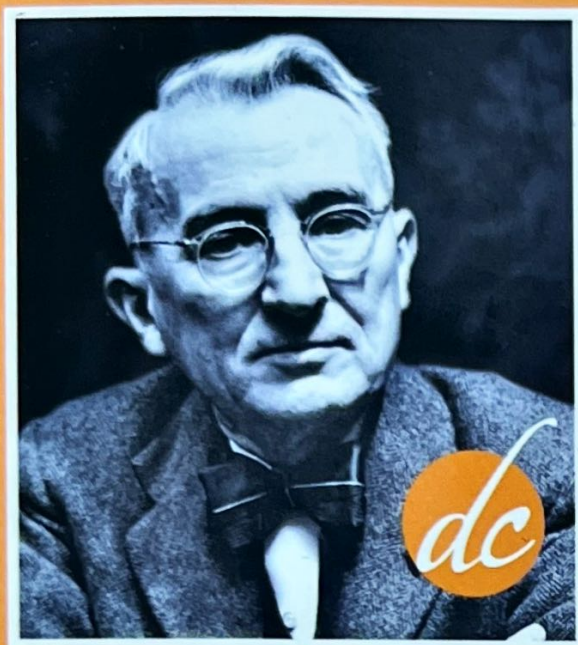


TỦ SÁCH THÀNH CÔNG CỦA DALE CARNEGIE

Dale Carnegie



TÁC GIẢ ĐẮC NHÂN TÂM

Hoàng Huấn dịch

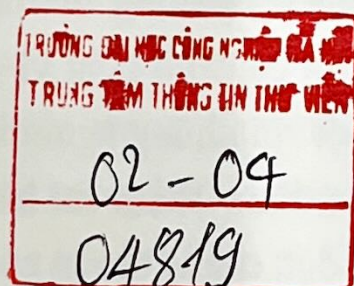
Tái bản lần 2

GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT TRONG CUỘC SỐNG

RESOLVE CONFLICTS IN YOUR LIFE

TỦ SÁCH THÀNH CÔNG CỦA DALE CARNEGIE

Dale Carnegie



GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT TRONG CUỘC SỐNG

Tái bản lần 2

Hoàng Huấn dịch

phuongnambook  NHÀ XUẤT BẢN
LAO ĐỘNG

MỤC LỤC

Lời nói đầu	5
Chương 1: Xung đột là cơ hội để phát triển	11
Chương 2: Những kỹ thuật hóa giải xung đột	41
Chương 3: Tính cách và xung đột	61
Chương 4: Mang xung đột ra ánh sáng	87
Chương 5: Từ xung đột cho tới hợp tác	117
Chương 6: Duy trì hòa khí khi xung đột nổ ra	149
Chương 7: Đối mặt với những người khó tính và nghịch cảnh	175
Phụ lục A: Về Dale Carnegie	211
Phụ lục B: Về Công ty Dale Carnegie & Associates	215
Phụ lục C: Các nguyên tắc của Dale Carnegie	218

LỜI NÓI ĐẦU

Mỗi xung đột mà chúng ta đối mặt trong cuộc sống đều có mặt tích cực và tiêu cực của nó. Nó có thể là nguồn truyền cảm hứng, giúp chúng ta học hỏi, mở rộng kiến thức, thay đổi bản thân và phát triển. Nó cũng có thể là cơn giận dữ, nỗi sợ hãi, sự xấu hổ, cạm bẫy và gây ra thái độ kháng cự. Việc nhìn nhận nó là như thế nào còn tùy thuộc vào chúng ta, cũng như thái độ chúng ta đương đầu và giải quyết nó.

Kenneth Cloke và Joan Goldsmith,
các tư vấn viên kiêm tác giả

Chúng ta đang sống trong một thế giới có nhiều xáo trộn. Có nhiều thứ không đi theo trật tự như chúng ta mong muốn và điều này hoàn toàn đúng trong công việc của chúng ta. Trong môi trường công sở, xung đột phát sinh giữa chúng ta

và các cộng sự, sếp, khách hàng, đại lý và những người khác. Trong cuộc sống cá nhân, chúng ta vướng phải xung đột với những người sống trong cộng đồng, những người trong các tổ chức xã hội khi tham gia sinh hoạt và giải trí. Chúng ta cũng có thể có xung đột với những người không thích mình và thân nhân trong gia đình. Thậm chí khi không trực tiếp dính líu tới cuộc xung đột, chúng ta vẫn có thể chịu tác động bất lợi của nó và có thể bị lôi kéo vào cuộc để dàn xếp nó.

Trong cuốn sách này, chúng ta sẽ tìm hiểu những nguyên nhân gây ra xung đột và xem xét cách thức để đối phó với chúng.

Chúng ta sẽ thảo luận những vấn đề sau:

- Nhận diện những nguồn gây ra xung đột để có thể biết được cách thức phòng ngừa.
- Phát hiện những xung đột còn đang tiềm ẩn và làm chúng lộ diện.
- Đưa ra cách thức để giữ các tình huống xung đột theo hướng có lợi.
- Giải quyết xung đột sao cho không gây nên sự oán giận.
- Nhận diện những vấn đề có thể gây tranh cãi và cách dàn xếp sự bất đồng.
- Xem xét quan điểm của những người khác và đưa ra ý kiến có thể chấp nhận.

Trên thực tế, mọi nỗ lực giải quyết xung đột cần tiến hành càng nhanh càng tốt. Sự bất đồng trong công việc sẽ làm giảm năng suất lao động, và nếu không giải quyết

nhANH chóng, nó có thể ảnh hưởng tới tinh thần của nhóm hoặc phòng ban. Bên cạnh đó, việc không dàn xếp được xung đột cá nhân có thể gây bất mãn trong thời gian dài và hậu quả là mất đi bạn bè hoặc bị tẩy chay. Nếu xung đột xảy ra giữa các thành viên trong gia đình, chúng ta sẽ thường xuyên cãi vã và sống trong bầu không khí nặng nề. Và cuối cùng, gia đình chúng ta có thể tan rã. Chúng ta cũng sẽ xem xét cách giải quyết xung đột một cách hiệu quả. Đó là:

- Xác định khi nào cần suy ngẫm kỹ càng, thấu đáo.
- Bảo đảm những người tham dự lắng nghe một cách vô tư, công tâm đối với những người đang có tranh chấp, xung đột với nhau.
- Tạo điều kiện để những người đang có xung đột có thể cởi mở trao đổi ý kiến với nhau.
- Hướng dẫn họ hướng giải quyết xung đột.
- Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp sau khi đã hóa giải xung đột.
- Tạo ra môi trường đầy tin tưởng và đối thoại cởi mở, chân tình.

Trong môi trường công sở, sự xung đột, cũng như bất đồng ý kiến không chỉ ảnh hưởng tới nội bộ nhóm, phòng ban và công ty, mà còn tác động mạnh mẽ tới cảm xúc của những cá nhân có liên quan. Chúng ta cũng sẽ thảo luận làm sao có thể giải quyết xung đột một cách cẩn thận, kỹ càng. Đó là:

- Cam kết tuân thủ các nguyên tắc kiềm chế cảm xúc.

- Cố gắng giữ tâm trạng bình tĩnh khi nói chuyện với người khác về vấn đề xung đột.
- Hiểu rõ phản ứng của chính mình đối với vấn đề xung đột.
- Biết được cách làm sao bày tỏ sự bất đồng một cách ôn hòa.

Chúng ta sẽ bàn về những kỹ năng thương lượng hữu hiệu và học cách chuẩn bị cho cuộc thảo luận thành công về đề tài đang bất đồng. Chúng ta cũng học cách làm sao đưa ra lý lẽ thuyết phục đối với quan điểm của mình, cũng như biết cách khi nào và làm sao có thể thỏa hiệp với đối phương, bao gồm giải pháp đôi bên cùng có lợi, để mỗi bên đều thỏa mãn.

Chúng ta nhận ra rằng sẽ có những lúc phía chúng ta không gặp thuận lợi và một số người cảm thấy thất bại và nản lòng.

Và trong chương cuối của cuốn sách, chúng ta sẽ học cách làm sao đương đầu với thất bại và vươn lên với thái độ lạc quan, sẵn sàng đối mặt với thách thức mới trên con đường đi tới thành công.

Trong công việc và trong cuộc sống, hiểu được cách làm thế nào để dàn xếp những xung đột vốn không thể tránh khỏi là điều cần thiết. Nó không chỉ giúp chúng ta làm việc có hiệu quả, mà còn cảm thấy vui vẻ, yêu đời và thành công trong các mối quan hệ của mình.

Sẽ rất hữu ích nếu chúng ta nắm vững cách giải quyết xung đột và cách thương thuyết để đôi bên cùng có lợi.

Khi đó, ở công sở, chúng ta có thể đóng góp vào thành công của công ty và uy tín của bản thân cũng tăng cao. Nhưng quan trọng nhất là chúng ta cảm thấy mức độ thỏa mãn, hài lòng với công việc tăng lên. Trong gia đình hay ngoài xã hội, chúng ta là những người kiến tạo sự hòa thuận và góp phần giúp sự hiểu lầm, bất đồng không biến thành sự oán ghét và hận thù.

CHƯƠNG 1

XUNG ĐỘT LÀ CƠ HỘI ĐỂ PHÁT TRIỂN