

NGHỆ THUẬT
KẾT NỐI
ĐỈNH CAO TRONG
GIAO TIẾP



**JOHN C.
MAXWELL**

**EVERYONE
COMMUNICATES,
FEW CONNECT**

Thảo Nguyên dịch

 alphabooks®

 NHÀ XUẤT BẢN
LÀO ĐỘNG

JOHN C. MAXWELL



NGHỆ THUẬT
KẾT NỐI
ĐỈNH CAO TRONG
GIAO TIẾP

Thảo Nguyên dịch
(Tái bản lần thứ nhất)



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG



LỜI TỰA

Tháng trước, Sangeeth Varghese, tác giả, nhà báo kiêm người sáng lập LeadCap, một tổ chức đào tạo các nhà lãnh đạo ở Ấn Độ đã gọi cho tôi từ nước ngoài. Ông phỏng vấn tôi cho bài đăng trên Tạp chí *Forbes*. Tôi rất thích trò chuyện với Sangeeth, nhưng chúng tôi đã gặp chút trục trặc vì đường truyền điện thoại không được tốt lắm. Chúng tôi đã bị ngắt kết nối đến gần 10 lần. Phút trước, chúng tôi còn đang nói rôm rả về nghệ thuật lãnh đạo, thì ngay phút sau đã là những tiếng tút dài báo ngắt kết nối.

Ai cũng từng gặp vấn đề này khi trò chuyện qua điện thoại. Đó là lý do Verizon đã thực hiện một chiến dịch mang tên “Các bạn có nghe thấy tôi nói gì không?” Khi cuộc gọi bị gián đoạn, các bạn có biết không? Các bạn phản ứng thế nào? Các bạn cảm thấy ra sao? Khó chịu? Thất vọng? Hay tức giận?

Bạn đã bao giờ nghĩ đến các nguyên nhân khiến kết nối bị gián đoạn chưa? Kết nối bị gián đoạn làm mất thời gian, gián đoạn mạch thông tin

và làm giảm năng suất của bạn. Như vậy, kết nối là mạch nguồn của giao tiếp.

Kết nối gián đoạn qua điện thoại có thể dễ dàng nhận biết, vậy khi bạn giao tiếp trực tiếp với mọi người thì sao? Bạn có biết khi nào kết nối được tạo ra? Hay khi nào kết nối bắt đầu xấu đi? Bạn có xác định được thời điểm giao tiếp có dấu hiệu bị gián đoạn không? Sự thật là hầu hết mọi người đều mù mờ về các yếu tố này khi kết nối trong các tình huống giao tiếp hàng ngày.

Đối với tôi, khi tương tác với mọi người, dù là một người, một nhóm, hay đám đông khán giả, tôi biết mình vừa kết nối khi cảm nhận được:

- **Nỗ lực đặc biệt** – mọi người đều nỗ lực.
- **Sự đánh giá tự nguyện** – họ nói những điều tích cực.
- **Sự cởi mở** – họ thể hiện sự tin tưởng.
- **Giao tiếp tăng cường** – họ mở lòng hơn.
- **Trải nghiệm thú vị** – mọi người cảm thấy thú vị về những gì họ đang làm.
- **Sự gắn bó về mặt tình cảm** – họ giao tiếp bằng cảm xúc.
- **Nhiệt huyết** – “pin” năng lượng cảm xúc của họ được sạc đầy khi chúng tôi ở cùng nhau.

- **Sự đồng tâm hiệp lực ngày càng tăng** – hiệu quả làm việc của họ đạt mức cao nhất.
- **Tình yêu vô điều kiện** – họ chấp thuận mà không có bất cứ sự đề phòng nào.

Bất cứ khi nào tương tác với mọi người và nhận thấy những dấu hiệu này, tôi biết mình đang kết nối. Tôi biết mình cần gì để kết nối với người khác và phán đoán được thời điểm thành công.

Còn bạn, khi tương tác trực tiếp với một người nào đó quan trọng trong cuộc sống, bạn có nhận thấy những tín hiệu này không? Khi chủ trì một cuộc họp hay tham dự một hoạt động nhóm, bạn có thấy rõ những đặc điểm kết nối này không? Khi nói chuyện với khán giả, bạn có kết nối với họ, có mang lại hiệu quả về giao tiếp và trải nghiệm thú vị cho bạn và cả họ không? Nếu không thể trả lời “có” cho những câu hỏi trên một cách dứt khoát, thì có nghĩa bạn cần phải cải thiện khả năng kết nối với mọi người. Chúng ta trò chuyện, giao tiếp hằng ngày, hằng giờ, thậm chí hằng phút, nhưng không mấy ai biết kết nối. Số ít người biết kết nối sẽ đưa các mối quan hệ, công việc và cuộc sống của họ lên một tầm cao mới.

Nếu bạn muốn kết nối để giành thế chủ động hơn trong mọi việc, bạn có thể học nó ngay từ hôm nay dù hôm qua bạn không giỏi kết nối chút nào.

Và đó cũng là lý do bạn nên đọc cuốn sách này. Tôi đã học được cách kết nối hiệu quả với mọi người và nó là một trong những điểm mạnh nhất của tôi. Đó là một trong những lý do chính tôi có thể giao tiếp với mọi người – một phần cơ bản trong khả năng lãnh đạo của tôi. Và tôi còn học hỏi thêm cách kết nối với những người tiên tiến hơn. Tôi đã đưa bản thảo này lên blog của tôi, *JohnMaxwellOnLeadership.com*, để tôi có thể kết nối với mọi người về chủ đề này và nhận được những nhận xét cũng như phản hồi của họ. Cuốn sách đã nhận được hơn 100.000 lượt xem trong 11 tuần sau khi được đăng tải. Tôi đã thực hiện hàng trăm thay đổi và chỉnh sửa cho bản thảo dựa trên ý kiến của họ, hơn 70 trích dẫn, câu chuyện cùng giai thoại từ độc giả đã được đưa vào cuốn sách.

Nhưng đó không phải là động lực chính để tôi đăng tải bản thảo lên blog, hay đưa lên Twitter. Tôi làm tất cả những điều này bởi tôi muốn đem lại giá trị nhiều hơn cho mọi người. Vào năm 1979, tôi bắt đầu viết sách với mong muốn có chút ảnh hưởng nào đó đến những người tôi sẽ không bao giờ có cơ hội gặp mặt. Năm 2009, tôi bắt đầu viết blog và sử dụng phương tiện truyền thông xã hội để mở rộng vòng kết nối với mọi người hơn nữa. Giờ đây, tôi đã có thể bổ sung giá trị cho cả những người không bao giờ đọc sách của tôi. Đó là một trong những cách để kết nối với mọi người.

Tôi tin mình có thể giúp bạn học cách kết nối. Đó là lý do tôi viết cuốn sách này. Trong phần đầu của cuốn sách, tôi sẽ đưa ra năm nguyên tắc nền tảng để bạn hiểu rõ hơn về cách kết nối với mọi người. Trong phần hai, bạn sẽ biết được năm hành động mà bất cứ ai cũng có thể làm để kết nối với những người khác – bất kể tuổi tác, kinh nghiệm hay khả năng giao tiếp. Học cách kết nối với mọi người có thể sẽ thay đổi cuộc sống của bạn.

Mục lục

Lời tựa	5
---------------	---

Phần I

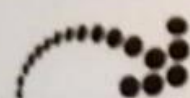
CÁC NGUYÊN TẮC KẾT NỐI

01. Kết nối làm tăng ảnh hưởng của bạn trong mọi hoàn cảnh	13
02. Kết nối cần bạn tập trung tối đa vào đối phương.....	41
03. Kết nối nằm ngoài cả lời nói	75
04. Kết nối luôn đòi hỏi năng lượng.....	111
05. Kết nối thiên về kỹ năng hơn tài năng.....	143

Phần II

CÁC THỰC TẾ KẾT NỐI

06. Những nền tảng chung của kết nối	175
07. Các nhà kết nối đơn giản hóa những việc khó khăn	212
08. Các nhà kết nối tạo ra một trải nghiệm mà mọi người đều thích thú.....	241
09. Các nhà kết nối truyền cảm hứng cho mọi người	279
10. Các nhà kết nối sống với những gì họ truyền tải.....	317
Kết luận.....	344



Phần I

CÁC NGUYÊN TẮC KẾT NỐI



KẾT NỐI LÀM TĂNG ẢNH HƯỞNG CỦA BẠN TRONG MỌI HOÀN CẢNH

Theo các chuyên gia thống kê, mỗi người chúng ta gửi đi khoảng 35.000 thông điệp mỗi ngày. Dù chúng ta đi đâu, nhìn gì, thì ai đó cũng có thể đang cố gắng thu hút sự chú ý của chúng ta. Mọi chính trị gia, nhà quảng cáo, nhà báo, người thân và người quen đều cần nói gì đó với chúng ta. Chúng ta tiếp xúc với các e-mail, tin nhắn văn bản, các bảng quảng cáo, tivi, phim ảnh, đài phát thanh, các trang mạng xã hội như Twitter, Facebook và các blog mỗi ngày. Thêm vào đó, còn có cả báo, tạp chí và sách vở nữa. Thế giới của chúng ta được bao trùm bởi ngôn ngữ. Chúng ta chọn lựa tiếp nhận hay đào thải thông điệp bằng cách nào?

Đồng thời, chúng ta cũng có những thông điệp muốn chuyển tới người khác. Trung bình, hầu hết

mỗi người đều nói khoảng 16.000 từ mỗi ngày, tương đương 300 trang giấy mỗi tuần. Bạn sẽ có cả “một thư viện từ ngữ” trong đời. Nhưng bao nhiêu từ trong đó mang lại hiệu quả? Bao nhiêu từ tạo nên sự khác biệt? Bao nhiêu từ được tiếp nhận bởi những người khác?

Nhưng làm thế nào để những lời nói của bạn tạo ra ảnh hưởng lại không hề đơn giản? Làm thế nào bạn có thể *thực sự* giao tiếp với những người khác?

KẾT NỐI SẼ GIÚP BẠN THÔI THẤT VỌNG

Mọi người không thể thành công trong cuộc sống nếu không giao tiếp hiệu quả. Nỗ lực thôi chưa đủ. Làm tốt công việc thôi chưa đủ. Để thành công, bạn cần phải học cách thực sự giao tiếp với người khác.

.....
: **Nỗ lực thôi chưa** :
: **đủ. Làm tốt công** :
: **việc thôi chưa đủ.** :
: **Để thành công, bạn** :
: **cần phải học cách** :
: **thực sự giao tiếp** :
: **với người khác.** :
::

Bạn đã từng cảm thấy thất vọng khi thuyết trình nhưng không được mọi người đón nhận? Bạn có từng muốn sắp xếp được những đóng góp của bạn đối với công ty, để được tăng lương hay thăng tiến?

Nếu có con, bạn có muốn chúng lắng nghe để bạn có thể giúp chúng đưa ra những lựa chọn phù hợp? Bạn có muốn cải thiện mối quan hệ với một người bạn