn thân thiết ở mức độ nào, sau đó mới có thể phá vỡ những điều cấm kỵ khi nói chuyện. Với một người bạn chí thân thì dĩ nhiên chúng ta có thể bàn về chuyện lương bổng. Trong một nhóm bạn lâu năm thì cũng có thể thẳng thắn và thành thật làm sáng tỏ những vấn đề “gai góc” riêng tư như việc quan hệ giới tính chẳng hạn. Nhưng nói chung, hãy hết sức thận trọng. Đừng đại dột gây nên không khí căng thẳng hay gượng gạo vì những điều cấm kỵ mà bạn đề cập không đúng chỗ, đúng đối tượng.

Phải biết tìm hiểu và đánh giá về người đối diện: Họ có thể hiểu vấn đề đó không, họ có

quan tâm đến sự kiện này không... để khơi mào đề tài nói cho phù hợp chứ không bị “lạc quẻ”. Bởi ngày nay, chìa khóa thành công trong cuộc nói chuyện là sự thích hợp (relevance).

## CHƯƠNG III NÓI CHUYỆN TRONG XÃ HỘI

### NHỮNG MÔI TRƯỜNG THƯỜNG GẶP:

- Nói ở những buổi tiệc, đám cưới, lễ tang
- Câu hỏi tuyệt vời nhất
- Những cách “rút lui” lịch sự
- Làm thế nào để bắt chuyện trở lại
- Trò chuyện với những người nổi tiếng

Trong xã hội có vô vàn những tình huống giao tiếp. Chúng muôn màu muôn vẻ, từ nhỏ tới lớn, từ bình thường cho đến tối quan trọng. Trò chuyện chia vui trong đám cưới dĩ nhiên khác với phân ưu nơi đám tang. Nhưng dù ở nơi đâu, bạn cũng nên nắm lòng một nguyên tắc chung nhất: lắng nghe và cởi mở.

### Ở NHỮNG BUỔI TIỆC

Đối với tôi, lần dự tiệc đông đúc khách khứa nào cũng khá hấp dẫn và mang chút thách thức. Trong một căn phòng ồn ào náo nhiệt, dù giọng nói của bạn lớn cỡ nào cũng sẽ bị lấn át đi. Tôi không uống rượu nên không có cơ mang chiếc ly thủy tinh sang trọng trên tay để đi chào hỏi người này người nọ. Tôi chỉ thường khoanh tay trước ngực một cách thoải mái. Có thể mọi người thấy vậy sẽ đánh giá: “Larry King khép nép quá!”, nhưng không sao, tôi sẽ bắt chuyện với một ai đó mà. Tôi không dè dặt đâu và nếu chịu tiếp chuyện với tôi, bạn sẽ thấy tôi cởi mở lắm đấy. Ở buổi tiệc bạn không nên cho phép mình trầm mặc hay quá ư nghiêm nghị. Hãy hòa nhập vào tốp đông nào đó, tự giới thiệu sơ nét về mình và nhanh chóng nở nụ cười hưởng ứng đề tài đang rôm rả.

Thường thì ở những buổi tiệc lớn nhỏ, chúng ta sẽ gặp chỉ ít một hoặc vài người quen biết trước, như anh hàng xóm, cô đồng nghiệp... Điều này sẽ giúp bạn dễ dàng khơi mào một câu chuyện. Hãy nghĩ rằng họ cũng như bạn, và có điểm tương đồng với bạn, nên việc kiếm một đề tài để nói thì không khó chút nào!

### CÂU HỎI TUYỆT VỜI

Đặt câu hỏi như thế nào cũng là một bí quyết giao tiếp. Tôi có tính tò mò về mọi thứ, nên khi đi dự tiệc tôi luôn hỏi câu: “Tại sao?”. Một anh bạn nói rằng cả gia đình anh ta sẽ chuyển đến sống ở một thành phố khác. Tại sao vậy? Một cô gái vừa đổi nghề. Tại sao thế? Có ai đó vừa bước chân vô ngành cảnh sát, ồ, dĩ nhiên là tôi sẽ hỏi tại sao ngay...

Trong những chương trình truyền hình, có lẽ tôi là MC sử dụng câu hỏi này nhiều nhất. Tôi nghĩ đây là câu hỏi hết sức tuyệt vời. “Tại sao?” – thật đơn giản, dễ dàng, hiệu quả! Nếu muốn khơi mào cho câu chuyện sống động và thú vị, bạn hãy hỏi: “Tại sao?”

### BIỆN PHÁP “RÚT LUI” LỊCH SỰ

Nếu bạn cảm thấy chán hay nghĩ là đã tới lúc cần kết thúc cuộc trò chuyện, xin mách bạn một phương pháp hết sức hiệu nghiệm để rút lui ngay lập tức. Hãy nói rằng: “Xin lỗi, tôi phải đi vệ sinh”. Tỏ ra một chút “khẩn cấp” và chẳng có ai nữ giữ bạn lại đâu! Khi quay lại, bạn có thể bắt đầu một câu chuyện khác với một người nào đó.



Hoặc nếu thoáng thấy người quen ở gần đó, ví dụ bạn đó tên là Stacey chẳng hạn, thì bạn có thể hô lên: “Stacey này, bạn có biết Bill không?”. Lúc Stacey đến bắt tay Bill thì bạn có thể lựa lời nói: “Mình biết hai bạn có nhiều chuyện để nói, vậy chút xíu mình sẽ quay lại nhé!”. Dĩ nhiên trong một bữa tiệc thật đông đúc thì sẽ không ai trách nếu không thấy bạn quay trở lại. Có điều nếu Bill là người nói chuyện vô vị và nhàm chán, thì Stacey chắc sẽ khó “tha thứ” cho bạn! Bởi vậy tốt nhất là nên tự mình xử lý tình huống tế nhị này.

Sau đây là một vài câu nói mà bạn có thể sử dụng:

1. “Món ăn này sao dở quá, mình đi kiếm món khác đây”.
2. “Thứ lỗi cho mình nhé, mình đến đằng kia chào ông sếp một tiếng”.
3. “Ô, thằng bạn đằng kia lâu lắm rồi mình chưa gặp, có lẽ mình qua đó một lát nhé.”

Điều quan trọng là bạn đừng quá bận tâm về việc rút lui. Đừng tốn quá nhiều thời gian để nhìn ngó xung quanh tìm ai đó rồi cố tình biện giải lý do ra đi của mình. Hãy xem việc rút lui của bạn là một điều hết sức tự nhiên. Nhất là đừng bao giờ để người khác nghĩ rằng bạn không muốn nói chuyện với họ. Hãy nói đơn giản là: “Nói chuyện với anh thì thích thật!” như thế cũng đủ lịch sự và làm cho người đối thoại với bạn cảm thấy vui. Rồi từ tốn rút lui cũng không khiếm nhã.

## CÁCH QUAY TRỞ LẠI CUỘC TRÒ CHUYỆN

Có lúc rút lui thì hẳn sẽ có lúc bạn muốn quay trở lại nhóm trò chuyện cũ. Và đây là một kỹ năng mà tôi không hề đánh giá thấp. Nếu bạn không là một MC chuyên nghiệp, bạn cũng có thể khéo xử trí tình huống này.

Sau đây là những phương pháp mẫu chốt:

+ Chọn một đề tài liên quan đến tất cả mọi người

Hãy đặt những câu hỏi mà mọi người đều có thể nói lên quan điểm riêng của mình. Bắt đầu từ những chuyện thường nhật trong cuộc sống chứ đừng đụng đến đề tài quá hóc búa. Cũng nên tránh tối đa những đề tài ít người biết đến, hay chỉ chuyên gia mới bàn tới nổi.

+ Lưu ý quan điểm người khác

Chớ huyên thuyên nói về quan điểm của bạn. Bạn sẽ được người ta nhớ đến nhiều hơn nếu hỏi về quan điểm của họ. Henry Kissinger – người dùng cả đời mình để nghiên cứu về ngôn ngữ nói – rất coi trọng nguyên tắc này. Thậm chí trong những vấn đề thuộc lĩnh vực tinh thông của mình, Kissinger vẫn hỏi người đối diện: “Bạn nghĩ gì về vấn đề này?”

+ Giúp người rụt rè ít nói trong nhóm

Tôi luôn chú ý đến cách làm sao để tất cả các bạn hữu đều tham gia vào bàn tròn. Đặc biệt đối với những người bản tính rụt rè hay không thích nói nhiều. Nếu người bên trái của tôi rất năng cưỡi nói còn người bên phải lại im thin thít, nhiệm vụ của tôi là phải tạo sự hào hứng cân bằng cho cả hai bên. Tôi luôn chú ý đến những người rụt rè, ít nói, quan sát từng phản ứng nhỏ của họ đối với đề tài đang được bình luận sôi nổi. Chú ý xem họ có muốn nói gì hay không và sử dụng ngay câu hỏi của Henry Kissinger: “Còn bạn, bạn nghĩ gì về vấn đề này?”. Khi ấy sự rụt rè sẽ thối lui và người ấy sẽ lên tiếng tham gia vào câu chuyện.

Hỏi về các vấn đề mà họ hoàn toàn có thể trả lời được. Nếu đề tài về giáo dục, bạn có thể

hỏi: “Hình như con gái anh đang học ở trường trung học X. phải không? Đạo này cô bé ấy học hành ra sao?”

+ Đừng độc chiếm câu chuyện

Điều nguy hiểm trong giao tiếp cộng đồng là bạn muốn độc chiếm câu chuyện. Hãy chỉ nên nói những nét chính yếu, cắt xén và cô đọng lại câu chuyện dài lê thê của bạn. Đừng nói quá nhiều chuyện vì ngoài chuyện của bạn ra còn nhiều câu chuyện của những người khác muốn thảo luận nữa.

Nói quá nhiều (overtalk) chẳng tạo nên một thiện cảm nào nơi người nghe cả. Thậm chí nó còn phá vỡ những ấn tượng tốt đẹp mà trước đó bạn đã cố công tạo dựng. Người nói quá nhiều sẽ bị nhàm chán, hoặc có thể phải trả một giá đắt: Đánh mất sự tín nhiệm.

+ Chớ nghĩ rằng bạn đang nói với những bậc “giáo sư, tiến sĩ”

Ở nơi công cộng, bạn nên nhớ rằng không phải ai cũng là một chuyên gia hiểu biết, vì vậy chớ đưa ra những vấn đề ra vẻ trí thức cao siêu hay đòi hỏi người đối diện phải trả lời rất ráo, khoa học. Không nên dò hỏi quá cận kề, chất vấn người ta đến “đường cùng” như thể họ đang phải trải qua một kỳ thi vấn đáp vậy.

Sử dụng những từ ngữ quá ngắn, quá khó hiểu, những thuật ngữ chuyên ngành ít phổ biến cũng có...tác hại hai chiều. Thứ nhất, người nghe khổ sở vì không hiểu nổi. Thứ hai, bạn sẽ bị mang tiếng xấu là người hay khoe mớ kiến thức “vĩ mô”, hoặc là người không đủ trình độ để diễn giải rõ ràng cụ thể! Liệu sau đó còn ai muốn nói chuyện với bạn?

+ Câu hỏi “Chuyện gì sẽ xảy ra nếu...?” (“What if?”)

Loại câu hỏi này là một cách thức mà bạn không thể bỏ qua nếu muốn cuộc chuyện trò thú vị và sinh động.

“Chuyện gì sẽ xảy ra nếu Bin Laden bị bắt?”

“Nếu may mắn trúng số, bạn sẽ mua cái gì trước tiên?”

Những câu hỏi giả định kiểu này thì chẳng bao giờ giới hạn đề tài lẫn số lượng. Bạn có thể luôn nghĩ ra chúng với nhiều điều thú vị hơn nữa. Câu chuyện sẽ được tiếp nối sống động hơn. Và những câu trả lời thì muôn màu muôn vẻ.

Hãy chọn những đề tài liên quan đến mọi người, không phân biệt giới tính, tuổi tác hay địa vị xã hội. Bất cứ ai cũng có thể trả lời và tranh luận sau câu hỏi giả định của bạn. Vậy là bạn thành công!

Có một câu hỏi mà tôi thường đặt ra khi gặp gỡ nhiều người ở các buổi tiệc...

Giả sử bạn ở trên một hòn đảo với duy nhất một người nữa là bạn thân của bạn, anh ấy sắp qua đời vì bệnh ung thư. Trước khi mất, anh tiết lộ với bạn rằng không ai biết anh ta có 100 ngàn đô la trong ngân hàng. Anh ta nói cho bạn biết mật mã rút tài khoản, nói tâm nguyện cuối rằng muốn trao số tiền ấy cho cậu con trai sắp thi vào đại học. Sau đó, anh ta qua đời. Nhưng cậu con trai ấy là một tay ăn chơi lêu lổng và chẳng có ý muốn học hành gì cả. Nếu trao cho hẳn số tiền ấy, chắc hẳn sẽ nướng ngay vào sông bạc và các hộp đêm trong phút chốc. Trong khi đó con trai của bạn lại là một đứa chăm chỉ, cũng sắp thi đại học và khát khao trở thành bác sĩ. Vậy thì, bạn sẽ đưa số tiền đó cho ai?!

Tôi đã kể chuyện và hỏi câu hỏi trên với rất nhiều người, từ những nguyên thủ quốc gia

đến những anh lính mới nhập ngũ. Và cho dù hỏi với bất cứ ai thì bao giờ tôi cũng tạo ra một cuộc tranh luận vô cùng thú vị và “gay cấn”. Mỗi người đều có ý kiến riêng của họ. Nhưng ai cũng thích thú và hào hứng. Đôi khi câu chuyện này được tranh luận suốt cả bữa tối.

Một tổ chức tên gọi là Mensa tập trung nhiều người tài trí trên khắp thế giới. Tổ chức này thường thích đưa ra những vấn đề tranh luận thú vị đề cập đến cuộc sống con người, khuyến khích sự động não và tư duy logic.

Chúng ta hãy thử tìm hiểu hai câu chuyện thú vị dưới đây của họ:

1. “Có bốn người đàn ông trong một hầm mỏ. Không may hầm mỏ bị sập. Họ cố gắng thoát ra ngoài nhưng chỉ có một lỗ thông duy nhất lên mặt đất. Bốn người xếp hàng rồi đo xem ai cao nhất. Không may người cao nhất trong nhóm lại là người mập nhất! Chỉ anh ấy mới với tay được tới cái lỗ, và khi đang leo lên lưng chừng thì bị kẹt cứng. Theo bạn thì ba người còn lại ở bên dưới sẽ làm gì? Có nên kéo anh vừa cao vừa mập rơi xuống lại để lỗ thông thoáng khí hay không? Liệu bọn họ có đánh nhau để giành phần thoát hiểm trước không? Và nếu là một trong số họ thì bạn sẽ thoát hiểm bằng cách nào?”

2. “Giả sử một vị thần ban cho bạn phép tàng hình thì bạn sẽ làm gì?” Đề tài này được đưa ra bàn luận trong một lần tôi có dịp đến tham dự buổi họp mặt của nhóm Mensa. Một người nói rằng sẽ sử dụng phép tàng hình để làm việc thiện giúp người. Nhưng không phải ai cũng tốt bụng như thế. Một người nói sẽ lợi dụng việc tàng hình để việc kinh doanh trở nên tiến triển hơn. Trời ạ, nếu có một con ma vô hình lọt vào thao túng thị trường chứng khoán, ắt hẳn sẽ biến một kẻ vô gia cư hóa thành tỷ phú giàu cỡ Bill Gates chứ chẳng chơi. Người khác lại nói ông ta sẽ tới ngay trường đua ngựa để lấy trộm những thông tin mật và sẽ có khối tiền. Không thể phủ nhận năng lực siêu nhiên này sẽ giúp bạn có thể thống trị cả thế giới. Nếu được tàng hình bạn sẽ làm gì đây, hoạt động từ thiện hay sinh lợi riêng cho bạn?

Cuối cùng, có thể khẳng định dạng câu hỏi giả định này có rất nhiều tác dụng. Ở những thời điểm cuộc trò chuyện đang kéo dài lê thê để khơi ngòi cho một đề tài mới hấp dẫn. Tuy nhiên bao giờ cũng vậy, bạn cần đặt câu hỏi giả định đúng lúc đúng nơi, nội dung cũng phù hợp và chừng mực. Ví dụ khi bạn nói chuyện với người tu hành thì đừng “giả định” những việc trần tục quá. Nói chuyện với vợ của bạn mình mà “giả định” rằng “Nếu tối nay chồng chị đi chơi với ai đó...” thì quả là thiếu tế nhị! “Giả định” kiểu này có thể dẫn đến kết cục thảm hại là bạn sẽ nhận được cái tát trời giáng từ bà vợ, chưa kể sau đó tới lượt ông chồng tính chuyện phải quấy với bạn nữa. Tóm lại, ý của tôi là chúng ta chỉ nên châm ngòi cho một câu chuyện hấp dẫn chứ đừng đại dốt châm ngòi cho một quả bom xung đột!

+ Quan tâm đến khung cảnh xung quanh

Những người tổ chức tiệc tùng có kinh nghiệm thường trang hoàng gian phòng, nhà cửa sao cho không khí thật thân mật và thoải mái. Tùy sự lựa chọn của bạn, hoặc mang tính khoa học hoặc tính nghệ thuật, một lọ hoa mềm mại hay những vật trang trí có góc cạnh, tất cả đều có tác dụng không nhỏ đến tâm lý người dự tiệc. Tôi không phải là một chuyên gia về hoa, cũng không phải kiến trúc sư thiết kế, nhưng tôi có thể thuật lại cho các bạn nghe vài điều về cách bố trí gian phòng quay hình của chương trình “Larry King Live” trên đài CNN của tôi.

Cái ghế của tôi cũng như của các vị khách mời đều được làm bởi các nhà thiết kế chuyên nghiệp hợp tác với CNN. Họ đã thành công trong việc tạo ra một không khí mang lại cảm giác thân mật, thoải mái giữa chủ và khách từ những chiếc ghế ngồi này. Trên bàn chúng tôi chẳng có một bông hoa nào, phía sau cũng không có những bức tranh khổng lồ nào về quang cảnh New York hay Washington làm phong cả. Chúng tôi chỉ có những chiếc ghế “phối cảnh” với một tấm bản đồ treo trên tường. Đơn giản nhưng hài hòa. Tôi nghĩ thế. Cám ơn những nhà thiết kế có óc sáng tạo thật độc đáo này!

Khung cảnh bạn chọn để bạn bè cùng nhau trò chuyện thì không cần quá màu mè. Cũng không vì chỗ đẹp mà quên đi thời điểm có hợp lý không. Ví dụ nếu nhà bạn có một khoảng sân vẫn thường là chỗ rượu trà lý tưởng, nhưng hôm nay thời tiết nóng bức oi nồng thì bạn nên chuyển vào trong nhà có quạt hay máy lạnh. Ngoài ra hãy sắp xếp chỗ ngồi một cách hợp lý. Phòng chật thì bảo khách ngồi gần, nhà rộng thì mời khách ngồi thưa ra. Nếu không đủ chỗ ngồi thì linh động tổ chức tiệc đứng (buffet). Không có gì khiến người ta cảm thấy khó chịu hơn khi suốt bữa tiệc phải nhúc nhích trong một cái bàn chật hẹp.

#### + Trò chuyện với người khác phái

Việc trò chuyện với người bạn khác phái, nhất là giữa hai người vừa mới quen nhau, từ xưa đến nay vẫn được thừa nhận là không phải dễ. Ngay tôi cũng cho rằng việc này rất dễ... thất bại.

Thời xưa, trong những buổi dạ tiệc, một chàng trai đến bên một cô gái chỉ dám bắt chuyện nhẹ nhàng như thế này: “Trông cô thật xinh đẹp!” hay “Anh đã từng gặp em trước đây chưa nhỉ?” Giờ đây khoảng cách “giữ kẽ” được thu ngắn lại ít nhiều. Chúng ta có thể bắt đầu với vẻ bớt e ngại hơn, dạn dĩ hơn. Xã hội ngày càng văn minh, ranh giới và sự phân biệt nam nữ ngày càng ít đi. Nhưng dù sao thì bạn cũng nên cẩn trọng. Và điều này còn tùy thuộc vào sự khác biệt giữa các nền văn hóa, quan niệm đạo đức ở mỗi nơi nữa.

Bắt chuyện với người khác phái sao cho không nhút nhát mà vẫn giữ được sự lịch lãm quả không dễ dàng. Vấn đề này không chỉ riêng ở phái nam. Phái nữ cũng bận tâm về nó. Ở nữ giới còn khó khăn hơn bởi họ có những điều kiêng kỵ đặc trưng.

Nếu bạn là một cô gái, bạn vẫn có thể tha hồ trò chuyện với các anh bạn ở một bữa tiệc thân mật. Nhưng ở nơi công cộng, nếu quý cô bỗng dưng ngẫu hứng, đơn thương độc mã đến bên một chàng bảnh trai (chưa hề quen biết) để bắt chuyện thì phải hết sức khéo léo, nếu không muốn bị chê là “mất duyên con gái”.

Khi tôi còn ở lứa đôi mươi ở trường trung học, con gái bị cấm đoán gọi điện thoại cho bạn trai là điều đương nhiên. Các bậc cha mẹ quan niệm rằng con gái của họ không được phép gọi cho bạn con trai mà phải đợi “phe kia” gọi trước mới phải đạo. Việc làm quen hay hỏi chuyện đều ưu tiên cho nam giới. Cho dù ở bất cứ tình huống nào đi nữa, phái nữ cũng không được phép “đi trước” phái nam. Bên cạnh đó, còn có những luật lệ hà khắc bất thành văn nhưng lan rộng trong xã hội. Chẳng hạn như việc tặng quà. Hồi đó tôi chẳng bao giờ dám tặng một chiếc ví tay cho bạn gái! Một quyển sách hay cũng không dám nốt! Nói chi đến chuyện tặng một chiếc ví đầm... Nghe có vẻ vô lý, nhưng quả thật dạo ấy những món quà như thế này được coi là riêng tư và kém tế nhị nếu mang đi tặng. Vậy, người ta thường tặng nhau cái gì? Một chiếc cà vạt, một đôi găng tay, hay một cành hoa violet... thì cũng chấp nhận được. Thật là khó khăn và rắc rối.

Ngày nay tất cả những điều cấm kỵ đó đã đi vào dĩ vãng. Những món quà tặng người yêu thì luôn luôn không có giới hạn và thậm chí còn... bay cao ngoài sức tưởng tượng. Việc cô gái gọi điện cho chàng trai thì quá bình thường. Có gái hỏi chuyện trước cũng vô cùng bình thường. Vì vậy hãy trở lại vấn đề chính của chúng ta: Làm thế nào để trò chuyện ăn ý với người bạn khác giới

Bạn biết không, Arthur Godfrey đã khuyên tôi chỉ duy nhất mấy chữ: “Tự nhiên mà nói!”. Một lời khuyên chí lý! “Tự nhiên” bao giờ cũng giúp ta tự tin và thoải mái, có vậy mới nói năng trôi chảy, không ấp úng ngượng nghịu. Thế là trong lần đầu gặp nàng, tôi đã “tự nhiên mà nói” rằng: “Chào cô, tôi thực sự chẳng giỏi giang gì về việc này. Cái việc trò chuyện với quý bà quý cô ấy mà... Nhưng không hiểu sao tôi cứ muốn được trò chuyện với cô trong giây lát. Tên của tôi là Larry King, rất hân hạnh được làm quen với cô!”

Bạn hãy thử hỏi chuyện theo cách của Godfrey xem. Nếu cô ấy đáp lại lời bạn thì bạn sẽ có một cuộc nói chuyện thú vị. Nếu không thì xem như bạn bị “lạc quẻ”. Bởi nếu không có sự hưởng ứng từ đối phương thì dù cố gắng cuộc trò chuyện cũng chẳng đi đến đâu cả.

Nhưng ngược lại, nếu người ấy tỏ vẻ cũng muốn tán gẫu với bạn thì bạn sẽ nói về những việc gì?

- “Này, mọi người hình như ai cũng thắc mắc Mike Tyson có được cấp giấy phép lên võ đài nữa hay không, em thì nghĩ sao?”

- “Tôi vừa biết tin giá vàng giảm, anh có nghĩ là nó sẽ giảm nữa hay không?”

Những câu hỏi như vậy có hai mục đích: giúp cho các bạn làm quen với nhau, hiểu biết về nhau rõ hơn so với những lời giới thiệu sơ lược ban đầu; và đây cũng là dịp để “đo thử” kiến thức của đối phương, bạn sẽ bắt đầu biết họ thuộc trình độ nào, có quan tâm thời sự hay không...

Nếu cô gái mà bạn hỏi câu thứ nhất lập tức trả lời bạn rằng, “Tôi tiếc khi Mike Tyson không được cấp phép”, chứng tỏ cô ấy rất quan tâm sự kiện trên. Nhưng nếu cô ấy nói: “Ồ, tôi chẳng biết gì về Mike Tyson cả, sao hử không được đấu nữa vậy?”, điều này có nghĩa là bạn cần kể qua loa sự việc, nói đôi chút suy nghĩ của mình rồi nhanh chóng bắt sang một đề tài khác là vừa.

Tương tự, với câu hỏi thứ hai, nếu nhận được câu trả lời: “Sáng nay tôi có đọc một bài báo phân tích giá vàng giảm...” thì bạn có thể thoải mái kết nối đề tài giá vàng với anh ấy.

Lời khuyên của tôi là, khi nói chuyện với người khác phái bạn phải nhanh chóng biết về đối phương càng nhiều càng tốt. Hãy thu hút sự chú ý của họ bằng cách nói đến những vấn đề thuộc lĩnh vực sở trường của bạn. Và phải nói về nó một cách thật tự nhiên. Nếu bạn là người hóm hỉnh có khiếu pha trò, hãy xem cô ta có thích sự vui nhộn hay không. Nếu bạn là người nghiêm nghị thì hãy xem anh ấy có nghiêm nghị hay không. Nếu bạn thích thể thao hay điện ảnh, cũng nhất thiết phải xem đối phương có thích như bạn hay không. Trong trường hợp người ấy tỏ ra không thích thú hoặc lưu tâm gì tới những lời nói của bạn, tốt nhất là nên rút lui một cách tế nhị. Nhất định sẽ có một ai đó trong nhóm đồng thích hợp để chuyện trò cùng bạn.

## NHỮNG BỮA ĂN TỐI THÂN MẬT

Trò chuyện trong những bữa ăn tối thân mật đối với tôi dễ dàng hơn nhiều. Tôi nghĩ rằng

các bạn cũng cảm thấy như vậy. Vì trong dịp này hầu hết mọi người đã quen biết nhau cả nên việc trò chuyện sẽ thuận lợi và ăn ý hơn.

Tạo một không khí rôm rả trên bàn ăn ư? Không khó! Chỉ cần ta đề cập đến những sự kiện nóng bỏng mà ai cũng có thể bàn luận, đóng góp ý kiến. Đôi khi có những việc ngoài ý muốn, chẳng hạn một người nào đó vừa trải qua một ngày làm việc thất bại, hay có chuyện riêng tư chán nản... Lúc ấy nên tế nhị và đừng đề cập đến chuyện không vui của cá nhân họ, hãy nói về những đề tài thoải mái và hào hứng hơn.

## TIỆC CƯỚI, SINH NHẬT, LỄ TANG...

Tiệc cưới, tiệc sinh nhật... là dịp để những người quen thân tụ tập lại và chung vui với nhau. Ở những nơi này bạn có thể trò chuyện với mọi người một cách thoải mái nhất, dù cho bạn có quen thân với họ hay không.

- “Anh có quen cô dâu không? Tôi là bạn thân của cô ấy. Nhưng đến bây giờ tôi mới biết mặt chú rể đấy. Cô ấy rất dễ thương, gia đình cũng đàng hoàng lắm...”

Bạn có thể tha hồ tán gẫu với người mới quen về cô dâu, về chú rể, về những việc đang diễn ra trong bữa tiệc... “Anh có biết họ sẽ đi nghỉ tuần trăng mật ở đâu không? Anh quen với bên chàng trai như thế nào?” Có rất nhiều, rất nhiều đề tài để bạn trò chuyện.

Trái lại, việc phân ưu sẽ nhiều hơn nơi tang lễ. Một nguyên tắc cơ bản khi nói chuyện với những thành viên trong gia quyến người mất là: “Lựa lời mà nói”. Đừng nói những gì không thích hợp hay những gì thừa thãi. Không nên chia buồn bằng câu nói: “Tôi biết anh rất buồn, rất đau khổ...” Vì câu nói này là thừa. Lời chia buồn quá thống thiết càng làm cho gia quyến đau đớn hơn mà thôi. Càng tệ hại hơn khi ai đó chia buồn rằng: “Bi kịch làm sao, đau đớn làm sao”, hay “Đây quả là một mất mát khủng khiếp”. Trước khi nói những lời như vậy, tại sao bạn không nghĩ rằng khi nghe nó tang chủ còn xốn xang đến chừng nào.

Nên nói những gì? Hãy kể về những kỷ niệm, những ký ức còn đọng lại về người quá cố. Tôi còn nhớ ở lễ tang của John, tôi đã nói rằng: “Tôi sẽ không bao giờ quên được buổi tối thứ sáu hôm ấy, lúc tôi ở bệnh viện bên John trong những giây phút cuối cùng. Rồi chúng ta đưa anh về nhà giữa một cơn mưa tầm tã...”

Nếu bạn quen thân với gia quyến thì hãy gợi lại những điều vui vẻ: “Anh có nhớ Fritz kể chuyện hài làm bạn bè thích như thế nào không? Những chuyện cậu ấy kể là những chuyện khôi hài nhất mà tôi từng được nghe”. Có thể khi nói về những điều đó, bạn đã thấp nên một ngọn nến giữa không gian u buồn ảm đạm nơi lễ tang. Đặc biệt là những chuyện mà gia quyến không hề biết về người đã mất, thì đây là dịp để bạn có thể chia sẻ với họ những kỷ niệm quý báu ấy.

Nếu không biết rõ về người quá cố thì bạn có thể nói về những thành tựu mà ông ấy (hay bà ấy) đã đạt được. Như họ đã từng là những “viên ngọc sáng chói” ra sao, con cái của họ thành đạt thế nào... Ở tang lễ, bạn không cần quá băn khoăn trăn trở mình nên nói những gì. Hãy thử đặt mình là thành viên trong gia quyến, lúc ấy bạn muốn nghe những gì? Những điều càng đơn giản, càng thành thật càng tốt. Bởi suy cho cùng trong hoàn cảnh này mọi người sẽ chẳng để ý xem bạn ăn nói có tài hoa không, bạn có là một nhà diễn thuyết sắc sảo không. Chỉ cần nói một cách chân thành rằng: “Tôi xin chia buồn. Chúng ta đã thật sự mất cô ấy” thì cũng đã đủ.

Nếu bạn là người được chọn làm đại diện để phát biểu ở tang lễ thì những điều cơ bản cũng như tôi vừa trình bày. Hãy nói một cách đơn giản nhất và chân thành nhất. Tuy không phải là chuyên gia nhưng tôi đã từng trải qua kinh nghiệm này:

Tháng 10-1993, Bob Woolf, người bạn và đồng sự thân thiết nhất của tôi đã vĩnh viễn ra đi một cách đột ngột. Tôi quen biết gia đình Bob Woolf khá lâu và luôn giữ một mối quan hệ thân thiết. Tôi đã thường xuyên cộng tác với Bob lẫn cô con gái tài giỏi của ông là Stacey Woolf. Trong ký ức của tôi, Bob luôn là một con người lịch lãm, tài ba và có óc khôi hài. Tôi rất kính nể Bob. Tất cả chúng tôi khi đón nhận tin anh qua đời đều bị sốc mạnh. Bob mất trong lúc đang ngủ vào một chiều cuối thu ở Florida, chỉ vài ngày sau khi anh đứng ra tổ chức lần sinh nhật thứ 60 của tôi ở Washington. Stacey đã mời tôi là một trong năm người phát biểu tại lễ tang. Lúc ấy tôi vừa cảm thấy vinh dự vừa cảm thấy bối rối vì tôi thật sự không biết mình phải nói gì. Tôi vẫn đang choáng váng trước sự ra đi của Bob. Trong tâm trí không tỉnh táo này, làm sao biết nên hay không nên nói những gì. Liệu tôi có nói điều gì không phải hay không? Tôi cố trấn tĩnh và tự nhủ hãy tự tin lên, cứ nói những gì mà mình nghĩ lúc đó.

Tôi là người phát biểu sau cùng. Bốn người đầu đều nói rất hay, nhất là vị giáo sĩ người Do Thái của Bob. Và tới lượt tôi... Có thể nói đây là bài phát biểu khó khăn nhất trong cuộc đời tôi. Nhưng thật ra đó cũng không phải là một bài diễn văn. Đó chỉ là những cảm xúc và hồi tưởng trong ký ức mà tôi chia sẻ với gia đình Bob Woolf, như tất cả những ai từng rơi vào hoàn cảnh bối rối này.

Tôi đứng cạnh quan tài đóng chặt của người bạn thân yêu, cảm nhận rõ giây phút chia ly đau đớn. Đột nhiên khi nhìn thấy ánh mắt buồn bã của Stacey và những người khác trong gian phòng, tôi biết rằng ai cũng đang chịu đựng nỗi đau như tôi. Tôi biết mình phải kiềm chế cảm xúc lại. Và tôi bắt đầu nói:

“Bob có hai người bạn thân trùng tên Larry, và tôi là người bạn Larry thứ hai của anh ấy. Khi tôi và Larry Bird cùng gọi điện đến thì Bob chẳng biết nên nói chuyện với người nào...”

Những lời đầu tiên này đã làm vài người tùm tùm. Sinh thời Bob rất hài hước và vui nhộn, lúc nào cũng muốn pha trò. Thế nên tôi tiếp tục nói:

“Quý vị biết đấy, Bob rất thích chụp hình. Đi đâu anh ấy cũng hay muốn chụp chọt một cái gì đó. Nếu bạn hỏi phát minh vĩ đại nhất trong lịch sử là gì thì Bob sẽ trả lời ngay về sự ra đời của cái máy ảnh...”

Thế là chúng tôi đã có được một vài phút giây thư thả trong không khí u buồn căng thẳng. Tôi cảm thấy có lẽ mình đã đi đúng hướng. Tôi đã chọn được cách thích hợp để nói về Bob. Thiết nghĩ trong những tình huống như thế này, bạn hãy lắng nghe chính bản năng của mình. Bản năng sẽ mách bảo bạn nên nói cái gì và cái gì không nên nói. Nếu như cảm thấy rằng người khác muốn nghe những ký ức, một kỷ niệm hay một câu nói trước đây của người quá cố, thì hãy kể lại. Tất nhiên, sẽ có những điều không nên đề cập tới, thì đừng nói ra. Nhất là đừng để ký ức tràn về như một thác nước rồi thao thao bất tuyệt.

Việc phát biểu ở lễ tang của Bob đối với tôi không chút dễ dàng. Và tôi biết ai ở tình huống như tôi cũng vậy. Nhưng chúng ta phải biết kiềm nén sự xúc động lại, để nói một cách chân thành, để bày tỏ tấm lòng với người bạn đã mất và chia sẻ nỗi đau này cùng người thân trong gia quyến

Sau hết, chắc tang lễ là điều không ai muốn nhưng chúng ta vẫn phải đến đó vì cùng một lý do như nhau: chúng ta yêu người bạn, người thân của chúng ta. Không ai đến đưa tang Bob Woolf để nghe Larry King nói! Chúng tôi, tất cả chúng tôi, đến đó vì Bob và vì còn nợ anh ấy một lời chào tạm biệt.

Đó là chia sẻ của tôi dành cho bạn. Nếu một ngày nào đó bạn ở vào vị trí của tôi và nói trước một lễ tang, hãy nhớ đi nhớ lại rằng người ta đến đó không phải để nghe bạn nói. Họ đến để bày tỏ niềm tiếc thương vô hạn đối với sự ra đi của một người đáng mến. Để hồi tưởng lại về lúc sinh thời của người quá cố. Hãy chia sẻ nỗi buồn, niềm cảm thông sâu sắc với tang gia. Đôi lúc bạn cũng có thể pha vào một chút khôi hài để làm vui bớt không khí ảm đạm. Và nhớ là, nói càng ít càng tốt.

## TRÒ CHUYỆN VỚI NHỮNG NGƯỜI NỔI TIẾNG

Đối với nhiều người, trò chuyện với những người nổi tiếng là một thách thức khó khăn. Nhất là khi họ “bị động” vì sự quá nổi tiếng của anh ấy (hay cô ấy).

Nếu không chuẩn bị tâm lý trước thì bạn sẽ thật sự bối rối. Ngôi sao điện ảnh, các ca sĩ hàng đầu, vận động viên lừng danh... Khi nói chuyện với họ đôi lúc bạn không biết nói cái gì, vì bạn biết quá ít về nó hay thậm chí chưa từng đặt chân vào lĩnh vực đó. Các ngôi sao vốn hay nhạy cảm, trò chuyện với họ bạn cần phải hết sức khéo léo. Nếu bạn nói từ hồi còn bé xíu đã là một fan của họ thì có thể họ sẽ nhăn mặt ngay. Họ nghĩ bạn ám chỉ họ đã già (dù ý của bạn không phải là như thế). Còn các cầu thủ sẽ xem lời nói nay của bạn thật sự là một châm chích: “Hồi xưa ba tôi dắt tôi đi xem anh đá hoai” (còn bây giờ thì không thèm xem nữa ư?!).

Nếu nói rằng: “Tôi từng luôn nghĩ rằng tôi sẽ trở thành một ca sĩ nổi tiếng (hay một diễn viên điện ảnh, một tuyển thủ bóng đá)” thì câu nói này sẽ giảm đi phần nào sự lầy lừng của ngôi sao mà bạn đang trò chuyện. Họ sẽ nghĩ rằng ý bạn nói bất cứ ai cũng có thể làm được như họ.

Trong những chương trình của tôi trên truyền hình, tôi đã trò chuyện với rất nhiều người nổi tiếng ở mọi lĩnh vực. Tôi có thể khẳng định với bạn rằng, các ngôi sao cũng thích một cuộc trò chuyện bình thường như tôi với bạn mà thôi. Trò chuyện với họ tôi không đặt nặng ấn tượng rằng mình đang trò chuyện với một người nổi tiếng. Nếu như bị chi phối bởi danh tiếng lầy lừng của họ, thì bạn sẽ thất bại ngay! Họ cũng là con người như chúng ta. Và họ cũng có những cảm xúc như chúng ta, thích hay không thích những điều gì đó như chúng ta vậy thôi. Tôi đã thành công khi trò chuyện với họ trong một không khí thoải mái.

Khi có quan điểm như vậy, bạn sẽ thấy rằng được trò chuyện với những người nổi tiếng là một dịp may thú vị. Họ là những con người đặc biệt và có ý tưởng cũng rất đặc biệt.



## CHƯƠNG IV. TÁM ĐIỀU THƯỜNG THẤY Ở NHỮNG NGƯỜI CÓ TÀI ĂN NÓI

NHỮNG NGƯỜI THÀNH CÔNG LÀ NHỮNG NGƯỜI ĂN NÓI THÀNH CÔNG VÀ NGƯỢC LẠI

Họ có những bí quyết chung nào?

Hãy học hỏi từ Frank Sinatra, Bill Clinton và Edward Bennett Williams

Hầu hết những người thành đạt trong xã hội đều là những người ăn nói thành công. Chẳng có gì ngạc nhiên khi điều ngược lại cũng nhiều phần đúng. Nếu như bạn cố gắng phát triển khả năng ăn nói của mình thì bạn sẽ là một người thành công. Nếu chưa thành đạt trong xã hội, bạn có thể thay đổi điều này bằng cách hãy làm cho mình ăn nói giỏi hơn.

Tôi nghĩ rằng không có người thành công nào mà không thể bày tỏ được chính mình. Có thể họ không giỏi hùng biện trước đám đông, hay không giỏi diễn thuyết trong một vài trường hợp, nhưng họ cũng có một trình độ ăn nói nhất định thì mới có thể đạt được một vị trí đáng kể.

Không ai gọi Harry Truman là một nhà hùng biện vĩ đại cả. Nhưng nhiều người gọi ông ấy là một tổng thống vĩ đại. Bởi một lý do là Truman rất giỏi nói về chính trị. Ông ấy là một nhà thương thuyết giỏi với tính cương quyết trong từng lời nói. Thay vì nói bằng những từ ngữ hoa mỹ bay bổng, ông thích diễn đạt bằng ngôn ngữ rõ ràng và dễ hiểu. Chưa có ai từng kết luận về trách nhiệm của một tổng thống hay hơn mấy từ này của Truman: “Đồng đôla dừng lại tại đây” (\*), ông quả thật là một người ăn nói tuyệt vời.

Martin Luther King Jr. là một diễn giả có kiến thức sâu rộng, luôn thu hút toàn bộ sự chú ý của khán giả như thể ông có phép thuật. Chỉ cần một cái micro nhỏ bé, ông có thể khuấy động cả một hội trường.

Tôi sẽ nói nhiều hơn về việc nói trước công chúng ở một chương sau. Khi nghĩ về tất cả những người ăn nói tài ba mà tôi từng có dịp được trò chuyện, tôi có thể rút ra kết luận về các bí quyết chung của họ như sau:

### NHỮNG BÍ QUYẾT CHUNG NHẤT

- Họ luôn nhìn mọi việc với một quan điểm mới, một khía cạnh mới.
- Phạm vi tầm nhìn của họ rất rộng. Họ nghĩ tới gì, nói tới gì, đề cập ai, đều là những kinh nghiệm đa dạng được rút ra từ đời sống thường nhật.
- Họ rất tò mò, luôn hỏi tại sao, luôn muốn biết nhiều hơn những gì bạn kể.
- Họ rất nhiệt tình, bày tỏ cảm xúc nồng nhiệt về những gì mà bạn đang trò chuyện với họ.
- Họ không nói nhiều về bản thân.
- Họ biết cảm thông và chia sẻ, đặt mình trong hoàn cảnh của bạn để hiểu hơn những gì bạn nói.
- Họ có cả một khối óc khô hài, không ngại nói biếm về chính mình. Những diễn giả nói giỏi nhất thường là những người thích châm biếm về mình nhất.

- Họ có một phong cách trò chuyện riêng.

## NHÌN NHẬN SỰ VIỆC TỪ QUAN ĐIỂM MỚI

Bí quyết đầu tiên này rất thường thấy ở những người thành công trong việc ăn nói. Cổ ca sĩ Frank Sinatra là một ví dụ. Frank là người luôn quan tâm tới mọi thứ và nếu may mắn được nói chuyện với anh về lĩnh vực âm nhạc thì bạn sẽ bị cuốn hút ngay lập tức. Không phải bởi Frank sẽ kể cho bạn nghe anh là một ngôi sao ca nhạc lừng lẫy như thế nào (sinh thời anh chưa bao giờ làm thế!), mà là nhờ vào kiến thức sâu sắc của anh về lĩnh vực âm nhạc. Hơn thế nữa, Frank luôn có những nhận xét mới lạ, những suy nghĩ mà không phải ai cũng có.

Vào một buổi tối nọ, tôi ngồi kế bên Frank trong một bữa tiệc tại California. Anh được đề nghị hát một trong những ca khúc cổ điển của Irving Berlin, bản “Remember?”. Đây là một ca khúc nổi tiếng vào thời niên thiếu của tôi. Những người đồng trang lứa tôi lần người đứng tuổi đều biết và thích bài này. Một bản tình ca êm đềm, một giai điệu lãng mạn dành cho những trái tim nhạy cảm.

Nhưng Frank đã làm tôi rất đỗi ngạc nhiên khi anh nói: “Tôi đã thường hát ca khúc này nhiều lần rồi. Lần nào tôi cũng hát theo phong cách ballad trữ tình. Nhưng đêm nay tôi sẽ trình bày theo một phong cách khác. Các bạn có biết vì sao không? Vì bài hát này hơi tầm thiết...?”

Trong thoáng giây, tôi lẩm nhẩm lời bài hát:

Remember the night? The night you said, “I love you”. Remember? Remember you vowed. By all the stars above you. Remember? (Em có nhớ cái đêm hôm ấy? Đêm mà em nói “Em yêu anh”. Em ơi có nhớ? Hãy nhớ lời thề hẹn của em. Lời thề hẹn có các vì sao chứng giám. Em có nhớ?).

Frank bảo: “Chàng trai trong bài đang giận đấy. Vì thế lần này tôi muốn hát với một cảm xúc mạnh mẽ hơn”. Và Frank đã làm như vậy thật. Điều này cho thấy rằng anh ấy không chỉ hát hay mà còn hiểu sâu sắc nội dung bài hát.

Sinatra đã đưa ra một cái nhìn mới về một nội dung cũ. Quả thật tôi rất thích được trò chuyện với những con người như vậy. Anh ấy đã thổi một làn gió mới vào bữa tiệc. Kể từ đó mỗi lần nghe lại ca khúc “Remember?”, tôi đều thử khám phá ra những cảm xúc khác lạ, một nét hay mới nào đó. Tôi đã học hỏi điều này từ Sinatra.

## MỞ RỘNG TẦM NHÌN CỦA BẠN

Thị trưởng thành phố New York Mario Cuomo là một người giao tế giỏi. Con trai của ông, Andrew Cuomo, hoạt động thành công trong làng giải trí.

Andrew lúc 30 tuổi là thư ký làm việc dưới trào chính phủ Clinton về lĩnh vực phát triển nhà ở thành phố. Ngoài ra anh còn hoạt động xã hội tích cực. Bản tính linh hoạt, hiểu biết toàn diện, Andrew là một con người rất thú vị. Một hôm, qua điện thoại tôi nói với ngài thị trưởng rằng tôi rất thích nói chuyện với Andrew qua vài lần tiếp xúc với anh ở Washington. Tôi đánh giá anh ấy là một con người khá hoàn hảo. Cuomo cha đã nói cho tôi biết lý do vì sao.

Andrew có hai ông bà nội và hai ông bà ngoại, anh rất thương kính ông bà và luôn gần gũi trò chuyện với họ từ thuở nhỏ. Lúc nào cậu ta cũng hỏi chuyện này chuyện nọ rồi lắng tai

nghe những kinh nghiệm quý báu. Ông bà Andrew trước đây sống ở Ý, sinh ra từ đầu thế kỷ 20 – thời mà phương tiện đi lại còn là những cỗ xe ngựa. Lúc ấy chưa có điện, chưa có radio hay truyền hình mà chỉ có những cơn dịch bệnh hoành hành không thuốc chữa. Thời ấy tin tức truyền đi bằng miệng, người ta chỉ được học vài cấp lớp thấp ở trường... Và thế là từ ông bà của mình, Andrew đã có một kho tàng kiến thức. Anh biết nhìn nhận xã hội góc cạnh hơn, sâu rộng hơn. Vấn đề ở đây chính là việc Andrew đã biết lắng nghe và học hỏi nhiều điều. Tính tò mò muốn biết về mọi thứ kết hợp với thói quen lắng nghe đã dần tạo nên một Andrew có sức cuốn hút người khác.

Khi thị trường Cuomo nhấn mạnh điều này, ông đã làm cho tôi phải suy nghĩ. Có một thành ngữ nói rằng “Đi một ngày đàng học một sàng khôn”. Nhưng nếu có tính háo hức tìm tòi và biết lắng nghe người khác, bạn sẽ học hỏi được nhiều điều ở ngay nơi bạn sống. Tất cả chúng ta đều có ông bà, cha mẹ. Nếu ít có dịp trò chuyện với họ thì hãy tìm đến những người lớn tuổi khác. Ở lứa tuổi 80, hay 90, thậm chí 100, người ta có cả một kho tàng kinh nghiệm. Thấm thía những kinh nghiệm, vốn sống của họ, ta sẽ thấy yêu quý chính cuộc sống của mình.

Sau khi cha tôi mất, mẹ tôi phải bươn chải ngoài xã hội lo việc cơm áo gạo tiền nuôi chúng tôi. Bà bận rộn suốt ngày ở xưởng làm nên phải thuê một người bảo mẫu lớn tuổi chăm sóc cho anh em tôi và dọn dẹp căn hộ nhỏ ở phố Bensonhurst (Brooklyn). Bà cụ đã 80 tuổi, cha bà từng chiến đấu trong cuộc nội chiến Nam-Bắc. Khi còn trẻ bà từng gặp mặt tổng thống Abraham Lincoln. Và tôi rất thích trò chuyện với bà. Nhờ vậy mà thời thơ ấu ở Brooklyn của tôi như là một khung cửa sổ nhỏ giúp tôi nhìn thấy một phần lịch sử nước Mỹ. Cũng như vậy, bạn hoàn toàn có thể tiếp nhận được những kiến thức quý báu từ những năm tháng ở cạnh người lớn trong gia đình. Hãy chia sẻ với họ những suy tư của bạn về mọi thứ và đón nhận lấy những lời khuyên của họ. Người từng trải hơn bạn chắc chắn sẽ có những suy nghĩ chín chắn hơn và sẵn lòng giúp bạn mở rộng tầm nhìn.

Những người có tài ăn nói nhất là những người luôn háo hức muốn tìm hiểu về mọi việc. Đó là lý do tại sao họ rất chăm chú lắng nghe bạn nói. Và tại sao họ có một vốn tri thức lớn.

## SỰ HÀO HỨNG, NHIỆT TÌNH

Tôi nghĩ một trong những lý do giúp tôi thành công khi nói chuyện trên sóng phát thanh, hay qua màn ảnh truyền hình là việc khán thính giả cảm nhận được nỗi say mê nghề nghiệp của tôi. Bạn không thể giả tạo được điều này và nếu cố gắng giả tạo, bạn sẽ thất bại hoàn toàn. Vì thế nếu bạn thật sự yêu thích công việc của mình và chia sẻ sự nhiệt tâm đó với những người mà bạn giao tiếp, thì cơ hội thành công của bạn sẽ lớn hơn. Tôi đã từng thấy điều này ở những người có nghề nghiệp rất khác biệt nhau. Chẳng hạn như cựu tổng thống Bill Clinton và Tommy Lasorda.

Lasorda là ông bầu của đội bóng Los Angeles Dodgers, là khách mời trong chương trình radio của tôi ngay sau buổi tối mà đội bóng của ông bị thua thảm hại trước đội Houston (Trận quyết định của giải nhà nghề mùa bóng năm 1981). Khi thấy dáng vẻ của ông, bạn không thể nghĩ đây là ông bầu của một đội bóng vừa thảm bại. Tôi hỏi làm thế nào mà ông giữ được vẻ tươi tắn như thế, Lasorda bình thản nói rằng: “Ngày tuyệt vời nhất trong đời tôi là ngày đội Dodgers chiến thắng, và cái ngày tuyệt vời thứ hai trong đời tôi là khi đội bóng nhận được những kinh nghiệm quý báu từ một trận đại bại!”

Tổng thống Clinton, người mà tôi được dịp phỏng vấn trong buổi lễ kỷ niệm năm đầu tiên của nhiệm kỳ làm tổng thống ở Nhà Trắng, đã nói ý tương tự của nhiệm kỳ làm tổng thống một quốc gia. Cả Lasorda lẫn Clinton đều là những người có tài ăn nói tuyệt vời. Những người mà tôi luôn thích được trò chuyện. Bởi họ đều có một điểm chung là sự nhiệt tình, hào hứng hết mình trong công việc lẫn khi trò chuyện. Họ sẵn sàng chia sẻ sự nhiệt tình đó khi tiếp xúc với bất cứ ai. Điều này đã làm cho họ không những hoàn toàn thành công trong giao tế mà còn thành công trong nghề nghiệp.

Có thể bạn không bao giờ muốn rơi vào tình trạng thất bại giống như hoàn cảnh của Tommy Lasorda. Tôi hy vọng tất cả chúng ta đều không gặp tình trạng đó. Nhưng cuộc sống không phải bao giờ cũng mỉm cười. Không phải bao giờ chúng ta cũng may mắn. Khi gặp phải chuyện gì không như ý, hãy cố quên nó đi và nghĩ đến những việc khác có thể đem tới niềm vui cho bạn. Những người thân quý mến bạn, những sở thích của bạn, một điều từ thiện bạn đang làm... Thậm chí đơn giản như là một quyển sách hay mà bạn vừa đọc, một bộ phim thú vị bạn mới xem xong... Hãy tìm lại niềm vui và sự nhiệt tình để khi trò chuyện với một ai đó, bao giờ người ta cũng thấy nụ cười trên gương mặt bạn.

Nếu bạn tìm thấy một vấn đề cuốn hút bạn, hãy cố gắng làm sao cho người đang nghe bạn cũng bị lôi cuốn theo. Như vậy, có nghĩa là bạn đã thành công.

## ĐỪNG CHỈ NÓI VỀ BẢN THÂN MÌNH

Trong một cuộc trò chuyện hẳn bạn sẽ nói một điều gì đó về bản thân của mình. Nhưng đừng bao giờ lúc nào cũng chỉ nói về mình. Hãy quay sang người đối diện và tìm hiểu về họ: “Còn bạn thì sao, Mary? Bạn làm việc ở đâu?”.

## SỰ CẢM THÔNG, CHIA SẺ

Hãy điểm lại mà xem, những người mà chúng ta thích trò chuyện nhất thường là những người cảm thông với chúng ta nhiều nhất. Họ hiểu được cảm xúc của ta như thế nào, quan tâm đến suy nghĩ của ta. Khi nói cho ai đó biết rằng bạn vừa mới nhận được một công việc mới, chắc chắn bạn muốn họ sẽ thốt lên rằng: “Wow, thật là tuyệt đấy!”, chứ không chỉ là: “Ồ, thế à?” hay “Vây há?”.

Ophrah Winfrey, nữ phát ngôn viên truyền hình quen thuộc của đông đảo người Mỹ, đã luôn thể hiện sự chia sẻ sâu sắc của mình với tâm tư tình cảm các vị khách mời trong chương trình của cô. Bạn thấy Oprah luôn sẵn sàng chia sẻ với những gì người đối diện nói. Đây là sợi dây kết nối giữa cô và mọi người. Bí quyết đơn giản này đã giúp Oprah trở thành một phát ngôn viên thành công mà chúng ta mến mộ.

Tất cả những phát ngôn viên thành công đều có đức tính này. Họ được gọi là người hay động lòng trắc ẩn (the commiserators). Nếu tâm sự với họ rằng bạn có một khối u ở não, hoặc chỉ là tính nhát gan yếu bóng vía, họ sẽ cảm thông ngay với bạn và có thể sẵn sàng giúp đỡ bạn một điều gì đó. Sonya Friedman, ông chủ chương trình “Sonya Live” của CNN phát vào mỗi kỳ nghỉ cuối tuần là một ví dụ điển hình. Còn Dick Cavett lại là một phát ngôn viên giỏi khác. Một người rất nhạy bén và luôn quan tâm sâu sắc đến những câu chuyện kể, những suy nghĩ cảm xúc của các vị khách mời. Cavett biết rằng điều này làm cho chương trình “có hồn”, chứ không cần phải tìm kiếm những ý tưởng xa xôi đâu khác.

## HÃY THỂ HIỆN TÍNH HÀI HƯỚC CỦA BẠN

Tính hài hước luôn được hoan nghênh trong các cuộc trò chuyện. Đôi lúc sự hài hước lại

cực kỳ cần thiết nữa. Khi tôi đọc một bài diễn văn, một trong những nguyên tắc cốt yếu của tôi là: “Không bao giờ nói quá dài và quá nghiêm nghị”.

Nhưng cũng như mọi việc khác trong cuộc sống, sự hài hước không thể có tác dụng tốt khi bị khiên cưỡng, gượng gạo. Những diễn viên hài giỏi nhất đều nằm lòng điều này và họ không cố gắng chọc cười khán giả một cách giả tạo. Tôi có thể đưa ra cho các bạn một ví dụ. Bob Hope. Bob chẳng bao giờ cố gây cười một cách không tự nhiên. Anh ấy là một người không bao giờ biết nghiêm khắc và chán nản, luôn là một cây kể chuyện tiểu lâm ở các buổi tiệc, một diễn viên hài trên sân khấu, trên truyền hình, ở các chương trình tạp kỹ. Ngoài ra anh còn là một nhà doanh nghiệp thành công. Anh luôn quan tâm đến thời sự, luôn đi đầu trong những phong trào từ thiện. Nhờ vậy mà phong cách hài hước của Bob rất đa dạng và phong phú.

Al Pacino cũng là một nhân vật có óc khôi hài hết sức tự nhiên. Trên sân khấu, anh là một trong những diễn viên kịch hàng đầu ở Mỹ, còn ngoài đời lại là một chàng trai vui nhộn. Một người New York có cái nhún vai bình tĩnh trước nhiều mối nguy hiểm trong cuộc sống.

Tháng giêng năm 1994, một tối nọ nơi hành lang khách sạn Beverly Wilshire (Los Angeles), Al Pacino, Walter Cronkite, vua bóng đá Pele, tôi và một số người khác đang nói chuyện với nhau, chỉ một vài giờ sau một cơn động đất. Tất cả chúng tôi đều bị sốc, vài người thổ lộ nỗi bàng hoàng. Chỉ riêng Pacino là nhún vai: “Tôi là một người New York, tôi tưởng đó là một quả bom ấy chứ!”. Chắc chắn Pacino không cố tình muốn gây cười, anh ta chỉ tự nhiên thốt ra cây ấy theo quán tính. Có điều, tất cả chúng tôi đều phải bật cười. Câu nói của Pacino đã phá tan bầu không khí căng thẳng.

Một nhân vật nữa có phong cách hài rất khác thường. Đó là George Burns. Ông hầu như không biết nói gì ngoài những câu khôi hài, và sự hài hước ấy đến tự nhiên như chính cuộc sống của George. Trong một bữa tiệc, mọi người đang bàn luận về đề tài sức khỏe và ai cũng có những nỗi ưu tư riêng. Một người hỏi George: “Ông nghĩ gì về những bác sĩ ngày nay?”. George trả lời: “Mỗi ngày tôi hút 10 điếu xì-gà, uống hai ly rượu mỗi trưa và thêm hai ly nữa vào buổi tối. Tôi thích gặp gỡ những phụ nữ trẻ trung. Tôi đã gần 100 tuổi và người ta hỏi tôi rằng bác sĩ của tôi nói gì về chuyện này?” – George ngừng nói, nhìn một lượt quanh bàn, rồi tỉnh bơ nói tiếp – “Ông bác sĩ của tôi đã mất cách đây mười năm!”

George Burns quả đúng là George Burns! Chỉ đơn thuần kể lại nếp sống đều đặn của ông thôi nhưng cũng làm người ta phải ôm bụng cười. Đáng nói là những điều ấy tất cả chúng tôi đều biết, thế mà qua cách nói của George chẳng ai thấy nhàm chán. Có thể là nhờ giọng điệu nghe đã buồn cười lẫn cách nói “tĩnh như không” của George.

Don Rickles là một chàng trai khoái chọc cười trên sân khấu cũng như ở các bàn tiệc. Những thói xấu, những điều không tốt trong cuộc sống qua óc hài hước của Rickles đều tạo nên những trận cười nghiêng ngả. Tại sao anh ấy có thể làm cho mọi người cười mà không phải là tôi hay là bạn? Vì Rickles đã biến sự khôi hài thành bản năng thấm sâu vào máu thịt. Anh không giả tạo, không hài hước một cách khiên cưỡng. Chúng ta cần ghi nhớ điều này.

Thêm vào đó, hãy chọn đúng lúc để gây cười. Đừng bao giờ ngắt lời người khác chỉ vì nóng lòng muốn kể một câu chuyện vui nào đó của bạn.

## PHONG CÁCH RIÊNG

Bất cứ diễn giả thành công nào cũng có một phong cách nói riêng của họ. Chúng ta hãy tham khảo và đánh giá bốn phong cách riêng của bốn luật sư thành công nhất nước Mỹ vào nửa cuối thế kỷ 20.

Edward Bennett Williams có phong cách nói mềm mỏng, nhỏ nhẹ và từ tốn. Những lời lẽ này tuy mềm mỏng nhưng sâu sắc và có sức thuyết phục mạnh trong tòa án. Chúng tuân tự đi vào đầu bạn rồi chinh phục bạn tự lúc nào không biết. Phương pháp này giúp cho Edward thành công lớn.

Cho dù đang đứng trước bồi thẩm đoàn hay ngồi ăn trưa với một vị khách, Percy Foreman, một luật sư tên tuổi khác, mỗi lần mở miệng là tạo ra một bài diễn văn nhỏ đầy thuyết phục. Ông chọn cách nói “đánh” vào trái tim, thu hút mọi người với văn nói trôi chảy, rõ ràng và hấp dẫn từ đầu đến cuối. Percy làm điều này dễ dàng vì đây chính là phong cách của ông.

Williams Kunstler lại là một luật sư có giọng điệu hùng hồn mạnh mẽ, quyết liệt và khẳng khái. Một con người dễ nổi giận. Mỗi khi Williams có mặt là phòng xử án sôi động và nóng hổi lên. Phong cách này hẳn là đối lập với Edward và Percy nhưng vẫn giúp Williams gặt hái thành công như hai đồng nghiệp.

Cách nói của Louis Nizer là cách xây dựng những sự kiện thành một chuỗi, và tạo những tình huống kịch tính có thể xảy ra. Nếu như Edward và Percy thu hút bằng phong cách khá tình cảm, Kunstler thu hút bởi sự mãnh liệt thì Nizer lại thuyết phục bạn ở sự chính xác và logic.

Có thể bạn không phải là các luật sư trong phòng xử án, nhưng bạn hoàn toàn có thể học hỏi ít nhiều ở họ. Điều quan trọng là phải tìm tòi và phát huy một phong cách nói cho riêng mình. Nếu không, người ta sẽ không có ấn tượng gì sau khi trò chuyện với bạn và sự hiện diện của bạn hoàn toàn mờ nhạt.

Rất nhiều người hỏi tôi rằng: “Thế phong cách riêng của Larry King là gì?”. Chà, việc mô tả phong cách của mình thì khó hơn nhiều so với mô tả phong cách người khác. Tôi nghĩ phong cách nói của tôi có nét tương đồng với phong cách của Cavett. Một phong cách pha trộn và xoay theo tất cả những cung bậc tình cảm. Lúc mãnh liệt, lúc mềm mỏng, khi từ tốn, khi lại cương quyết... Tôi tùy cơ ứng biến trước những tình huống khác nhau và những cảm xúc khác nhau của mình. Nếu có dịp xem tôi nói trên đài CNN, bạn hãy nhận xét giúp tôi về phong cách của Larry King nhé.

## ĐIỀU SAU CÙNG: SỰ IM LẶNG ĐÚNG CHỖ

Tôi vẫn nhớ một cao trào trong vở hài kịch cổ điển “The Honeymooners”. Vở này có anh bạn Jackie Gleason của tôi (vai Ralph) diễn chung với Audrey Meadows (vai Alice). Khi nhân vật Alice không biết vô tình hay cố ý bàn ra tán vào về những dự tính của Ralph, Ralph đã nhìn thẳng và trỏ ngón tay vào giữa mặt Alice: “Alice, cô thật là một người ba hoa lắm điều!”

Dù bạn có tài nói năng tuyệt vời đến như thế đi chăng nữa, có những lúc tốt hơn hết là bạn nên im lặng. Trong bất cứ cuộc trò chuyện nào cũng cần phải biết kiềm nén chính mình. Đừng nên nói những gì quá khích, hãy để giác quan thường xuyên mách bảo bạn rằng: im lặng có tốt hơn không. Vì đôi khi sự im lặng còn đáng giá hơn hàng ngàn câu nói. Và có những lúc chỉ cần im lặng người ta cũng hiểu ý của bạn rồi.

## CHƯƠNG V. NÓI CHÍNH XÁC VÀ NGHIÊM TÚC

- Những từ ngữ không nên dùng trong giao tiếp
- Làm thế nào để thay đổi những thói quen xấu
- Sự chính xác và nghiêm túc

Đây không phải là một cuốn sách nhằm bổ sung vốn từ của bạn hay giúp bạn nói theo ngôn ngữ tiếng Anh của Larry King. Nhưng bạn cần chú ý nhiều đến cách dùng từ và lựa chọn lời nói vì chúng tác động rất lớn đến việc giao tiếp của bạn.

### NHỮNG TỪ NGỮ “THỜI THƯỢNG”

Nhà văn Mark Twain từng viết rằng: “Sự khác nhau giữa từ gần đúng và từ đúng thật sự là một khoảng cách lớn. Giống như ánh sáng một con đom đóm khác với một tia chớp vậy”. Bạn nên nhớ rằng từ đúng thật chất là một từ đơn giản. Và từ đơn giản thì bao giờ cũng dễ hiểu.

Với tốc độ phát triển thông tin bùng nổ như ngày nay, những từ mới lan truyền rất nhanh trong cộng đồng. Nhưng nên cẩn thận, nhiều từ mới nghe có vẻ “thời thượng” lại chẳng có tác dụng thiện cảm nào khi bạn giao tiếp.

Ví dụ theo ý kiến chủ quan của tôi, các bạn nên nói cụ thể “văn phòng”, “nhà cửa”, “đường ống điện-nước”, “xa lộ cao tốc”... hơn là chỉ thích luôn dùng từ “cơ sở hạ tầng”, “vĩ mô”, “vi mô”.

Một ông chủ đài truyền thanh đã khuyến khích các nhân viên của mình nên dùng những từ đơn giản và phổ biến: “Don’t utilize utilize. Use use” (“Đừng sử dụng từ sử dụng. Hãy dùng từ dùng!!”). Rõ ràng là từ “utilize” ít phổ biến hơn từ “use”.

Nhiều người thích dùng các thuật ngữ nghe có vẻ “thời thượng” chứ không muốn dùng những từ quen thuộc bình thường. Có người còn dùng những tiếng lóng và cho rằng “vậy mới thời thượng, mới oai”. Sẽ đáng tiếc nếu bạn quen lối nói mang tiếng là “thời thượng” mà vứt đi lối nói đơn giản, quen thuộc với mọi người. Bạn sẽ tiến xa hơn nếu để người ta hiểu bạn nhiều hơn. Và tốt nhất là hãy tránh những cách nói “lóng” có vẻ hứng thú với bạn nhưng lại không phổ biến với mọi người. Mục đích quan trọng nhất trong giao tiếp là người khác phải hiểu được bạn. Tức là trước hết họ phải hiểu ngôn ngữ của bạn.

### LỐI NÓI KHOA TRƯỞNG

Thêm vào việc nên tránh những từ ngữ “thời thượng”, bạn cũng nên đừng ham dùng lối nói “trên trời dưới đất” nghe có vẻ hấp dẫn nhưng kỳ thực lại chẳng giúp người khác thích thú gì. Bởi những câu nói mà văn phong ngữ pháp quá khác xa khuôn mẫu thông thường sẽ làm tối nghĩa ý của bạn. Để rồi bạn phải giải thích dài dòng cho người ta hiểu. Hoặc người ta sẽ nhăn trán nhíu mày mãi trong cuộc nói chuyện.

Hãy cẩn trọng nếu muốn dùng một cách nói tân thời mới mẻ nào đấy. đừng gây cho người đối diện cảm giác khó hiểu và khó chịu. Những điều ấy bạn hoàn toàn có thể không mắc phải khi chỉ nói theo lối thông thường, bình dị.

### NHỮNG TỪ KHÔNG CẦN THIẾT

Thình thoảng trong cuộc trò chuyện có những từ ngữ nào đó chẳng nằm trong mục đích phát ngôn của chúng ta nhưng lại gây tác hại không nhỏ là làm lộn xộn những gì chúng ta muốn đề cập, khiến người khác phải nghe những cái không đáng nghe. Vậy tại sao chúng ta lại để phát ra những từ này? Chúng giống như cây nạng mà bạn phải dựa vào vì sợ mình đi khập khiễng.

Nhiều người nói tiếng Anh có thói quen dùng hoài hai từ “you know” (bạn biết không). Một trong những người bạn của tôi ở thủ đô Washington bao giờ cũng mở đầu câu nói bằng “Bạn biết không...”. Biết thói quen này, một người bạn khác đã có thử đếm số lần nói “Bạn biết không” của anh ta trong suốt cuộc gặp gỡ kéo dài 20 phút. Kết quả thống kê: có 91 lần từ “Bạn biết không” được phát ra! Có nghĩa trong một phút anh bạn ở Washington nói “you know” đến bốn lần rưỡi. Tôi thật sự không biết cái nào đáng nhớ hơn 91 từ “you know” hay nội dung cuộc gặp gỡ. Mẫu chuyện nghe có vẻ buồn cười, nhưng nếu nhìn nhận một cách nghiêm túc thì vấn đề quả đáng lo ngại. Anh bạn “you know” liệu có giao tiếp hiệu quả không nếu cứ để thói quen “bạn biết không” lấn áp? Một thói quen nhỏ nhưng đem lại một tác hại có thể không nhỏ chút nào. Chưa kể đến việc người nghe cảm thấy vô cùng nhàm chán. Bây giờ thì các bạn có thích dùng từ “bạn biết không” để mở đầu tất cả các câu nói của mình không?

Tương tự, hãy cẩn thận với các từ quen dùng mở đầu câu như: “cơ bản là” (basically), “nói chung là” (generally), “dù sao” (anyway), “hy vọng là” (hopefully)... Một hôm nào đó đang xem bản tin buổi tối trên truyền hình, bạn thử chú ý xem mình có nghe người phát ngôn viên liên tục nói những từ này hay không. Nếu bạn thấy họ cứ mỗi câu mở miệng lại là một từ dạng trên, thì hãy báo tin ngay cho sách “Kỷ lục Guinness!”

Thật ra, tôi đồng ý là những từ ngữ trên thình thoảng chúng ta cũng cần dùng để nhấn mạnh câu nói. Nhưng sẽ không hay nếu lạm dụng nó, ví dụ khi bạn quen miệng nói “Hy vọng là tôi sẽ tổ chức buổi tiệc vào tối mai”, mặc dù mục đích của bạn chỉ muốn thông báo là bữa tiệc tổ chức vào tối mai. Vậy thì từ “hy vọng là” có cần thiết hay không? Hơn nữa, người ta sẽ hiểu câu nói của bạn theo một ý khác.

Dù bạn đang nói bất cứ điều gì, hãy cố gắng bỏ thói quen dùng những từ không cần thiết trong câu nói của bạn. Khi những từ này “rón rén” lén vào cuộc trò chuyện thì nó có thể gây tác hại. Hãy làm chủ những gì bạn thật sự muốn diễn đạt.

## DÙNG TỪ CHÍNH XÁC

Vấn đề này không đơn giản bởi cách dùng từ ngày nay quả thật là muôn hình muôn vẻ. Bản thân tôi cũng ngại khi nói đến vấn đề này. Thế nhưng thích hay không thích thì chúng ta cũng thử nghiên cứu và đánh giá nó xem sao.

Việc dùng từ chính xác phần nào thể hiện trình độ hay quan điểm của người nói đối với xã hội nói chung. Xã hội ngày càng thay đổi, có những giá trị hay đánh giá đã lỗi thời. Tôi lấy ví dụ cụ thể là ngày nay phụ nữ ngày càng có vai trò cao hơn trong xã hội. Vậy bạn dùng từ “phái yếu” để chỉ họ thì liệu có chính xác nữa không? Ngày trước những từ ngữ miệt thị thường dành cho người da đen. Ngày nay người da màu đứng đầu ở rất nhiều lĩnh vực, đặc biệt trong thể thao. Quyền bình đẳng không phân biệt chủng tộc cũng ngày càng mang giá trị rộng lớn. Ngày trước gọi “dân nô lệ da đen”, ngày nay phải dùng là “người Mỹ gốc Phi” (African American). Ngày trước nói “dân phương Đông da vàng”, ngày nay phải là “người châu Á” (Asian). Trước gọi “dân gốc Tây Ban Nha” nay đổi thành “người



Mỹ Latinh” (Latino). Bất cứ dân tộc nào cũng muốn được gọi tên đúng nguồn cội của họ một cách trân trọng. Tờ Washington Post từng đưa ra một danh sách cho thấy sự thay đổi về tên gọi các dân tộc di cư đến đất Mỹ theo thời gian, như một cách thừa nhận sự tiến bộ. Ví dụ cụm từ “người Mỹ gốc Phi” năm 1987 xuất hiện trên tờ báo này 42 lần, đến năm 1993 đã xuất hiện 1422 lần.

Tất cả những điều trên cho thấy rằng chúng ta đã đi qua một chặng đường dài đấu tranh tư tưởng. Những từ ngữ đã thay đổi mang giá trị thể hiện sự tôn trọng hơn đối với nhiều dân tộc. Nếu không cẩn thận khi dùng chính xác từ thì bạn sẽ gặp bất lợi lớn.

Có khoảng cách nào không, giữa lòng tin và sự đa nghi? Có lý do nào chính đáng hay công bằng không khi chúng ta còn chần chừ chưa chịu đổi từ “phái yếu” sang “quý cô”? Dĩ nhiên không phải mọi phụ nữ nào cũng gọi là quý cô quý bà được. Nhưng sự thật là từ này đã được thừa nhận. Và dùng hay không dùng là quyền của bạn. Vấn đề này nữ biên tập viên một tạp chí nhỏ đã đặt ra với một biên tập viên nam đồng nghiệp.

Có thể bạn hơi liều khi khen một nữ đồng nghiệp trong cơ quan rằng: “Cô trông thật tuyệt vời khi mặc chiếc áo này!” hay “Chiếc váy này làm cho cô thật lộng lẫy!”. Giờ đây người ta có lời khuyên cáo rằng nên trân trọng với lời khen của bạn. Đơn giản chỉ nên nói: “Chiếc váy này đẹp đấy!” là tốt nhất.

Nói như thế thì có vẻ ôn tồn và “giữ kẽ” quá phải không? Nhưng nó an toàn bạn ạ. Ngày nay đó chính là điều quan trọng nhất: An toàn. Trong bộ phim “Quân vương và thiếp” (The King and I) có câu “Cái gì có là có. Cái gì không là không. Nhưng giờ đây tất cả đều lộn xộn”. Lời lẽ của vị vua trong phim thì thật buồn cười, nhưng không hẳn là vô lý. Chuyện gì đã xảy ra? Có những cái ngày xưa cấm kỵ thì ngày nay có thể chấp nhận. Có những điều ngày xưa thì được nhưng ngày nay lại không. Và biến ngôn từ ngày nay hỗn loạn lắm. Vậy nên, việc dùng từ thiếu chính xác có thể dẫn tới điều không hay cho bạn.

## LOẠI BỎ NHỮNG THÓI QUEN KHÔNG TỐT KHI ĐỌC DIỄN VĂN

Bạn luyện tập loại bỏ những thói quen không tốt như thế nào? Hãy nhớ ba phương pháp sau:

Đầu tiên, rất đơn giản, hãy chú ý những từ ngữ phát ra từ cửa miệng. Lúc bạn đang nói cũng phải biết lắng nghe chính bạn nữa. Bạn phải nhận biết rõ ràng rằng lúc nào thì cần dừng lại, khi nào thì nên tiếp tục. Thậm chí bạn đã ngập ngừng “à, thì, ờ...” bao nhiêu lần rồi. Đó chính là những con sâu làm rầu... bài diễn văn của bạn.

Hai là, trước khi bắt đầu phải nghĩ mình sẽ nói gì. Tôi biết điều này không dễ dàng. Thỉnh thoảng chúng ta lỡ nói đến nửa câu và chợt hoảng vì không biết phải kết thúc câu đó như thế nào. Ý của tôi không phải là bạn phải làm một diễn văn hoàn chỉnh trong đầu trước khi bước lên bục micro. Nhưng khi đang nói câu thứ nhất, bạn có thể vạch ra trong đầu câu thứ hai. Nếu điều này có vẻ quá khó thì hãy cố gắng tập luyện nhiều hơn. Rồi bạn sẽ thấy điều này hoàn toàn có thể làm được, và chẳng mấy chốc là đến lúc có thể thành thạo. Bạn hoàn toàn có thể suy nghĩ hai vấn đề cùng một lúc. Bộ não của chúng ta có năng suất rất tuyệt diệu nếu biết cách khai thác sử dụng nó.

Thứ ba là, hãy lập một “ban kiểm tra” xem bạn đã nói những gì và nhanh chóng sửa đổi nếu như bạn lỡ nói một từ gì đó nhầm lẫn. “Ban kiểm tra” có nhiệm vụ báo kịp thời với bạn rằng “Stop or Zap” – (Dừng hoặc Tiếp đi!). “Ban kiểm tra” là ai? Là một hoặc vài

người bạn của bạn đang ngồi chung với đám đông bên dưới. Cái liếc mắt hay đưa tay ra dấu kín đáo của họ sẽ giúp bạn hiểu được mình đang ở tình thế nào. Điều này có tác dụng đáng ngạc nhiên. Và nhất là, bạn không cô độc trong quá trình nói mà còn có sự hậu thuẫn từ phía bạn bè. Tôi đảm bảo nếu cố công tập luyện, bạn sẽ trang bị được cho mình một khả năng nói hoàn hảo.

## CHƯƠNG VI. TRÒ CHUYỆN TRONG CÔNG VIỆC

- Những nguyên tắc cơ bản
- Nghệ thuật bán hàng và giới thiệu bản thân
- Nói chuyện với ông chủ và với cấp dưới của bạn
- Hội họp
- Nghệ thuật của Casey Stengel

Dù không biết chính xác bao nhiêu phần trăm, nhưng tôi thừa nhận rằng hơn phân nửa các cuộc trò chuyện của phần lớn chúng ta là dành cho công việc. Điều này chứng tỏ cách ăn nói góp phần quan trọng đến sự thành công hay thất bại trong nghề nghiệp của bạn. Tuy tôi không phải là một thương gia, nhưng hy vọng một vài bí quyết nói sau đây của tôi sẽ giúp bạn ít nhiều khi giao tiếp trong công việc.

### NHỮNG NGUYÊN TẮC CƠ BẢN

Bạn có ngạc nhiên không khi tất cả những thương gia thành công mà tôi biết đều là những người có tài ăn nói? Trong chương này tôi sẽ nói về những nguyên tắc cơ bản mà tôi đã học hỏi từ họ cũng như những kinh nghiệm của riêng tôi. Trước hết là ba điều cơ bản sau:

1. Thăng thấn và cởi mở. Và hãy nhớ rằng trước khi muốn là một người nói giỏi thì phải là một người nghe giỏi.
2. Nếu đang nói những chuyện thuộc chuyên ngành của mình, cần chắc rằng người đối diện có biết những thuật ngữ chuyên ngành mà bạn đang sử dụng hay không. Tuyệt đối không nên thao thao bất tuyệt mà chẳng đoái hoài gì đến cảm nhận của người khác. Đặc biệt là khi người trò chuyện với bạn không có chuyên môn như bạn, lúc này tốt nhất hãy dùng ngôn ngữ không chuyên biệt, rõ ràng và dễ hiểu.
3. Thời gian là tiền bạc. Đừng lãng phí thời gian của người khác. Đừng mãi nói về những việc đầu đầu rồi phải vội vàng đi vào vấn đề chính trong những phút hiếm hoi còn lại. Những nhà doanh nghiệp thực thụ không bao giờ làm như vậy, họ biết quý từng giây từng phút. Không nên nói quá dài dòng khi những người khác đều muốn đi thẳng vào vấn đề.

Nguyên tắc thứ ba có lẽ đáng lưu tâm nhất. Bạn có thấy phiền khi phải nghe một cú điện thoại dài những hai mươi phút trong lúc bạn đang bận túi bụi? Bạn có lúng túng khi ông chủ của bạn không đi thẳng vào vấn đề mà cứ lòng vòng trước khi đưa ra phán quyết?

Một lần nữa, tôi muốn nhấn mạnh rằng là đừng bao giờ lãng phí thời gian của người khác (và có thể của chính bạn). Hãy chuẩn bị trước xem bạn cần nói những gì, không cần nói những gì. Và khi nào mới thích hợp để nói chuyện phiếm? Cách nói ngắn gọn, sắc sảo sẽ gây ấn tượng và có sức thuyết phục hơn rất nhiều.

Và trong khi nói, bạn phải luôn nhớ xem người khác muốn biết việc gì. Chẳng hạn, Susan chỉ cần biết con số doanh thu bán hàng của tháng trước và đi tìm bạn để hỏi. Nhưng bạn lại kể với cô ấy toàn bộ chiến lược tiếp thị trong tháng tới. Điều này chỉ làm phí thời

gian của cô ấy và cả của bạn nữa.

Điều này không có nghĩa là bạn phải làm lì ít nói. Khi trình bày một dự án, khi phác thảo một chiến lược... càng hăng hái bao nhiêu thì năng lực của bạn càng được đánh giá cao bấy nhiêu. Đôi lúc cũng cần trình bày tỉ mỉ và chi tiết mới có thể giải quyết được công việc. Bạn sẽ thành công hay thất bại? Tất cả tùy thuộc vào sự khéo léo lúc cơ hội của bạn.

## NGHỀ THUẬT BÁN HÀNG

Tôi sẽ kể cho các bạn nghe câu chuyện của Jack Kent Cooke, một trong những tỉ phú Mỹ, hy vọng bạn sẽ học hỏi được một vài điều lý thú trong bí quyết làm giàu của ông.

Người ta ước đoán tài sản của Jack là 600 triệu đến 1 tỷ đô la. Lĩnh vực kinh doanh của ông không ngừng phát triển từ New York tới Washington, từ những tòa cao ốc đến những câu lạc bộ bóng đá. Và ít ai biết rằng Jack đã “đi buôn” từ hồi 14 tuổi.

Một ngày nọ, chúng tôi cùng dùng bữa trưa ở một nhà hàng Duke Zeibert (Washington). Trong lúc ngẫu hứng, Jack đã kể cho tôi nghe về cuộc buôn bán đầu tiên của ông ấy. Mọi việc bắt đầu khi Jack còn là một cậu bé ở Canada, vào thời điểm kinh tế vô cùng khó khăn. Quả thật đây không phải là lúc lý tưởng để bắt đầu nghề kinh doanh. Nhưng khổ nỗi, lúc ấy Jack không có 2,5 đô la để trả hóa đơn tiền điện thoại.

Vì thế, Jack quyết định giúp mẹ bằng cách thử “đi buôn” một chuyến. Nói là “đi buôn” cho oai chứ thật ra toàn bộ số hàng chỉ là một thùng gỗ đựng sách giáo khoa... của người khác. Cậu bé sẽ nhận được tiền huê hồng khi bán được sách. Và thế là Jack chạy như bay đến từng góc phố, gõ cửa hết nhà này đến nhà khác để chào mời. Nhưng ở đâu cậu cũng nhận được những cái lắc đầu.

Cuối cùng thì có một người gọi Jack lại, ông Pickering, chủ một cửa hàng tạp hóa. Nhưng khổ thay, khi đối diện với người khách hàng đầu tiên trong đời mình, cậu bé 14 tuổi lại ngập ngừng, lắp bắp. Bao nhiêu tự tin trước đó biến đi đâu mất, cậu không thể trình bày một cách thuyết phục để bán được một cuốn sách nào. Và thế là thất bại.

Jack hiểu ra rằng, muốn bán được hàng thì trước hết phải biết chào mời sao cho thuyết phục, muốn chào mời thuyết phục, thì phải nắm vững trong lòng bàn tay tính chất của món hàng. Và phải luôn tự tin bình tĩnh nữa. Jack ngồi bệt xuống đất, đọc hàng giờ liền để biết đặc trưng của từng quyển sách giáo khoa, và nói đi nói lại những câu chào mời.

Lần thứ hai quay trở lại tiệm tạp hóa của ông Pickering, Jack đã thành công. Ông ấy đồng ý mua một bộ sách. Cậu bé đã hoàn tất cuộc mua bán bằng một câu hỏi chắc như đinh đóng cột: “Ông muốn đặt những quyển sách này ở đâu, thưa ông?” Sau đó thì Jack bán được thêm nhiều cuốn nữa, một thành công ngoài sự mong đợi. Cuối ngày hôm đó, Jack chạy ào về nhà để đưa cho mẹ không chỉ 2,5 đôla trả hóa đơn tiền điện thoại, mà là món tiền huê hồng tới những 24,5 đôla. “Đó là giây phút tự hào nhất trong cuộc đời tôi.” – Jack nói.

Cậu bé Jack ngày nào đã thành công nhờ biết mình đang bán cái gì, và cả cách kết thúc việc chào mời hết sức khôn ngoan: “Ông muốn đặt những quyển sách này ở đâu, thưa ông?”

Thế mới biết trong buôn bán thì cách nói khôn khéo có ý nghĩa rất quan trọng. Bạn phải

biết nhấn mạnh ưu điểm của món hàng sao cho thuyết phục. Đừng giải thích hoạt động của con chip điện tử trong cái lò nướng bánh hiện đại như thế nào. Thay vào đó hãy nói về việc khách hàng sẽ được dùng bữa sáng với một tách cà phê đang bốc khói và một chiếc bánh xốp nướng vàng. Đừng hào hứng nói về món tiền đền bù nếu món hàng bị trục trặc mà hãy nói đến uy tín của công ty. Cách nói ôn tồn hòa nhã sẽ tạo độ tin cậy hơn là sự bộp chộp nhanh nhẩu.

## PHỎNG VẤN TÌM VIỆC

Bạn là người tìm việc

Khi đi phỏng vấn tìm việc tức là bạn đang thể hiện tri thức, năng lực, và cá tính của mình để tìm kiếm một công việc thích hợp. Cuộc phỏng vấn rất có thể là lần tiếp xúc đầu tiên giữa bạn và ông chủ sau này, vì thế nên tạo thiện cảm ngay từ những phút ban đầu. Bởi ấn tượng ban đầu bao giờ cũng quan trọng.

1. Hãy nói bạn có thể làm được những gì cho công ty ấy.
2. Luôn duy trì một thái độ hào hứng, cởi mở, không e dè, nhút nhát.
3. Chuẩn bị kỹ trước khi đến nơi phỏng vấn.
4. Đặt câu hỏi.

Bạn có thể làm được những điều gì độc đáo? Khoan hỏi công ty sẽ đem lại những gì cho bạn, mà hãy nói những gì bạn có thể làm được cho công ty. Đừng kể dài dòng về tiểu sử của bạn, bởi họ đã biết những cái ấy trong hồ sơ mà họ vừa mới đọc. Thay vào đó hãy trình bày bạn có thể làm tốt công việc hơn những người khác như thế nào. Nói cách khác, bạn nên trình bày cụ thể những ưu điểm của mình thay vì cứ đập vào khoảng thời gian phỏng vấn ngẩn ngui bằng bản tường trình lý lịch. Hãy nói về kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm của bạn. Bạn có những ý tưởng độc đáo về lãnh vực này hay không? Khả năng chuyên môn của bạn như thế nào? Ngoài ra, bạn còn có những mối quan tâm gì về lĩnh vực này?

Thái độ hào hứng, cởi mở. Yếu tố này bao giờ cũng cực kỳ cần thiết, không chỉ trong công việc mà trong bất cứ tình huống trò chuyện nào. Sự cởi mở hào hứng của bạn sẽ xua đi không khí căng thẳng ngột ngạt. Hãy thể hiện sự nhiệt tình, lòng hăng hái của bạn đối với công việc. Phong cách này sẽ làm cho những người phỏng vấn cảm thấy thích thú. Bởi trong một cuộc phỏng vấn thì không phải ai cũng có thể tự tin như vậy. Bạn sẽ tạo được một ấn tượng tốt, một sự khác biệt với những người khác.

“Anh đã chứng tỏ cho chúng tôi thấy anh thật sự muốn làm công việc này. Anh là người hăng hái nhiệt tình hơn hẳn những ứng viên khác. Chúng tôi tin rằng với lòng say mê và kinh nghiệm của mình, anh sẽ làm tốt” – Ông chủ của bạn tôi đã nói như thế sau khi nhận câu ấy vào làm việc ở một công ty địa ốc.

Bốn mươi năm về trước, lúc bắt đầu vào làm việc ở đài phát thanh, tôi chẳng hề có một chút kinh nghiệm nào cả. Nhưng chàng trai trẻ trong tôi lúc ấy lại sục sôi một bầu nhiệt huyết và lòng hăng hái. Ông chủ đài phát thanh nhận thấy điều này và quyết định tôi xứng đáng được chọn, rằng tôi có triển vọng. Và cho đến hôm nay, tôi vẫn tiếp tục theo đuổi cái nghề mà thuở ấy tôi chỉ bắt đầu với một niềm say mê, lòng hăng hái mà không hề có một tí kinh nghiệm nào.

Sự chuẩn bị. Trước khi đến nơi phỏng vấn, hãy vạch ra những điều cần nói về bạn. Luyện tập nhiều lần để trình bày sao cho ấn tượng và lưu loát. Đừng ngại tự đặt ra những câu hỏi khó, những chất vấn mà người ta có thể hỏi. Nếu bạn đã ba lần thay đổi việc làm, hãy chuẩn bị sẵn sàng để được hỏi “Tại sao vậy?”. Rồi những câu hỏi đại loại như là: Tại sao bạn lại chọn công ty này mà không phải là những công ty khác? Hay tại sao bạn lại thích làm nghề này?... Đặt ra càng nhiều tình huống càng tốt. Có một phương pháp cực kỳ hiệu quả: Bạn hãy nhờ một người nào đó đóng vai người phỏng vấn, còn bạn thì tập trả lời. Tóm lại, sự chuẩn bị kỹ lưỡng trước khi đi phỏng vấn chẳng bao giờ thừa cả.

Hãy hỏi! Tôi đặc biệt khuyến khích bạn nên hỏi những người phỏng vấn.

Vì sao như vậy? Đối với một người kém cỏi, nhút nhát thì một cuộc phỏng vấn có thể là một nỗi đáng sợ. Trái lại đối với một người có năng lực và đầy tự tin thì cuộc phỏng vấn ấy là một cơ hội hiếm có để tiếp xúc với ông chủ sau này, để biết nhiều hơn về công ty. Chẳng phải đi phỏng vấn, bạn cũng muốn biết về công ty ấy cũng như họ muốn biết về bạn đó sao? Vậy thì bạn ngần ngại gì không hỏi? Đặc biệt, những câu hỏi thông minh luôn được đánh giá rất cao. Chúng cho thấy bạn ở thế chủ động, bạn có trình độ cao, bạn am hiểu nhiều thứ, và nhất là chứng tỏ bạn đã có nghiên cứu ít nhiều về ngành nghề này.

Harvey Mackay, chủ tịch và quản lý chính của tập đoàn Mackay Envelope Corporation (Mineapolis), là vị khách mời đặc biệt trong các chương trình của tôi trên cả radio lẫn truyền hình. Ông là tác giả những cuốn sách thành công vang dội viết về cách thức để thăng tiến trong công việc. Đầu tiên là cuốn: “Swim with the Sharks Without Being Eaten Alive” (Bơi cùng đàn cá mập mà không bị nuốt chửng). Năm 1993, Harvey tiếp tục xuất bản cuốn sách bán chạy thứ ba, cuốn “Sharkproof”, với những chuyên mục rất thú vị: Nhận lấy công việc bạn muốn, Tìm kiếm công việc yêu thích, Thị trường ngành nghề ngày nay...

“Sharkproof” nhấn mạnh tầm quan trọng của những câu hỏi hay mà bạn đặt ra trong những cuộc phỏng vấn xin việc, đồng thời khuyên bạn nên hỏi như thế nào mới là ấn tượng. Ví dụ, bất cứ công ty nào cũng thích được hỏi về tầm quan trọng trong những chiến lược của họ. “Câu hỏi về những chiến lược mới, hay về một hình thức kinh doanh nào đó của công ty sẽ minh chứng hùng hồn rằng bạn thật sự quan tâm đến công ty này.”

Nếu đây là một công ty lớn và nổi tiếng thì hãy hỏi về những thành công của nó. “Những công ty thành công, cũng giống như những con người thành công, thường rất thích nói về những thành tích to lớn của mình. Một vài lời tâng bốc họ cũng đâu phải là quá đáng!”. Mặt khác nếu công ty đó đang từng bước phát triển, bạn có thể hỏi: “Công ty sẽ phát triển theo chiều hướng nào? Ban giám đốc sẽ thực hiện những chiến lược gì?”

Harvey cũng đồng ý về tầm quan trọng của sự lắng nghe. “Dĩ nhiên là bạn phải lắng nghe khi được hỏi. Nhưng thậm chí ngay sau khi đặt câu hỏi với những người phỏng vấn, bạn lại càng phải lắng nghe nhiều hơn nữa. Đừng nghĩ rằng việc nêu ra một câu hỏi thông minh là đủ, còn phải lắng nghe câu trả lời của họ và sau đó biểu lộ thái độ lại ngay.”

Khi bạn là người phỏng vấn.

Tất nhiên bạn cần phải có những tính cách: Cởi mở, nhiệt tình, sự quan tâm, và luôn trong tư thế sẵn sàng để hỏi.

Đừng chỉ chú trọng đến bằng cấp. Hãy quan tâm đến ứng viên đang đứng trước mặt.

Người đó có lòng nhiệt tình hay không? Có thật sự thích hợp với công việc này không? Nếu cảm thấy ứng viên quá e dè hay sợ sệt, hãy áp dụng những phương pháp khởi đầu câu chuyện mà tôi đã trình bày ở chương hai. Nếu thấy một điều gì đó khác lạ trong lý lịch - ứng viên từng sống ở Hồng Kông, hay từng làm việc trong đoàn xiếc chẳng hạn - hãy hỏi về điều đó. Tư thế chủ động này sẽ giúp bạn điều khiển cuộc phỏng vấn diễn ra hiệu quả và sôi nổi. Bạn có thể hiểu nhiều hơn về ứng viên, điều này rất cần thiết.

Nên nhớ sự cởi mở và lòng nhiệt tình giống như một con đường hai chiều. Bạn phải luôn chân thật về công việc và về chính bản thân với cương vị là một ông chủ. Và hãy nghĩ rằng nếu người ta không thấy được sự nhiệt tình của bạn và công ty bạn, thì liệu có ai hào hứng tới làm việc ở đó.

## TRÒ CHUYỆN VỚI ÔNG CHỦ

Bạn đã được nhận vào làm việc. Lúc này, bạn lại băn khoăn khi bắt đầu với những mối quan hệ mới và những cuộc trò chuyện mới? Có ai đó cho là nói chuyện với bất cứ ai, trong bất cứ hoàn cảnh nào thì cũng như nhau cả thôi. Nhưng tôi không nghĩ như vậy.

Nói chuyện với ông chủ không thể giống như cách nói với anh bạn ngang hàng hay với cấp dưới của bạn. Hoàn toàn khác nhau! Đó là phản ứng tự nhiên của con người. Đơn giản vì ông chủ của bạn dĩ nhiên không ngang hàng với bạn.

Khi nói chuyện với ông chủ, ta thường giữ thái độ trịnh trọng và cung kính. Cách nói chuyện sẽ khác không chỉ ở từ ngữ, mà còn ở thái độ, và cả thanh điệu nữa. Nhưng thật không nên chút nào nếu quá nhún nhường, quá hạ mình, hay cứ nịnh hót “sếp”. Bạn không cần phải nói chuyện cứ như là một cái máy đánh bóng (apple polisher) vậy. Rất nhiều ông chủ sẽ đánh giá thấp nếu bạn làm như thế.

Ở công việc nào cũng vậy, nói chuyện với ông chủ rất có ích. Không phải để “Tan sở làm một châu nhé!” như thường nói với anh bạn đồng nghiệp, mà để bạn tự đánh giá chính bản thân mình. Vai trò, sự đóng góp của bạn cho công ty, điểm mạnh và điểm yếu của bạn, nên cải thiện điều gì, và những ưu thế là gì... Qua những cuộc đối thoại với ông chủ, bạn sẽ hiểu hơn, đánh giá đúng hơn về chính mình.

Sau bao nhiêu năm đi làm, tôi đã tự nghiệm ra điều này: Nếu bạn làm việc hoàn hảo thì cứ yên tâm, không phải bận tâm nên nói chuyện với ông chủ như thế nào. Nhưng nếu làm hỏng việc gì thì khó khăn đây. Trong tình huống này, vẫn nên giữ một thái độ hoàn toàn cởi mở và bình tĩnh. Đừng bao giờ tỏ vẻ cuống quýt sợ sệt hay phẫn uất bực bội. Hãy nhỏ nhẹ trình bày lời giải thích, và đừng quên dùng hai chữ “giúp tôi”:

- “Tôi thấy rằng lẽ ra tôi đã có thể làm việc này tốt hơn. Ông có thể giúp tôi tìm ra chỗ nên tập trung vào hay không?”

Hoặc là: - “Có lẽ tôi đã không hiểu kỹ vấn đề lắm. Tôi xin chịu trách nhiệm. Ông hãy giúp tôi biết sai lầm cốt yếu của tôi là gì không?”

Nếu nói một cách khéo léo như thế, mọi việc rồi sẽ ổn cả. Trừ khi sai lầm quá khủng khiếp không thể tha thứ được, hoặc ông chủ của bạn là người quá cố chấp. Nếu vấn đề không phải ở bạn mà ở ông ấy, tôi nghĩ tốt nhất bạn nên đi tìm một công việc mới.

## NÓI CHUYỆN VỚI CẤP DƯỚI CỦA BẠN

Có một quy tắc hết sức đơn giản là: Hãy nói chuyện với những người dưới quyền theo

cái cách mà bạn muốn ông chủ nói chuyện với mình.

Nếu là người lãnh đạo, bạn phải quán xuyến mọi thứ và một trong những vấn đề quan trọng là phải tạo một mối quan hệ tốt với cấp dưới. Ở cơ quan, bạn thường nói chuyện với họ về những vấn đề gì? Có thể đánh giá họ làm việc như thế nào, hay là họ nên làm cái này, cái kia ra sao... Dĩ nhiên bất cứ người lãnh đạo nào cũng muốn cấp dưới của mình làm việc có hiệu quả. Nhưng phải luôn tự hỏi rằng bạn đã làm việc tốt hay chưa, và muốn biết điều này thì hãy luôn lắng nghe góp ý của mọi người. Hãy hoàn thiện chính bạn trước khi bắt cấp dưới của mình phải hoàn thiện!

Nói chuyện với cấp dưới thì giữ thái độ như thế nào? Có nhất thiết là lúc nào cũng phải nói như quát thì mới thể hiện được cái uy của người lãnh đạo? Chắc chắn là không. Chỉ cần một giọng nói dứt khoát, rõ ràng là đủ. Hãy chỉ dẫn rõ ràng và phải luôn chắc rằng họ có hiểu ra vấn đề hay không. Đừng tiết kiệm những lời khen khi họ làm việc tốt. Và nếu không vừa ý việc gì thì hãy nói ngay, chớ thiên vị bất kỳ ai, đó là một đức tính cần phải có nếu muốn tất cả mọi người đều nể trọng bạn. Tôi có quen một vị “sếp” cứ để dồn đống công việc rồi đến khi cấp bách mới quát quát cả lên, căng thẳng thần kinh và lại trút hết mọi sự bực bội lên đầu cấp dưới. Bạn có muốn giống như ông “sếp” đó? Ồ, chớ nên làm rạn vỡ mối quan hệ với những người cùng làm việc, nhất là trong những trường hợp họ không có lỗi.

Và đừng chơi game với nhân viên trong giờ làm việc! Dẫu cho có ý tốt là muốn thân thiện với họ đi chăng nữa... Hãy là một người cấp trên nghiêm túc, chính trực, nhất là phải có một trình độ chuyên môn cao hơn cấp dưới.

## NÓI NHƯ THẾ NÀO TRONG NHỮNG CUỘC ĐÀM PHÁN?

Chuyên gia đàm phán Herb Cohen.

Ngoài những tài lẻ khác, anh bạn Herb Cohen của tôi còn là một chuyên gia đàm phán. Một năm 365 ngày thì có 200 ngày Herb đi đàm phán cho các công ty lớn nhất nước Mỹ. Cuốn sách “You Can Negotiate Anything” (“Bạn Có Thể Đàm Phán Bất Cứ Việc Gì”) của Herb được tạp chí New York Times xếp vào Danh sách bán chạy nhất trong suốt chín tháng, và cuốn sách này cũng lọt vào “top” bán chạy nhất ở Australia trong ba năm! Có thể nói Herb biết tất cả những gì thuộc lĩnh vực đàm phán.

Ngay từ hồi còn ngồi trên ghế nhà trường, Herb đã chứng minh được tài đàm phán thiên phú của mình. Lúc đó chúng tôi đang học lớp chín ở trường trung học Bensonhusrt, sắp sửa tốt nghiệp đến nơi thì cả bọn lại gây ra một vụ việc kinh khủng đến mức tưởng chừng bị đuổi học. Vâng, có thể như thế lắm nếu như không có Herb...

Ba đứa chúng tôi – Herb Cohen, Brazie Abbate, và tôi – có một cậu bạn cùng lớp tên cúng cơm là Gilbert Mermelstein, nhưng chúng tôi quen gọi là Gilbert bằng cái tên thân mật là “Moppo” hơn. Cậu ấy có một cái đầu hung đỏ trong rất ngẫu. Một ngày nọ chúng tôi tình cờ phát hiện ra Moppo cùng gia đình đã cấp tốc chuyển nhà đến Arizona vì một lý do gì đó. Và thay vì chỉ thông báo cho mọi người biết điều này, chúng tôi lại bày ra một kế hoạch phá phách và nói với họ rằng gia đình Moppo đã ra đi còn Moppo thì... đã chết. Một kế hoạch ngốc nghếch nhưng không hề ác ý. Lúc đó chúng tôi suy nghĩ đơn giản là chỉ nghịch ngợm lừa phỉnh mọi người một chút mà thôi, nhân tiện quyền góp được một ít hoa quả và tiền, rồi thì đến quán Nathan quen thuộc để ăn xúc xích nóng.



Không may là trò đùa này lại thành công ngoài sức tưởng tượng. Sau khi tin đến tai thầy hiệu trưởng, tiến sĩ Irving Cohen, thầy đã gọi điện thoại đến nhà Moppo và dĩ nhiên số điện thoại này không liên lạc được. Ngay lập tức, nhà trường đã chân thành bày tỏ niềm tiếc thương vô hạn với Moppo bằng cách mua nhiều hoa quả. Chưa hết, thầy Cohen còn quyết định tổ chức ngay một “Lễ tưởng niệm học sinh Gilbert Mermelstein”. Khủng khiếp là, ba đưa chúng tôi được cử ra làm đại diện ban tang lễ bởi “cầm đầu” trong cuộc vận động quyên góp vì Moppo. Mọi việc diễn ra quá nhanh đến nỗi chúng tôi không có cơ hội để đính chính. Mà thật lòng chúng tôi cũng không đưa nào dám nói với mọi người rằng đây chỉ là một trò đùa.

Không ngờ Moppo lại quay về trường. Chắc do để quên một cái gì đó... Trời xui đất khiến thế nào mà nó lại chọn ngay ngày đó, lúc đó để về. Lúc mà thầy Cohen đang đọc bài diễn văn tưởng nhớ cậu học sinh Moppo quá cố. Tội nghiệp Moppo, nó lừng lững bước vào khán phòng, nhìn tấm băng rôn, rồi nghếch mặt ra không hiểu gì...

Herb là đứa nhìn thấy Moppo trước tiên. Anh chàng giậm chân thành thịch, cụp tay lên miệng làm loa rồi hét toáng lên: “Moppo! Moppo! Về nhà ngay! Cậu... đang chết!”. Rồi thì tất cả bọn học sinh lớn bé đều trông thấy Moppo, ngớ người trong ba giây, và ngay tức khắc hiểu ra đây chỉ là một trò đùa. Thế là chúng bò ra cười sặc sụa, cười đến chảy cả nước mắt. Nhưng thầy Cohen không cười. Và cái gì diễn ra tiếp theo thì chắc các bạn cũng đoán được.

Ba đưa chúng tôi được mời lên văn phòng ngay sau đó. Thầy hiệu trưởng Irvin Cohen giận đến mức mặt mày đỏ tía cả lên: “Tôi chính thức tuyên bố: cả ba cậu đều bị đuổi học. Các cậu sẽ không được tốt nghiệp trong năm nay. Năm tới cũng không. Năm kế nữa cũng không nốt... Rõ chưa? Các cậu đã làm một chuyện tồi tệ nhất mà tôi từng thấy ở cái trường này.”

Trong lúc Brazzie và tôi mừng tưởng ra một tương lai tối mịt ở trong tù thì Herb lại hết sức bình tĩnh. Nó nói với thầy hiệu trưởng: “Khoan đã thưa thầy. Thầy đang sai lầm đấy ạ”.

“Cái gì? Cậu vừa nói cái gì?”

“Thầy làm thế tức là “tiêu” chúng em rồi. Nhưng đồng thời có nghĩa là nghề nghiệp và danh tiếng của thầy cũng ảnh hưởng theo đấy ạ!”

Thầy Cohen trợn mắt: “Nghĩa là sao?”

Herb tiếp tục: “Nếu thầy đuổi học chúng em dĩ nhiên sẽ có một phiên tòa. Ở đó, người ta sẽ hỏi rằng tại sao thầy lại tin lời của những đứa nhóc mười ba tuổi về một việc hệ trọng như thế. Tại sao thầy không kiểm tra lại sự việc?”

Thầy Cohen giơ tay với ấy cốc nước: “Chúng tôi có kiểm tra”.

Herb nhấn giọng: “Nhưng thầy chỉ kiểm tra với một cuộc điện thoại. Sao thầy không làm nhiều hơn thế, thưa thầy? Với một cuộc điện thoại không liên lạc được thầy đã ra chỉ thị cho cả trường làm lễ tưởng niệm Gilbert. Nếu cẩn thận hơn thì mọi việc đã chặn đứng ngay từ đầu. Nhất là, mọi người sẽ nghĩ gì khi một tiến sĩ học cao hiểu rộng ở một trường trung học lại sơ ý như thế?”

Sau đó, Herb ghi thêm đòn quyết định: “Thưa thầy, chúng em bị đuổi học, nhưng thầy

sẽ chịu ảnh hưởng đấy ạ!”. Ngừng lại một vài giây, Herb cúi đầu mềm mỏng: “Chúng em biết chúng em có lỗi, xin thầy tha thứ cho chúng em. Chúng ta quên toàn bộ câu chuyện này đi và chúng em không bao giờ tái phạm nữa, được không thưa thầy?”

Cuộc đàm phán của Herb thành công! Thật không thể ngờ một cậu học trò mười ba tuổi lại có thể lập luận đến thế! Thầy Cohen vừa lau mồ hôi trán vừa gật đầu đồng ý quên đi mọi việc. Dĩ nhiên thầy cũng để chúng tôi được tốt nghiệp ngay trong năm đó.

Sau sự kiện này Herb đã quyết định chọn nghề nghiệp là một chuyên gia đàm phán. Và cậu ấy đã vô cùng thành công. Herb dẫn thân vào hàng trăm cuộc thương lượng đàm phán nóng bỏng, mà thân chủ là những tập đoàn mang tầm cỡ quốc gia lẫn quốc tế. Trong cuốn sách: “You Can Negotiate Anything”, Herb nhấn mạnh rằng muốn đàm phán thành công thì bao giờ cũng phải có một niềm tin mạnh mẽ, không bao giờ để cho đối phương thấy sự nao núng. Phải lập luận một cách cương quyết và sắc bén. Điều bộ và cử chỉ thì dứt khoát và ấn tượng. Hãy nhớ rằng bạn hoàn toàn có thể chuyển bại thành thắng nếu có tài đàm phán.

## PHƯƠNG PHÁP CỦA BOB WOOLF

Bất cứ khi nào phải đàm phán việc gì, hãy nhớ đến phong thái cứng cỏi của Herb Cohen, và chắc chắn bạn sẽ thành công hơn nữa nếu tập nói theo ngôn ngữ của Bob Woolf. Tuy hoạt động chủ yếu trong ngành giải trí và truyền thông, nhưng Bob cũng có tài đàm phán hết sức thuyết phục. Mọi người đều thích thú khi nói chuyện với Bob, và ngay cả những đối thủ của Bob cũng rất tôn trọng ông. Bởi vì sao? Vì Bob bao giờ cũng nói chuyện một cách hết sức chân thật, tinh tế và hài hước. Tôi luôn cảm thấy hạnh diện khi khoe với mọi người rằng: “Cộng sự của tôi là Bob Woolf”.

Bob không bao giờ nói với một thái độ đe dọa hay thù ghét ai cả. Trước khi bước vào cuộc đàm phán, Bob thừa nhận rằng đối thủ của mình rất đáng gờm nhưng không phải là thù địch. Và vì thế Bob nói chuyện với họ rất thoải mái, không chút căng thẳng nào. Đặc biệt, Bob rất ghét cái cách đi đến thỏa thuận bằng những lời đe dọa, chẳng hạn như là: “Nếu các ông không chấp nhận những điều chúng tôi muốn, chúng tôi sẽ cho các ông biết tay!”. Nói như thế thì chẳng khác nào nện búa tạ vào bàn tròn đàm phán, như muốn triệt hạ đối phương vậy.

Cả Bob Woolf lẫn Herb Cohen đều có một nguyên tắc chung: Phải tạo nên những chiến thắng thật sự. Họ không tin vào những thắng lợi bấp bênh nông cạn trước mắt, chúng không có giá trị thật sự và chẳng chứng minh được gì ngoài sự háo thắng mà thôi.

Đó cũng là lời khuyên cuối cùng tôi dành cho bạn. Bạn thấy đấy, chúng ta hoàn toàn có thể chiến thắng trong những cuộc đàm phán, chỉ cần có chút tài tranh luận và biết học hỏi những người như Herb Cohen, như Bob Woolf... Nếu làm được như những gì họ làm, nói được như những gì họ nói, chắc chắn một ngày nào đó bạn cũng thành công như họ.

## HỘI HỌP

Mọi người dường như ai cũng có lần phàn nàn về hội họp. Tôi từng tham dự nhiều buổi họp và rút ra kết luận như thế này: Buổi họp nào có kế hoạch rõ ràng, được chuẩn bị chu đáo thì rất lý thú, hiệu quả. Trái lại những buổi họp nhàm chán và vì sao nhàm chán thì tất cả chúng ta ai cũng biết. Quả thật ngồi tham dự mà cứ như đang bị tra tấn vậy.

## KHI BẠN ĐƯỢC MỜI ĐẾN MỘT BUỔI HỌP

Cách tốt nhất để không lãng phí thời gian? Đừng đi. Nếu sự hiện diện không thật sự cần thiết, hãy nói lời từ chối khéo và hẹn đến một dịp khác cần thiết hơn.

Nhưng nếu đã ngồi yên vị ở đó rồi thì hãy nhớ lời khuyên này của tôi: Càng ít lời càng tốt. Nhất là khi bạn chẳng có liên quan gì đến một đề tài nào đó đang được bàn tán. Chớ nên nhảy ngang xương vào cuộc đối thoại của người khác chỉ vì muốn gây sự chú ý. Một số người nghĩ là càng đóng góp vào nhiều câu chuyện thì tên tuổi của họ càng nổi đình nổi đám, mặc dù chả ai muốn nghe họ nói. Không khéo thì dễ bị nổi tiếng là người ngồi lê đôi mách. Bạn sẽ “ghi điểm” hơn nhiều nếu chỉ nói khi nào cần thiết, nếu những lời nói của bạn bao giờ cũng tinh tế và sâu sắc.

Tôi đã được nghe kể một câu chuyện thú vị ở Washington về tổng thống Calvin Coolidge. Khi đem đến cho tổng thống tờ ngân phiếu tiền lương đầu tiên, người nhân viên của bộ tài chính không về ngay mà cứ nấn ná ở đó. Ông này cốt ý muốn xem tổng thống sẽ phản ứng như thế nào trước một số tiền lớn như vậy, số tiền mà có lẽ con người tài giỏi đến từ ngôi làng Vermont nhỏ bé kia chưa từng trông thấy bao giờ.

Khi tổng thống Coolidge thắc mắc về sự chờ đợi này, người nhân viên ấy nói rằng ông ta chỉ tò mò xem tổng thống có điều gì muốn nói về tấm ngân phiếu này hay không.

Coolidge nhìn tấm ngân phiếu, rồi ngược nhìn người nhân viên và nói: “Please return” (Xin vui lòng ra về).

Tổng thống Coolidge nổi tiếng là một: “Silent Cal” (Ngài Cal trầm lặng). Đến nổi trong một bữa tiệc trà ở Nhà Trắng, một quý bà đã nói với ông rằng: “Thưa tổng thống, tôi vừa mới đánh cuộc với những người khác rằng tôi có thể làm ông nói nhiều hơn hai từ cơ đấy”.

Tổng thống Coolidge nói: “You lose” (Quý bà đã thua)

Có thể quý bà ấy đã thua trong cuộc đánh cược, nhưng có một điều chắc chắn là: Bất cứ lúc nào tổng thống Coolidge mở miệng nói ra một điều gì đó là ngay lập tức tập trung sự chú ý của tất cả mọi người!

Đừng chê bai, hạ thấp người khác. Nếu đã từng tham dự nhiều cuộc hội họp, có thể thỉnh thoảng bạn lại nghe những lời phát biểu linh tinh, không cần thiết và không có ý nghĩa gì cả. Có thể bạn thấy chán ngấy và bức bối, nhưng hãy kiềm chế sự bức bối đó lại, và chớ có nói với ai trong cuộc họp là: “Tôi chưa từng nghe ai phát biểu mà ngốc nghếch đến như vậy!”. Đó là cách mau lẹ nhất để kiếm một kẻ thù lâu dài nhất, nó chẳng ích lợi gì.

Nhảy bèn đặt ra những câu hỏi thú vị. Hãy bắt chước phong cách của tổng thống Coolidge: lời ít ý nhiều. Khi một đề tài được khuyến khích cho tất cả mọi người cùng thảo luận thì đã đến lúc cần thiết để bạn nói. Và cuộc họp sẽ trở nên thú vị hơn nếu bạn luôn sẵn sàng đặt ra những câu hỏi tạo sự tranh luận sôi nổi cho mọi người.

Phải hết sức tập trung khi phát biểu, tránh tối đa việc nói lạc đề. Nếu được mời phát biểu, trước khi nói phải biết chắc rằng bạn có những điều gì cụ thể để nói hay không. Tốt nhất nên vạch ra sơ lược những ý chính trong đầu. Điều này rất quan trọng. Nếu nói mà không biết rằng mình đang nói cái gì, không biết rằng mình sẽ lèo lái vấn đề này đi đến đâu thì nguy hiểm vô cùng! Tôi đoán chắc bài diễn văn đó sẽ toàn những tiếng ậm ừ, ấp a ắp ứng, và rất dễ bị lạc đề. Những đồng nghiệp sẽ nghĩ gì? Họ không thể đánh giá cao bạn

được.

Và cuối cùng, đi dự họp thì nhớ mang theo sự hài hước của bạn. Những bộ óc khô cứng sẽ đem đến những tiếng cười. Những tiếng cười sẽ phá tan bầu không khí ngột ngạt căng thẳng ở những cuộc họp. Nếu nói chuyện hài hước, có nghĩa là bạn đang giúp tất cả mọi người đều cảm thấy thoải mái. Và hơn nữa, ai cũng sẽ thích nghe bạn nói.

## KHI ĐIỀU KHIỂN MỘT CUỘC HỌP

Trong ngành công nghiệp địa ốc, người ta thường nói ba từ quan trọng nhất là: “Vị trí, vị trí và vị trí”. Còn ba từ quan trọng nhất trong việc điều khiển một cuộc họp là gì? “Chuẩn bị, chuẩn bị và chuẩn bị”. Vì thế phải chuẩn bị trước một chương trình càng cụ thể càng tốt. Hay ít nhất cũng phải có một tờ giấy trong tay ghi mục đích và những nét chính của cuộc họp. Việc này chắc chắn không bao giờ thừa.

Sau khi đã chuẩn bị kỹ rồi thì bạn hãy xem tiếp những lời gợi ý dưới đây, chúng rất hữu ích đấy:

Luôn khai mạc đúng giờ. Thoạt nghe có vẻ bình thường, nhưng hãy thử nghĩ xem chúng ta đã từng tham dự bao nhiêu cuộc họp khai mạc trễ? Cho dù chỉ chậm hơn so với thời gian dự kiến năm phút hay mười phút thì vẫn cứ là trễ. Hãy cố gắng khắc phục mọi khó khăn và loại bỏ bất cứ lý do gì để bắt đầu tiến hành cuộc họp đúng giờ. Điều này quan trọng bởi nó hứa hẹn cuộc họp sẽ diễn ra nghiêm túc, hiệu quả.

Luôn nắm rõ và khẳng định lại vấn đề. Bạn đã đề xuất và khuyến khích mọi người cùng bàn bạc một vấn đề nào đó. Sau cùng, khi vấn đề đã được sáng tỏ thì nhiệm vụ của bạn là khẳng định lại với hai câu hỏi: - Cần tiến hành những việc gì? – Ai sẽ thực hiện chúng? Nếu ngay cả chính bạn – người điều khiển cuộc họp – lại không thể chốt lại vấn đề thì cuộc họp không biết sẽ đi đến đâu.

Phải kiên quyết và dứt khoát. Đừng để một ai đó làm mất thời gian của tất cả mọi người. Không cần phải nạt nộ hay quở trách họ, hãy để cái đồng hồ làm việc đó thay bạn. Chỉ cần nói là: Peter này, xin lỗi cậu nhé, chúng ta phải chuyển sang đề tài kế tiếp thôi vì thời gian sắp hết rồi”. Không có lý do gì phải ngại ngùng hay sợ rằng làm thế có kém tế nhị lắm không. Bạn yên tâm! Nếu điều khiển một cuộc họp ngắn gọn nhưng có đầy đủ những quyết định cần thiết thì bạn đã tạo được sự tín nhiệm của tập thể rồi. Trái lại, một chủ tọa mà nói dông dài, hoặc để cho ai đó nói dông dài thì sẽ thất bại ngay.

Bạn có sợ thất bại khi điều khiển một cuộc họp? Shakespeare từng viết: “Brutus thân yêu, cuộc họp của chúng ta dở không phải lỗi tại nó. Lỗi là ở chính chúng ta.”

## SỰ TRỢ GIÚP CỦA NHỮNG HÌNH ẢNH MINH HỌA

Trong thời đại tai nghe mắt thấy như ngày nay, một bài nói sẽ được phát huy tác dụng gấp nhiều lần nếu sử dụng những hình ảnh minh họa kèm theo như là băng rôn, biểu ngữ, đồ thị...

Trong chiến dịch tranh cử tổng thống năm 1992 của mình, Ross Perot đã chứng minh được tầm quan trọng của việc sử dụng những tấm băng rôn, biểu ngữ. Ở nhiều lĩnh vực khác, người ta cũng hay dùng hình thức này để hỗ trợ song song với việc nói. Những tấm băng rôn đầy màu sắc và hình ảnh, các tấm áp phích sinh động và dễ đọc có vẻ như mang sức cuốn hút và truyền đạt ấn tượng hơn những bài nói dông dài. Các thầy cô giáo rất quen

thuộc với điều này. Thế nên trong suốt bậc trung học, chúng ta thường được xem các tranh ảnh minh họa trong những bài giảng. Đôi khi chỉ cần nhìn vào bức tranh minh họa là ta đã hiểu ngay những vấn đề phức tạp, rắc rối.

Bạn có hay sử dụng tranh ảnh minh họa cho bài nói của mình không? Nếu biết sử dụng đúng lúc thì chúng sẽ rất có ích.

Có điều nên lưu ý: trước khi sử dụng thì phải tập để quen dần với chúng. Hãy tưởng tượng người ta sẽ cảm thấy như thế nào nếu bỗng nhiên bạn ngừng nói vì lúng túng với những bức vẽ minh họa? Khi bạn thao thao bất tuyệt với một tấm bản đồ treo ngược thì hậu quả còn tệ hại hơn!

### “STENGELESE”: NGHỆ THUẬT NÓI MƠ HỒ

Những tranh ảnh minh họa rất tuyệt vời để làm sáng thêm ý tưởng của bạn. Nhưng có thể một lúc nào đó, ta lại rơi vào một tình huống mà tốt nhất nên... nói một cách mơ hồ. Các nhà chính trị thường có thói quen này, nhất là những lúc bắt đầu. Họ trả lời các câu hỏi một cách hết sức mơ hồ, dường như chẳng đề cập đến một ý tưởng nào cụ thể. Có thể vì họ không muốn vội vàng bị trói buộc với một điều gì đó.

Ông bầu của đội bóng chày New York Yankee, Casey Stengel, vốn nổi tiếng là một người có nghệ thuật nói mơ hồ. Stengel có thể nhấn chìm mọi câu hỏi, thậm chí còn làm người đặt câu hỏi trở nên hoang mang và bối rối. Cách nói hết sức tự nhiên với những từ ngữ, những tiếng lóng khó hiểu nhưng lại có chiến lược và mục đích hẳn hoi. Và tên tuổi ông cũng nổi tiếng như nghệ thuật “Stengelese” của chính ông vậy.

Ngày 9/7/1958, những lời nói của Casey Stengel trước một phân ban của viện nghị sĩ Mỹ được đánh giá như là một đỉnh cao của nghệ thuật nói. Lúc bấy giờ, thượng nghị sĩ Estes Kefauver là chủ tọa của cuộc hội thảo bàn về chính sách độc quyền và chống độc quyền. Ngoài ra, ông đang chỉ đạo những phiên tòa về một dự luật chống độc quyền, đã được tòa án tối cao thừa nhận vào thập niên 1920. Casey Stengel được mời tới cuộc hội thảo để cho biết quan điểm của mình. Cuộc hội thảo này cũng tập trung nhiều cầu thủ, nhiều chủ tịch của các câu lạc bộ bóng chày lớn khác.

Nghị sĩ Kefauver đã hỏi Stengel có ủng hộ dự luật “Quyền miễn tuân theo luật chống độc quyền dành cho liên đoàn bóng chày” hay không. Stengel đã trả lời:

“À, tôi nghĩ rằng ngành bóng chày đã có nhiều tiến triển trong khía cạnh trợ giúp các cầu thủ... Hiện nay tôi chưa phải đến tuổi về vườn để lãnh lương hưu. Có mặt tại đây là những cầu thủ trẻ, những người tài giỏi đại diện cho các câu lạc bộ, đại diện cho toàn thể các cầu thủ bóng chày. Và tôi không phải là một người nhận lương hưu của công quỹ, các ông thấy không? Lạy Chúa! Lẽ ra người ta nên công bố điều này. Nhưng dẫu sao tôi cũng muốn nói rằng đây là một điều tốt đẹp cho các cầu thủ bóng chày. Có một điều tôi rất muốn nói là các cầu thủ của chúng ta cần có một quỹ lương hưu ưu đãi hơn nữa. Và nhiệm vụ của các đài phát thanh và truyền hình là tổ chức những chiến dịch thu góp tiền của. Bạn sẽ làm gì? Đứng nhìn vì không có đủ tiền hay là tích cực ủng hộ đây?”

Trong cái không khí hoàn toàn hỗn độn sau bài phát biểu của Stengel, nghị sĩ Kefauver nói lớn: “Ông Stengel, tôi không chắc là tôi đặt câu hỏi có rõ ràng hay không”

Stengel trả lời tinh rui: “Ồ, có đấy thưa ngài. Câu hỏi rất rõ ràng. Nhưng tôi không chắc là tôi có trả lời câu hỏi của ngài một cách hoàn hảo hay không”

Nghị sĩ Kefauver như đang bị treo lơ lửng: “Tôi đang hỏi ông rằng, tại sao ngành bóng chày muốn dự luật này được thông qua?”

Stengel lại tiếp tục chiến lược của mình:

“Tôi sẽ nói rằng tôi không biết. Nhưng tôi biết lý do mà họ muốn dự luật này được thông qua là: Đưa bóng chày trở thành môn thể thao có lợi nhuận cao nhất, và từ khía cạnh bóng chày, tôi không nói về những môn thể thao khác. Tôi có mặt ở đây không phải để tranh cãi về những môn thể thao khác. Tôi hoạt động trong ngành công nghiệp bóng chày. Nó đã hoạt động trong sạch hơn bất cứ ngành công nghiệp nào khác từ một trăm năm nay, cho đến giờ phút này. Tôi sẽ không nói về truyền hình và tôi cũng sẽ không nói về thu nhập của các ngành thể thao này nọ. Các ông nên thoát ra khỏi những suy nghĩ đó. Tôi quả thật không biết nhiều về nó. Tôi chỉ biết rằng các cầu thủ bóng chày của chúng ta chắc chắn đã có tiến bộ rất nhiều”.

Nghị sĩ Kefauver có vẻ như thất vọng hoàn toàn về câu trả lời của Stengel, ông ngó tới ngó lui tìm một người nào khác để được nghe một câu trả lời ửng ý hơn. Sau cùng ngài nghị sĩ quyết định hỏi ý kiến Mickey Mantle, ngôi sao bóng chày hiện đang ngồi kế Stengel: “Thế còn anh, anh Mickey? Anh có nghĩ rằng luật chống độc quyền có thể áp dụng cho môn bóng chày được hay không?”

Mickey nhào người lại gần cái micro trên bàn và nói: “Ý kiến của tôi cũng giống như ý kiến của ông Stengel thưa ngài nghị sĩ”.