

## CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ

**Thói quen** là một chuỗi phản xạ có điều kiện do rèn luyện mà có. Phản xạ có điều kiện là những hành vi ( nếp sống, phương pháp làm việc) được lặp đi lại nhiều lần trong cuộc sống và rèn luyện (học tập, làm việc), đó là những hành vi định hình trong cuộc sống và được coi là bản chất thứ hai của con người nhưng nó không sẵn có mà là kết quả của việc sinh hoạt, học tập, rèn luyện, tu dưỡng của mỗi cá nhân trong cuộc sống hằng ngày, tuy vậy thói quen cũng có thể bắt nguồn từ một nguyên nhân đôi khi rất tình cờ hay do bị lôi kéo từ một cá thể khác.

Dựa vào lợi ích hoặc tác hại do thói quen mang lại, có thể chia thói quen thành hai loại: thói quen xấu và thói quen tốt. Mỗi người đều có lối sống, thói quen và sở thích riêng rất khác nhau và việc thay đổi những thói quen của một con người rất khó khăn. Qua thói quen, người ta có thể đoán biết được cá tính của con người cũng như có thể biết được tâm trạng của một người đang lo lắng như thói quen hút thuốc, cắn móng tay, giật, kéo tóc, rung đùi, vỗ bàn chân, ăn quá nhiều hoặc ăn quá ít (biếng ăn), mất ngủ hoặc ngủ quá nhiều.

Một số thói quen được cho là tốt như thói quen lao động, công tác có khoa học như coi trọng và quý trọng thời gian, tiến trình biểu đã xác định, thực hiện nghiêm túc giờ nào việc ấy, làm đúng kế hoạch và có cân nhắc, tính toán công sức hợp lý, thói quen làm việc chăm chỉ thói quen đọc nhiều tài liệu và sách báo. Thói quen giao tiếp ứng xử có văn hóa thể hiện qua việc lời nói điềm đạm, đúng mực, đúng thời điểm, hợp tình, hợp cảnh, lịch sự, tế nhị và dùng đại từ nhân xưng theo đúng các mối quan hệ xã hội. Thói quen ăn mặc lịch sự, đầu tóc gọn gàng, quần áo sạch sẽ, hợp với tuổi tác, công việc, môi trường và hoàn cảnh giao tiếp. Thói quen rèn luyện sức khỏe thông qua việc tích cực, hằng say luyện tập thể dục thể thao, chăm lo giữ gìn vệ sinh thân thể...

Một số thói quen được cho là xấu như luộm thuộm, lôi thôi, lếch thếch thiếu gọn gàng, sạch sẽ, làm đâu bỏ đấy, cầu thả.... thói quen manh mún trong lao động, làm việc thiếu tính chủ động, không có kế hoạch cụ thể, không biết làm việc gì trước, việc gì sau, thích gì làm nấy. Thói quen bừa bãi trong giao tiếp, ứng xử, nói năng thiếu suy nghĩ chín chắn, nói không đúng lúc, đúng chỗ, không phù hợp với đối tượng, không tuân theo ngôi

thứ và tôn trọng người khác. Ngoài ra có một số thói quen không tốt như thói quen trì hoãn, lè mề, chờ đến gần hạn cuối mới bắt tay vào công việc, thói quen chậm trễ, lợi dụng sự thoải mái đi trễ, về sớm, áo quần tuềnh toàng.... Thói quen không hòa nhập, thói quen công kích, chỉ trích, đả kích, thói quen kết bè kết đảng, vây cánh bè phái, thói quen viết email, tin nhắn cầu thả, gửi e-mail, tin nhắn khi tức giận, không kiểm soát phát ngôn trên mạng xã hội, thói quen đổ thừa, chê trách, oán trách khi gặp khó khăn, than thân trách phận.

Trên thực tế, ranh giới lớn nhất giữa thành công và thất bại xuất phát từ những thói quen khác nhau. Thói quen tốt là chìa khoá mở cánh cửa thành công. Thói quen xấu, tức là một cánh cửa đi đến thất bại đã mở sẵn.

Thành công nảy mầm từ những thói quen tốt – Bạn đã xây dựng được những thói quen gì trên con đường tự tạo thành công cho chính mình? Nhà triết Aristotle đã khẳng định rằng: “Mỗi người thể hiện mình qua những việc thường làm. Thế nên, sự xuất sắc của một con người không phải là ở hành động, mà là *thói quen*”. Thói quen quan trọng như thế nào ? Thói quen tốt giúp bạn thành công, hạnh phúc. Thói quen xấu cản trở, phá hỏng sự phát triển của bạn.

Ngạn ngữ có câu:

*Gieo suy nghĩ, gặt hành động;*

*Gieo hành động, gặt thói quen;*

*Gieo thói quen, gặt tính cách;*

*Gieo tính cách, gặt số phận..*

Điều đó có nghĩa là số phận mỗi người không hề là chuyện đã an bài mà phụ thuộc vào chính *suy nghĩ, hành động* qua mỗi ngày..." *Số phận của tôi ngày hôm nay chính là sự lựa chọn của tôi ngày hôm qua ! Hạnh phúc hay bất hạnh đều xuất phát từ sự lựa chọn của chúng ta !*

Trong cuộc sống có ba giá trị trung tâm. Đó là *giá trị kinh nghiệm* – giá trị đến từ bên ngoài, *giá trị sáng tạo*- giá trị do chúng ta tạo ra, và *giá trị thái độ*.

Nói cách khác, điều quan trọng nhất là cách chúng ta có *quyền lựa chọn phản ứng* như thế nào đối với những gì chúng ta trải nghiệm, chính là thái độ.

Thói quen là những việc bạn làm thường xuyên, lặp đi lặp lại, nhưng hầu hết đều khó nhận chúng. Có những thói quen tốt như tập thể dục đều đặn, lên kế hoạch trước khi hành động, nhận thức về cuộc sống (quan điểm sống của bạn hoặc nguyên tắc sống), biết lắng nghe để thấu hiểu, ham học hỏi, tôn trọng người khác... Có những thói quen xấu như thụ động, lười suy nghĩ, nước đến chân mới nhảy, thích nói trước rồi mới nghe, sống mòn, không hợp tác mọi người... Một thói quen khác vô thường vô phạt như tắm đêm, ăn tối trễ. Tùy thói quen nào mà nó có thể giúp bạn nên người hoặc hủy bạn. Có thể nói, thói quen là khuôn mẫu nhất quán, đôi khi vô thức, thể hiện tính cách chúng ta thường xuyên và quyết định tính hiệu quả hay không hiệu quả trong mọi hoạt động, tạo nên sức mạnh bên trong mỗi con người chúng ta. Một nhà sư phạm vĩ đại từng nói: “ *Thói quen cũng giống như dây thừng. Hàng ngày chúng bện từng sợi nhỏ và bện càng nhiều thì sợi dây thừng càng khó đứt*”.

Không đồng ý về cuối của câu này. Nó cũng có thể bị đứt, cũng như thói quen là thứ cũng có thể học và cũng có thể từ bỏ, *đòi hỏi phải có một quá trình và một quyết tâm cao. Chính bạn là người quyết định tương lai của mình chứ không phải người khác. Có lẽ bạn thắc mắc :”Nếu tôi không quyết thì ai quyết”*.

## 7 Bước hình thành thói quen mới

Cuộc sống luôn thay đổi, chỉ có chúng ta là rất ngại phải đổi thay, phải làm mới con người của mình. Thay đổi nhận thức đã là một bước rất khó, nhưng còn khó hơn nữa là mặc dù có những việc chúng ta nhận thức rất rõ ràng là không tốt cho bản thân nhưng chẳng chịu cải thiện bất cứ hành vi nào. Lười thì vẫn hoàn lười, trì hoãn thì vẫn tiếp tục trì hoãn...

Ai cũng biết rõ những tật xấu của mình làm đời mình tệ đi như thế nào nhưng rồi tặc lưỡi cho qua. Tỉnh thoảng cũng năm lần bảy lượt hạ quyết tâm, nhưng đâu rồi cũng lại vào đấy. Thói quen có sức mạnh khủng khiếp – quyết định *số phận* của một con người là vậy.

Ngày nay, khoa học đã lý giải rất rõ vấn đề này, khi chúng ta làm việc gì đó theo thói quen, cơ thể sẽ tiết ra những hóa chất tạo thoải mái cho trí não, xoa dịu các cảm xúc, mang lại cảm giác an toàn. Đó chính là phần thưởng rất lớn để chúng ta tiếp tục làm và sống theo thói quen cũ. Theo bạn vì sao người ta mãi không thay đổi? Vì thiếu *quyết tâm*, thiếu *động lực* hay thiếu *cảm hứng*? Mà thực ra 3 cái đó cũng na ná nhau thôi mà,

hãy cùng kiểm tra xem có phải không nhé! Có lần nào đó mà bạn tràn trề động lực cảm hứng, bạn quyết tâm thay đổi lắm... và vài hôm sau, mọi thứ lại đầu vào đó? Chắc chắn có, thậm chí nhiều là chẳng khác. Động lực được xem như niềm hy vọng hay một sức mạnh khác giúp khởi đầu một hành động với nỗ lực tạo ra một kết quả cụ thể nào đó.

Tạo động lực cho bản thân và thúc giục người khác hành động. Khi đã hiểu rõ những nguyên tắc có thể tạo động lực cho mình, bạn sẽ hiểu rõ những nguyên tắc có thể tạo động lực cho người khác. Ngược lại, một khi hiểu rõ những nguyên tắc có thể tạo động lực cho người khác, bạn cũng sẽ hiểu rõ những nguyên tắc có thể tạo động lực cho chính bản thân mình.

Vì vậy, để thay đổi tận gốc một thói quen chưa tốt nào đó bạn phải tìm động cơ thật mạnh, phần thưởng thật lớn, hoặc nỗi sợ hãi thật khủng khiếp... đủ để bạn vượt qua được những bứt rứt, bực bội, đau đớn, khó chịu khi phải thực hiện những hành động tạo thói quen mới. Trong những lần đầu tiên bạn vượt qua được sự trì kéo của những nếp cũ, bạn sẽ có đủ sức mạnh và niềm vui để tiếp tục duy trì hành động bởi chiến thắng bản thân cũng mang lại rất nhiều hưng phấn. Dần dần, sự khó chịu sẽ biến mất, nhường chỗ cho thoải mái vì thói quen mới đã bắt rễ trong bạn. Nếu bạn muốn thay đổi một thói quen, bạn phải lên kế hoạch và ghi lại ngay lập tức.

7 bước sau sẽ bạn rèn luyện thành công một thói quen mới:

- Xác định rõ mục tiêu cần đạt cho thói quen mới;
- Nêu ra những lý do rất mạnh khiến bạn nhất định thay đổi;
- Hình dung ra hậu quả như thế nào nếu không thay đổi?;
- Vạch rõ những hành động cụ thể giúp hình thành thói quen mới;
- Ghi ra những người có thể hỗ trợ và nhắc nhở bạn;
- Xác định thời gian bắt đầu, viết kế hoạch hành động rõ ràng và ghi lại ngay lập tức.
- Bắt tay hành động ngay, không trì hoãn.

*(Nguồn: Diễn giả Quách Tuấn Khanh - Bài viết từ dịch vụ ePower mail)*

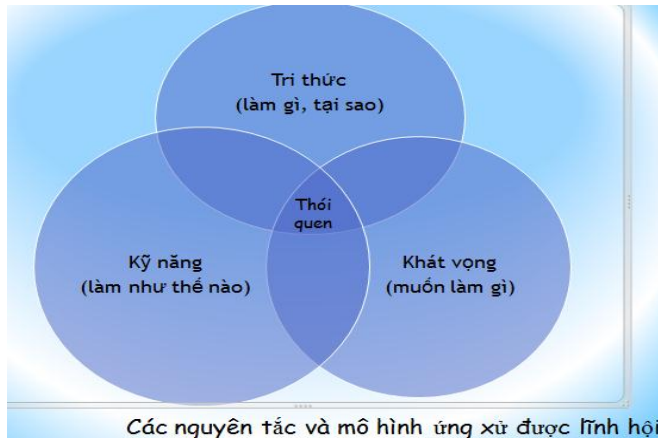
*7 bước rèn luyện để có một thói quen mới*

Thời gian để hình thành 1 thói quen mới	
03-07 tuổi =	10-21 ngày
08-14 tuổi =	21-30 ngày
14-21 tuổi =	02-03 tháng
22-28 tuổi =	03-05 tháng
29-35 tuổi =	06-09 tháng
36-45 tuổi =	09-12 tháng
45 tuổi trở lên =	12-03 năm (hoặc không thể)

Một chút ý chí hay một vài thay đổi trong cuộc sống chưa đủ để xóa bỏ thói quen đã ăn sâu bản thân như: thiếu quyết tâm, thiếu kiên nhẫn, tính kiêu ngạo và ích kỷ. Mọi sự cản cánh cần một nỗ lực phi thường.

Trong phạm vi chương này, chúng ta xem thói quen là giao điểm của *tri thức, kỹ năng và khát vọng*. Trong đó, Thói quen là giao điểm của tri thức, kỹ năng và khát vọng. Trong đó, tri thức là mô hình lý thuyết, tức làm gì và tại sao; kỹ năng là làm như thế nào; còn khát vọng là động cơ là ý muốn hành động. Muốn tạo một thói quen trong cuộc sống, chúng ta cần 3 yếu tố này.

Quan hệ của chúng ta với các đồng nghiệp, vợ/chồng, con cái không mấy tốt đẹp có thể là chúng ta có thói quen áp đặt ý kiến mình mà không bao giờ thực sự lắng nghe. Nhưng dù biết cần phải lắng nghe người khác đi nữa, có kỹ năng lắng nghe đi nữa cũng cần có mong muốn giao tiếp thực sự, nếu không cũng không rèn luyện được thói quen này. Vì vậy, để xây dựng được một thói quen cần phải có 3 yếu tố: tri thức-kỹ năng-khát vọng



Sự thay đổi của hiện tượng /bản chất là một quá trình đi lên. Bản chất làm thay đổi hiện tượng, và ngược lại, hiện tượng cũng có thể làm thay đổi bản chất. Chúng ta, có thể phá bỏ được mô thức cũ – vốn là chỗ dựa giả tạo trong nhiều năm qua – để đạt được các bước tiến mới của bản thân và trong mối quan hệ với người khác.

Nhận thức là cách thức mỗi người nhìn nhận thế giới một sự việc hay quan điểm, thậm chí là niềm tin của bạn. Như bạn cũng biết, nhận thức của chúng ta thường tạo ra giới hạn. Chẳng hạn, Nhà thiên văn học lừng danh Ai Cập thế kỷ thứ 2 đã khẳng định rằng:” Trái đất là trung tâm của vũ trụ.” hoặc Nhà phát minh ra đèn ống ba cực và Radio, 25/2/1967 khẳng định rằng: “ Loài người không bao giờ lên tới mặt trăng, bất kể mọi tiến bộ khoa học trong tương lai”. Quan niệm cũng giống như cặp kính đeo mắt. Khi bạn có những quan điểm không đúng về bản thân hoặc về cuộc đời nói chung, mọi chuyện giống như bạn đeo một cặp kính không đúng độ. Cặp kính đó ảnh hưởng đến cách bạn nhìn mọi sự vật khác. Nó là tấm bản đồ, không phải là lãnh thổ. Nó là lăng kính, qua đó chúng ta nhìn nhận mọi thứ, được định hình trong quá trình trưởng thành cùng những kinh nghiệm tích lũy theo năm tháng và những lựa chọn của chúng ta.

Bảy thói quen của thành đạt được xây dựng trên các nguyên tắc, phù hợp với quy luật tự nhiên mang lại cho chúng ta những lợi ích tối đa và bền vững. Nguyên tắc sống đúng đắn không bao giờ làm bạn thất bại. Trích sách "7 thói quen để thành đạt" - Stephen R. Covey

## **Thói quen 1: Luôn luôn chủ động hành động**

Chủ động không chỉ có nghĩa là đi bước đầu tiên. Đó là nhận lãnh trách nhiệm về hành vi của mình (trong quá khứ, hiện tại và tương lai) và có sự lựa chọn dựa trên những **nguyên tắc và giá trị**, hơn là **cảm xúc** và hoàn cảnh nhất thời. Sự khác biệt giữa người chủ động và người thụ động thể hiện ở mọi cử chỉ hành động. Người chủ động luôn hoàn thành những việc mà muốn hoàn thành, giành được sự tin, giữ được tinh thần ổn định, tính tự lập và kiếm được thu nhập khá hơn. Người thụ động không thể hoàn thành công việc, vì người thụ động không bao giờ chịu hành động dứt khoát. Hậu quả người thụ động sẽ đánh mất sự tự tin, tự hủy hoại khả năng làm việc độc lập, và rốt cuộc sẽ phải chấp nhận một cuộc sống của kẻ tầm thường. Người chủ động đại diện cho **sự thay đổi và hành động**, họ lựa chọn không trở thành nạn nhân, hoặc ở vào thế thụ động hoặc đổ lỗi cho người khác. Họ làm điều đó bằng cách phát triển và sử dụng bốn khả năng thiên phú của con người, đó là: **nhận thức bản thân** (*lắng nghe chính mình*), **luồng tâm, trí tưởng tượng và ý chí độc lập**, theo cách **tiếp cận** từ trong ra ngoài để tạo sự thay đổi. Họ quyết định trở thành nguồn lực sáng tạo trong chính cuộc đời mình, đó là quyết định quan trọng nhất mà một người có thể đưa ra. Ngược lại, người thụ động có thái độ tiêu cực luôn đổ lỗi cho hoàn cảnh hay người khác thường bị ảnh hưởng bởi **tình cảm hoặc cảm xúc**. Không có trách nhiệm với lời hứa của mình và với người khác hành động theo **bản năng hơn là lý trí**.

## **Thói quen 2: Bắt đầu bằng cái mục tiêu đã được xác định**

Mục tiêu rất quan trọng đối với thành công, cũng như không khí quan trọng đối với sự sống vậy. Không ai có thể thành công mà không xác lập một mục tiêu rõ ràng. Không ai từng sống mà không cần không khí. Hãy đặt ra những mục tiêu, để giúp bạn tiến về phía trước. Tất cả mọi thứ đều được sáng tạo hai lần – lần đầu tiên bằng tinh thần và lần thứ hai bằng vật chất. Các cá nhân, gia đình, tập thể và tổ chức định hình tương lai của mình bằng cách tạo ra một tầm nhìn và mục đích cho bất kỳ công việc nào. Họ không sống ngày qua ngày mà không có mục tiêu rõ ràng. Họ xác định và cam kết với **nguyên tắc** là trọng tâm luôn tách ra khỏi những cảm xúc do hoàn cảnh và các nhân tố khác mang lại để đánh giá các phương án khác nhau trong cuộc sống, giá trị, các mối quan hệ, và những mục tiêu quan trọng nhất đối với họ. **Tuyên ngôn sứ mệnh** là hình thức cao nhất của lần sáng tạo bằng tinh thần của một **cá nhân, gia**

**đình hoặc tổ chức.** Đó là quyết định quan trọng nhất vì nó chi phối tất cả những quyết định khác. Tạo ra nền văn hóa đằng sau một sứ mệnh, tầm nhìn và những giá trị chung chính là cốt lõi của sự lãnh đạo.

### **Thói quen 3: Ưu tiên cho điều quan trọng nhất**

Ưu tiên cho điều quan trọng nhất là lần sáng tạo thứ hai hoặc sáng tạo bằng vật chất. Đây là lúc bạn tổ chức và hành động xung quanh việc sáng tạo tinh thần (mục đích, tầm nhìn, giá trị và những ưu tiên quan trọng nhất của bạn). Những việc thứ yếu không được đến trước. Những việc chính yếu không bị xếp lại phía sau. **Việc hôm nay không để ngày mai. Đừng bao giờ để cái quan trọng nhất bị cái tầm thường nhất chi phối.** Các cá nhân và tổ chức tập trung vào những gì quan trọng nhất, bất kể nó có khẩn cấp hay không. Điều quan trọng nhất là giữ cho những việc quan trọng nằm ở vị trí quan trọng. Dưới đây là 6 điều bạn có thể áp dụng hàng ngày để đặt ưu tiên và giúp bạn làm việc với khả năng tốt nhất của mình:

1. Hãy dành thời gian xác định mục đích của bạn, để chắc chắn rằng những việc bạn ưu tiên làm sẽ phù hợp với những mục tiêu đó. Hãy nhớ rằng có nhiều người cố gắng để đạt được thành công nhưng khi đã đạt được rồi mới nhận ra rằng mình đã chọn con đường sai lầm.
2. Phát triển tầm nhìn chiến lược và theo đuổi những việc của hiện tại mà sẽ ảnh hưởng tích cực đến tương lai của bạn. Hãy cân bằng cuộc sống của mình bằng cách đặt ưu tiên cho những vấn đề như sức khỏe, các mối quan hệ riêng tư và các mục tiêu tài chính.
3. Hãy nỗ lực để cải thiện các mặt quan trọng trong cuộc sống của bạn. Nếu bạn là nhân viên bán hàng, hãy học cách trở thành người bán hàng giỏi. Nếu bạn là cha/mẹ, hãy học cách làm cha/mẹ cho tốt. Sức mạnh thuộc về những người có kiến thức thực tế.
4. Hãy chắc chắn rằng bạn hoàn thành công việc tốt ngay từ đầu. Bạn càng hạn chế mắc lỗi thì càng mất ít thời gian để quay lại sửa chữa sai lầm.
5. Hãy nhớ rằng điều quan trọng không phải là thời gian bạn tiêu tốn nói chung mà là khoảng thời gian bạn làm những việc bạn ưu tiên. Bạn sẽ được đền bù vì những gì đạt được chứ không phải cho thời gian bạn tiêu tốn.



6. Hãy hiểu rằng điều quan trọng nhất trong đặt ưu tiên là khả năng lựa chọn khôn ngoan. Bạn luôn được tự do quyết định làm việc này hay việc kia. Bạn có thể chọn làm những việc có nhiều ý nghĩa hoặc việc có ít ý nghĩa hơn, nhưng một khi bạn đã chọn, bạn phải chấp nhận hậu quả từ sự lựa chọn đó.

Hãy xác định ngay từ ngày hôm nay những ưu tiên trong các lĩnh vực cuộc sống của bạn. Và hãy ưu tiên những việc đem lại cho bạn sức khoẻ, hạnh phúc và sự phát triển trong dài hạn. Thời gian trôi qua rất nhanh và những gì bạn phải hi sinh ngày hôm nay sẽ được đền bù xứng đáng bằng tương lai tươi sáng của bạn.

#### **Thói quen 4: Tư duy cùng thắng**

Tư duy thắng - thua trở thành một thứ cố hữu tồn tại trong mỗi người, làm sao để cởi bỏ nó ra khỏi chúng ta? Cho có phải là nhận hay không? Cho gì không quan trọng, quan trọng là cách cho, nếu chúng ta cho đi đúng cách có nghĩa là chúng ta nhận lại được một điều gì đó ngay chính lúc ấy. Con người sinh ra mang trong mình tích ích kỷ vì vậy tư duy thắng thua luôn thường trực trong đầu và như thế hình thành nên những tư duy tiêu cực. Nếu chúng ta có sự chín chắn và rộng lượng, có mối quan hệ với độ tin cậy cao sẽ dễ hình thành tư duy cùng thắng, đôi bên cùng có lợi. Hãy mang lại cho xã hội những điều tốt đẹp, rồi chúng ta sẽ nhận được những điều tốt đẹp hơn mà xã hội sẽ mang lại.

Tư duy cùng thắng là khi khối óc và con tim tìm kiếm lợi ích chung dựa trên sự tôn trọng lẫn nhau trong mọi tương tác. Đây chính là suy nghĩ về sự dồi dào của những cơ hội, của cải và nguồn lực cho tất cả mọi người, chứ không phải sự khan hiếm và cạnh tranh một mất một còn. Đó là niềm tin rằng có nhiều chiến thắng để đoạt lấy chứ không thể của riêng ai. Cũng như một buổi tiệc buffet mà có đủ thức ăn cho tất cả và món nào cũng có thể được ăn. **Đời là bữa tiệc buffet mọi người cùng no cả.** Đây không phải là kiểu suy nghĩ ích kỷ (thắng-thua) hoặc nhượng bộ (thua-thắng). Trong công việc và cuộc sống gia đình, các thành viên suy nghĩ một cách tương thuộc – theo nghĩa “chúng ta” chứ không phải “tôi”. Tư duy cùng thắng thúc đẩy việc giải quyết mâu thuẫn và giúp các cá nhân tìm kiếm giải pháp đem lại lợi ích chung. Đó là sự chia sẻ thông tin, quyền lực, sự công nhận và phần thưởng.

#### **Thói quen 5: Lắng nghe để được thấu hiểu**

Các nguyên tắc giao tiếp trên cơ sở thấu hiểu lẫn nhau. Khi chúng ta lắng nghe với ý muốn thấu hiểu người khác, chứ không phải để đối đáp, thì đó là khi chúng ta bắt đầu một cuộc giao tiếp thật sự và gây dựng mối quan hệ. Biết lắng nghe để thấu hiểu và để được thấu hiểu. Bởi vì, bạn có hai cái tai để nghe nhưng chỉ có một cái miệng để nói ! Khi người khác cảm thấy mình được thấu hiểu, họ sẽ cảm thấy được ủng hộ và tôn trọng, hàng rào phòng thủ được hạ xuống, cơ hội nói chuyện cởi mở và thấu hiểu lẫn nhau sẽ đến một cách tự nhiên và dễ dàng hơn. Tại sao thói quen lắng nghe lại là bí quyết để tiếp cận người khác? Chính vì nhu cầu sâu thẳm của con người là được thấu hiểu. Ai cũng mong muốn được người khác được tôn trọng và nhìn nhận giá trị của mình. Họ sẽ không bộc lộ những mềm yếu của mình trừ khi họ cảm nhận ra sự yêu thương chân thành và thấu hiểu. Khi đó họ sẽ kể cho bạn nghe nhiều hơn là bạn muốn nghe nữa. Nói cách khác, muốn thấu hiểu người khác cần sự tử tế, muốn được người khác thấu hiểu cần sự can đảm. Tính hiệu quả nằm trong sự cân bằng giữa hai vế đó.

### **Thói quen 6: Đồng tâm hiệp lực**

Đồng tâm hiệp lực là hoạt động cao nhất trong cuộc sống, là sự tập hợp vận dụng cùng lúc tất cả thói quen từ 1 đến 5, là sự huy động 4 khả năng thiên phú của con người. Đồng tâm hiệp lực nghĩa là tạo ra giải pháp thứ ba – không phải cách của tôi, không phải cách của bạn, mà là cách thứ ba tốt hơn cách mà mỗi người có thể tự nghĩ ra. Đó là kết quả của sự tôn trọng lẫn nhau, thấu hiểu và thậm chí tôn trọng sự khác biệt của người khác trong giải quyết vấn đề, và nắm bắt cơ hội. Những tập thể và gia đình đồng tâm hiệp lực phát triển mạnh mẽ dựa trên sức mạnh của từng cá nhân, khiến cho sức mạnh tổng thể mạnh hơn từng phần cộng lại. Những đội nhóm và các mối quan hệ kiểu này phản đối sự cạnh tranh thù địch ( $1+1 = \frac{1}{2}$ ). Họ không chấp nhận sự thỏa hiệp ( $1+1 = 1\frac{1}{2}$ ) hoặc thậm chí cộng tác thuận túy ( $1+1 = 2$ ). Họ tiến đến sự hợp tác sáng tạo ( $1+1 = 3$ , hoặc hơn).

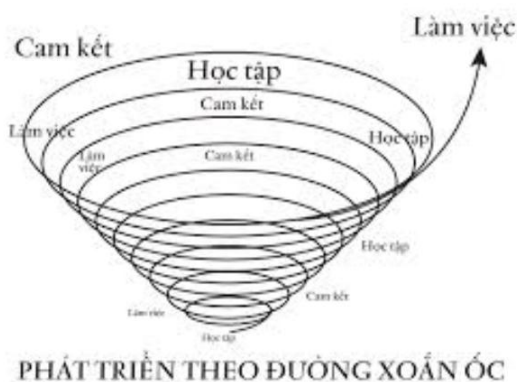
### **Thói quen 7: Không ngừng rèn giũa bản thân**

Không ngừng rèn luyện là việc liên tục đổi mới bản thân trên bốn lĩnh vực cơ bản của đời sống: **thể chất, xã hội/tình cảm, tinh thần và tâm hồn**. Đó chính là thói quen giúp chúng ta tăng khả năng áp dụng những thói quen hiệu quả khác. Đối với một tổ chức, Thói quen 7 nâng cao tầm nhìn, đổi mới, sự cải thiện liên tục, tránh tình trạng quá tải, kiệt quệ và

đặt doanh nghiệp vào một lộ trình phát triển mới. Đối với gia đình, nó tăng cường tính hiệu quả trong những hoạt động thường lệ giữa các cá nhân, ví dụ như việc thiết lập truyền thống nuôi dưỡng sự đổi mới trong gia đình.

Minh họa trên cho bạn thấy rõ, những thói quen này luôn có quan hệ chặt chẽ và hỗ trợ với nhau. Thói quen 1,2,3 là để mỗi người tự rèn luyện mình nên gọi thói quen chiến thắng bản thân. Đó là quá trình “bắt đầu từ bên trong”. Thói quen 4,5,6 để tạo các mối quan hệ làm việc nhóm, hợp tác, giao tiếp xã hội và tính đoàn kết tập thể nên gọi là chiến thắng với cộng đồng. Bạn phải có ” kỹ thuật cá nhân ” trước đã rồi mới có thể tham gia chơi chung trong 1 đội mạnh. Cho nên phải rèn luyện bản thân trước khi đạt được chiến thắng tập thể. Thói quen cuối cùng là tự đổi mới. Nó sẽ hỗ trợ cho cả 6 thói quen kia.

Thói quen thứ 7 là thói quen của sự đổi mới – một sự đổi mới thường xuyên cân đối 4 chiều – gồm 3 chiều không gian và chiều còn lại là thời gian – của cuộc sống. Nó xoay quanh bao hàm tất cả thói quen khác. Đó thói quen hoàn thiện không ngừng, tạo ra phát triển đường xoắn ốc.



7 thói quen để thành đạt sẽ giúp bạn:

- 1) Kiểm soát cuộc đời của mình;
- 2) Cải thiện mối quan hệ bạn bè;
- 3) Có những quyết định sáng suốt hơn;
- 4) Đồng thuận với cha mẹ; vợ chồng và tình yêu;
- 5) Xác định giá trị của bản thân và quyết định được điều gì quan trọng nhất đối với bạn;

- 6) *Làm được nhiều hơn mà lại tốn ít thời gian hơn;*
- 7) *Tìm được cân bằng giữa trường lớp, công việc, bạn bè và mọi thứ khác;*
- 8) *Có nguyên tắc sống đúng đắn không bao giờ làm bạn thất bại;*
- 9) *Thành công và hạnh phúc;*

7 thói quen để thành đạt là những chiếc chìa khóa để thành công trong mọi hoàn cảnh. Sau đây chúng ta tìm hiểu ở phần sau 8 kỹ năng giao tiếp - ứng xử nhằm rèn luyện những quy tắc ứng xử tuyệt vời, phù hợp chân lý cuộc sống nên tạo được hiệu quả về tâm lý, dẫn đến thành công trong công việc và các mối quan hệ giữa con người.

### **3.1. Kỹ năng giao tiếp**

Kỹ năng giao tiếp là một trong những kỹ năng mềm cực kỳ quan trọng trong thế kỷ 21. Đó là một tập hợp những qui tắc, nghệ thuật, cách ứng xử, đối đáp được đúc rút qua kinh nghiệm thực tế hàng ngày giúp mọi người giao tiếp hiệu quả thuyết phục hơn khi áp dụng thuần thục **kỹ năng giao tiếp**. Giao tiếp là “một hoạt động tương tác để đạt được sự hiểu nhau hoặc sự thay đổi giữa hai hoặc nhiều người”. Có thể nói kỹ năng giao tiếp đã được nâng lên thành nghệ thuật giao tiếp bởi trong bộ kỹ năng này có rất nhiều kỹ năng nhỏ khác như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu hiểu, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể, kỹ năng sử dụng ngôn từ, âm điệu... Để có được kỹ năng giao tiếp tốt đòi hỏi phải có khát vọng rèn luyện kỹ năng, áp dụng vào mọi hoàn cảnh mới có thể cải thiện tốt kỹ năng giao tiếp, có thể làm thay đổi cuộc đời của bạn.