

L I J I N G

BIẾT TỪ CHỐI  
CHẲNG LẠ  
THUẬN THIỆT

*Don't fail  
to say no*

Phạm Thị Hiền dịch

80%  
GÁNH NẶNG CỦA  
CHÚNG TA LÀ DO  
KHÔNG BIẾT  
TỪ CHỐI



nhà nam



nhà nữ

ĐOÀN KẾT  
THỂ CHẤT

# LI JING

người Trung Quốc, từng học tập tại đại học Thanh Hoa, trở thành tiến sĩ công nghệ thông tin năm 23 tuổi, là tiến sĩ trẻ nhất Trung Quốc bấy giờ. Sau khi tốt nghiệp anh sang Mỹ, làm việc tại một công ty phần mềm.

Các tác phẩm của Li Jing đã được Nhã

Nam xuất bản:

- *Biết ăn nói chẳng lo thua thiệt*

- *Biết từ chối chẳng lo thua thiệt*

BECOME A FAN



 [nhanampublishing](#)

**Đ**ang bận đến đâu, chỉ cần người khác nhờ vả, mời mọc, bạn sẽ lập tức buông ngay công việc đang làm, cho dù điều này sẽ đem lại cho bạn bao phiền toái, trở ngại, không vui. **Bạn có nên là một người tốt như vậy không?**

Làm người tốt quá đà, thường khiến bản thân phải chịu áp lực. Chủ yếu bởi vì bạn không biết từ chối khi năng lực của mỗi người là hữu hạn, không thể làm được tất cả mọi việc. Và bạn có biết: Từ chối cũng là một nghệ thuật?

Qua cuốn sách này, bạn sẽ học được cách vững vàng trước những ý kiến và nhu cầu của người khác, cũng dần dần biết từ chối một cách hiệu quả mà không làm tổn thương đối phương. Giúp đỡ đúng nơi, từ chối đúng lúc, bạn mới giữ được tinh thần độc lập tự chủ, tạo lập được không gian riêng cho bản thân, làm chủ cuộc sống của mình.

**Hãy nhớ: Bạn luôn có quyền từ chối!**



ISBN: 978-604-77-7998-7



**Giá: 108.000đ**



BIẾT TỪ CHỐI  
CHẲNG LO  
THUA THIẾT

**Dịch từ nguyên tác tiếng Trung:**  
**《别输在不会拒绝上》**  
**Chinese Edition Copyright © 2019 Beijing Bamboo Stone**  
**Cultural Broadcast Co.,Ltd.**  
**Vietnam translation copyright © 2020 by Nha Nam Publishing and**  
**Communications JSC.**  
**Vietnamese translation rights through**  
**Beijing TongZhou culture Co. Ltd. (tzcopyright@163.com)**  
**All Rights Reserved.**

Bản dịch tiếng Việt © Công ty Văn hóa & Truyền thông Nhã Nam, 2020.

Bản quyền tác phẩm được bảo hộ. Mọi hình thức xuất bản, sao chụp, phân phối dưới dạng in ấn hoặc chế bản điện tử, đặc biệt là việc phát tán trên mạng Internet mà không có sự cho phép bằng văn bản của Nhà xuất bản là vi phạm pháp luật và làm tổn hại đến quyền lợi của nhà xuất bản và tác giả. Không ủng hộ, khuyến khích những hành vi vi phạm bản quyền.

Chỉ mua bán bản in hợp pháp.

L I J I N G

BIẾT TỪ CHỐI  
CHẲNG LO  
THUẢ THIẾT

*Don't fail to say no*

Phạm Thị Hiền dịch



NHÀ XUẤT BẢN  
THẾ GIỚI





# Mục Lục

LỜI MỞ ĐẦU .....	7
------------------	---

## **Chương một**

BẠN KHÔNG BIẾT TỪ CHỐI? HÃY THỬ KIỂM TRA “TÂM LÝ LẤY LÒNG” .....	11
--	----

## **Chương hai**

TỪ CHỐI BẰNG EQ CAO, BẮT ĐẦU TỪ VIỆC KHÔNG ĐỂ BẢN THÂN THIẾT THÒI .....	45
--	----

## **Chương ba**

KIỂM SOÁT KHOẢNG CÁCH VÀ KHÔNG GIAN GIÚP NÂNG CAO SỨC MẠNH CỦA LỜI TỪ CHỐI .....	73
---	----

## **Chương bốn**

NGẪM TỪ CHỐI THÔNG QUA NGÔN NGỮ CƠ THỂ .....	97
--	----

## **Chương năm**

KHÉO LÉO NÓI “KHÔNG”, KỸ NĂNG TỪ CHỐI HIỆU QUẢ MÀ KHÔNG GÂY TỔN THƯƠNG .....	123
---	-----

## **Chương sáu**

TỪ CHỐI RA SAO ĐỂ NGƯỜI KHÁC CẢM THẤY “ẤM ÁP” .....	147
---	-----

## **Chương bảy**

ĐỂ ĐỐI PHƯƠNG CHỦ ĐỘNG BỎ CUỘC HƠN LÀ TỪ CHỐI THẲNG THƯỜNG .....	173
---	-----

## **Chương tám**

TỪ CHỐI LÀ MỘT NGHỆ THUẬT, CẦN RÈN LUYỆN LÂU DÀI .....	203
--	-----

## **Hậu ký**

VÌ TÌNH NGHĨA, CÀNG NÊN TỪ CHỐI .....	243
---------------------------------------	-----



## LỜI NÓI ĐẦU

Bạn có quyền lựa chọn từ chối.

Dù bản thân bạn đến đâu, chỉ cần người khác nhờ vả, mời mọc, bạn sẽ lập tức buông ngay công việc đang làm; cho dù điều này sẽ gây cho bạn bao nhiêu phiền toái, không vui và phải trả giá đắt, bạn vẫn chấp nhận hết mà không hề có nguyên tắc. Bạn là một “người tốt” như vậy sao? Bạn có vì nhận quá nhiều nhiệm vụ vượt ngoài khả năng mà không xoay xở nổi? Cảm thấy mình không thể phân thân? Những hy sinh hòng làm hài lòng người khác, có phải không hề khiến bạn cảm thấy hạnh phúc, vui vẻ thật sự?

Khi những câu hỏi này bày ra trước mặt, có phải bạn cảm thấy rất mệt mỏi, khổ sở? Rõ ràng đã hy sinh tất cả vì người khác, nhưng cuối cùng vẫn không khiến người ta hài lòng, càng không được công nhận. Rõ ràng đối phương nhờ mình làm, nhưng họ lại thoải mái được đăng chân lên đăng đầu, thật khó hiểu và khó chấp nhận!

Trên thực tế, nguyên nhân gây ra những điều này, chính là vì bạn không biết từ chối!

Có lòng làm người tốt, đương nhiên là việc tốt. Nhưng làm người tốt quá đà, thường sẽ khiến bản thân phải chịu áp lực lớn. Bạn cần biết rằng, năng lực của mỗi người là hữu hạn, không thể làm được tất cả mọi việc. Vì vậy, khi nhận nhờ vả, nhất định phải có sự chọn lọc, có thể chấp nhận thì vui vẻ chấp nhận, không thể chấp nhận thì dứt khoát từ chối. Đây mới là cách làm có trách nhiệm, mới thực sự là cách làm người tốt.

Tất nhiên, từ chối người khác không hề dễ. Trong đó có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng: hoặc là lo đắc tội, hoặc là vì nể, hoặc là ngại nói chữ “không”... Bất luận là nguyên nhân nào, kết quả chỉ có một, đó là miễn cưỡng tiếp nhận, để người khác vui mà khiến bản thân ầm ức.

Thật ra việc gì phải làm vậy? Cuộc đời bạn do bạn làm chủ, bạn có quyền lựa chọn và quyết định mình làm gì, bạn có thể nói “Không” kia mà! Đây là quyền lợi của bạn.

Có thể thấy, biết từ chối thật sự là một khả năng hiếm có. Chỉ người nào nắm được khả năng này, mới biết cách từ chối sao cho khéo hơn, từ đó tạo lập thế giới của riêng mình.

Nếu bạn thấy khó xử vì không biết từ chối, hoặc là muốn từ chối nhưng không biết cách biểu đạt thế nào, thì đây là cuốn sách bạn nên đọc. Trong cuốn sách này, bạn có thể tự kiểm tra tâm lý bản thân, học được cách không làm mình thiệt thòi, cũng có thể thông qua việc học các kỹ năng từ chối, trở thành một người biết từ chối một cách có hiệu quả mà không làm tổn thương đối phương.

Nắm được một số kỹ năng từ chối không chỉ giúp bạn có thêm kỹ năng đối nhân xử thế và tri thức trong giao tiếp, mà còn có được tinh thần độc lập tự chủ. Chỉ cần sử dụng tốt quyền từ chối, bạn sẽ tạo ra được không gian riêng cho bản thân, làm chủ cuộc sống của chính mình. Sau khi đọc hết cuốn sách này, hy vọng độc giả có được những nhận thức mới về nhân cách độc lập và tinh thần tự chủ, từ đó bắt đầu theo đuổi tinh thần độc lập tự chủ của bản thân.



## Chương một

# BẠN KHÔNG BIẾT TỪ CHỐI? HÃY THỬ KIỂM TRA “TÂM LÝ LẤY LÒNG”

Đối với rất nhiều người, bị từ chối có vẻ dễ chấp nhận hơn, còn từ chối người khác lại là một vấn đề rất khó. Đằng sau hiện tượng này ẩn chứa tâm lý mong muốn lấy lòng người khác, cũng như lo lắng bị người khác từ chối trong sâu thẳm chúng ta.

## “Người siêu tốt” cũng có thể nói “Không”

---

Tiểu Châu xin nghỉ việc, anh gọi điện từ biệt đồng nghiệp. Đồng nghiệp rất buồn, nói với anh rằng: “Tiểu Châu, chúng tôi đều không muốn cậu đi. Hồi cậu còn ở đây, trời nóng bức, cậu đều mang kem hoặc Coca cho chúng tôi. Bây giờ cậu đi rồi, còn lại toàn những người lười nhác, khổ chúng tôi quá.” Nghe những lời này, Tiểu Châu rất buồn bực. Tại sao lại vậy? Bởi anh bỗng nhiên hiểu ra nguyên nhân thực sự khiến mình buộc phải nghỉ việc.

Hồi mới vào công ty, để tạo mối quan hệ tốt với đồng nghiệp, Tiểu Châu thể hiện rất tích cực và làm việc chăm chỉ. Ngày nào anh cũng đến công ty sớm, dọn bàn, quét tước văn phòng, còn thường xuyên mang đồ ăn sáng cho các đồng nghiệp. Mỗi khi đến ngày nghỉ, chỉ cần có người nhờ đi trực, anh đều đồng ý giúp đỡ, vì thế mà anh trở thành người trực chuyên nghiệp. Tiểu Châu trở thành “người siêu tốt” được cả công ty công nhận. Sau đó, nhiệm vụ của Tiểu Châu dần tăng lên, anh cảm thấy lực bất tòng tâm, thấy mình đã làm nhiều rồi, muốn từ chối một vài việc vặt, nhưng không ngờ, người



khác lập tức oán trách: “Làm bộ làm tịch gì chứ! Mau đi đi. Chúng tôi đang chờ đây.” Vì nể, Tiểu Châu đành phải tiếp tục chạy việc vặt cho người khác.

Cứ như vậy, việc nhiều lên, khó tránh bị rối loạn. Có một lần, sếp sai anh ra ga đón họ hàng, anh thực sự không thể từ chối, đành phải nhận lệnh. Ai ngờ vừa ra khỏi công ty liền bị giám đốc bắt gặp. Giám đốc hỏi: “Cậu đi đâu?” Tiểu Châu không dám nói thật, liền trả lời: “Tôi đi tuyển người.” Sau đó giám đốc biết được sự thật, mắng cho Tiểu Châu một trận nên thân, nói rằng anh thiếu sự thành thật cơ bản nhất. Tiểu Châu thấy mình bị mất hình ảnh, ở lại công ty cũng chán, đành nộp đơn xin nghỉ việc.

Nghĩ về trải nghiệm đó và việc phải lặng lẽ rời công ty, khó trách Tiểu Châu bực bội. Khi mới vào công ty, nếu anh ấy không thuận theo những kẻ lười biếng kia, suốt ngày sắm vai người tốt, thì sẽ không có nhiều chuyện phiền lòng đến thế, hoặc sẽ không rơi vào kết cục như vậy. Thực ra, trong cuộc sống có rất nhiều người đều gặp phải trải nghiệm và buồn phiền tương tự Tiểu Châu: làm người tốt đến lao lực, trở thành người giúp việc, kẻ tầm thường; muốn từ chối làm người tốt, lại sợ bị người ta trách móc, hoặc lo mình bị hiểu nhầm là không hòa đồng. Tâm lý này rất mâu thuẫn, khiến nhiều người không biết phải làm thế nào.

Thật ra nguyên nhân ở đây là do phức cảm người tốt. Thế nào gọi là phức cảm người tốt? Nói ngắn gọn là cho rằng chỉ khi làm người tốt ta mới có được sự công nhận của người khác, có được tình bạn. Đây là hiện tượng tâm lý rất phức tạp, nhưng lại rất thường gặp, hầu như trong mỗi người đều có phức cảm mâu thuẫn này.

Làm người tốt đương nhiên là rất tốt nhưng nếu đến mức cực đoan, sẽ nảy sinh vấn đề. Tư duy cực đoan này từ đâu mà có? Hiểu được quá trình hình thành phức cảm người tốt, bạn sẽ hiểu được sự huyền diệu trong đó.

Như chúng ta đều biết, người nghe lời, phục tùng thường dễ bị dán mác “tốt”. Ngay từ nhỏ, cha mẹ, thầy cô và người lớn đều không ngừng nói với chúng ta: Phải làm một đứa con ngoan, phải làm người tốt. Bao năm kinh nghiệm và học hỏi dường như cũng nói với chúng ta rằng, chỉ người tốt mới có được sự khẳng định, chào đón, được người khác đón nhận.

Tư duy logic của chúng ta dần được hình thành như vậy đấy. Tốt và vâng lời, phục tùng, đi liền với nhau. Tốt và khẳng định, công nhận, cũng đi liền với nhau. Vậy là vâng lời, phục tùng được gắn liền với khẳng định, công nhận. Đó vẫn còn là phát triển tư duy một cách bình thường. Nhưng sau đấy, chúng ta bắt đầu trở nên cực đoan, bởi bước vào xã hội, chúng ta cần sự khẳng định và công nhận của những người khác, vì vậy ta khó tránh

nghĩ tới việc nghe lời và phục tùng. Đây chính là nguyên nhân khiến bạn không biết cách từ chối, không dám từ chối và không giỏi từ chối.

Chúng ta dần từ bỏ quyền từ chối mà lựa chọn chấp nhận và thuận theo, đồng thời từ đáy lòng cảm thấy vô cùng an ủi vì mình có thể trở thành một “người tốt” như vậy. Người khác khen: “Ôi, bạn đúng là một người tốt”, có thể sẽ khiến chúng ta hăng hái lên, mất đi lý trí, ù ù cạc cạc chấp thuận sự nhờ vả và yêu cầu của đối phương. Đợi tới khi tỉnh lại, chúng ta mới hối hận không kịp, oán trách bản thân đã hồ đồ.

Để gạt bỏ cảm giác thất bại trong lòng, chúng ta liên tục tự an ủi: “Minh là người tốt, sao có thể trách móc người ta? Giúp người là niềm vui, giúp được người ta, mình nên vui mới phải.” Tự khẳng định như vậy, có phần tự lừa mình dối người, nhưng không thể phủ nhận, làm vậy thật sự rất hiệu quả. Nhất thời, chúng ta bị bản thân thuyết phục, phúc cảm người tốt trở nên mạnh mẽ hơn.

Tuy rằng làm người tốt rất mệt, rất khổ, áp lực cuộc sống và công việc sẽ rất lớn, nhưng trong lòng chúng ta đôi lúc có lẽ cảm thấy rất hạnh phúc, tìm thấy niềm vui trong đó, dư âm còn đọng lại mãi, đồng thời tích cực tán thưởng bản thân. Sự tự tán thưởng và khẳng định sẽ không ngừng củng cố phúc cảm người tốt. Qua mỗi lần tự mình củng cố, chúng ta lại “nâng cấp” từ “người

tốt” trở thành “người quá tốt”, phục tùng, chấp nhận trở thành nguyên tắc nhất quán, từ đó chúng ta sẽ không còn biết cách từ chối người khác nữa.

Mô típ tư duy và hành động theo thói quen này một khi đã hình thành, “người quá tốt” luôn đặt nhu cầu của người khác lên vị trí hàng đầu, luôn tranh thủ sự công nhận của từng người xung quanh, ra sức khiến mọi người vui. Anh ta không bao giờ biết nói “Không”, có thể nói là ai có yêu cầu liền đáp ứng, sốt ruột thay cho người khác. Cho dù việc của mình còn chưa xong, anh ta cũng sẽ nhận lời nhờ vả của người khác, làm việc giúp họ. Anh ta luôn muốn thỏa mãn nhu cầu của mọi người, khiến đối phương hài lòng.

Người quá tốt luôn lấy việc giúp người khác làm niềm vui, nhẫn nhục chịu khó, có ý thức phục vụ và tinh thần hy sinh. Quả thực họ sẽ được mọi người khen ngợi, dù vậy cuộc sống của họ không hề dễ chịu, bởi không hiểu từ chối, không biết từ chối, họ sẽ thường xuyên sống giữa tình trạng bận bịu, lo âu: Vừa lo việc của cá nhân, lại phải lo việc của người khác, như vậy sao có thể không lo âu cơ chứ?

Nhưng chúng ta đều biết, sức người có hạn, bất kể là năng lực cá nhân hay sức lực, đều không phải là vô hạn. Đối diện với vô số nhờ vả và yêu cầu, người quá tốt cũng có lúc không kham hết nổi. Vậy người quá tốt

sẽ thế nào? Mệt mỏi cả về thể xác lẫn tinh thần, họ sẽ muốn từ chối. Nhưng trong thói quen tư duy và hành vi của họ không có chữ “từ chối”, vì họ luôn cảm thấy nếu từ chối giúp đỡ người khác, hình ảnh người tốt mà mình vất vả xây dựng nên có thể sẽ bị phá hỏng. Kiểu nhận thức này tồn tại phổ biến ở những người quá tốt, từ chối người khác trở thành hành động phá vỡ hình ảnh tốt đẹp của bản thân. Có nhận thức như vậy, làm sao từ chối cho được?

Vậy là, trước những nhờ vả và yêu cầu, bạn không từ chối ai, việc gì cũng nhận hết, cuối cùng bạn sẽ mệt gần chết.

Không thể phủ nhận, làm vậy có thể có được thiện cảm của người khác và tránh được xung đột, nhưng cái giá bạn phải trả lại quá lớn. Do người quá tốt không biết từ chối nên người khác có thể sẽ lợi dụng, thậm chí lừa gạt lòng tốt và ý tốt của họ. Để giữ được hình tượng người tốt từ đầu chí cuối, anh ta không muốn thể hiện sự phẫn nộ và không vui, dù rằng biểu lộ cảm xúc đó là hoàn toàn chính đáng. Lâu ngày dồn nén cảm xúc, người quá tốt dễ nảy sinh tâm lý bất bình, trở nên lạch lạch và quái dị.

Hình ảnh của người quá tốt thường không có đặc điểm gì nổi bật, cho người ta cảm giác tầm thường, khiến người ta cảm thấy người như vậy thiếu chiều sâu. Người

quá tốt quá thực không làm người khác ghét nhưng tính cách lại mờ nhạt, không rõ nét, rất ít để lại ấn tượng sâu sắc. Nhà văn nổi tiếng Jane Austen đã miêu tả một cách chuẩn xác, khắc họa ấn tượng của mọi người đối với người quá tốt như sau: “Cô ấy chỉ là một cô gái trẻ tốt tính, nhiệt tình, chúng ta rất khó ghét bỏ cô ấy, vì chúng ta hoàn toàn không để ý đến cô ấy.” Người quá tốt vì thiếu cá tính nên thường bị người khác xem nhẹ, thậm chí trở thành người không quan trọng. Bất nguồn từ nhận thức như vậy, người quá tốt thường bị người khác coi là kẻ tầm thường và người giúp việc, điểm này không có gì lạ cả.

Vậy hãy nhìn lại xem, phức cảm người tốt trong bạn có lớn không? Nếu lớn, thì phải chú ý rèn luyện khả năng từ chối. Theo lý luận của Carl Jung - nhà tâm lý học nổi tiếng, phức này thuộc về phạm trù vô thức. Điều này có nghĩa là nếu muốn thay đổi ảnh hưởng xấu của nó thì sẽ rất khó. Bạn đã sẵn sàng chưa?

## Cái giá của việc lấy lòng là đánh mất tôn nghiêm của chính mình

---

Chị Tô, năm nay 38 tuổi, là một người tốt. Là con gái độc nhất trong nhà, chị phải chăm sóc cha mẹ già. Chị dạy lớp 5 tại một trường học ở địa phương, con của chị cũng học ở đó. Chị còn là giáo viên chủ chốt của trường, được cấp trên đánh giá tốt. Cho dù công việc bận rộn, thường ngày về nhà, chị vẫn tự mình nấu cơm, chuẩn bị bữa tối thịnh soạn cho chồng con, đôi lúc còn nấu nướng đãi khách của chồng. Ngoài ra chị còn tham gia một tổ chức từ thiện và phụ trách phần lớn công việc.

Trông chị căng tràn nhựa sống, sinh lực dường như cũng rất dồi dào. Nhưng không ai ngờ là chị phải đến phòng khám tâm lý. Tại sao lại như vậy? Chị nói với bác sĩ tâm lý, chị không nhớ lần cuối cùng mình nói “Không” với người khác là khi nào nữa. Chị nói hiện tại áp lực của chị rất lớn, có lẽ không thể cứ tiếp tục lao lực thế này được, nhưng nếu từ bỏ một phần công việc thì trong lòng chị lại vô cùng lo âu. Chị lo sẽ đánh mất cuộc sống mà mình đã vất vả gây dựng nên.

Ngay từ khi còn nhỏ, chị Tô đã đau đầu vì cân nặng của

mình, bây giờ chị càng lo lắng hơn, chị nói với bác sĩ tâm lý rằng: “Theo cân nặng tiêu chuẩn, tôi đã vượt quá 15kg, khó lắm mới giảm được thì lại mập trở lại, cứ thế, không biết bao nhiêu lần rồi.” Chị để ý đến cân nặng của mình như vậy là vì lo sợ bị người ta cười nhạo và ghét bỏ.

Chị nói: “Hồi nhỏ, những đứa trẻ khác đều chế nhạo tôi, gọi tôi là Bí đao lùn, Bé mập. Họ chê bai, không muốn chơi với tôi. Còn tôi rất muốn được gia nhập với họ. Bố mẹ bảo tôi, chỉ cần con tốt với mọi người, mọi người tự nhiên sẽ chấp nhận, chơi với con. Vì vậy tôi đặc biệt đối xử tốt với người khác, cố hết sức làm những người xung quanh hài lòng. Làm vậy thực sự rất hiệu quả. Nếu tôi từ bỏ việc đó, không làm người khác hài lòng nữa, chắc chắn họ sẽ vì ngoại hình của tôi mà ghét bỏ tôi.”

Sau khi lớn lên, chị Tô không hề thay đổi nhận thức này, chị luôn cố gắng đối xử tốt với người khác, mong có thể khiến họ hài lòng: “Tôi thích giúp người khác, chỉ mong họ không vì ngoại hình của tôi mà xa lánh tôi. Cho dù biết rõ đối phương lợi dụng mình, tôi cũng không từ chối. Tôi cho rằng có thể được người khác lợi dụng, thực chất chứng minh mình là người có giá trị.”

Rõ ràng, chị Tô đã rơi vào tình trạng không biết từ chối. Chúng tôi tạm gọi đó là chứng “Không thể từ chối”. Để có được sự khẳng định của người khác, từ nhỏ



chị đã ra sức lấy lòng mọi người. Đến khi trưởng thành, cho dù có năng lực xuất sắc, tích cực làm việc, tràn đầy sức sống, nhưng chị vẫn không thể bước ra khỏi tình trạng lúc nhỏ. Bởi vì động lực làm việc của chị vẫn là lấy lòng người khác, để có được sự khẳng định của họ. Chị thông qua cách thức này để xây dựng lòng tự tôn và tự tin cho mình.

Nói đến đây, chắc hẳn bạn sẽ cảm thấy một số vấn đề, đồng thời phát hiện bản thân cũng có những bối rối ở phương diện này. Đúng vậy, cảm giác của bạn không sai. Vấn đề nằm ở chỗ thông qua việc lấy lòng, làm người khác vui lòng để xây dựng tự tin và danh dự cho bản thân. Tự ti vì khiếm khuyết của bản thân, nên mong muốn thông qua việc lấy lòng người khác để lấy lại tự tin và dũng khí. Đây là cách làm của đa số mọi người. Nhưng xin nhắc rằng, đây là một cách làm ngu ngốc, bề ngoài thì có hiệu quả, còn trên thực tế sẽ khiến trạng thái tâm lý của bạn trở nên tồi tệ hơn.

Thông thường, mỗi người chúng ta đều có chút tâm lý tự ti, sự tự ti này đến từ nhiều phương diện. Trong đó phổ biến nhất là do một số khiếm khuyết của bản thân. Khiếm khuyết bao gồm: khiếm khuyết sinh lý và khiếm khuyết tâm lý. Vì đủ loại khiếm khuyết mà chúng ta cảm thấy hổ thẹn, từ đó khó tránh có đôi phần lo âu và tự ti.

Lúc này không ít người sẽ giống như chị Tô, lo lắng

người khác ghét bỏ mình vì khiếm khuyết của bản thân, sau đó trên cơ sở nhận thức của phúc cảm người tốt, họ liền cảm thấy mình cần lấy lòng người khác, khiến người khác hài lòng thì mới có được sự công nhận. Nói theo tâm lý học, chính là đem cảm xúc tiêu cực liên quan đến cá nhân phản chiếu lên người khác. Họ còn có thể dùng cách lấy lòng để phòng ngự, nhằm bù đắp những khiếm khuyết nghiêm trọng mà họ cho rằng tồn tại trong ngoại hình và tính cách của mình.

Thật ra khiếm khuyết thật sự không nằm ở ngoại hình hay tính cách mà ở cách chúng ta ứng phó: Để tránh bị người khác ghét bỏ vì khiếm khuyết của bản thân, nên không từ chối, cố gắng làm việc để lấy lòng đối phương. Bề ngoài làm vậy có thể cải thiện được tình trạng xã giao, nhưng trên thực tế lòng tự tôn của bản thân sẽ không ngừng bị ăn mòn.

Tưởng tượng mà xem, một người không có khả năng từ chối, trong quá trình không ngừng chấp nhận và phục tùng, dần dần đánh mất đi tự tôn, sống vì nhu cầu của người khác, làm vậy có thật sự tốt không? Vì vậy ý định thông qua việc lấy lòng, làm người khác vui để có được sự tôn trọng và công nhận của họ là không khả thi. Bạn cho rằng lòng tự tôn có thể có được thông qua xin xỏ hay sao? Hiển nhiên là không thể.

Cho dù đối phương có công nhận cách lấy lòng của

bạn, lòng tự tôn của bạn vẫn sẽ bị suy yếu. Bởi vì bạn sẽ cho rằng đó là nhờ những việc bạn làm cho họ, chứ không phải giá trị con người bạn. Bạn sẽ nghĩ: Anh ta quý mình, chỉ là vì mình tốt với anh ta, giúp anh ta nhiều việc. Có suy nghĩ như vậy, lòng tự tôn của bạn biết xây dựng thế nào đây?

Huống hồ, nếu bạn lấy lòng người khác mà họ vẫn ghét bỏ bạn, không công nhận bạn, vậy quan niệm sai lầm của bạn sẽ được kiểm chứng, khiến bạn càng tin chắc rằng mình hoàn toàn không xứng đáng được người khác công nhận. Chẳng khác nào tự rắc muối lên vết thương của mình, vết thương của bạn sẽ càng sâu hơn.

Trong cuộc sống còn có không ít người, đối diện với sự lạnh nhạt, xử tệ của người khác, luôn hy vọng có thể lấy lòng bằng cách làm một vài việc cho đối phương, từ đó được đối phương coi trọng. Họ không biết rằng, hành vi lấy lòng này rất có khả năng sẽ khiến đối phương đòi hỏi nhiều hơn nữa.

Tình trạng này thường gặp nhất những khi giận nhau với người yêu. Khi chúng ta cố tình lấy lòng để người yêu hồi tâm chuyển ý, thì thường thứ nhận lại được không phải sự hồi tâm chuyển ý của đối phương, mà là được dâng chân lân đẳng đầu. Họ sẽ bắt bạn làm nhiều việc hơn nữa để lấy lòng họ, hoặc một đi không trở lại, khiến bạn chìm sâu trong hối hận. Ngược lại,

khi bạn có thể kiên định từ chối sự vô lý của người yêu, không lấy lòng họ, thì có khả năng sẽ khiến họ nhìn bạn bằng ánh mắt khác, thậm trọng trọng cư xử với bạn hơn. Đây có lẽ là “tâm lý học đặc biệt” trong cách hành xử với người yêu.

Thật ra kiểu tâm lý kỳ lạ này cũng xuất hiện trong quan hệ xã giao thông thường: khi bạn tốt với anh ta, có thể anh ta chẳng thèm để ý tới bạn; khi bạn không quan tâm đến anh ta, có thể anh ta lại thấy bất an, nảy sinh đôi chút hứng thú với bạn. Khi bạn ra sức làm việc lấy lòng anh ta, có thể anh ta nghĩ bạn thật ngốc, dễ sai khiến, không có đầu óc; nhưng nếu bạn vui đầu vào làm việc của mình, không lấy lòng, thậm chí từ chối anh ta, ngược lại anh ta sẽ cảm thấy bạn khác biệt, sống có nguyên tắc, dũng cảm, vì vậy mà tỏ ra tôn trọng bạn.

Vậy nên bạn đừng mong thông qua việc lấy lòng để nhận được sự tôn trọng và công nhận của người khác, càng không nên xây dựng lòng tự tôn trên sự công nhận của người khác. Bạn phải nhận thức được rằng, sự công nhận mà bạn muốn có, đến từ bản thân, chứ không phải từ người khác. Sự công nhận của người khác không thể đem đến cho bạn danh dự, chỉ khi tự công nhận chính mình, bạn mới có được nó. Khi bắt tay vào xử lý vấn đề khiến bạn cảm thấy nhục nhã và xấu hổ, đồng thời tách biệt được giá trị bản chất con người và khiếm khuyết

của bản thân, thì lòng tự tôn bị thương tổn của bạn sẽ bắt đầu lành lại.

Một người được tôn trọng, là do người đó có cá tính độc lập và khả năng tự chủ. Tôn nghiêm và tự tin cũng phải được xây dựng trên cơ sở ý thức và năng lực tự chủ độc lập, bất cứ lòng tự tôn nào được xây dựng thông qua việc lấy lòng để được người khác công nhận, đều là hão huyền, bất cứ lúc nào cũng có thể bị sự phủ định của người khác đập tan.

## Từ bỏ việc hy sinh theo thói quen

---

Rất nhiều triết gia khuyên chúng ta, phải học cách chấp nhận, học cách hy sinh nhưng chấp nhận quá nhiều, hy sinh quá nhiều, chưa chắc đã là việc tốt. Đặc biệt là khi chấp nhận và hy sinh trở thành thói quen, có thể bạn sẽ mất đi quyền tự chủ trong cuộc sống. Nếu bạn không muốn bị người khác coi thường và coi mình là người giúp việc, thì đừng để chấp nhận và hy sinh trở thành thói quen. Nhiều lúc, bạn phải học cách từ chối, như vậy người nhờ vả bạn mới hiểu được rằng để có cuộc sống tươi đẹp không hề dễ dàng.

Thói quen, cũng giống như thời gian, có sức mạnh lớn lao làm thay đổi một con người. Rất nhiều việc trong cuộc sống đều như vậy, bạn quen làm thế, người khác cũng quen với việc bạn làm thế. Khi hai bên đã quen như vậy, sẽ không cảm thấy có gì đặc biệt nữa. Vậy thì việc bạn thể hiện xuất sắc nhằm giành được sự công nhận của người khác, cuối cùng sẽ bị thói quen biến thành “nên làm”. Lúc này bạn sẽ khó tránh khỏi ảm ức.

Chúng ta có thể chấp nhận gian nan và đau khổ trong cuộc sống, chấp nhận nhiều việc “không thuận lợi”, nhưng chúng ta không thể luôn trong bộ dạng chấp nhận. Nếu vậy, năng lượng tiêu cực trong chúng ta sẽ ngày càng tích tụ. Quá nhiều năng lượng tiêu cực sẽ khiến chúng ta phải bò lê trên đường đời, chúng chèn ép linh hồn tự chủ của chúng ta, khiến chúng ta mất đi tinh thần và ý chí chiến đấu sục sôi. Vì vậy, khi chấp nhận và hy sinh sắp trở thành thói quen, bạn phải biết kịp thời hét dừng lại, biết nói “Không”. Chúng ta không thể giao cả cuộc đời mình cho việc “chấp nhận” và “hy sinh”, mà nên giao một phần trong đó cho “từ chối” và “thu hoạch”. Đây mới là cuộc đời hoàn chỉnh, cũng chỉ có như vậy, ý thức tự chủ của chúng ta mới trưởng thành được.

*Tô Lạp là một bà nội trợ, việc kiếm tiền nuôi gia đình đều dựa vào chồng. Vì vậy chị tin rằng mình có trách nhiệm khi chồng vừa bước về nhà thì phải chăm sóc anh, cho tới khi anh lên giường đi ngủ. Đồng thời, chị cho rằng mọi việc vặt trong nhà mình đều nên phụ trách, không để chồng phải lo lắng. Trong nhà, ngoài chồng chị, còn có bốn đứa con. Vì hồi còn nhỏ, hoàn cảnh gia đình Tô Lạp khá khó khăn, bố mẹ luân phiên làm ca ngày ca đêm, nên chị rất cô đơn, rất mong có bố mẹ ở bên cạnh. Hiện giờ chị đã làm mẹ, chị rất thương yêu các con mình. Để các con tự do trưởng thành, có được thành*

tích tốt, sống vui vẻ, chị ôm tất cả việc nhà, không cho các con giúp đỡ.

Thế nhưng việc Tô Lạp răm rắp thuận theo ý chồng con, lại không khiến chị cảm thấy vui vẻ. Bao năm qua, chị cố gắng thỏa mãn nhu cầu của mọi người trong gia đình, chưa từng yêu cầu người nhà giúp đỡ hay ủng hộ. Điều này vốn dĩ khiến chị rất tự hào, nhưng sau đó có một việc xảy đến, khiến chị vô cùng buồn rầu.

Chị bị ốm phải nằm viện điều trị, bác sĩ dặn chị sau khi về nhà phải nằm trên giường tĩnh dưỡng hai tháng, không được làm việc nặng. Khi về đến nhà, Tô Lạp gặp phải cảnh tượng khiến chị đau lòng: Chồng và con không hề hỏi han, cũng không vui vẻ chúc mừng, ngược lại, họ cảm thấy bức bối và oán trách những phiền phức từ việc chị bị ốm đem lại.

Tô Lạp vốn cảm thấy áy náy vì mình bị ốm mà làm cả nhà vất vả, nhưng thấy người nhà bất mãn, sự áy náy trong lòng chị chốc lát biến thành phẫn nộ: Sự vất vả hy sinh trước đây của mình, lẽ nào đổi lại chính là kết quả thế này hay sao? Để đối phó với khó khăn trước mắt, Tô Lạp mời mẹ từ quê lên giúp mình chăm sóc gia đình. Sau khi sức khỏe phục hồi, chị liền gọi người nhà ngồi lại, nói với họ một cách đầy tiếc nuối: “Những lời tôi sắp nói, có lẽ sẽ khiến mọi người cảm thấy khó chịu, nhưng tôi vẫn phải nói. Con trai, con gái, các con bướng bỉnh phá phách cũng được, nhưng các con không được quá ích kỷ; ông xã, anh được chiều quen rồi nên không biết biết ơn.



Đây hoàn toàn là lỗi của em. Nhưng bắt đầu từ hôm nay, mọi thứ trong gia đình ta sẽ khác.”

Các con và chồng chị nghe thế đều kinh ngạc. Tô Lạp lại nói: “Bắt đầu từ giờ, tôi sẽ không đáp ứng mọi nhu cầu của cả nhà nữa, cho đến khi mỗi người đều có thể gánh được trách nhiệm chăm sóc lẫn nhau. Cả nhà biết không? Nếu không vì trận ốm nặng vừa rồi, có lẽ tôi đã không thể nhìn ra sai lầm của mình. Trước đây tôi tưởng rằng tôi chăm sóc các thành viên trong gia đình chu đáo như vậy, thì tôi chính là một người vợ hiền, một người mẹ đảm. Trước khi bị ốm, tôi luôn khiến mọi người cho rằng tôi không cần bất cứ sự giúp đỡ nào. Tôi khiến cả nhà coi thường tôi, dung túng cho mọi người chỉ nghĩ cho bản thân mình.”

Chị quay sang nói với đám trẻ: “Các con, mẹ vốn định tự mình thu vén việc nhà, để các con tập trung vào việc học và sở thích cá nhân. Mẹ muốn các con phát huy tốt nhất tiềm năng của mình, cho dù là con trai hay con gái. Mẹ luôn bảo các con phải cố gắng thành công, nỗ lực vì lý tưởng. Nhưng mẹ không ngờ, mẹ lại làm một tấm gương xấu cho các con. Mẹ nghĩ, nếu mẹ không tôn trọng bản thân, các con cũng sẽ không thể học được cách tôn trọng mẹ hoặc tôn trọng chính các con.”

“Khi bà ngoại tới chăm sóc mẹ, bà đã giúp mẹ nghiêm túc điều chỉnh thái độ. Bà hy vọng mẹ không chiều các con nữa. Bà nhắc nhở mẹ rằng, khi mẹ còn nhỏ, mặc dù kinh tế gia đình tương đối khó khăn, nhưng mọi người đều biết yêu

*thương chăm sóc lẫn nhau. Quả thực như vậy, mặc dù lúc nhỏ trong lòng mẹ cảm thấy cô đơn, nhưng mẹ và người thân trong gia đình không quên rằng phải thương yêu, quan tâm lẫn nhau. Bây giờ mẹ cảm thấy mẹ đã nuôi dạy ra một lũ đáng ghét, không biết cảm kích và yêu thương. Vì vậy mẹ quyết định sẽ thay đổi tất cả những điều này."*

*Lời tuyên bố thẳng thắn của Tô Lạp khiến người nhà chị cảm thấy xấu hổ, các con chị lao vào lòng chị, hy vọng được chị tha thứ. Nhất là chồng chị, anh cảm thấy rất có lỗi. Họ bắt đầu thay đổi, nhưng thói quen được phục vụ hình thành đã lâu, nên quá trình thay đổi vô cùng chậm chạp. Thi thoảng Tô Lạp bái công, bảo mọi người làm việc, để nhắc nhở trách nhiệm của mỗi người. Sự thay đổi của Tô Lạp khiến người thân của chị phải cải thiện bản thân, khiến họ tôn trọng Tô Lạp hơn, biết ơn Tô Lạp hơn.*

Từ ý nghĩa nào đó, việc Tô Lạp bị ốm là may mắn. Vì bị ốm, Tô Lạp mới nhìn thấy hậu quả xấu của việc nuông chiều quá mức và hy sinh vô điều kiện. Qua tấm gương trên, bạn đừng để người khác coi sự hy sinh của mình là đương nhiên, đừng luôn đặt người khác lên vị trí hàng đầu mà quên đi nhu cầu của bản thân, đừng phủ định quyền lợi của chính mình. Câu chuyện của Tô Lạp đã chứng minh một điều, khi hy sinh trở thành thói quen, thì nó sẽ gây ảnh hưởng tiêu cực đến bản thân và người khác.

Trong cuộc sống có rất nhiều người như Tô Lạp, họ chăm chỉ giỏi giang, hy sinh không lời oán thán, không tính toán được mất cho riêng mình. Phẩm chất này đương nhiên là tốt. Hành động hy sinh không oán thán này cũng được xã hội tôn sùng và văn hóa nhấn mạnh. Nhưng trong quá trình con người hình thành ý thức và hành động, khó tránh sẽ bị lệch lạc, có thể sẽ trở nên cực đoan. Ví dụ như Tô Lạp, mọi người xung quanh thông thường sẽ công nhận sự hy sinh không oán thán của chị, và ra sức tán dương chị đảm đang. Còn chị, khi nhận được sự khẳng định, chị sẽ càng cố gắng hy sinh, càng thích thực hiện chức trách mà chị tự quy định cho mình, cho tới khi chị ý thức được rằng chị đang phải trả cái giá như thế nào.

Khi nhu cầu của một người không ngừng bị đè nén, sức khỏe tâm lý của người đó sẽ cảm thấy bị uy hiếp, và có thể sẽ xuất hiện vấn đề nghiêm trọng hơn. Nếu bạn cũng giống như Tô Lạp, hy vọng bạn có thể tỉnh ngộ và tích cực tìm kiếm sự thay đổi. Làm vậy không chỉ có trách nhiệm với bản thân bạn, mà cũng là có trách nhiệm với những người xung quanh.

## Đổi cực nhọc lấy công lao là một quan điểm giả tạo

---

Để chứng minh giá trị của bản thân, thu được nhiều lợi ích hơn, rất nhiều người có khuynh hướng liều mạng làm việc. Nhưng trên thực tế, làm nhiều không đồng nghĩa với nâng cao giá trị. Làm nhiều, đôi khi có thể còn hỏng việc, không tốt cho mình, cho người. Đặc biệt là đối với bản thân, làm quá nhiều, áp lực cũng vô cùng lớn. Không thể phủ nhận rằng, áp lực nhất định sẽ có ích cho sự trưởng thành của chúng ta, khiến ta mạnh mẽ hơn, nhưng áp lực quá lớn sẽ không tốt cho sức khỏe thể chất và tinh thần của chúng ta.

*Cô Vinh đảm nhận chức vụ giám đốc dự án đặc biệt của một công ty quan hệ công chúng. Trách nhiệm của cô là lên kế hoạch cho khách hàng và điều tiết các hoạt động đặc biệt. Cô Vinh rất trung thành với sếp, làm việc vô cùng cần mẫn. Mười năm trước, cô được sếp tuyển vào làm năm 27 tuổi. Khi đó cô rất bất hạnh, chồng cô gặp tai nạn giao thông, vừa qua*

đòi chưa được mấy tháng, cô sống trong u uất, gần như không thể tìm được việc làm.

“Vào lúc tôi buồn bã và đau khổ nhất, sếp tôi đã cho tôi cơ hội đứng lên làm lại từ đầu. Công việc này giúp tôi tìm thấy giá trị và ý nghĩa sống.” Vì vậy, cô Vinh vô cùng biết ơn sếp mình. Lòng biết ơn khiến cô làm việc rất có trách nhiệm, trở thành một người cuồng công việc. Cho dù là việc gì, chỉ cần cô cho là quan trọng, cô liền gắng sức để làm. Điều này tất nhiên là rất tốt, ít ra ông sếp vô cùng tán thưởng cô. Nhưng hai trợ lý dưới quyền lại rất bất mãn với cô. Do cô Vinh làm việc quá trách nhiệm, kiểm soát mọi việc tới mức khiến người khác chán ghét. Bực hơn cả là, cô không bao giờ chịu giao những công việc quan trọng, mà chỉ giao những việc đơn điệu và lặt vặt nhất cho người khác. Ví dụ: cô giao cho trợ lý viết thiệp mời, dán phong bì, gửi chuyển phát nhanh v.v...

Hai trợ lý hy vọng mình được coi trọng, được làm những việc quan trọng, nhưng cô Vinh lại không đồng ý: “Nếu hai người làm hỏng việc, ai sẽ chịu trách nhiệm? Cứ như bây giờ, không phải rất tốt hay sao? Nếu xảy ra sai sót gì, tôi cũng sẽ không trách hai người.” Lời cô Vinh nói khiến hai trợ lý vô cùng buồn bực, họ cảm thấy như vậy tuy nhàn nhã nhưng lại ảnh hưởng nghiêm trọng đến sự phát triển trong nghề nghiệp. Song cô Vinh không hiểu được điều đó: “Họ thật ngốc, sướng không muốn, cứ muốn thêm việc cho mình. Họ hoàn toàn không biết, áp lực từ các công việc đó lớn đến thế nào, đôi lúc

khiến người ta phát điên lên được. Tôi không giao những việc đó cho họ, cũng vì muốn tốt cho họ thôi.” Lòng tốt của cô Vinh khiến hai trợ lý không biết phải làm sao. Họ nói: “Cô ấy ôm hết những việc khiến người khác phát điên lên, chẳng phải còn ngốc hơn sao?” Hai trợ lý không thuyết phục được cô Vinh, liền gặp sếp đề đạt mong muốn được nhận một số công việc quan trọng hơn, chứ không phải suốt ngày làm việc vặt, bởi như vậy sẽ khiến họ cảm thấy sự tồn tại của mình không có ý nghĩa gì hết. Họ hy vọng có được cơ hội học tập và rèn luyện, chứ không phải trở thành những kẻ sai vặt mang mác trợ lý.

Sự “cần mẫn” của cô Vinh bị người khác chỉ trích, đồng thời cũng đem lại ảnh hưởng không tốt cho thể xác và tinh thần của cô. Mỗi khi có dự án đặc biệt, cô Vinh đều tự quăng mình vào trong “nồi áp suất”. Trong thời gian đó, cô Vinh gần như làm việc ngày đêm không nghỉ, kiểm tra đi kiểm tra lại từng chi tiết. Do áp lực, tính tình cô thay đổi hẳn, trở thành “kho thuốc súng”. Một khi công việc xảy ra sai sót, cô liền kêu gào, chửi mắng, nghiêm khắc phê bình cấp dưới. Mặc dù cô từng nói, nếu xảy ra sai sót, cô sẽ chỉ trách bản thân mình, nhưng trên thực tế, đã mấy lần cô mắng mỏ người khác ngay tại chỗ. Kết quả là cô khiến đồng nghiệp cảm thấy khó chịu, bản thân cô cũng vô cùng mệt mỏi. Sau khi hoàn thành công việc, cô lại cảm thấy hối hận vì hành vi tệ hại của mình, mua hoa mua quà tặng cho đồng nghiệp và trợ lý để xin lỗi, mong nhận được sự thông cảm và tha thứ của họ, hứa lần sau nhất định sẽ

giữ bình tĩnh. Nhưng lịch sử vẫn không ngừng tái diễn.

Vị sếp không bao giờ trách phạt cô Vinh, ngược lại còn thay cô xin lỗi nhân viên, đồng thời nhắc nhở mọi người rằng: “Cô Vinh là một người phụ trách dự án đáng tin cậy, không ai có trách nhiệm được như cô ấy. Cô ấy nhất định có thể dẫn dắt mọi người giành được thành công.” Thực tế cũng đúng như vậy, thông thường những hoạt động cô Vinh phụ trách đều rất thành công, nhận được sự tán dương của khách hàng và giới truyền thông. Nhưng sau này vì một chuyện gì đó, công ty đành phải để cô Vinh nghỉ phép. Trong thời gian cô Vinh nghỉ phép, sếp phát hiện, không phải không thể thiếu vắng cô. Không lâu sau, do để xảy ra sai sót, cô Vinh bị cho nghỉ việc. Lúc này, cô rất đau lòng và không ngừng thắc mắc: “Mình vất vả nhiều như vậy, tại sao vẫn bị đuổi?”

Những gì cô Vinh trải qua, bạn có hiểu không? Suy ngẫm một chút, trong chúng ta lẽ nào không có hình bóng của cô Vinh? Bởi chúng ta luôn có một suy nghĩ thế này: làm nhiều hơn để chứng minh giá trị tồn tại của mình. Ban đầu động cơ của cô Vinh có thể không phải như vậy, lúc mới đầu có lẽ cô chỉ xuất phát từ tâm lý biết ơn. Nhưng sau đó, suy nghĩ của cô thay đổi, cô cần thể hiện giá trị để nâng cao cảm giác mình đang tồn tại.

Mỗi người đều cần có cảm giác tồn tại, và để thỏa mãn nhu cầu này, mọi người đều không hèn mà

cùng chọn cách thể hiện giá trị của bản thân. Chỉ cần chứng minh được giá trị bản thân, chúng tỏ sự tồn tại của chúng ta vô cùng có ý nghĩa. Ai cũng lo bản thân trở thành người vô dụng, khi bản thân mình vô dụng, chúng ta nhất định sẽ rất chán nản. Hầu như không có ai vui mừng vì bản thân vô dụng, bởi chúng ta đều cho rằng vô dụng có nghĩa là không có giá trị tồn tại.

Khi cô Vinh tuyệt vọng vì chồng qua đời, cô thiếu đi cảm giác mình đang tồn tại. Cô hy vọng thông qua công việc để thay đổi hiện trạng này, chứng minh giá trị tồn tại của mình. Khi tinh thần cô đang suy sụp, ảm đạm, vào lúc cô cần giúp đỡ nhất, người sếp đã tuyển dụng cô, cho cô cơ hội chứng tỏ bản thân, vì vậy trong lòng cô tràn ngập cảm kích.

Tâm lý biết ơn và mong muốn chứng tỏ giá trị bản thân khiến cô Vinh tích cực tập trung vào công việc, từ đó giành được thành tích cao, trở thành giám đốc công ty. Nhưng cùng lúc, cô biến thành một người cuồng công việc, hình thành thói quen một mình khống chế mọi thứ, việc gì cũng muốn đích thân làm. Trong nội tâm của cô hình thành một hình thái tư duy: Chỉ có thông qua phương thức độc tài, đích thân làm mọi việc, sự tồn tại của mình mới có giá trị, bản thân mới là một người phụ trách dự án đạt chuẩn.

Trong công việc thực tế, chúng ta cũng thường xuyên



có nhận thức sai lầm này, cho rằng chỉ có không ngừng bận rộn, cố gắng làm nhiều nhất có thể, mới chứng minh được giá trị bản thân. “Làm càng nhiều, nghĩa là giá trị càng lớn.” Trong đầu óc chúng ta có thể không suy nghĩ rõ ràng như vậy, nhưng hành vi của chúng ta thường bất giác thể hiện tư tưởng này. Khi chúng ta làm rất nhiều, nhưng lại không được người khác công nhận, chúng ta sẽ không cam tâm mà nói rằng: “Tôi làm nhiều như vậy, tôi chăm chỉ chịu khó, cho dù không có công, cũng có sức chứ!”

Không khoe công nhưng lại kể sức, trên thực tế đây chính là biểu hiện của tư tưởng: “Làm càng nhiều, nghĩa là giá trị càng lớn.” Tuy nhiên, giá trị của một người không thể chứng minh bằng việc làm nhiều, những người cho rằng làm nhiều thì giá trị sẽ lớn cũng sẽ rơi vào cạm bẫy tâm lý không thể từ chối. Có điều việc họ không thể từ chối, có thể do bản thân họ không ý thức được, giống như trường hợp cô Vinh, rơi vào áp lực vô tận, kết quả là không chỉ khiến thể xác và tinh thần mệt mỏi, tâm lý hụt hẫng, còn khiến người khác cảm thấy bất mãn. Vì vậy chúng ta phải thay đổi nhận thức sai lầm “Làm càng nhiều, nghĩa là giá trị càng lớn”, chỉnh đốn lại tâm lý lao động khổ sai. Khi theo đuổi cảm giác tồn tại và chứng tỏ giá trị bản thân, cần từ chối lao động khổ sai và áp lực quá mức, tránh phá hỏng tâm trạng tốt, tổn hại đến thể xác và tinh thần.

## Từ chối cho thỏa đáng, đừng làm con cừ non yếu đuối

---

Chị Hạ là một người rất tốt, tốt đến mức mọi người đều tán dương phẩm chất dịu dàng tốt đẹp của chị. Nhưng chị lại tìm đến chuyên gia tư vấn tâm lý, chia sẻ những khúc mắc trong lòng: chị cảm thấy mình nhỏ bé trước những kẻ mạnh, nên thường phải chịu đựng nhẫn nhịn, thiếu khả năng tự chủ, không dám từ chối yêu cầu của người khác.

Chị Hạ nói: “Tôi thấy sợ những người đàn ông xung quanh, rất sợ cấp trên, cũng rất sợ những người to khỏe. Tôi sợ làm họ giận, vì họ thực sự rất mạnh, rất khỏe. Hồi tôi còn nhỏ, bố tôi rất khỏe nhưng tính khí rất nóng nảy, mỗi khi uống say, ông đều nổi cơn thịnh nộ.”

Chị rất tôn sùng sức mạnh của bố, đồng thời lại rất sợ bố. Mẹ dặn chị tuyệt đối đừng cãi lại bố, đừng làm trái ý bố. Mẹ bảo chị phải thuận theo ý của bố, để tránh bị tổn thương: “Bố bảo sao thì con làm vậy, con phải cười mà đồng ý. Khi bố nói những lời độc địa, con sẽ rất buồn. Nhưng con phải nhớ, bố con thật sự rất yêu thương con, những lời khó nghe ấy là do rượu nói đấy thôi.”

Thế nên từ hồi rất nhỏ, chị Hạ đã học được cách lấy lòng người bố mà chị kính phục lẫn sợ sệt. Trong ấn tượng của chị, dường như đàn ông luôn tràn đầy sức mạnh, rất dễ nổi nóng. Một khi nổi cơn thịnh nộ, sức công phá của họ khiến chị cảm thấy sợ hãi. Nỗi sợ hãi lớn tới mức khiến chị phải trốn tránh xung đột, khuất phục sức mạnh to lớn kia. Mỗi khi đối diện với người mà chị cho là mạnh mẽ, chị rất dễ đáp ứng yêu cầu của đối phương. Khi chị sắp tròn 18 tuổi, bố chị qua đời, nhưng tâm lý kỳ lạ và mâu thuẫn ấy không hề tan biến, mà vẫn luôn đeo bám theo chị.

Chị Hạ rất yêu chồng mình nhưng chị luôn lo lắng sẽ làm chồng nổi giận, chị nói: “Tôi sợ chồng tôi nổi nóng, nhưng rất lạ là tôi chưa từng thấy anh ấy nổi nóng bao giờ. Anh ấy không bao giờ giận, chúng tôi cũng chưa bao giờ cãi nhau. Dù anh ấy nói gì, tôi cũng đều tán đồng; dù anh ấy muốn gì, tôi cũng đồng ý hết. Tôi nghĩ đây chính là nguyên nhân tôi và anh ấy luôn giữ được hòa thuận.”

Trải qua mười mấy năm hôn nhân, chị Hạ đã hiểu rất rõ chồng mình không hề xấu tính. Nhưng dù là vậy, cảm giác sợ hãi trong lòng chị vẫn không thể xóa nhòa: “Mặc dù tới giờ anh ấy chưa từng nổi nóng, rất có khả năng sau này cũng không, nhưng dường như tôi vẫn không thể gạt bỏ được nỗi sợ. Nếu anh ấy làm gì khiến tôi phiền lòng hay không vừa ý, tôi không bao giờ nói với anh ấy. Tôi chỉ tự nhủ rằng, dù xảy ra chuyện gì cũng không đáng phải cãi nhau.”

Chị Hạ tiếp nhận điều trị tâm lý và lấy hết can đảm nói với chồng suy nghĩ của mình. Chồng chị thở dài nói: “Em biết không? Bao năm qua, anh thường cảm thấy cô đơn, tuy em luôn tán đồng mọi ý kiến của anh, không bao giờ tranh cãi, nhưng bên cạnh thấy vui anh đồng thời cũng thấy hơi cô đơn. Anh cảm thấy giữa hai chúng ta thiếu sự chia sẻ, em không thật sự hiểu suy nghĩ của anh, mà chỉ vì anh là chồng em, nên em mới ủng hộ anh vô điều kiện. Anh biết em muốn cố gắng hết sức làm một người vợ hiền, để anh được vui, việc gì em cũng đồng ý làm. Nhưng, vợ yêu ạ, em không để anh được thấy con người thật sự của em, không bao giờ em nói cho anh biết cảm giác thật sự của em như thế nào. Em đã gạt bỏ tất cả, vì em sợ anh nổi nóng. Anh cũng vậy! Anh cũng rất lo nếu nói thẳng cho em biết những điều không vui trong lòng sẽ khiến em không thể chấp nhận, cuối cùng phá hỏng tình cảm giữa chúng ta.”

Một cặp vợ chồng thuận hòa biết bao! Nhưng họ đều có vấn đề. Đôi vợ chồng hòa thuận như vậy không ngờ cũng có trở ngại tâm lý, không dám chia sẻ với nhau. Điều này khiến rất nhiều người thấy kỳ lạ. Nhưng càng kỳ lạ, càng khiến chúng ta quan tâm. Qua đây có lẽ sẽ giúp chúng ta hiểu được bản thân, tìm ra nguyên nhân thật sự của việc không thể từ chối người khác. Chị Hạ trong ví dụ chính là một người không biết từ chối, yếu

tố tâm lý dẫn đến việc không thể từ chối người khác của chị khá là phức tạp, trong đó bao gồm tâm lý tôn sùng, tâm lý sợ hãi, tâm lý trốn tránh v.v... có liên quan đến hoàn cảnh lúc nhỏ của chị. Hành vi chu đáo, dịu dàng của chị phần lớn đều bắt nguồn từ tình trạng tâm lý tiêu cực phức tạp này.

Chị Hạ rất may mắn, chị lấy được một người chồng tốt, may mà chồng chị là một người hiểu biết, không vì chị ngoan ngoãn nghe lời mà đưa ra nhiều yêu sách, cũng không đối xử với chị như bố chị từng đối xử với mẹ chị. Trong cuộc sống, chị cũng không gặp phải người xấu bụng, nếu không, bất luận chị khuất phục và phục tùng thế nào, e rằng cũng khó tránh bị tổn thương, bởi nội tâm của chị không đủ mạnh mẽ, thiếu khả năng từ chối. Người có nội tâm yếu đuối, sẽ rơi vào vòng tuần hoàn ác tính: Bởi nội tâm yếu đuối nên không dám từ chối hay phản kháng; vì không dám từ chối và phản kháng, nên thành ra nhẫn nhịn chịu đựng, không ngừng nhượng bộ; vì nhẫn nhịn chịu đựng và không ngừng nhượng bộ, khiến nội tâm càng mềm yếu. Ví dụ dưới đây có thể cho thấy rất rõ vấn đề.

*Để con cái nhận được sự giáo dục tốt, anh Smith mời gia sư về cho con. Nhưng đã qua hai tháng mà cô gia sư Julia không yêu cầu anh phát lương, không biết tại sao, anh cảm*

thấy rất không ổn. Hôm đó, anh chủ động mời gia sư đến nói chuyện: “Julia, chúng ta tính tiền công đi. Đó là tiền cô đáng được nhận. Có thể cô cần dùng đến tiền nhưng lại ngại nên không nói. Cô đã dạy bọn trẻ được hai tháng, lương tháng trước, tôi vẫn chưa trả cô. Tôi và cô đã thỏa thuận, mỗi tháng là 30 rúp...”

Julia có vẻ bất rút nẩy giờ, khẽ nói: “40 rúp...” Smith lắc đầu, ngắt lời Julia: “Không, là 30 rúp. Tôi có ghi chép đây. Trước giờ tôi thường trả lương cho gia sư với giá đó. Cô đã ở đây tròn hai tháng...”

Julia nhẹ nhàng chỉnh lại: “Hai tháng lẻ năm ngày...” Smith một lần nữa ngắt lời cô: “Chỉ hai tháng thôi, tôi có ghi đây mà. Có nghĩa là tôi phải trả cô 60 rúp. Nhưng Chủ nhật cô không dạy con tôi mà chỉ đưa nó đi chơi, ngoài ra còn có ba ngày nghỉ lễ...”

Julia đỏ mặt, nắm chặt vạt áo, nhưng cô không nói câu nào. Smith tiếp tục tính toán: “Ngày lễ cộng với Chủ nhật, tổng cộng là 12 ngày, phải trừ đi 12 rúp. Con tôi bị ốm, có bốn ngày không học hành gì, cô đau răng 3 ngày, vợ tôi cho phép cô nghỉ ngơi sau bữa trưa, trừ hết mấy ngày đó, còn lại 41 rúp. Đúng chứ?” Mặt Julia đỏ hoe và cô khẽ ho, nhưng cô vẫn không nói câu nào.

Smith thấy cô không phản đối, liền tiếp tục tính toán: “Cô đánh vỡ một cốc uống trà có kèm đĩa lót, trừ đi 2 rúp. Do sơ suất của cô, con tôi lúc trèo cây bị rách lễ phục, trừ đi 10

rúp. Người hầu lấy trộm một đôi giày da, cũng là do cô không làm tròn chức trách, trừ tiếp 5 rúp. Ngày mừng 9, cô tạm ứng 9 rúp...”

Julia nghẹn giọng nói: “Tôi không hề tạm ứng!” Smith chỉ vào cuốn sổ, nói: “Nhưng ở đây tôi có ghi chép! 41 trừ 27, còn lại 14.” Julia ngấn lệ, cô nói bằng giọng run run: “Tôi chỉ xin phu nhân tạm ứng 3 rúp, ngoài ra, tôi không tạm ứng gì nữa...”

Smith nhìn vào sổ, kinh ngạc nói: “Thế hả? Nói vậy là tôi ghi sót rồi! 14 rúp trừ đi 3 rúp, ừm, 11 rúp. Đây là lương của cô, cô cầm lấy đi!” Julia nhận lấy tiền, nghẹn ngào nói: “Cảm ơn.”

Lúc này, Smith đứng dậy, bắt đầu rảo bước đi đi lại lại, anh hỏi dồn: “Tại sao lại cảm ơn? Tôi bóc lột cô, thực tế là tôi trộm tiền của cô! Cô không nên nổi giận sao?”

Julia nói: “Nếu ở nơi khác, họ sẽ không trả tôi một đồng nào hết.” Smith thở dài nói: “Thảo nào! Vừa rồi tôi chỉ đùa cô thôi, ừm, đây là 80 rúp, tôi bỏ sẵn vào phong bì cho cô rồi. Tôi chỉ không hiểu, tại sao cô không phản đối? Tại sao cô im lặng? Tại sao lại yếu đuối như vậy?”





## Chương hai

# TỪ CHỐI BẰNG EQ CAO, BẮT ĐẦU TỪ VIỆC KHÔNG ĐỂ BẢN THÂN THIẾT THÒI

*Giao tiếp đối với một số người giống như cá gặp nước, nhưng một số người lại không giỏi việc này. Vì không muốn bị người khác lạnh nhạt, song cũng không dám từ chối những lời nhờ vả, họ không ngừng làm bản thân thiệt thòi, khó chịu. Từ chối bằng EQ cao, có thể giúp chúng ta thoát khỏi tình cảnh khó xử này.*

Miễn cưỡng đáp ứng lời nhờ cậy,  
phải tự gánh lấy đau khổ

---

Mọi người xung quanh đều có ấn tượng rất tốt với chị Lưu, nói chị nhiệt tình, hào phóng, sống có tình người. Bởi vì gặp ai, chị cũng tươi cười, không bao giờ khiến người khác phiền lòng. Hơn nữa, mỗi lần nói chuyện với người ta xong, chị đều không quên thêm vào câu kết: “Rảnh ghé nhà tôi chơi” hoặc “Đến nhà tôi ngồi chơi đi”.

Câu nói này rất quen thuộc đúng không? Trong cuộc sống, chúng ta thường xuyên nghe thấy câu này, cũng đôi khi nói vậy. Chúng ta đều biết, mấy câu kiểu đó quá nửa là lời khách sáo, có phần không thật, nhưng chúng ta đều thích nghe, cũng thích nói như vậy.

Chị Lưu cũng thế, chị quen dùng câu nói này để thể hiện sự nhiệt tình của mình, mọi người nghe cũng cảm thấy dễ chịu. Nhưng không ai rảnh rỗi lại thật sự chạy đến nhà chị chơi. Đôi bên đều khách sáo, nên chỉ đáp lại dãi bôi: “Được, nhất định đến, nhất định đến.”

Tất nhiên không ai coi là thật cả, chị Lưu cũng không

coi là thật. Có điều lần sau chị sẽ càng thể hiện sự nhiệt tình, thậm chí trách móc với lý lẽ hùng hồn: “Chị xem, bảo đến nhà tôi chơi, tôi ở nhà mong chị đến mà chị không đến.”

Mọi người liền cười: “Tôi chưa có lúc nào rảnh thôi mà, có thời gian nhất định sẽ đến.”

“Hứa rồi đấy nhé, lần sau nhất định phải tới.”

Nói qua nói lại như vậy, tâm trạng hai bên đều rất vui vẻ, vô cùng thân thiết. Nhưng thi thoảng cũng gặp chuyện ngoài ý muốn, có người coi lời mời khách sáo đó là thật.

Chị Lưu cũng không ngờ, có ngày chị phải khó xử vì việc như vậy: Một người bạn gọi điện cho chị, nói mùa hè định đưa cả con lẫn chó đến nhà chị ở ba tuần.

Chị Lưu vốn nhiệt tình, lúc nghe nói liền ngậy người ra. Nhưng nghe đối phương trình bày, chị cũng ngại không nỡ từ chối, liền đồng ý yêu cầu của bạn. Đặt điện thoại xuống, chị Lưu liền đầu đầu suy nghĩ.

Thế này là sao chứ? Đang yên đang lành, sao lại rước mớ rắc rối này vào người. Thôi, đành tự nhận xui xẻo vậy. Chị đành hy vọng người bạn đến sẽ không đem lại phiền toái cho cuộc sống của mình. Nhưng điều này có thể sao?

Quả nhiên, mọi việc không thuận lợi như tưởng tượng, bạn chị đến chơi phá vỡ cuộc sống yên tĩnh trong gia đình chị. Con của bạn chị rất nghịch ngợm, cậu bé thích nhảy nhót trên xô pha. Tệ hơn là khi làm vậy, cậu bé không bao giờ cởi giày. Hằng ngày, cậu nhóc đều chạy qua chạy lại mấy phòng trong

*nhà chị, giống như một con chuột nhỏ phá phách. Nhưng chị lại không thể phê bình cậu bé, nếu chị phê bình, bạn chị sẽ sa sầm mặt.*

*Điều khiến chị bất lực hơn là, con gái chị rất ghét cậu bé đó, giữa chúng đã mấy lần xảy ra tranh cãi, hoặc là vì đồ chơi, hoặc là vì đồ ăn, hoặc vì ti vi. Tóm lại, chúng hoàn toàn không thể chung sống hòa bình. Cô con gái thậm chí bị cậu nhóc từ xa tới bắt nạt đến phát khóc.*

*Tức nước vỡ bờ, cuối cùng chị Lưu không chịu nổi nữa. Chị thể hiện rõ thái độ không hoan nghênh người bạn và nói ra mong muốn họ chuyển đi: “Bình thường chúng tôi rất thích ở cạnh bạn bè, nhưng không có nghĩa là chúng tôi muốn sống chung với bạn bè cả ngày. Tôi rất vui được gặp lại cậu, cũng hy vọng mẹ con cậu cảm thấy vui vẻ khi ở đây. Nhưng bây giờ tôi cảm thấy không vui chút nào, vì bọn trẻ mâu thuẫn với nhau, hiện giờ con gái tôi rất buồn bã. Nói thẳng nhé, tôi rất muốn tiếp đãi mẹ con cậu vài ngày, nhưng ba tuần thật sự quá lâu. Vì vậy tôi hy vọng cậu có thể rời khỏi đây, tôi vô cùng xin lỗi.”*

*Khi nói những lời này, chị Lưu cảm thấy khá ngại ngùng, nhưng sau khi nói ra, trong lòng chị nhẹ nhõm hẳn. Nhìn bạn rời đi, chị không hề cảm thấy có lỗi. Trước đây chị nói “Thường xuyên ghé nhà chơi”, cũng có vài phần thật lòng. Có điều chị không ngờ rằng, đối phương đến thật, còn định ở lâu như vậy, khiến chị không thể chấp nhận được. Ném mùi*

*đau khổ vì thói dãi dụa, chị Lưu vẫn nói năng rất nhiệt tình, nhưng chị không miễn cưỡng bản thân, không cố trái với lòng mình mà nhận lời người ta nữa, chị đã biết cách từ chối thẳng thắn.*

Trong cuộc sống, chúng ta cũng sẽ gặp phải chuyện như vậy, bạn bè họ hàng đến nhà mình ở, trong lòng chúng ta vốn không muốn nhưng lại ngại từ chối, đành miễn cưỡng đồng ý. Kết quả sẽ giống như chị Lưu, trong lòng bực bội rất khó chịu. Có thể có người cho rằng đây là do bụng dạ hẹp hòi, nếu chị ấy thật sự hào phóng thì đã không đắn đo như vậy. Câu này thoát nghe rất có lý, nhưng nghĩ kỹ lại thì có vấn đề: Lễ nào bụng dạ hẹp hòi thì phải chịu đựng giày vò như vậy hay sao? Hướng hồ nói cặn kẽ hơn một chút thì đây không phải vấn đề bụng dạ hẹp hòi, cho dù là người độ lượng, cũng chưa chắc không có nỗi khổ vì trái lòng mình, vấn đề thật sự nằm ở việc trái với lòng mình.

Làm trái với mong muốn của mình, là nguyên nhân cơ bản khiến chúng ta khó chịu. Có thể nói thế này, chẳng ai thân nhiên như không được trước việc trái với mong muốn của mình, cho dù bề ngoài bình tĩnh, ra vẻ độ lượng nhưng trong lòng khó tránh có chút dậy sóng. Bất cứ ai làm điều gì trái với lòng đều sẽ thấy khổ sở. Nhưng trong cuộc sống, chúng ta lại thường xuyên

gặp phải những tình huống như vậy, rõ ràng biết một số chuyện trái với lòng mình nhưng do nhiều nguyên nhân mà không thể từ chối, đành phải chấp nhận, sau đó khiến bản thân bị hành hạ, tiếp đến rơi vào tâm trạng tiêu cực và gánh lấy áp lực nặng nề.

Hà tất phải như vậy? Thật ra bạn chỉ cần nói “Không”, mọi phiền não sẽ được giải quyết hết. Có thể bạn sẽ phản bác: “Nói như đúng rồi ấy, nói ‘Không’ tất nhiên là dễ, nhưng anh có nghĩ đến hậu quả mà việc từ chối mang lại không?” Đúng vậy. Một số vấn đề xuất hiện là vì con người suy nghĩ đến hậu quả - những việc chưa chắc xảy ra, nhưng bị chúng ta suy đoán là chuyện sẽ xảy ra.

Chúng ta lo lắng sau khi từ chối sẽ khiến người khác mất đi lòng tin đối với mình, thậm chí vì thế mà phủ định mình. Đây thực ra là vấn đề có thể giải quyết được, chỉ cần chúng ta đủ thẳng thắn.

Nhưng có rất nhiều lúc chúng ta không thẳng thắn được, vì trong lòng có quá nhiều đắn đo. Chúng ta lo lắng, cho dù bản thân thẳng thắn, đối phương cũng không thể thông cảm. Mà sự thực đúng như điều ta lo lắng, cho dù chúng ta thẳng thắn nói với đối phương lý do mình không thể đồng ý, cuối cùng từ chối yêu cầu của đối phương, cũng không có nghĩa đối phương sẽ chấp nhận lời từ chối của ta. Nhiều lúc, đối phương ngoài mặt

chấp nhận sự thắng thắn và từ chối của chúng ta, nhưng trong lòng họ lại không thoải mái và thất vọng. Có một số người thậm chí còn thể hiện luôn sự bất mãn.

Trước những yêu cầu quá đáng, chúng ta phải điều chỉnh tâm trạng của mình, áp dụng cách thức phù hợp để đối phó, nhằm giảm thiểu sự bất mãn của mình chứ không phải luôn nghĩ tới việc lấy lòng đối phương, khiến họ cảm thấy thoải mái. Điều này ngược lại sẽ làm bản thân phải chịu thiệt thòi.

## Miễn cưỡng đồng ý, chi bằng niềm nhiên từ chối

---

Người xưa có câu: “Mọi việc không thể quá cưỡng cầu”, nhưng ngày nay, câu nói này không còn được người ta tán đồng nữa. Có không ít người cho rằng câu nói này bao hàm ý nghĩa tiêu cực. Tuy nhiên khi thật sự gặp chuyện gượng ép, trong đầu chúng ta lại sẽ hiện ra câu nói này. Vì chẳng ai muốn bị ép phải làm gì cả. Cam tâm tình nguyện, là mong muốn của mọi cá nhân. Ai cũng muốn làm việc mà mình thích, còn như phải làm trái mong muốn, làm một cách miễn cưỡng thì ắt sẽ ấm ách khó chịu.

Một số nhà nghiên cứu cho rằng, khi con người phải làm việc trong tình trạng trái với ý muốn của bản thân, thì các bộ phận bên trong cơ thể sẽ bị tổn hại. Ngay đến mỉm cười, động tác khiến chúng ta khỏe mạnh hơn, nếu làm trong tình trạng miễn cưỡng, cũng sẽ gây ảnh hưởng không tốt cho sức khỏe.

Giáo sư Dieter Zapf - trường đại học Goethe tại



Frankfurt, Đức qua nghiên cứu phát hiện, không phải tất cả các kiểu cười đều có lợi cho sức khỏe, cười một cách miễn cưỡng có hại cho sức khỏe và có thể khiến con người mắc rất nhiều bệnh. Nhân viên các ngành phục vụ như hàng không, tiếp thị, chăm sóc khách hàng, nhà hàng v.v... vì thường xuyên bị buộc phải mỉm cười trong khi làm việc, nên sẽ mang gánh nặng tâm lý nặng nề, cuối cùng sức khỏe cũng bị ảnh hưởng.

Giáo sư Zapf cho hay: “Trong quá trình nghiên cứu, chúng tôi phát hiện nhân viên phục vụ, nhân viên trực điện thoại thường xuyên bị khách hàng ‘ngược đãi’. Một nhóm đối tượng nghiên cứu sau khi bị khách hàng chửi mắng được phép cãi lại, còn những người khác phải kiềm chế. Những đối tượng có thể trút được tâm trạng bất mãn, trong thời gian ngắn tim đập rất nhanh, nhưng sau đó liền lập tức trở lại bình thường. Còn những người vẫn bắt buộc phải tươi cười với khách hàng, thì rất lâu sau khi cúp điện thoại tim vẫn đập nhanh, cho dù bề ngoài dường như không có chuyện gì. Trên thực tế họ đã phải chịu tổn hại nghiêm trọng, và tổn hại này vẫn chưa được kịp thời bù đắp. Lâu dần, sức khỏe ắt sẽ bị ảnh hưởng.”

Từ đó cho thấy, chỉ miễn cưỡng tươi cười đã đủ bất lợi cho sức khỏe và tâm lý của chúng ta, huống hồ là phải miễn cưỡng làm những việc khác? Trên thực tế,

trong cuộc sống có rất nhiều việc không thể miễn cưỡng, đặc biệt là những việc liên quan đến tình cảm. Có câu: “Dưa chín ép không ngọt”, tình cảm miễn cưỡng đương nhiên cũng sẽ không hạnh phúc.

Có một số cặp vợ chồng tuy tình cảm rạn nứt, nhưng vẫn gắng gượng sống với nhau qua ngày vì con cái, cho rằng làm vậy sẽ tốt cho con cái, nhưng kết quả chưa chắc đã tốt. Tại sao?

Trước tiên, gánh nặng sức khỏe và tâm lý của hai vợ chồng quá lớn, tâm trạng bị dồn nén, không được giải tỏa và phóng thích, lâu dần sẽ ảnh hưởng tới sức khỏe, thậm chí gây ra lệch lạc tâm lý. Thứ hai, cách làm miễn cưỡng này cũng gây ảnh hưởng rất không tốt tới con cái. Đừng tưởng các con còn nhỏ, không hiểu chuyện của người lớn, không nhìn ra sự hòa hợp bề ngoài, rạn nứt bên trong của cha mẹ. Cho dù hai vợ chồng diễn xuất tốt đến mấy, cũng sẽ lộ ra sơ hở. Nếu đứa trẻ phát giác mối quan hệ của bố mẹ có vấn đề, biết được sự thật, nó sẽ nhanh chóng mất đi lòng tin và sự tín nhiệm đối với gia đình.

Trên thực tế, khi một mối quan hệ tình cảm hoặc hôn nhân đi đến hồi kết, bạn có thể cố gắng bù đắp, níu kéo, nhưng không nên miễn cưỡng, càng không được nghĩ đến chuyện tạm bợ. Nếu tình cảm không thể cứu vãn, cách tốt nhất là hai bên buông tay, nhanh chóng

kết thúc. Bạn buộc phải hiểu rằng, tình cảm không thể cưỡng cầu. Tuy nhiên, trong hiện thực cuộc sống có quá nhiều thứ khiến người ta không buông bỏ được, nên tìm rất nhiều lý do không thể buông bỏ, tìm mọi cách để duy trì. Nhưng tình cảm đã rạn nứt, viện lý do có ích gì? Miễn cưỡng càng vô ích.

Có nhà tâm lý học đã chỉ ra, con người không buông bỏ được một mối quan hệ tình cảm, thật ra không phải không buông được người đó, mà là không buông được những gì mình đã hy sinh. Khi đưa ra quyết định, việc khó khăn nhất thường không phải là hiểu mình nên làm thế nào, mà là tìm được can đảm để buông tay. Chuyện tình cảm miễn cưỡng sẽ chỉ khiến hai người đều thiệt thòi. Vậy nên nếu tình cảm đã đi đến hồi kết, thì đừng gượng ép.

Theo đuổi một người, giữ gìn một mối quan hệ, đều không phải chuyện có thể gượng ép; tất nhiên, đón nhận tình cảm của một người, cũng là không thể miễn cưỡng.

*Một anh thanh niên nọ, do gia đình thúc ép nên đã đi xem mắt một cô gái làng bên. Thật ra anh không hề thích cô ấy, vốn định từ chối. Anh trao đổi suy nghĩ này với bố mẹ, bố mẹ anh nói: “Việc này con tự quyết định, bố mẹ sẽ không quyết định thay con. Nhưng chuyện tình cảm, phải ở bên nhau rồi mới biết được. Bây giờ chưa có tình cảm, sau này ở bên nhau*

lâu sẽ có." Những người xung quanh cũng nói với anh rằng: "Bây giờ chưa có tình cảm, không có nghĩa sau này không có, tình cảm là phải ở bên nhau mới nảy sinh được." Anh chàng suy nghĩ, cảm thấy rất có lý. Rồi lại nhìn bố mẹ ngày một già yếu, lúc nào cũng mặt ủ mày chau lo cho chuyện hôn nhân đại sự của mình, trong lòng anh vô cùng áy náy. Vì vậy anh đồng ý chuyện cưới xin. Cô gái kia cũng không có chủ kiến, mọi chuyện đều nghe theo người thân, hôn sự vậy là được quyết định.

Sau khi đính hôn, hai người họ ở bên nhau chưa đến mười ngày thì mỗi người một ngả. Cô gái cùng cha mẹ xuống miền Nam làm ăn, còn anh thanh niên cũng lên miền Bắc. Trong thời gian xa cách đôi nơi, hai người họ cũng tranh thủ thời gian gặp gỡ, nhưng các cuộc gặp gỡ chẳng những không khiến người thanh niên mong đợi, ngược lại còn làm anh phiền não, như thế phải hoàn thành nghĩa vụ. Nửa năm qua đi, người thanh niên phát hiện hai vợ chồng rất khó chia sẻ với nhau, tuy ngày nào họ cũng gọi điện thoại, nhưng chỉ là chào hỏi, về cơ bản không có sự giao lưu tình cảm. Trong thời gian nửa năm này, cô gái rất ít quan tâm đến anh, anh cũng không lo lắng gì cho cô ấy. Cái gọi là "ở bên nhau lâu sẽ có tình cảm" là hoàn toàn không thể, cuối cùng người thanh niên đã hủy hôn.

Tâm lý miễn cưỡng, tạm bợ, rõ ràng không khiến người ta cảm thấy dễ chịu. Phải biết rằng, hôn nhân

không thể không dựa trên nền tảng tình cảm. Có người sẽ lựa chọn chấp vá, bề ngoài dường như rất bất cần, nhưng do làm trái lòng mình nên rất dễ gây ra mất cân bằng tâm lý, cuối cùng ảnh hưởng đến sức khỏe bản thân. Vì vậy xin hãy ghi nhớ, gượng ép bản thân sẽ không hề thoải mái, càng không hạnh phúc.

## Chịu thiệt thòi để giúp người khác toại nguyện, có thể chính mình sẽ bị tổn thương

---

Có một chàng trai vừa đi làm, dì của anh liền từ quê lên thăm cháu. Chàng trai nghèo không có chỗ nào để đi, đành đưa dì đi dạo quanh thành phố. Chẳng mấy chốc đã đến giờ cơm, anh sờ vào túi, phát hiện mình chỉ có 50 tệ. Anh rất muốn tìm quán cơm nào đó ăn tạm, nhưng không thể nói ra, vì dì của anh đã ngấm được một nhà hàng rất hoành tráng. Chàng trai ngại phản đối, đành đánh liều cùng dì bước vào nhà hàng đó.

Hai người ngồi xuống, dì anh cầm thực đơn, hỏi ý kiến anh. Chàng trai nói: “Dì gọi món nào cũng được.” Một bàn tay anh đút trong túi, mồ hôi rịn ra ướt đầm tờ 50 tệ duy nhất, lòng anh thấp thỏm không yên: “Không đủ tiền, làm sao đây? Làm sao đây?”

Dì anh dường như không phát hiện ra sự bất an của cháu, không ngót khen đồ ăn ngon. Chàng trai thì không hề cảm nhận được vị ngon gì hết, trán anh lấm tấm mồ hôi. Dì anh thấy anh mặt mũi đỏ gay, mồ hôi túa ra, liền cười: “Con đúng là đứa thích ăn cay, nhìn xem, đổ hết mồ hôi rồi kìa.”

*Chàng trai đành cười gượng.*

*Bữa ăn thịnh soạn cuối cùng đã xong, người phục vụ lịch sự đem hóa đơn tới. Chàng trai khẽ mở miệng, không nói được câu nào.*

*Lúc này, dì anh cầm tờ hóa đơn, dịu dàng cười nói: “Con à, dì hiểu cảm giác của con. Dì cũng đã từng có cảm giác này. Dì muốn nghe con nói ‘Không’, dì cho rằng con có can đảm để từ chối hơn dì hồi đó, nhưng thực ra con ngốc giống hệt dì trước đây, chúng ta đều không dám nói từ ‘Không’. Con đã lớn rồi, bước vào xã hội, con là một người độc lập, phải có chủ kiến của mình. Vì vậy con phải dũng cảm lên, nếu con không thể chấp nhận, thì hãy mạnh dạn từ chối, để sau này đỡ phải lo lắng.”*

Trong cuộc sống thường có rất nhiều yếu tố khiến chúng ta không dám từ chối. Giống như chàng trai trong câu chuyện trên, chúng ta sẽ sĩ diện, sẽ cảm thấy ngại ngùng, cũng lo lắng người khác đánh giá mình, vì vậy mà chúng ta giữ chữ “Không” ở trong lòng, khó nói ra, “gắng gượng làm điều mình không muốn”, nhưng làm vậy đâu thể dễ chịu được?

*Tiểu Thôi làm việc ở một công ty gia dụng, thu nhập cũng khá, mọi người xung quanh đều rất ngưỡng mộ anh.*

*Nhưng sau mấy năm công tác, dù lương bổng hậu hĩnh,*

Tiểu Thôi không có bao nhiêu tiền tiết kiệm. Bố mẹ anh cảm thấy lạ, vì họ biết Tiểu Thôi sống rất giản dị, chắc không chi tiêu gì nhiều. Vậy Tiểu Thôi đổ tiền vào đâu?

Câu trả lời rất đơn giản: Mời com. Ở công ty gia dụng, đồng nghiệp nam chiếm đa số, đồng nghiệp nữ không có mấy người. Sau khi tan làm, các đồng nghiệp đều thích đi uống rượu, hát hò, luân phiên mời nhau. Mới đầu, Tiểu Thôi không muốn đi, vì sợ sẽ tiêu tiền bừa bãi, nhưng anh không từ chối được lời mời của đồng nghiệp.

Người khác mời bạn, bạn không đi tức là không nể mặt họ. Hơn nữa mọi người đều đi, nếu không đi bạn lập tức sẽ bị gắn mác “không hòa đồng”. Sau này mọi người sẽ xa lánh bạn. Nếu đi, nhận lời mời của người ta, bạn cũng phải thể hiện thành ý, không thể cứ ăn không, uống không, chơi không mãi được. Vậy đành mời lại họ. Một lần lạ, hai lần quen, rồi ngày càng ngại từ chối. Cứ chơi mãi, chơi mãi, Tiểu Thôi vốn “hà tiện” trở nên càng ngày càng hào phóng, hào phóng khiến anh trở thành “người chưa hết tháng đã hết tiền” đích thực.

“Cái thằng ngốc này,” bố mẹ Tiểu Thôi nghe kể không khỏi đau đầu, lên lớp anh: “Không muốn đi thì đừng đi, con còn lo người khác nghĩ con thế nào à? Nói thẳng ra, chính con cũng rảnh rồi quá, tự mình muốn đi, tự mình thích sī diện, thích thể hiện, lại nói là nể mặt người khác. Sau này gặp chuyện đó, trước hết con hãy tự hỏi mình xem có xót xa đồng tiền mồ hôi nước mắt vất vả kiếm ra không? Trước tiên



*con phải kiềm chế bản thân, đừng lúc nào cũng thích thể hiện mình hào phóng, như thế sẽ chỉ làm khổ ví tiền của con thôi.”*

Bố mẹ nhìn bộ dạng của Tiểu Thôi, biết anh thích tỏ ra hào phóng với đồng nghiệp, có lẽ vì cô đơn, liền đề nghị anh tìm một cô bạn gái. Nếu tạm thời chưa tìm được bạn gái, có thể phát triển sở thích lúc rảnh rỗi. Vậy là Tiểu Thôi vốn có khả năng viết lách không còn đi ăn nhậu nữa, bình thường rảnh rỗi anh viết văn để giết thời gian. Như vậy vừa kiếm được tiền, vừa mở ra một cánh cửa cuộc đời khác.

Ban đầu, bị Tiểu Thôi từ chối lời mời, các đồng nghiệp đều không vui, nhưng dần dà, họ cũng hiểu anh. Vì mọi người đều muốn sống cuộc sống có ý nghĩa hơn, nên khi thấy Tiểu Thôi đang cố gắng theo hướng này, các đồng nghiệp cũng được gọi mở. Những người rảnh rỗi ít dần đi, nhiều người bắt đầu hành động, nỗ lực khiến cuộc sống của mình trở nên có ý nghĩa hơn.

Đừng lo rằng từ chối sẽ phá hỏng tình bạn, nếu bạn từ chối vì muốn có cuộc sống tốt đẹp hơn, bạn thậm chí sẽ có được nhiều bạn bè hơn. Vì trên thế giới này, mọi người đều hy vọng sống cuộc sống tốt hơn. Ai cũng muốn sống có ý nghĩa hơn, chứ không phải sống một cách buồn chán, không sở thích, vô vị. Ai cũng muốn tiếp cận với những người dám từ chối sự sa đà, dửng dưng phát huy bản thân. Nếu bạn có lý do từ chối chính

đáng, và mục đích là để có được cuộc sống tốt đẹp hơn, thì bạn không cần lo lắng sẽ đánh mất bạn bè.

Có những việc đừng nên suy nghĩ quá nhiều, từ chối người khác cũng vậy. Vừa muốn từ chối, lại không muốn đắc tội với đối phương, khó tránh sẽ do dự, nghĩ trước nghĩ sau. Kết quả không chỉ không thể nói ra chữ “Không”, ngược lại còn khiến bản thân mang tâm trạng nặng nề, phiền muộn không dứt. Nghĩ quá nhiều càng khó từ chối, dũng khí của bạn cũng sẽ bị sự lo lắng mài mòn.

Không thể chấp nhận, thì hãy dũng cảm nói “Không” nhé! Đừng theo đuôi người khác, đừng đắn đo quá nhiều, khi bạn có can đảm, cố gắng tiếp cận cuộc sống tốt đẹp, bạn sẽ thu hoạch được nhiều hơn. Khi bạn nói được chữ “Không”, bạn sẽ phát hiện hóa ra từ chối cũng không khó đến thế, chỉ cần có chút can đảm là được.

## Trong cuộc sống không thể nhẫn nhịn vô độ

---

Trước nay, mọi người thường rất phản cảm với thái độ phẫn nộ, tự nhiên cũng sẽ không có nhiều thiện cảm với người nóng nảy. Bởi vậy mọi người thường có khuynh hướng kìm nén tính khí. Do rất muốn tính cách của mình trở nên hoàn hảo, cách thức kìm nén trở nên quá khích, thậm chí có người cuối cùng khiến mình trở thành một người tốt không có cá tính.

Có người sẽ nói: “Kẻ không nóng nảy là người tốt tính, tiếp xúc sẽ không có mâu thuẫn, lẽ nào có vấn đề gì sao?” Suy nghĩ này vô cùng phiến diện. Khi một người không có cá tính, cuộc sống của anh ta sẽ thế nào? Miêu tả bằng một từ thôi: Loạn. Có lẽ bạn không tin: “Sao thế được? Cuộc sống của người cá tính mới sóng gió gập ghềnh chứ? Người không có cá tính sẽ luôn sống bình lặng, ung dung.”

Nếu bạn nghĩ như vậy thì sai rồi. Có câu tục ngữ rất hay: “Cây muốn lặng mà gió chẳng dừng”. Bạn càng muốn bình lặng thì những việc không bình lặng sẽ càng

tới gần bạn. Người tốt tính không có cá tính, là bởi sợ người khác nổi nóng: Họ lo người khác nổi nóng, nên đành phải chấp nhận yêu cầu của người ta, bản thân mình giận mà không dám nói, dồn nén bức tức ở trong lòng. Họ lo lắng nếu mình trút bức tức sẽ gây ra xung đột. Trong mắt họ, nổi nóng chính là mối lửa của xung đột, nổi nóng dễ gây ra xung đột. Và tránh xung đột, vừa hay chính là suy nghĩ sâu thẳm trong đáy lòng mỗi một người tốt tính.

Họ muốn bình lặng, an nhiên, chưa từng nghĩ đến việc nổi nóng, càng ghét người khác nổi nóng, luôn cảm thấy người nổi nóng là không tốt, không có trật tự. Trên thực tế rất nhiều người mang trong lòng phức cảm người tốt kiểu này, đều cảm thấy nổi nóng là một thứ gì đó rất khủng khiếp.

Nhưng họ không biết rằng, thật ra người có cá tính sẽ biết cách từ chối hơn. Bạn đừng cho rằng điều này hoang đường. Rất nhiều lúc, con người ta không thể từ chối người khác, không phải vì không muốn từ chối, mà là vì thiếu chút cá tính đó.

Một người không có cá tính, giống như miếng thịt nằm trên thớt, bị người khác tùy ý cắt xẻ, không có sức kháng cự. Tư duy của họ về tốt tính rất lệch lạc - luôn cảm thấy mình tốt với người khác, người khác sẽ đối tốt với mình. Vì vậy, họ sẽ không phản nộ, cũng không

muốn nổi nóng. Một khi nổi nóng, họ sẽ tự trách mình mãi, cảm giác bản thân không đủ tốt.

Thật ra trong nhiều trường hợp, bạn hoàn toàn không cần trách móc bản thân, nếu là vấn đề và trách nhiệm của đối phương, tại sao bắt mình phải chịu đựng những giày vò và tổn thất đó? Có người cảm thán: “Tôi muốn người khác tán thưởng sự độ lượng, lịch sự của tôi, nhưng trên thực tế, họ chỉ tận hưởng sự độ lượng, lịch sự của tôi mà thôi. Với một số người, cho dù nhấn nhin họ vô số lần, cũng không thể ngăn họ công kích, nhục mạ tôi, ngược lại họ càng lúc càng ngông cuồng, cuối cùng, ngay cả người thân của tôi, họ cũng chửi luôn. Nếu tôi không ngăn họ lại, họ sẽ không chịu dừng.”

Một người bình thường, nếu có thể đối xử hòa nhã với người khác, cũng cần có chút cá tính. Đây không phải là đề xướng đấu tranh, cũng không phải bắt mọi người làm thùng thuốc súng hễ châm ngòi là nổ, chỉ hy vọng chúng ta đều có thể thành thật đối diện với lòng mình, chứ không đè nén bản thân bằng sự miễn cưỡng và ăm ứ.

Đừng miễn cưỡng bản thân, bạn hãy mở lòng ra, thẳng thắn một chút, đừng cảm đối diện với sự không cam tâm, không mong muốn và phẫn nộ trong lòng mình. Nếu bạn tức giận, thì hãy nói cho đối phương biết; nếu bạn không bằng lòng thì đừng gượng ép; nếu

bạn phần nộ trước sự xúc phạm của đối phương, thì hãy dũng cảm thể hiện sự bất mãn và chống đối. Chúng ta không làm kẻ giả tạo, chúng ta chỉ cần thẳng thắn đối diện với bản thân, làm một người thẳng thắn mà thôi. Một người nếu có thể giữ tấm lòng chân thành và thẳng thắn, sẽ mặc sức tung hoành trong cuộc sống.

## Từ chối không phải là mắc nợ, đừng day dứt làm khổ mình

---

Valentine năm nay, Lan lại chỉ có một mình. Điều này khiến Lan rất không vui nhưng cô đành phải thông cảm, vì Đức, bạn trai cô nói: “Hôm nay công ty có việc, anh phải làm tăng ca đến tối muộn nên không thể tổ chức Valentine với em được rồi.” Đành ông bận bịu công việc là chuyện tốt, là một người bạn gái chu đáo, sao cô có thể trách bạn trai chứ? Vậy là, cô ngoan ngoãn một mình ở nhà xem ti vi, ăn đồ ăn nhanh, một mình trải qua đêm Valentine.

Nhưng mấy ngày sau đó, một người bạn thân nói với Lan, hôm Valentine, cô nhìn thấy Đức và một cô gái khác ăn tối ở một nhà hàng cao cấp. Tin này giống như mồi lửa, đốt lên sự phẫn nộ trong lòng Lan. Cô tức giận chất vấn Đức: “Chuyện này có thật không? Rốt cuộc trong lòng anh có em hay không?” Đức thấy không giấu được nữa, đành phải nói hết sự thật.

Hóa ra cô gái đi ăn tối cùng Đức là bạn gái cũ của anh, vì gặp trắc trở trong tình cảm, muốn tìm một người để tâm

sự nên đã mời Đức đi ăn. Do ban đầu Đức là người đề nghị chia tay, trong lòng cảm thấy day dứt nên không tiện từ chối yêu cầu của bạn gái cũ. Nhưng để bạn gái hiện tại là Lan khỏi hiểu lầm, tránh gây ra chuyện không vui, anh đành kiếm có làm tặng ca.

Tuy Đức đã kể hết đầu đuôi sự việc, những điều anh nói cũng đều là sự thật nhưng Lan vẫn bực bội. Nghĩ tới việc mình đã hết sức thông cảm nhưng lại bị lừa dối, Lan rất buồn. Vì vậy cô làm âm lên, dường như muốn chia tay với Đức. Cuối cùng, tuy tình cảm của hai người họ được cứu vãn, nhưng đã gây ra một số rạn nứt, trong thời gian ngắn khó có thể lành lại được.

Day dứt vì những việc từng xảy ra thành thử khó lòng từ chối là vấn đề mà rất nhiều người, dù là nam hay nữ, đều phải đối mặt.

Tiểu Vân là một cô gái xinh đẹp, dịu dàng, ở trường có rất nhiều người theo đuổi. Trong số đó có một anh chàng rất ân cần, suốt bốn năm anh tặng cô vô số hoa tươi, sô cô la và những món quà lớn nhỏ.

Mới đầu, trước sự theo đuổi của anh này, Tiểu Vân không hề từ chối, nhưng cũng không chấp nhận một cách rõ ràng. Cô cảm thấy anh ta rất tốt, nhưng bản thân vẫn chưa có cảm giác xao xuyến, vì vậy cô muốn quan sát thêm, xem anh



chàng này rốt cuộc có phải là hoàng tử bạch mã của mình hay không.

Chính vào lúc này, Đại Quân xuất hiện. Đại Quân học khóa trên Tiểu Vân, họ quen nhau trong một hoạt động ở trường. Đại Quân là người thú vị, hài hước, tuy mới tốt nghiệp được hai năm nhưng đã có thành tích đáng nể. Sự chín chắn chững chạc, chân thành nghiêm túc của Đại Quân đã cuốn hút Tiểu Vân, khiến cô cảm thấy anh chính là hoàng tử bạch mã trong lòng mình. Còn Đại Quân cũng rất thích cô em khóa dưới xinh đẹp, dịu dàng này, hai người họ cứ thế chìm đắm trong tình yêu.

Chàng trai khổ sở theo đuổi Tiểu Vân bốn năm bấy giờ đã bị cô quên hẳn luôn.

Tuy rằng sau khi đến với Đại Quân, Tiểu Vân đã từ chối anh chàng đó, nhưng dù sao anh ta cũng theo đuổi cô bốn năm. Trong bốn năm này, có thể anh ta đã bỏ lỡ tình yêu đích thực. Nghĩ vậy, Tiểu Vân rất áy náy, thi thoảng anh này đề nghị gặp mặt, cô luôn cố gắng đáp ứng.

Câu chuyện đau lòng xảy ra vì thế.

Đêm trước hôm tốt nghiệp, anh chàng đó lại gọi điện, mong muốn Tiểu Vân cùng anh ta đi dạo. Trời đã rất khuya, Tiểu Vân vốn không muốn đi, nhưng do cảm giác áy náy, cuối cùng cô vẫn đến chỗ hẹn. Không ngờ trên đường hai người vô tình gặp Đại Quân, Đại Quân vô cùng tức giận. Kết quả có thể tưởng tượng được, tình yêu vốn đẹp đẽ tan vỡ từ đó.

Giống như trường hợp của Tiểu Vân, rất nhiều người không thể từ chối người khác, chính vì trong lòng tồn tại cảm giác day dứt và mắc nợ. Trong cuộc sống thường ngày hay trong công việc, người từ chối dường như luôn cảm thấy áy náy với người bị từ chối: “Nếu không tại mình từ chối, có lẽ họ sẽ sống rất tốt hoặc đã hoàn thành được một số việc quan trọng...” Suy nghĩ này liên tục xuất hiện trong đầu người từ chối, không xua tan đi được.

Nhưng chuyện không hay xảy ra, có thật là do chúng ta từ chối không? Nếu chúng ta không từ chối, chuyện sẽ diễn ra theo đúng tưởng tượng chứ? Lấy ví dụ trên đây: Nếu khi đó Tiểu Vân lựa chọn anh chàng kia, cuộc sống của họ có chắc chắn sẽ hạnh phúc không? Chưa chắc. Nếu thật sự hạnh phúc, Tiểu Vân đã sớm chấp nhận chàng trai đó rồi. Nếu mong muốn của đối phương có thể trở thành hiện thực, cho dù không có sự giúp đỡ của chúng ta, nguyện vọng ấy vẫn sẽ trở thành hiện thực. Bởi vậy, chúng ta không cần cảm thấy áy náy vì từ chối.

Phân tích theo góc độ tâm lý, cảm giác day dứt nảy sinh sau khi từ chối, chính là kết quả tất yếu của việc bản thân muốn lấy lòng người khác. Vì muốn những người xung quanh vui vẻ, nên bạn cố gắng thỏa mãn yêu cầu mà họ đưa ra, một khi không thỏa mãn được, cảm giác day dứt sẽ tự nhiên nảy sinh.

Theo kết quả phân tích này, bạn sẽ nhận thấy cảm giác day dứt ấy thật nực cười. Vì chắc chắn là bạn không thể thỏa mãn tất cả mọi nhu cầu của người khác. Nói cách khác, dù bạn gắng sức đến đâu, sẽ luôn có người cảm thấy không hài lòng. Huống hồ, cho dù bạn có khả năng thực hiện mong muốn của đối phương, thì cũng nên suy nghĩ đến hạnh phúc và niềm vui của bản thân. Chẳng lẽ có người tìm đến bạn xin rất nhiều tiền, để tránh cảm giác áy náy do việc từ chối mang lại, bạn sẽ phạm tội để gom tiền cho người đó hay sao? Hoặc có người thích bạn, muốn ở bên bạn, thì bạn bắt buộc phải đồng ý hay sao? Chúng ta vốn dĩ có rất nhiều việc không làm được, cũng không thể làm vui lòng tất cả mọi người, thì hà tất phải canh cánh trong lòng, cảm thấy áy náy?

Hãy nhớ một nguyên tắc: Người khác nhờ bạn, nếu giúp được thì bạn cố hết sức giúp; nếu vì lực bất tòng tâm, phải từ chối họ, bạn cũng không cần áy náy. Bạn không cần phải cố lấy lòng người khác, càng không cần vì từ chối đối phương mà cảm thấy mắc nợ họ. Ngược lại, từ chối khi cần thiết, thực chất là bạn đang tiết kiệm thời gian cho đối phương, giúp họ nhanh chóng tìm được phương án giải quyết chính xác. Bởi vậy, xin hãy nhớ, từ chối không có nghĩa là mắc nợ.

Ngoài ra, điều đặc biệt cần phải lưu ý chính là xin lỗi sau khi từ chối. Thông thường chúng ta cho rằng,

xin lỗi chúng tôi làm sai. Từ nhận thức này, sau khi từ chối người khác, chúng ta không nên thể hiện sự xin lỗi quá mức, trừ phi bạn là nhân viên phục vụ. Có người thích xin lỗi, điều này không có gì xấu, nhưng tệ ở chỗ, có người biến việc xin lỗi thành cảm giác áy náy, cho rằng mình không thể đáp ứng yêu cầu của đối phương, chính là mắc nợ đối phương. Lối tư duy này vô cùng không tốt. Nếu bạn có suy nghĩ như vậy, thì thà rằng đừng xin lỗi.

### Chương ba

## KIỂM SOÁT KHOẢNG CÁCH VÀ KHÔNG GIAN GIÚP NÂNG CAO SỨC MẠNH CỦA LỜI TỪ CHỐI

*Khi trên xe ít người, chúng ta thường chọn ngồi xuống hàng ghế trống; khi trên xe đông đúc, chúng ta sẽ cố gắng thu mình lại, để tránh đụng chạm với người khác. Điều này thể hiện ý muốn kéo dẫn khoảng cách với người khác, giữ khoảng cách nhất định, giúp thể hiện rõ thái độ từ chối.*

## Giữ khoảng cách, từ chối mới hiệu quả

---

Trong thực tế cuộc sống, việc giao tiếp giữa người với người là không thể tránh khỏi. Hơn nữa, với mức độ giao tiếp khác nhau, quan hệ thân thiết giữa đôi bên cũng sẽ khác. Thông thường, quan hệ càng thân, chia sẻ càng dễ dàng, ở cạnh nhau càng thoải mái.

Thế nhưng, quan hệ quá mức thân thiết đôi khi sẽ khiến con người ta rơi vào vòng xoáy không thể từ chối. Điều này có lẽ sẽ khiến bạn bối rối, thậm chí ảnh hưởng đến tình bạn giữa hai bên.

*Tiểu Mỹ và Tiểu Văn là chị em thân thiết sống cùng nhà, Tiểu Văn thường mượn quần áo của Tiểu Mỹ để mặc. Mới đầu, Tiểu Mỹ không thấy có gì sai, dù sao cũng là chị em thân thiết mà. Nhưng sau đó Tiểu Mỹ phát hiện, theo đà phát triển, bàn tay không an phận của Tiểu Văn bắt đầu vươn tới những góc riêng tư của mình.*

*Tiểu Văn thường xem các thông tin cá nhân của Tiểu Mỹ dù chưa được cho phép, ví dụ: thư từ, nhật ký, thậm chí*

ngay con số trong sổ tiết kiệm của Tiểu Mỹ, Tiểu Văn cũng nắm rất rõ. Hành động của Tiểu Văn đã xâm phạm quyền riêng tư của Tiểu Mỹ, khiến Tiểu Mỹ rất tức giận, nhưng cô lại lo nếu chỉ trích Tiểu Văn, sẽ ảnh hưởng đến quan hệ giữa hai người, vì vậy luôn giữ thái độ nhẫn nhịn.

Đôi lúc Tiểu Mỹ cũng thử mập mờ ám chỉ Tiểu Văn đừng xem thông tin cá nhân của mình nữa. Nhưng Tiểu Văn lại cười nói: “Chúng ta thân nhau như vậy, xem một tẹo có sao đâu? Cậu cũng có thể xem của tớ mà.”

Kết quả có một lần, Tiểu Văn “mượn” đôi khuyên tai ngọc trai của Tiểu Mỹ. Đôi khuyên tai ngọc trai đó là quà bạn trai Tiểu Mỹ tặng, Tiểu Mỹ rất yêu quý nó, luôn cất tận đáy va li, không ngờ bị Tiểu Văn lấy ra, đeo lên tai, khoe khoang khắp nơi.

Ban đầu Tiểu Mỹ còn chưa biết, cho đến một ngày, cô vô tình thấy đôi khuyên tai Tiểu Văn đang đeo rất quen, liền bảo: “Cậu đeo đôi khuyên đẹp thế, tớ cũng có một đôi khuyên tai ngọc trai như thế này.” Tiểu Văn cười nói: “Đây chính là đôi khuyên đó của cậu, mình mượn đeo chút.”

Tiểu Mỹ vô cùng kinh ngạc, lửa giận bùng phát, lớn tiếng mắng Tiểu Văn: “Sao cậu lại thế hả? Chưa được sự cho phép của tớ mà cậu đã lấy, đó là mượn hay sao? Cậu ăn trộm thì có.”

Hai người cãi nhau một trận, từ bạn tốt bỗng trở thành thù địch, công kích lẫn nhau.

Quan hệ có tốt đến mấy cũng phải giữ khoảng cách nhất định, như vậy bạn mới có không gian riêng, đồng thời, khi làm việc mới có đường lui. Nếu không thể giữ khoảng cách nhất định với người khác, bạn sẽ giống như Tiểu Mỹ, không có lấy chút riêng tư.

Để bảo vệ bản thân, bạn phải biết cách từ chối, hạ nhiệt cho mối quan hệ quá nóng. Quan hệ giống như não người, rất dễ xuất hiện tình trạng cuồng nhiệt. Một khi quá cuồng nhiệt, sẽ dễ dàng mất đi lý trí. Lúc này, chúng ta cần phải hạ nhiệt, tạt chút nước lạnh. Giữ lý trí, bạn mới có thể khéo léo từ chối. Những người không thể từ chối, trên thực tế chính vì “não đang sốt” - mất tỉnh táo, trong đầu chỉ nghĩ đến việc duy trì tình nghĩa, bản thân hoàn toàn lạc lối.

Đối với những người liên tục tiến gần, bạn phải giữ chừng mực. Nếu đối phương tới quá gần, thì phải kịp thời bảo người đó dừng lại. Đừng giống như Tiểu Mỹ, một đời bạn thân bao năm, chỉ vì thân đến mức mất đi chừng mực mà mỗi người một ngã, đáng tiếc làm sao?

Thân mật quá mức, ngược lại có thể ảnh hưởng đến tình bạn, cuối cùng khiến tình bạn bị “chia rẽ”. Quan sát trong cuộc sống, bạn sẽ thấy lộ trình phát triển tình bạn kiểu này rất thường gặp.

Nếu không muốn trong tế bào của mình có “nhân tố” gây “chia rẽ” tình bạn, thì phải học cách khéo léo



từ chối “sự thiếu tôn trọng” vô tình của đối phương, hoặc nói chuyện thẳng thắn, nhắc nhở đối phương không được vượt giới hạn. Đối với thỉnh cầu của bạn bè, có thể trợ giúp thì cố gắng giúp, nếu không thể thì nói thẳng. Phải dám nói ra ý kiến của mình, kịp thời hạ nhiệt quan hệ của hai bên còn hơn để tình bạn cuối cùng lại “rạn nứt”.

Thật ra không chỉ cần chú ý giữ khoảng cách trong “tình bạn”, cho dù là quan hệ vợ chồng, quan hệ yêu đương cũng phải giữ khoảng cách thích hợp.

*Có một người đàn ông rất phiền muộn, vì kết hôn đã tám năm nhưng anh không có lấy một chút thời gian lẫn không gian tự do trong nhà mình. Vợ anh đi đâu cũng đi cùng chồng, việc gì của chồng cũng vô cùng quan tâm. Ban đầu, anh rất hạnh phúc, nhưng theo thời gian, anh càng ngày càng cảm thấy mệt mỏi.*

*Không thể phủ nhận rằng vợ anh rất yêu anh, nhưng có thể do quá yêu, người vợ trói anh rất chặt, không cho anh tiếp xúc với người khác giới. Hễ có gì liên quan đến người khác giới, cô vợ liền đặc biệt nhạy cảm.*

*Trong nhà, chỉ cần chuông điện thoại reo, chị lập tức bỏ tất cả mọi việc để nghe máy. Chỉ cần là phụ nữ tìm anh, lúc nghe điện thoại, chị nhất định phải đứng cạnh dòng tai lên nghe. Nghe điện thoại xong, anh sẽ bị tra hỏi. Anh cảm*

*giác vợ mình giống như cánh sát, còn mình giống như tên tội phạm vậy.*

*Ngoài ra, người vợ còn luôn canh cánh trong lòng về bạn gái cũ của chồng. Thật ra sau khi chia tay, anh chồng không còn liên lạc với bạn gái cũ nữa, nhưng vợ anh vẫn thường xuyên nhắc đến cô ấy. Bao năm qua, anh luôn tìm cơ hội để hít thở nhưng vẫn không thể thoát khỏi “sự quan tâm” quá mức của vợ. Vì không có không gian tự do, tình yêu đã trở thành gánh nặng cho anh, đè nén tới mức không thở nổi.*

Trong hiện thực cuộc sống, chúng ta thường xuyên gặp phải “sự quan tâm” đầy áp bức này, tạm cho rằng đó là do quá quan tâm đi. Nhưng thân mật quá mức là một áp lực vô hình, khiến đối phương cảm thấy bị đè nén mà phải trốn tránh, ảnh hưởng đến quan hệ hai bên.

Một đôi nhím yêu nhau, do trời lạnh nên chúng ôm nhau cho ấm. Nhưng vì trên mình đầy gai nhọn, nên chúng đành đứng cách xa một đoạn; nhưng trời lạnh không chịu nổi, chúng lại áp sát vào nhau. Qua mấy lần, cuối cùng chúng tìm được một khoảng cách phù hợp, vừa ủ ấm được cho nhau, vừa không bị gai đâm.

Có người đàn ông từng ly hôn tâm sự: “Tôi ly hôn không vì nguyên nhân gì khác ngoài vợ cũ bắt tôi phải nói rõ mọi chuyện trong quá khứ. Cô ấy nói làm vậy để tin tưởng. Tôi nghĩ thấy rất đúng. Để cô ấy yên tâm,

trước đêm tân hôn, tôi thẳng thắn nói ra tất cả. Nhưng từ đó về sau, tôi như bị nhìn xuyên thấu, không còn được là bản thân mình nữa. Khi trách mắng tôi, cô ấy thường nhắc đến quá khứ của tôi, khiến tôi rất không thoải mái.”

Quan hệ giữa người với người, tuân theo một nguyên tắc quan trọng: Vừa đủ. Có câu: “Khoảng cách tạo ra cái đẹp”. Đây không phải câu nói vô căn cứ. Tiến quá gần, chưa chắc đã là việc tốt. Lúc cần thiết, chúng ta phải từ chối tiến quá gần nhau, học cách giữ khoảng cách nhất định.

## Khách sáo vừa phải, có lợi cho việc nới rộng khoảng cách tâm lý

---

Khách sáo vô cùng quan trọng trong việc từ chối. Bởi khách sáo có thể giúp bạn kéo dài khoảng cách tâm lý giữa hai bên. Nếu không biết khách sáo, rất có thể khoảng cách tâm lý giữa hai bên sẽ quá gần, làm giảm hiệu quả của việc từ chối.

*Có người bạn gọi điện thoại mời Tiểu Tiền đến nhà ăn cơm, nói là có việc cần bàn. Tiểu Tiền đoán chắc là chuyện vay tiền nên không muốn đi, kiểm soát công ty có cuộc họp tối, không đi được. Kết quả hơn 9 giờ tối, người bạn gọi điện hỏi: “Cậu họp xong chưa? Chỉ đợi cậu đến ăn thôi đấy.”*

*Thịnh tình khó từ chối, Tiểu Tiền đành đến nhà bạn ăn cơm. Sau khi gặp, Tiểu Tiền rất khách khí, luôn miệng nói xin lỗi. Người bạn trách móc: “Đều là người nhà, không cần nói thế. Tôi biết cậu nhiều việc, không dứt ra được, không sao, chúng ta là anh em, đợi cậu ăn cơm là việc nên làm mà. Sao phải khách sáo với tôi?” Nghe bạn nói vậy, Tiểu Tiền cảm thấy*

*rất ngại: Người ta coi mình như anh em, mình lại khách sáo với người ta, còn trốn tránh, thật không hay chút nào.*

*Sau khi có suy nghĩ này, Tiểu Tiền không khách sáo nữa. Một lát sau, quả nhiên người bạn nhắc đến chuyện vay tiền. Trong không khí vui vẻ, tình cảm giữa hai người lại tốt như vậy, Tiểu Tiền đâu nỡ từ chối? Mấy ly rượu vào bụng, Tiểu Tiền vô cùng hào phóng, ngay lúc đó liền chuyển một khoản tiền cho bạn. Ngày hôm sau thức dậy, Tiểu Tiền nhớ ra việc cho vay tiền liền hối hận.*

Nếu bạn muốn từ chối ai đó, thì cần học cách khách sáo. Vào lúc cần thiết, có thể khách sáo một chút, kéo dài khoảng cách tâm lý giữa hai bên. Một mặt, có thể giúp bạn dễ dàng nói “Không”, mặt khác, cũng có thể khiến đối phương ngại đưa ra lời nhờ vả. Khách sáo một cách vừa phải, sẽ khiến đối phương có cảm giác xa lạ, như vậy, khoảng cách tâm lý giữa hai bên sẽ xa ra.

Người đi nhờ vả chẳng ai là không thích kéo gần khoảng cách tâm lý, hòng có được nhiều sự ủng hộ hơn. Có câu: “Người một nhà không nói hai lời.” Để triệt tiêu cảm giác xa lạ, họ sẽ nghĩ mọi cách xóa bỏ sự khách sáo của bạn, kéo gần khoảng cách tâm lý giữa hai người. Vì vậy, khi khách sáo, bạn nhất định phải kiên định, đừng giống như Tiểu Tiền, mới nói vài câu đã bị sự thành khẩn của đối phương làm cảm động. Trong thực tế cuộc sống,

rất nhiều người đều lơ mơ đáp ứng những thỉnh cầu quá đáng như vậy, chúng ta nhất định phải cảnh giác.

Khi nói lời khách sáo, nhất thiết phải nhớ không được gần gũi với đối phương. Có người miệng thì nói lời khách sáo, nhưng lại không ngừng kéo gần khoảng cách. Như vậy rất không phù hợp, không có lợi cho việc từ chối.

Thông thường, nếu có thể giữ thái độ tôn trọng mà không gần gũi, người ta sẽ dễ nói ra từ “Không”, hơn nữa sẽ không có gánh nặng tâm lý. Cũng có nghĩa, khi đối phương có ý đồ kéo gần khoảng cách, tỏ ra gần gũi với bạn, bạn nên giữ đầu óc tỉnh táo, tuyệt đối đừng làm “nô lệ tình cảm”, nếu không sẽ khó mà nói ra từ “Không” được.

Trong cuộc sống cũng như trong công việc, học được cách khách sáo chẳng có gì không tốt, học cách thông cảm cho người khác, suy nghĩ đến cảm giác của người khác, đối với người với mình đều có lợi. Hành sự, nói năng kèm theo chút khách sáo, không chỉ có lợi cho việc từ chối, cũng là một cách tu dưỡng cá nhân.

## Lạnh lòng từ chối, dùng thái độ tỏ rõ suy nghĩ

---

Chuyên gia tâm lý cho rằng, thái độ sẽ ảnh hưởng đến khoảng cách tâm lý. Thông thường, nhiệt tình sẽ khiến người ta có cảm giác gần gũi, còn lạnh lùng sẽ khiến người ta xa cách. Theo quy luật này, có người bèn đưa ra phương pháp từ chối lạnh lùng. Trên thực tế, phương pháp này là lựa chọn tự nhiên nhất, người mong đợi việc giao tiếp được tiếp diễn, thông thường sẽ thể hiện khá nhiệt tình; ngược lại, thái độ lạnh lùng sẽ tỏ rõ người đó không muốn tiếp tục giao lưu.

Ở một mức độ nhất định, thái độ sẽ ảnh hưởng đến quan hệ đôi bên, thái độ tốt khiến chúng ta có vẻ thân thiết hơn, có lợi cho việc kéo gần khoảng cách tâm lý; ngược lại, thái độ gay gắt sẽ khiến người khác tránh xa. Đối với người cần từ chối, có thể thông qua việc thay đổi thái độ để kéo dài khoảng cách tâm lý hai bên. Thái độ cũng biết nói, giống như miệng của bạn vậy.

Cách từ chối lạnh lùng thường được áp dụng cho

những mối quan hệ bỏ thì thương vương thì tội. Ví dụ: ân tình khó từ chối, tình cảm dằng dai v.v... Từ chối thẳng thừng có thể sẽ khiến người khác có phản ứng mạnh. Lúc này, bạn có thể áp dụng biện pháp lạnh lùng. Khi bạn tỏ ra lạnh lùng với người khác, tự nhiên khoảng cách tâm lý sẽ được kéo dài.

Muốn thể hiện thái độ lạnh lùng chủ yếu phải vận dụng nét mặt. Nét mặt thường xuyên phản ánh sự biến đổi của tâm trạng. Từ những thay đổi của nét mặt và thái độ, người khác có thể dễ dàng nhìn ra thái độ của bạn đối với họ. Bởi vậy, bạn phải học cách tùy cơ ứng biến, không thể dùng một nét mặt để ứng phó với nhiều người ở nhiều hoàn cảnh khác nhau. Như trong việc từ chối, khi bạn thể hiện nét mặt vô cảm trước người nhờ vả, thì thái độ từ chối đã rất rõ ràng rồi.

Nhà nghiên cứu ngôn ngữ thông qua nghiên cứu cho rằng, muốn giao tiếp thành công, thông thường cần phải qua ba bước dưới đây. Đầu tiên, phải thông qua các cơ quan cảm giác như tai, mắt, mũi v.v... tiếp nhận tác động bên ngoài và nhận biết đối phương. Nếu trong giai đoạn này đối phương có thể đem đến tác động mạnh mẽ vừa ý chúng ta, thì gần như không cần nói gì nhiều cũng có thể để lại ấn tượng tốt đẹp ban đầu. Phần lớn mọi người đều nỗ lực trong giai đoạn này để đối tượng giao tiếp chấp nhận mình. Thứ hai, đưa ra phán đoán



dựa trên tác động tình cảm. Ở giai đoạn này, chúng ta sẽ thông qua ngôn từ để đưa ra phán đoán: Người này rất thú vị, nói chuyện có vẻ khá hợp, suy nghĩ độc đáo v.v... Cuối cùng, khi những tư liệu khẳng định được tích lũy đến một mức nào đó, sẽ đến giai đoạn dẫn dắt động cơ, từ đây mới sản sinh suy nghĩ mang tính quyết định có nên đưa ra những hành động cụ thể hay không. Nếu trong ấn tượng của chúng ta, người này rất tốt, chúng ta sẽ dần dần mở lòng, kết bạn với người đó, đáp ứng yêu cầu của người đó.

Bởi vậy, nếu muốn từ chối yêu cầu bất hợp lý của đối phương, hiệu quả nhất là thể hiện thái độ từ chối ở ngay giai đoạn thứ nhất. Ở giai đoạn nhận biết, bạn có thể tỏ thái độ lạnh lùng, nếu đã tiến hành đến giai đoạn thứ hai, thứ ba, muốn khiến đối phương chùn bước sẽ khá khó khăn. Nghĩ cách làm tan rã ý định của đối phương, đưa ra những phán đoán từ bề ngoài ngay tại giai đoạn nhận biết ban đầu chính là điều mà bạn cần cố gắng đạt được.

Tất nhiên, đôi lúc đối tượng chúng ta phải từ chối là những người khá thân quen, thông thường đã qua giai đoạn nhận biết. Nhưng điều này không có nghĩa là phương pháp từ chối lạnh lùng không có hiệu quả. Trên thực tế, nó vẫn có thể kéo dài khoảng cách giữa hai bên. Sự lạnh lùng đột ngột có thể sẽ càng hiệu quả trong việc

từ chối. Ví dụ, tắt hẳn nụ cười khiến đối phương cảm thấy bất an, sẽ giúp bạn dễ dàng nói ra từ “Không” hơn, lời từ chối cũng có hiệu quả trực tiếp hơn.

Mỉm cười thể hiện bản tính dịu dàng, đáng yêu, ôn hòa, vì vậy rất dễ được người khác chấp nhận. Nó cũng bày tỏ: “Tôi rất hiểu những điều anh nói”, “Chúng ta là bạn”. Vì vậy khi muốn tiếp cận ai đó, bạn có thể trưng ra nụ cười mỉm. Mỉm cười là liều thuốc bôi trơn khiến việc giao tiếp được tiến hành hoàn hảo. Vậy nếu đột ngột cắt đứt liều thuốc bôi trơn này sẽ gây ra ảnh hưởng tâm lý thế nào cho đối phương? Trái với ý nghĩa của nụ cười, lúc này việc bạn không cười sẽ thể hiện tín hiệu “Tôi không hiểu điều anh nói”, “Tôi và anh không còn là bạn nữa”. Nói một cách khác, nếu muốn ngừng cuộc nói chuyện với đối phương, bạn chỉ cần không mỉm cười nữa là xong, làm vậy đối phương sẽ bắt đầu cảm thấy bất an, nhận ra rằng nếu mình tiếp tục nói thì sẽ có vấn đề.

Vì vậy, nếu bạn muốn từ chối ai đó, muốn kéo dài khoảng cách tâm lý giữa hai bên, thì nhất định phải ít cười, cố gắng thể hiện nét mặt nghiêm túc. Trong quá trình nói chuyện, dù đang mỉm cười cũng có thể ngừng mỉm cười bất cứ khi nào, tỏ rõ thái độ từ chối của mình. Khi giao tiếp với người khác, nếu giữ thái độ nghiêm túc, thể hiện dáng vẻ công tư phân minh hoặc cung kính lễ

độ, cũng có nghĩa bạn đang tuyên bố: “Tôi không muốn dính líu đến việc này, tôi không muốn quá gần gũi với anh, tôi muốn che giấu bản thân, các người đừng lại gần tôi.” Làm như vậy, thái độ từ chối sẽ vô cùng rõ ràng. Nếu đối phương biết ý, thông thường sẽ chủ động rút lui, sao có thể đưa ra yêu cầu với bạn được nữa.

Thái độ chính là ngôn ngữ hùng biện thể hiện ý tứ, nhưng có một điểm khó so với ngôn ngữ nói, đó là nó không dễ dàng nắm bắt, muốn biểu đạt đúng mục sẽ khá khó khăn. Nếu bạn chỉ sử dụng nó như một phương pháp hỗ trợ cho lời nói thì không cần yêu cầu quá nhiều đối với việc biểu đạt thái độ, nhưng nếu muốn biểu đạt chính xác thì cần chú ý hơn. Bạn có thể làm thế này: Ban đầu tỏ ra hơi lạnh lùng, thể hiện thái độ phủ định. Nếu vẫn không thấy hiệu quả, hãy tỏ ra lạnh lùng hơn nữa, biểu đạt thái độ từ chối. Thái độ biểu đạt dần dần tăng tiến, cũng dễ nắm bắt chừng mực hơn. Khi biểu đạt thái độ từ chối, tuyệt đối đừng quá đà, nhằm tránh xung đột quá lớn gây ra tranh cãi.

## Trước lý trí, sau tình cảm, từ chối bạn bè không hề khó

---

Khi giao tiếp với mọi người, ngoài nói năng không được quá tùy ý, còn một điểm cần đặc biệt chú ý, đó là đừng quá trọng “tình nghĩa”. Tình nghĩa có quan hệ chặt chẽ với khoảng cách tâm lý, có người vì khoảng cách tâm lý quá gần, không thể nói “Không”, kết quả là gây ra nhiều chuyện không thể dàn xếp.

Sự thực là, có rất nhiều người mang trong lòng “phức cảm tình nghĩa”. Nhưng bạn bè kết giao, tình nghĩa chỉ là bổ trợ, chứ không phải chuẩn mực. Việc gì cũng phải có “mức độ”, tình nghĩa giữa bạn bè với nhau cũng vậy, quá mức coi trọng sẽ chỉ phản tác dụng, kết quả luôn luôn là hại người hại mình.

Thông thường bạn bè chơi với nhau, giúp đỡ nhau là chuyện tốt, nhưng nếu làm việc quá cảm tính rất dễ nảy sinh áp lực. Trước hết, vì tình nghĩa, con người khi đối diện với vấn đề sẽ rất khó suy nghĩ một cách lý trí và tỉnh táo, không có lợi cho giải quyết vấn đề. Thứ

hai, tình nghĩa đôi khi sẽ xung đột với luật pháp, luôn lấy tình nghĩa làm trọng, có thể sẽ vi phạm pháp luật, cuối cùng rất dễ làm hại chính mình. Trong tình huống như vậy, người sáng suốt sẽ không đặt tình nghĩa lên hàng đầu.

*Có người nông dân thật thà, thường ngày an phận thủ thường, không làm việc gì xấu. Một lần nọ, có người bạn đến tìm ông nhờ giấu số tiền vừa ăn trộm được. Vì tình nghĩa, ông nhận lời giấu món tiền dưới chần, cho rằng mình chỉ giúp bạn chứ không hại gì. Sau khi sự việc bại lộ, ông thành ra phạm tội tàng trữ tang vật, không chỉ liên lụy đến bản thân mà còn ảnh hưởng tới người nhà.*

Nhà sử học, nhà văn học thời Hán của Trung Quốc - Tư Mã Thiên từng nói: “Có tình có nghĩa cũng chớ quên cha mẹ vợ con.” Có trọng tình nghĩa đến mấy cũng không thể bỏ mặc người thân của mình. Trong thực tế, đôi lúc con người ta chỉ vì nhất thời nể tình nghĩa, mà biến tình cảm tốt đẹp thành tai họa.

Người chỉ hành xử dựa vào tình nghĩa thường lấy duy trì mối quan hệ làm mục tiêu, đây là hành động mù quáng. Tình bạn thật sự cần phải lý trí, có chọn lọc.

Giữa bạn bè với nhau có cần tình nghĩa hay không?

Cần! Nhưng không thể dựa vào tình nghĩa để duy trì, càng không thể hành động theo cảm tính.

*Anh Tăng và anh Y từ nhỏ lớn lên cùng nhau, là bạn bè thân thiết. Một lần, anh Tăng đề nghị hai người cùng mở công ty, nói mình có mối làm ăn. Anh Y vốn không muốn mở công ty, cảm thấy rủi ro nhưng vì tình nghĩa, anh vẫn cùng anh Tăng hợp tác mở một công ty buôn bán máy tính.*

*Nhưng gặp lúc thời vận xấu, giá máy tính sụt giảm. Một số khách hàng trước đây cũng tiến hành thu mua tập trung, vì thế công ty mất đường làm ăn. Kết quả là công ty không những không kiếm được nhiều tiền như anh Tăng dự đoán, ngược lại còn nợ đầm đìa.*

*Công ty nhanh chóng sập tiệm. Lúc này, anh Y vô cùng hối hận vì đã nghe lời anh Tăng, còn anh Tăng lại cho rằng anh Y đem lại vận xui cho mình. Kết quả là đôi bạn thân đường ai nấy đi.*

Trọng tình nghĩa cũng phải nhìn người, nhìn việc. Bạn bè thân thiết chưa chắc có thể trở thành bạn hợp tác, còn người hợp tác ăn ý có thể sẽ trở thành bạn bè tâm giao. Trong một số việc cụ thể, không nên làm việc theo cảm tính. Nếu chỉ dùng tình nghĩa, tình cảm để nhấn mạnh quan hệ giữa hai bên, thường sẽ đem lại áp lực và gây ra xa cách. Nhất là trong hành sự, kết quả mà tình nghĩa đem lại chưa chắc đã tốt.

Nói tóm lại, bạn bè chơi với nhau nhất định phải chú ý đến chừng mực, phân rõ sự việc, đối tượng, không được mù quáng, đặc biệt phải chú ý điều chỉnh khoảng cách tâm lý, đừng vì tình nghĩa mà ai nói gì cũng đồng ý.

## Nâng cao ý thức địa bàn, tăng cường khả năng từ chối

---

Mỗi người đều có ý thức về địa bàn. Khi người lạ tiến đến quá gần, chúng ta sẽ cảnh giác và cảm thấy bất an, từ đó nảy sinh ý thức kháng cự và trốn tránh theo bản năng. Kiểu ý thức này khiến chúng ta học được cách kiểm soát khoảng cách giữa mình với người khác, để đảm bảo sự ổn định và yên bình trong nội tâm. Tất cả mọi người đều sẽ thông qua điều chỉnh khoảng cách để biểu đạt sự chán ghét hay thích thú trong lòng mình. Khoảng cách xa giúp chúng ta biểu đạt ý muốn từ chối, khoảng cách gần khiến người ta cảm thấy được chấp nhận và muốn tiến sát.

Trong bữa tiệc, nếu quan sát kỹ những người đang chuyện trò vui vẻ, bạn sẽ phát hiện khoảng cách giữa những người đang nói chuyện với nhau có sự xa gần không đồng nhất. Sự khác biệt về khoảng cách liên quan đến mức độ thân sơ trong mối quan hệ, khoảng cách càng gần, thể hiện quan hệ giữa họ càng thân mật.



Trước một người không thân quen cho lắm, chúng ta sẽ có khuynh hướng đứng chềch xa, nói rộng khoảng cách tâm lý với đối phương. Hành vi ngằm bảo vệ bản thân này dường như muốn tuyên bố rằng: Đừng có lại gần tôi, anh lại gần sẽ khiến tôi cảm thấy bất an. Nhưng khi gặp được người mình quý mến, cho dù lần đầu chạm mặt, ngại không nói những lời thân mật, chúng ta cũng sẽ cố gắng thông qua cách tiến gần đối phương để thể hiện tấm lòng của mình.

Sự điều chỉnh khoảng cách dựa trên ý thức địa bàn này giúp chúng ta thể hiện lòng mình tốt hơn. Từ đó cho thấy, ý thức địa bàn sẽ gián tiếp ảnh hưởng đến lựa chọn hành vi từ chối của chúng ta. Nắm được quy luật này, chúng ta có thể hiểu rõ hơn mong muốn của bản thân khi đối diện với sự nhờ vả của người khác. Vậy, ý thức địa bàn có ý nghĩa thế nào đối với hành vi từ chối? Có lẽ bạn cho rằng chúng không liên quan gì đến nhau, nhưng thực chất mối liên hệ ở đây rất lớn. Người có địa bàn rộng, ý thức địa bàn càng mạnh mẽ, càng dễ từ chối người khác; ngược lại, người có địa bàn hẹp, ý thức địa bàn càng yếu, càng khó từ chối người khác. Qua quan sát, ta có thể biết được ý thức địa bàn của một người mạnh hay yếu. Người thích và sở hữu những thú to lớn, thông thường ý thức địa bàn lẫn khả năng từ chối đều khá mạnh. Về điểm này, có thể thấy qua kích cỡ bàn làm

việc của người đó. Thậm chí có người còn dùng những đồ vật mang tính đại diện cho quan niệm địa bàn để nhấn mạnh thái độ từ chối của mình.

Khi bạn bị cấp trên gọi đến trước bàn làm việc, cho dù bình thường đối diện với cấp trên, bạn vẫn nói chuyện không chút e ngại, nhưng khi đó bạn sẽ cảm thấy khó nói. Tại sao lại xảy ra tình trạng này? Bởi chiếc bàn là sự bành trướng cái tôi của đối phương, nó khiến trong lòng bạn tự nhiên hình thành một bức tường vô hình, kéo dài khoảng cách giữa hai bên. Lúc đó bạn sẽ cảm thấy đối phương và mình rất xa cách, hai người không hề gần gũi như vẫn tưởng.

Chiếc bàn hay những đồ vật khác cũng vậy, đều có khả năng bị tiềm thức của chúng ta coi như địa bàn của mình. Có một hiện tượng thế này: Một người đàn ông bình thường ngay cả con kiến cũng không muốn giẫm chết, nhưng một khi tay ôm vô lăng lại như biến thành người khác. Nếu có người vượt anh ta, anh ta sẽ nghĩ cách vượt người đó. Đây là vì ý thức địa bàn của anh ta đã mở rộng tới chiếc xe, và anh ta cảm thấy có sự tồn tại của người lạ trong phạm vi địa bàn mới này. Ở đây, cái tôi đã được bành trướng đến chiếc xe.

Như vậy, khi muốn nói “Không”, chiếc bàn có thể được sử dụng như một vũ khí hữu hiệu. Ví dụ, muốn từ chối đồng nghiệp thì đừng đi tới chỗ người đó mà hãy

gọi đối phương đến trước bàn của bạn. Chiếc bàn sẽ trở thành sự bành trướng cái tôi cá nhân, giúp bạn dễ nói ra từ “Không” hơn. Bên cạnh đó, chiếc bàn sẽ góp phần hình thành bức tường tâm lý giữa bạn và đối phương, cảm giác ngăn cách này càng giúp ích cho việc từ chối của bạn.

Nếu bàn làm việc không đủ lớn để tạo ra khoảng cách, bạn có thể đặt một số thứ lên bàn, những vật dụng nhỏ như bao thuốc lá, chiếc bật lửa, cuốn sách bỏ túi, kẹo cao su, ví tiền, túi chìa khóa v.v... đặt giữa hai người cũng có thể hình thành cảm giác ngăn cách.

Nếu bạn cảm thấy hành vi ngăn cách có phần bị động thì có thể áp dụng hành vi xâm nhập chủ động hơn, bằng cách từng bước tiến vào địa bàn của đối phương, đả kích khí thế của đối phương, khiến đối phương bất an. Hành vi xâm nhập này thể hiện thế tấn công, giúp chúng ta nhấn mạnh thái độ từ chối.

Giả sử hai bên ngồi đối diện nhau ở bàn tròn, bạn đặt một bao thuốc trước mặt mình, sau đó vừa nói chuyện vừa từ từ đẩy bao thuốc về phía đối phương. Gạt tàn, bật lửa đều có thể làm tương tự, coi như vô tình đặt chúng ở gần đối phương. Như vậy, trong không gian vật lý giữa hai người, bạn đã tạo ra hình thái cưỡng chế xâm nhập, ắt gây ảnh hưởng đến tâm lý hai bên. Điều này sẽ giúp bạn từ chối một cách mạnh mẽ hơn.

Khi ngồi đối diện nhau qua một chiếc bàn tròn, chúng ta sẽ ngẫm về một đường ở trung tâm chiếc bàn, chia lãnh địa làm hai. Điều này cũng chính là ngẫm thừa nhận lập trường đối đẳng về mặt không gian giữa hai người. Và việc đưa đồ vật xâm nhập vào không gian của đối phương tương đương với việc mở rộng lãnh thổ của mình, đối phương bị ta xâm nhập địa bàn, đương nhiên sẽ dẫn đến dao động về tâm lý.

*Một nhân viên kinh doanh nọ đi khắp nước Mỹ quảng cáo lớp xe. Khi tiến hành thuyết phục khách hàng, anh sẽ sử dụng động tác xâm nhập để đạt được thành công. Mỗi lần đến chỗ khách hàng, anh luôn dựng lớp xe bên cạnh mình, vừa tiến hành thương thảo, vừa đặt tay lên lớp xe một cách tự nhiên, từ từ đẩy lớp xe về phía khách hàng.*

*Khách hàng đương nhiên sẽ chú ý đến chiếc lớp, không ngừng nhìn vào nó. Anh nhân viên sẽ nắm bắt thời cơ thích hợp, nhẹ nhàng lăn lớp xe qua, khách hàng đành phải đỡ lấy. Cho tới khi cuộc thương thảo kết thúc, chiếc lớp xe luôn ở trong tay khách hàng. Khách sẽ vô thức chấp nhận sự thuyết phục của người nhân viên.*

Có thể thấy, biểu đạt không chỉ dựa vào lời lẽ mà còn phải biết cách động não. Khi từ chối, chúng ta có thể áp dụng phương pháp này để tăng cường khả năng từ chối.

## Chương bốn

# NGẦM TỪ CHỐI THÔNG QUA NGÔN NGỮ CƠ THỂ

*Từ chối là một khả năng, cũng là một kỹ xảo. Đôi lúc, cho dù bạn không mở miệng cũng có thể biểu đạt chính xác ý muốn từ chối. Trong quá trình này, ngôn ngữ cơ thể đã phát huy tác dụng quan trọng, một động tác nhỏ của cơ thể cũng có thể biểu lộ suy nghĩ thật trong lòng bạn.*

## Biết dùng ngôn ngữ cơ thể để nói “Không”

---

Tỏ ý từ chối, không phải chỉ có thể dựa vào đối thoại. Động tác cơ thể cũng có thể biểu đạt hàm ý từ chối.

Ví dụ, lắc đầu là động tác từ chối thường gặp nhất. Khi trẻ nhỏ bú no sữa, nó sẽ lắc đầu để từ chối bầu sữa mẹ. Trẻ em khi đã ăn no, cũng sẽ dùng động tác lắc đầu để từ chối người lớn bón đồ ăn. Từ lúc còn rất nhỏ, con người đã biết lắc đầu để biểu đạt sự từ chối.

Từ đó cho thấy, ngôn ngữ cơ thể bày tỏ từ chối xuất hiện sớm hơn ngôn ngữ nói. Tất nhiên, ngôn ngữ cơ thể bày tỏ từ chối không chỉ có lắc đầu. Khi từ chối, nếu có thể sử dụng ngôn ngữ cơ thể một cách phù hợp, sẽ tăng cường hiệu quả từ chối. Sau đây, xin giới thiệu với các bạn một vài tư thế và động tác từ chối hiệu quả.

### 1. Ngồi ngay ngắn, giữ thẳng lưng

Trong thế giới động vật, chúng ta thấy các con vật như chó, mèo, khi đánh nhau sẽ xù lông lên dựng đứng. Tại sao chúng phải làm vậy? Thực ra đáp án rất

đơn giản, bởi vì chúng muốn mình trông to lớn hơn, có khí thế kinh hồn hùng đe dọa kẻ địch. Trên thực tế, một số hành vi của con người, đôi lúc cũng thể hiện sự tương đồng.

So sánh hành động của loài người với các loài động vật khác có thể giúp chúng ta hiểu về ngôn ngữ cơ thể. Ví dụ khi con người đánh nhau, hai người đối đầu luôn gồng vai, khuynh tay một cách vô thức. Mục đích của động tác này với mục đích những động vật kia xù lông là như nhau, con người cũng muốn khiến mình trông cao to, nhằm gia tăng khí thế.

Một ông chủ tiệm đồ vest cho hay, 80-90% khách hàng của ông đều yêu cầu dùng may vest quá vừa người mà phải may rộng rãi một chút. Không phải để mặc cho dễ chịu, mà để hình thể họ có vẻ tráng kiện hơn. Chúng ta thường thấy một số chàng trai vắt áo khoác lên vai, lúc đi hai tay vung vẩy biên độ lớn, thực chất cũng là một biểu hiện cố gắng muốn mình trông cao to.

Cơ thể to cao có thể đem lại cảm giác đàn áp hơn, gây ảnh hưởng tâm lý, vô cùng có lợi với việc từ chối. Người béo muốn từ chối người gầy thường dễ dàng hơn, còn người gầy muốn phản kháng lại người béo, về cảm quan, sẽ khiến người ta có cảm giác châu chấu đá xe, không biết tự lượng sức mình. Vì vậy, khi muốn nói “Không”, co rúm cơ thể lại là một hành động không

thông minh, nên cố hết sức khiến mình trông cao to. Nếu thân hình của bạn không đủ to cao, vậy phải cố gắng ngồi ngay ngắn, chỉnh tề, thẳng lưng. Làm vậy sẽ giúp bạn nói “Không” hiệu quả hơn, tăng khí thế từ chối của bạn hơn. Ngoài ra, những động tác ngạo mạn như ngẩng cao đầu cũng có thể vận dụng trong việc từ chối, làm tăng cường hiệu quả từ chối.

## **2. Đan xen căng thẳng và thả lỏng, căng chùng vừa đủ**

Ở hiện trường các buổi họp báo, quan sát động tác của người trên bàn chủ tọa, bạn sẽ phát hiện, họ không ngừng thay đổi tư thế, đặc biệt là khi phát ngôn, có lúc họ thả lỏng người, lưng tựa vào ghế, có lúc ánh mắt nghiêm nghị, rướn người về phía trước, đặc biệt là khi đối diện với những câu hỏi nhạy cảm, cho dù ngôn từ úp mở, nhưng động tác lại liên tục thay đổi, thể hiện khí thế dồn ép người khác.

Biến các động tác lúc căng lúc dệu này trở thành vũ khí mạnh mẽ tránh đòn tấn công của đối phương là kiến thức cơ bản trong tâm lý học. Qua nghiên cứu của tiến sĩ người Mỹ Albert Scheflen, khi một người đan xen thái độ thư giãn và căng thẳng sẽ khiến đối phương không nắm bắt được ngôn ngữ cơ thể của họ, từ đó mất đi manh mối thuyết phục.

Ví dụ, ban đầu dùng tư thế phóng khoáng, kiêu



căng tự đại, chân duỗi về phía trước, hai tay đan nhau đặt sau đầu, đây là tư thế mang tính tiêu biểu. Tiếp theo thẳng lưng, cơ thể hơi hướng về phía trước, ra vẻ lắng nghe, đối diện với đối phương.

Những động tác liên tục này sẽ ảnh hưởng đến sự chú ý của người đối thoại, khiến đối phương mất đi mục tiêu. Tư thế thứ nhất thả lỏng, khiến người ta cảm thấy câu chuyện mình nói không thú vị; tư thế thứ hai căng thẳng, khiến đối phương cảm thấy mình nói chuyện thú vị. Lặp lại việc thay đổi tư thế sẽ khiến đối phương không biết hứng thú của bạn nằm ở đâu.

Trong quá trình từ chối, nếu bạn không ngừng thay đổi động tác như vậy có thể làm đối phương trong vô thức mất đi tự tin nói tiếp, hóa giải khí thế của đối phương, từ đó khiến lời từ chối của bạn có sức mạnh hơn.

### **3. Hai tay khoanh trước ngực, hai chân vắt chéo**

Quan sát hành khách trên ghế ngồi tàu điện, bạn sẽ thường xuyên bắt gặp một số người khoanh hai tay trước ngực, vắt chéo chân, khiến mọi người đều ngại đứng trước mặt họ. Động tác này rất thường gặp trong cuộc sống thường ngày. Theo cách nói của Darwin, trên toàn thế giới đây gần như là ngôn ngữ chung thể hiện sự phòng vệ. Chúng ta thường thấy các giáo viên làm động

tác này, các bác sĩ cũng thích làm động tác này, trẻ nhỏ khi phản kháng bố mẹ thuyết giáo cũng vậy. Đây dường như là biện pháp cảnh giác được áp dụng khi luồng trước sự tấn công, hoặc thể hiện lập trường cá nhân bất di bất dịch, từ chối thay đổi. Trong quá trình đàm phán, rất nhiều người đều dùng tư thế hai tay khoanh trước ngực để thể hiện thái độ từ chối thỏa hiệp. Khi muốn tỏ ý từ chối hoặc kiên trì lập trường của mình, bạn cũng có thể khoanh tay trước ngực, làm vậy sẽ khiến khí thế của bạn tăng lên gấp bội.

#### **4. Động tác chân thể hiện từ chối và phản đối**

Trẻ con muốn đi chơi nhưng bị bố mẹ ngăn cản. “Con phải chuẩn bị bài.” Bố mẹ nói với trẻ. “Nhưng con đọc sách lâu lắm rồi, con muốn ra ngoài chơi một lát...” Đứa trẻ van vãn. Sau khi bố mẹ nhất quyết từ chối, đứa trẻ không đủ sức phản kháng đành quay về phòng học tiếp. Một lát sau, trong phòng vọng ra tiếng động xuống sàn. “Con đang làm gì thế?” Bố mẹ mở cửa phòng, hỏi con. Chỉ thấy đứa trẻ đang giậm chân xuống sàn, nói: “Không có gì ạ, hình như giày của con hơi khó chịu.”

Tuy đứa trẻ không nói ra sự bất mãn trong lòng, nhưng hai chân nó đã biểu đạt sự phẫn nộ một cách rất rõ rệt. Biểu đạt tâm trạng bực bội, ngoài động tác giậm chân, còn có đá đồ đạc. Người ta thường dùng động tác

đá để thể hiện tâm trạng bức tức bất bình, hậm hực khó chịu. Ngoài ra, động tác đi đi lại lại ngoài thể hiện sự căng thẳng, lo lắng và bất an, đôi lúc cũng xuất hiện khi bạn cảm thấy phẫn nộ.

Nếu đối phương giữ im lặng, không tỏ ra phản đối trước quan điểm của bạn, nhưng bạn lại thấy đối phương giậm nhẹ chân, thì có nghĩa trong lòng đối phương thật ra không tán đồng với quan điểm của bạn, song vì một nguyên nhân nào đó mà không muốn nói ra ý kiến phản đối. Dù vậy chân của người đó lại không kiềm chế được thể hiện sự kháng nghị trong thâm tâm.

Khi lo lắng, chúng ta sẽ đi đi lại lại, khi tức giận, chúng ta sẽ giậm chân hoặc đá đồ vật. Khi muốn chạy trốn, chúng ta sẽ rút chân lại và nhẹ nhàng di chuyển về phía lối ra gần nhất. Đường như mỗi tâm trạng đều có động tác chân tương ứng.

## 5. Nghịch đồ vật bên cạnh

Có nhà phê bình nọ, mỗi khi có khách không mời mà đến, anh ta sẽ vừa nói chuyện, vừa sắp xếp lại danh thiếp của mình. Động tác này luôn khiến đối phương mất hứng nói chuyện và ra về. Nhưng cũng có không ít vị khách hoàn toàn không thấy phiền trước động tác của anh ta, kiên quyết không đi. Gặp những người như vậy, anh ta liền bắt đầu giải câu đố trong tạp chí, cứ nghĩ một

lúc, lại viết một lúc. Đối phương thấy vậy, thường đành phải biết khó mà lui.

## **6. Đặt đồng hồ hẹn giờ, hạn chế thời gian nói chuyện**

Một vị sếp nọ để hạn chế người khác ghé thăm quá lâu, thường đặt chuông hẹn giờ. An tâm vì khi chuông hẹn giờ vang lên, cuộc nói chuyện sẽ kết thúc, nên ông có thể nhiệt tình lắng nghe đối phương. Không lâu sau, tiếng chuông mà ông mong đợi vang lên, ông liền nói một cách tiếc nuối: “Ôi, đến giờ rồi. Tôi phải đi...” Cuộc nói chuyện bèn kết thúc ở đó.

Ngoài những kỹ xảo động tác nói trên, còn có rất nhiều động tác nét mặt cũng có thể bày tỏ sự từ chối. Đa số mọi người quen dùng kiểu bấu môi, nhún vai, nhíu mày v.v... để tỏ ý chán ghét và từ chối. Khi giao tiếp, bạn cũng có thể thử áp dụng để tăng hiệu quả từ chối. Có một số động tác thuộc về phản ứng bản năng, có một số chúng ta cần phải tự học và luyện tập.

## Tránh tiếp xúc bằng ánh mắt, ám thị từ chối giao tiếp tình cảm

---

Con mắt là cửa sổ tâm hồn, biết truyền đạt tình cảm. Trong quá trình giao tiếp, mọi người thường tích cực dùng ánh mắt. Tin rằng rất nhiều người đều từng được dạy phép lịch sự này: Khi nói chuyện với người khác, nhất định phải nhìn vào mắt đối phương. Làm vậy một mặt là tôn trọng, mặt khác cũng có lợi cho giao lưu tình cảm.

*Có một nhân viên kinh doanh khi mới đi làm không quá chú ý đến giao tiếp bằng mắt nên thành tích kinh doanh không được tốt. Một khách hàng đến mua xe, anh ta giới thiệu rất kỹ lưỡng với khách về một mẫu xe, song khi sắp ký hợp đồng, khách lại bỏ đi. Anh nhân viên rất bối rối: “Mình đã làm gì phật lòng ông ấy chứ?” Anh ta rất muốn làm rõ vấn đề này, liền mạo muội gọi điện hỏi vị khách hàng đó tại sao lại thay đổi ý định.*

*Vị khách rất thẳng thắn: “Cậu thanh niên, cậu rất không*

*chuyên tâm. Tôi cảm thấy hình như cậu không hề để tâm đến chiếc xe cậu bán. Trông cậu có vẻ rất am hiểu về xe, nhưng khi giới thiệu, cậu còn nói chuyện với đồng nghiệp khác về trận bóng tối qua. Thái độ thiếu nghiêm túc của cậu khiến tôi không dám chắc những lời cậu nói là thật."*

Sự thật chứng minh, thiếu giao lưu bằng ánh mắt không có lợi cho việc giao tiếp. Nếu bạn muốn người khác đáp ứng thỉnh cầu của mình thì phải tích cực giao tiếp bằng ánh mắt. Ngược lại, nếu bạn cần từ chối thỉnh cầu bất hợp lý thì phải cố gắng tránh giao tiếp bằng ánh mắt.

Vì vậy, nếu muốn nói "Không", bạn hãy cố gắng đừng nhìn vào mắt đối phương. Nếu muốn mau chóng kết thúc cuộc nói chuyện, bạn có thể tránh ánh nhìn của đối phương hoặc cúi đầu xuống, dụ đối phương nhìn đi chỗ khác, tiếp đó câu chuyện sẽ tự nhiên kết thúc. Phương pháp này có thể còn được sử dụng để kết thúc những lời cần nhẫn nại dai dẳng. Đưa mắt nhìn đi chỗ khác thể hiện bạn đang không tập trung, và hiển nhiên, sẽ khiến người nói mất đi hứng thú muốn tâm sự.

Theo quan sát của một số nhân viên nghiên cứu, trong quá trình ánh mắt chạm nhau, con người sẽ sản sinh tâm lý căng thẳng. Sự căng thẳng này sẽ phân hóa thành hai thái cực: hoặc trở nên tích cực, nhiệt tình, hoặc trở nên bất an, lo lắng.

Quan sát kỹ một số hiện tượng trong cuộc sống, bạn sẽ phát hiện quả thực như vậy. Khi dùng bữa ở nhà hàng, nếu ta vô tình bắt gặp ánh nhìn của một vị khách ngồi cạnh đang thao thao bất tuyệt, động tác của vị khách này đột nhiên sẽ cứng đờ ra. Đây là phản ứng khi ánh mắt va chạm tạo nên sự căng thẳng, phát triển thành bất an.

Một số người bình thường thao thao bất tuyệt, khi đứng trước đám đông lại lắp bắp. Một số người bình thường kiệm lời, nhưng đứng trên bục diễn thuyết, cảm xúc lại trở nên mạnh mẽ, nói năng hùng hồn.

Những ví dụ này cho chúng ta thấy, một người chỉ cần ý thức được ánh mắt của người khác đang dừng lại trên người mình, sẽ có cảm giác căng thẳng, từ đó dẫn đến tâm trạng bất an, hoặc cũng có thể dẫn đến tâm trạng húng khởi.

Khi từ chối, bạn có thể thi thoảng nhìn vào mắt đối phương. Nhưng nhất định phải chú ý, khi ánh nhìn chạm nhau, đừng để bị ánh mắt của đối phương thu hút, thành ra nhìn chăm chú. Cái nhìn chăm chú sẽ khích lệ và cổ vũ đối phương nói tiếp, như vậy, đối phương sẽ trở nên thao thao bất tuyệt, còn bạn sẽ mệt mỏi trong việc đối phó.

Khi có ý muốn giao tiếp với người khác, mọi người thường quen tìm kiếm ánh mắt của đối phương, giống như thực vật tìm kiếm ánh mặt trời vậy, mục đích là để

thuận lợi hơn trong giao tiếp. Nếu ánh mắt di chuyển, né tránh, sẽ khiến người ta rất khó chuyên tâm giao tiếp. Vì vậy khi ngồi mặt đối mặt, nhìn lảng đi chỗ khác tránh chạm ánh mắt là cách để đẩy lùi đối phương. Để tránh nhìn chăm chú vào đối phương, bạn phải cố gắng dịch chuyển ánh mắt mình tự nhiên một chút.

Nếu đã có đủ lý do để từ chối đối phương, bạn có thể dùng ánh mắt thản nhiên để nhìn đối phương và nói ra lý do từ chối. Nhưng, nếu bạn không tìm được lý do tốt hơn để từ chối, thì có thể né tránh ánh mắt đối phương. Từ ánh mắt lẩn tránh, đối phương có thể nhìn ra thái độ của bạn.

Ánh mắt di chuyển, lẩn tránh, thể hiện nội tâm do dự và hồ thẹn, đồng thời cũng có thể giúp chúng ta khởi động cho lời từ chối sắp nói ra. Khi đối phương thấy ánh mắt bạn bất định, trong lòng sẽ nảy sinh cảm giác không lành. Sự khởi động này có thể khiến đối phương chuẩn bị tâm lý cho việc bị từ chối tiếp đó, như vậy cũng sẽ đỡ khó xử hơn. Có đôi lúc, thậm chí không cần từ chối rõ ràng, chỉ riêng ánh mắt không ngừng di chuyển cũng đủ khiến đối phương ngại ngần không nói ra yêu cầu.

Đương nhiên, cũng có người không biết ý, hoặc có thể anh ta biết rõ điều bạn muốn biểu đạt nhưng lại giả như không biết, tiếp tục đưa ra yêu cầu với bạn, lúc này, bạn có thể từ chối rõ ràng.



Nếu không thể tránh giao tiếp bằng mắt, bạn có thể dùng nụ cười bất lực để thể hiện sự từ chối. Trên thực tế, cách này tốt hơn là né tránh ánh mắt của đối phương, ít nhất cũng khiến đối phương cảm nhận được sự chân thành của bạn. Nhưng nhược điểm của cách này cũng rất rõ ràng, nó sẽ khiến đối phương cảm thấy bạn có ý giúp nhưng vì một số nguyên nhân nào đó mà lực bất tòng tâm, vì vậy sẽ đưa ra thỉnh cầu khác với bạn.

Khi từ chối, né tránh ánh mắt của đối phương có một điểm hay, đó là bạn sẽ dễ dàng nói ra từ “Không”. Có thể bạn từng phải khó xử thế này: trước ánh mắt nhiệt thành của đối phương, đột nhiên bạn phát hiện mình mất đi tất cả dũng khí, từ “Không” đã ra đến cửa miệng nhưng lại không thốt ra được. Điều này có nghĩa trong lúc ánh nhìn va chạm, bạn dễ rơi vào thế dưới, cảm giác căng thẳng không hề giúp bạn tăng thêm khí thế từ chối mà ngược lại trở thành nỗi lo lắng và bất an. Điều này hiển nhiên không có lợi cho việc từ chối.

Bị người khác nhìn chằm chằm, khó mở miệng nói từ “Không”, thì phải làm sao đây? Lúc này, bạn có thể đứng lên đi lại hoặc cầm vật gì đó, quay mặt qua chỗ khác, như vậy sẽ dễ dàng nói ra từ “Không”. Ví dụ vừa đưa trà cho khách, vừa đứng sau lưng hoặc bên cạnh khách nói: “Việc này thực sự hơi...”

Thực ra trong cuộc sống chúng ta đều có những hành vi mang tính thói quen tương tự như vậy, mục đích chính là để né tránh va chạm ánh mắt gây bất lợi cho việc từ chối, chỉ là chúng ta không chú ý mà thôi. Chúng ta thường vỗ vai đối phương từ phía sau và nói: “Ngày mai tôi không đến chỗ anh được, thật sự xin lỗi...” Chúng ta phát hiện cách từ chối này không chỉ rất dễ nói ra mà có thể tránh được cảm giác không vui do ánh nhìn va chạm gây nên.

## Chú ý: Đằng sau động tác nhỏ ẩn chứa thái độ phủ định

---

Chúng ta thường bắt gặp hiện tượng này ở trẻ nhỏ: Chúng vốn không buồn, nhưng giả vờ khóc lóc để gây chú ý với bố mẹ, kết quả là khóc thật. Trước hết trẻ nhỏ dùng tay che mắt, phát ra tiếng hu hu, vờ như sắp khóc. Nhưng dù sao cũng là giả vờ khóc, rất dễ bị phát hiện, vậy phải làm thế nào? Trẻ nhỏ sẽ nghĩ cách làm sao để có vẻ chân thực hơn, thậm chí nghĩ xem làm thế nào để khóc được, sau đó mô phỏng theo. Không lâu sau, tự nhiên trẻ sẽ lạc vào bầu không khí bị thương, vậy là khóc giả thành khóc thật.

Theo nhà tâm lý học người Mỹ William James: “Tình cảm có thể điều chỉnh một cách gián tiếp thông qua điều chỉnh hành động. Khi bạn mất đi niềm vui, cách tốt nhất để lấy lại niềm vui là giả vờ hành động, nói năng như đang vui.” Ông cho rằng, khi bị kích thích, cơ thể người có thể thay đổi theo phản xạ. Kết quả là dẫn tới tâm trạng đau buồn hoặc vui vẻ.

Trên thực tế, tất cả mọi người đều thông qua hành động để tăng hiệu quả biểu đạt của bản thân. Tất nhiên, khi từ chối, cũng có thể thông qua hành động để tăng ý từ chối. Khi định nói “Không”, bạn có thể nghiêng người xoay vai về phía đối phương. Ở tư thế này, cho dù bạn không nói cũng đã truyền đạt ý muốn từ chối tới đối phương rồi, hơn nữa đây còn là tư thế mang tính công kích, có thể thể hiện từ “Không” của bạn không chỉ là tùy tiện nói ra.

Áp dụng tư thế nghiêng người xoay vai sẽ khiến người đối thoại cảm giác bút rút không yên. Động tác này bắt nguồn từ tư thế chiến đấu, được sử dụng làm tư thế nghênh địch trong không ít môn võ thuật. Khi bạn nghiêng người xoay vai về phía ai đó sẽ mang hàm ý nghênh chiến. Áp dụng tư thế này khi từ chối sẽ thể hiện thái độ đối kháng và cự tuyệt một cách kiên quyết.

Ngoài nghiêng người xoay vai khi nói chuyện giúp tăng khí thế, còn một số động tác khác cũng có hiệu quả tương tự. Khi bản thân bị xâm phạm, cơ thể chúng ta sẽ phản ứng bằng một số động tác mang ý nghĩa phủ định.

Thoạt đầu là lắc lư thân trên, di chuyển chân, dậm mũi chân xuống sàn. Những động tác này nằm ở giai đoạn thứ nhất, báo trước rằng: “Anh tiến quá gần, tôi sẽ bút rút không yên.”

Tiếp đến, nhắm mắt lại, thu cầm, cong lưng, dùng những động tác này để thể hiện: “Anh ở đây sẽ cản trở tôi, anh đã xâm phạm vào khu vực của tôi rồi.”

Một bộ phận các nhà tâm lý học cho rằng, khi bị người khác xâm phạm không gian riêng, bản thân cảm thấy bất an, bất kỳ ai đều sẽ có hành động tương tự. Những hành động này nhấn mạnh ý từ chối. Bởi vậy, đối với những người cứ bám riết lấy bạn, bạn có thể di chuyển chân, hoặc dận mũi chân xuống sàn, tiếp đó nhắm mắt, thu cầm, dùng chiến thuật này để đuổi họ đi.

Ngoài ra còn một hành động khá mềm dẻo cũng có hiệu quả từ chối cực tốt, đó chính là tỏ ra cơ thể mình không khỏe.

*Do chồng suốt ngày bận bịu công việc nên người vợ cảm thấy cô đơn, lâu dần trở nên lạnh lùng với chồng. Vậy là người chồng liền trách móc vợ mình thay lòng đổi dạ. Thật ra người vợ không hề thay lòng, nhưng có lẽ do cảm thấy áy náy vì hành vi của mình, mà không giận dữ phản bác lại chồng.*

*Chị vừa nhìn chồng mình đang càng lúc càng kích động, vừa dùng ngón cái và ngón trỏ ấn mạnh vào phần lõm dưới chân lông mày. Đây là động tác thường gặp thể hiện bản thân đang rất mệt mỏi.*

*Người chồng thấy thế đột nhiên im bật. Người vợ thấy chồng không nói nữa, liền nhỏ nhẹ: “Em xin lỗi, anh nói tiếp*

đi.” Sau đó người chồng lại tiếp tục trách móc vợ. Không lâu sau, người vợ tiếp tục ấn hõm lông mày.

Sau khi người vợ lặp lại động tác này vài lần, người chồng liền ngậm chặt miệng, không nói câu nào nữa.

Cảnh này có phải rất quen thuộc không? Trong các tác phẩm điện ảnh, trong cuộc sống, chúng ta đều đã từng chứng kiến hoặc trải qua. Tại sao chúng ta nhớ lại những cảnh này? Bởi trong động tác, thái độ của người vợ đó ẩn chứa cách thức dùng ngôn ngữ cơ thể biểu đạt từ “Không”.

Từ đầu đến cuối, người vợ không hề nói từ “Không” nào, chỉ thi thoảng đáp lại ngôn từ gay gắt của người chồng. Nhưng cuối cùng, người chồng lại từ bỏ việc chỉ trích. Kết quả này có liên quan rất lớn đến động tác ấn hõm lông mày mà thi thoảng chị làm.

Các nhà nghiên cứu ngôn ngữ cơ thể cho rằng, động tác thể hiện sự mệt mỏi này là tín hiệu phủ định truyền tới đối tượng nói chuyện. Ví dụ một loạt các động tác như: quay cổ, dùng khăn tay lau mắt, dụi mắt, đấm vai, ấn huyết thái dương và ấn hõm lông mày, đều là tín hiệu từ chối mà cơ thể phát ra.

Dụng ý trực tiếp của những động tác này là để xóa bỏ cảm giác không thoải mái, mệt mỏi, chán chường của cơ thể, đồng thời có thể nói là đang phát ra tín hiệu: “Lời

anh nói khiến tôi cảm thấy cơ thể mệt mỏi, chán chường, mong anh sớm dừng lại cho.” Cũng có thể là đang yêu cầu thay đổi chủ đề hoặc tăng tốc độ nói, ít ra nó có tác dụng ngắt lời đối phương.

Khi những động tác này không phải do người nghe cố tình thực hiện, người nói sẽ khó lòng ứng phó. Trong ví dụ trên, người vợ vừa làm động tác ấn hõm lông mày vừa xin lỗi, hàm ý: “Em muốn nghe anh nói, nhưng cơ thể em lại làm trái ý muốn, thể hiện nó đang không vui và không thích ứng được.” Cho dù cố tình làm ra động tác này, thì trước sự từ chối không lời ấy, đối phương cũng hết cách.

Ngoài ra, sử dụng đạo cụ đánh lạc hướng chú ý của người khác cũng có thể giúp bạn tăng hiệu quả từ chối. Khi chuyện trò, nếu cảm thấy khó trả lời, có người sẽ háng giọng hoặc điều chỉnh tư thế ngồi. Đây thực chất là một kỹ xảo hóa giải thế tấn công của đối phương. Khi người khác đưa ra yêu cầu bất hợp lý, bạn có thể gỡ kính, tranh thủ động tác nhỏ này đóng cửa trái tim bạn.

Ngay từ đầu đã nói “Không” sẽ khiến đối phương không vui, vì vậy trước khi từ chối, tốt nhất hãy tỏ ra chăm chú lắng nghe. Đôi khi cuộc nói chuyện đến một giai đoạn nào đó, bạn hãy mở tờ báo ở trước mặt, để phát ra tín hiệu “Anh nói đến đây thôi”. Ban đầu đối phương sẽ không phát giác ra mà vẫn tiếp tục nói, nhưng dần

dần, họ sẽ phát hiện thái độ đối đáp của bạn có sự thay đổi. Bạn hãy nhân cơ hội này vô tình lật giở tờ báo, lần này, đối phương sẽ để ý đến động tác của bạn, dồn sự tập trung vào tay bạn. Hoặc bạn có thể lật giở kẹp tài liệu hay thứ gì đó đặt trước mặt.

Động tác nhấn mạnh sự từ chối tất nhiên không chỉ có mấy loại kể trên, quay đầu hoặc quay người đi cũng là những động tác thường được dùng một cách hiệu quả. Xòe tay, bĩu môi, nhún vai liên tục xuất hiện cũng có thể nhấn mạnh ý phủ định của bạn. Khi từ chối, bạn có thể linh hoạt vận dụng những động tác này, ắt sẽ thu được hiệu quả tốt.

Tóm lại, khi bạn muốn tỏ ý từ chối, không nhất định phải sử dụng ngôn ngữ nói, thông qua lời nói để biểu đạt quan điểm phủ định. Vận dụng ngôn ngữ cơ thể tỏ rõ sự từ chối cũng là một lựa chọn. Vào một số thời điểm, khéo léo sử dụng một số động tác nhỏ có thể truyền đạt lời từ chối tới đối phương một cách cô đọng. Làm vậy có thể khiến đối phương thấy khó mà lui, tránh xuất hiện tình huống quá khó xử.



## Ngăn chặn hành vi không có lợi cho từ chối

---

Cùng lúc với việc tăng cường khả năng từ chối, chúng ta không được quên giảm thiểu sơ hở trong hành vi của mình. Trong quá trình từ chối, chúng ta phải cố gắng học cách sử dụng một số động tác phù hợp để nâng cao khả năng từ chối. Và cùng lúc cũng phải chú ý, không để xuất hiện những hành vi bất lợi cho việc từ chối, tránh tự làm nhụt ý chí, tạo cơ hội cho đối phương lấn tới. Trên thực tế, một số người không thể từ chối hiệu quả không phải do không biết kỹ xảo từ chối, mà nhiều lúc là vì không chú ý đến hành vi của mình, để người khác nắm được cơ hội, đánh vào tâm lý, cuối cùng dẫn đến từ chối thất bại. Bởi vậy, trong quá trình từ chối, nhất định phải tránh những hành vi bất lợi. Dưới đây là hai hành vi bất lợi cho việc từ chối thường gặp.

### **1. Đụng chạm vào cơ thể mình một cách không kiểm soát**

Khi chuyện trò với người khác, có người thích đụng chạm vào cơ thể mình, lúc thì vuốt tóc, lúc thì sờ cằm,

lúc lại mân mê ngón tay, bộ dạng dường như rất bất an. Trong cuộc hẹn nếu có những động tác như vậy, chúng tỏ bạn đang hơi căng thẳng, điều này cũng dễ hiểu, đối phương có lẽ sẽ cảm thấy tính cách bạn khá mềm yếu, nhưng đồng thời cũng sẽ yên tâm về bạn. Nhưng trong quá trình từ chối, hành vi này lại là cấm kỵ, cần cố gắng tránh. Bởi nó sẽ vô tình để lộ sự yếu đuối và bất an trong lòng bạn. Nếu gặp phải thuyết khách cao tay, bạn sẽ rất dễ bị đối phương nhìn thấu, dẫn đến bị tác động mạnh bởi lời nói của đối phương.

Khi nội tâm cảm thấy bất an, yếu đuối, con người sẽ bất giác chạm vào các bộ phận trên cơ thể mình. Một khi rơi vào hoàn cảnh lúng túng, những động tác vô thức sẽ làm lộ ra nhược điểm.

Quan sát những người già tắm nắng trong công viên, ta sẽ phát hiện họ không ngừng xoa hai tay vào nhau. Tại sao lại vậy? Họ làm thế không phải vì lạnh mà là một kiểu phản ánh nhu cầu nội tâm: mong được tâm sự về nỗi cô đơn và khao khát có đối tượng để nói chuyện. Đối với những người già như vậy, nếu bạn đi tới gần họ, có thể họ sẽ chủ động nói chuyện với bạn, hơn nữa, họ thường sẽ nói rất nhiều vì khao khát được chuyện trò.

Nhà tâm lý học cho rằng, luôn tay sờ soạng cơ thể mình, thực chất là một kiểu tự an ủi về tâm lý. Những người có nội tâm yếu đuối, cảm thấy bất an, thông

thường trong quá trình nói chuyện sẽ tự động chạm cơ thể mình một cách thiếu kiểm soát, lúc thì sờ mũi, lúc thì vê tai, lúc lại gãi đầu. Khi gặp phải chuyện bản thân họ không muốn chấp nhận, thông thường họ sẽ rất khó từ chối, cho dù nói “Không” thì giọng nói cũng sẽ lí nhí, thiếu khí thế.

Khi muốn thể hiện hình tượng mạnh mẽ của bản thân, con người sẽ không chạm vào cơ thể mình. Quan sát kỹ các chính trị gia và doanh nhân trên ti vi, khi phát ngôn, động tác của họ thường rất quy củ. Họ tuyệt đối không sờ mũi vê tai, bởi những động tác này sẽ để lộ sự yếu đuối trong nội tâm họ. Họ sẽ liên tục giữ tư thế nghiêm trang diễn thuyết trong hàng tiếng đồng hồ, vì như vậy mới thể hiện được khí thế.

Nếu bạn muốn từ chối thì phải chú ý đến động tác của mình, đừng tùy tiện động chạm các bộ phận trên cơ thể, tránh để lại ấn tượng yếu đuối, dẫn đến khả năng từ chối bị suy giảm. Người có nội tâm yếu đuối càng nên liên tục nhắc nhở bản thân phải làm những động tác gì khi nói chuyện.

## 2. Chạm vào đồ đối phương đưa cho mình

Ở chợ, có phải bạn từng bắt gặp cảnh tượng này: Đám đông hiếu kỳ ban đầu chỉ đứng từ xa nhìn, người bán hàng rao: “Mọi người lại xem đi, lại xem đi, đi qua

đây đừng bỏ lỡ, đồ tốt, giá rẻ, không tốt không lấy tiền. Bà cầm lên xem đi ạ.” Nói rồi người bán hàng cầm một mặt hàng lên, đưa cho một vị khách. Vị khách cầm lên tay sờ soạng, ngắm nghía, sau đó đưa cho khách hàng khác. Đồng thời, những khách hàng vốn vây quanh liền tranh nhau chen về phía sạp hàng, mỗi người cầm một món hàng lên ngắm soi thật kỹ.

Khiến khách hàng sờ vào sản phẩm là kỹ xảo bán hàng rất thường gặp. Phương pháp này thoát trông không có gì đặc biệt, thật ra lại bao hàm kiến thức tâm lý học sâu sắc. Mục đích người bán đưa hàng hóa cho khách, không phải là để khách hàng xác nhận xem mặt hàng đó tốt hay xấu, mà muốn khách hàng sờ vào sản phẩm, có được cảm nhận thực tế, từ đó dễ dàng chấp nhận sản phẩm hơn. Đối với những thứ chưa tận tay sờ vào, chúng ta luôn cảm thấy hoài nghi. Cho dù đối tượng là hàng hóa cũng dễ dàng khiến trạng thái tâm lý của chúng ta có sự thay đổi.

Khi muốn từ chối, cách trải nghiệm này đương nhiên là cấm kỵ. Chúng ta thường xuyên gặp phải trường hợp, vốn không có ý định mua sản phẩm, nhưng vì cầm lên thử, liền bất giác quyết định mua. Tình trạng này không chỉ giới hạn ở hàng hóa.

Có một nhân viên kinh doanh đến gặp khách hàng đàm phán, do vội thay đồ nên để quên bút máy ở công

ty. Khi bắt đầu đàm phán, phải đối chiếu tài liệu, tính toán số liệu, anh ta đành dùng bút máy mà khách hàng đưa cho. Từ đây, anh cảm nhận được sự thân thiết không nói thành lời, nảy sinh tâm lý rất khó từ chối. Tiếp theo trong quá trình đàm phán, anh đã đưa ra nhất nhiều nhượng bộ. Cho dù không thể xác định là do cảm đồ của đối phương, nhưng bản thân anh ta đã trải nghiệm cảm giác ngại ngùng khi từ chối. Vì vậy nếu bạn muốn từ chối đối phương, tốt nhất đừng động vào đồ người đó đưa cho bạn.

Tục ngữ có câu: “Nhận của người khác dễ mềm lòng, ăn của người khác khó mở miệng.” Nhận đồ của người ta, khi người ta yêu cầu bạn sẽ ngại từ chối. Vừa nhận đồ của đối phương, liền từ chối yêu cầu của họ thì thật ngại chết đi được.

Nếu bạn nhận đồ của người khác, nhất định phải chú ý mục đích đối phương đưa đồ cho bạn là gì? Để có lợi cho việc từ chối, vào lúc cần thiết, bạn có thể trả lại đồ đối phương đã tặng. Nếu liên quan đến việc công, khi trả lại quà, bạn có thể nói: “Cảm ơn ý tốt của anh. Nhưng công ty có quy định, tôi không thể nhận món quà này, tôi buộc phải trả lại anh.” Nếu quà tặng mang tính cá nhân, bạn không muốn nhận cũng có thể từ chối ngắn gọn: “Món quà này không phù hợp, tôi không thể nhận.” Nếu đối phương gọi điện đến, muốn bạn giải

thích, bạn có thể đưa ra lời giải thích cụ thể hơn: “Quan hệ giữa chúng ta chưa thân thiết tới mức tôi có thể nhận món quà này.” Nếu đối phương nhất quyết muốn tặng, bạn chỉ cần nói: “Tôi đã giải thích rồi, mong anh đừng làm tôi khó xử.”

Tựu chung, cố gắng không nhận đồ của đối phương, cho dù là quà tặng hay bất cứ thứ gì. Nếu bạn không nhận đồ, song đối phương lại trực tiếp đặt trước mặt bạn, bạn nhất định phải nhớ, lập tức trả lại đối phương, tuyệt đối không được làm lỡ thời gian, tránh dẫn đến phiền phức không cần thiết. Hơn nữa, bạn phải đề phòng đối phương biến mất ngay sau khi đưa đồ, nếu không bạn sẽ “không có cửa trả lại”, đành phải đáp ứng yêu cầu của đối phương.

## Chương năm

# KHÉO LÉO NÓI “KHÔNG”, KỸ NĂNG TỪ CHỐI HIỆU QUẢ MÀ KHÔNG GÂY TỔN THƯƠNG

*Từ chối người khác là một nghệ thuật ứng biến, trong đó “hiệu quả mà không gây tổn thương” là cảnh giới cao nhất. Không chỉ có thể khiến đối phương thấy khó mà lui, còn khiến họ cảm thấy vui vẻ, đây thật sự là một trí tuệ cao minh.*

## Khéo léo từ chối, cho đối phương đường lui

---

Làm người thật thà, nói lời thành thật thì không vấn đề gì. Nhưng có một số người trong phút chốc trở nên cực đoan, làm gì cũng không biết quanh co uốn lượn, mà cứ thẳng thừng trực tiếp, chỉ nghĩ mình phải làm “người thật thà”, hoàn toàn không nghĩ tới cảm nhận của người khác, đây không phải là chính trực, mà là lỗ mãng.

Trên thực tế, cho dù muốn làm một người thẳng thắn, cũng không có nghĩa bạn không được nói năng khéo léo. Ngôn ngữ cần được bọc gói, nếu không sẽ thiếu trang nhã, sẽ làm người khác tổn thương, giống như chúng ta không thể khóa thân đi ra ngoài, mà cần mặc quần áo đẹp. Lời lẽ cũng cần được “mặc quần áo”, quần áo ở đây chính là sự uyển chuyển. Khi từ chối cũng nên uyển chuyển một chút, vì uyển chuyển sẽ giúp xoa tan gượng gạo.

*Hoa Hâm là một vị danh sĩ thời Tam Quốc, Tào Tháo nghe nói đến tiếng tăm của Hoa Hâm, liền bảo hoàng đế hạ*



chiếu thư, triệu Hoa Hâm đến Hứa Xương nhậm chức. Rất nhiều thân bằng cố hữu nghe tin này đều vội đến tiễn, đem theo quà tặng thậm chí cả vàng. Hoa Hâm không muốn nhận những lễ vật này, nhưng ông lại lo lắng từ chối thẳng thừng sẽ khiến bạn bè không vui, làm tổn thương đến tình cảm bạn bè. Vì vậy ông tạm thời không từ chối ai hết, nhận tất cả lễ vật, lặng lẽ ghi lại tên người tặng.

Sau đó Hoa Hâm thiết yến khoản đãi bạn bè, khi yến tiệc sắp kết thúc, Hoa Hâm đứng dậy nói với các bạn: “Tôi vốn không muốn từ chối ý tốt của các vị, nhưng không ngờ lại nhận được nhiều quà thế này. ‘Thất phu vô tội, vì mang ngọc mà thành có tội’, bây giờ tôi sắp một mình đi xa, mang theo nhiều đồ quý giá bên người rất không an toàn. Chắc các vị không muốn tôi phải mạo hiểm chứ?” Nói rồi, ông đem tất cả lễ vật ra, trả lại từng người theo danh sách đã ghi.

Bạn bè nghe ra ý của Hoa Hâm, biết ông không muốn nhận quà tặng, lại nghĩ cho cảm giác của mọi người, trong lòng thêm phần kính trọng Hoa Hâm, liền nhận lại đồ của mình.

Giả sử Hoa Hâm trực tiếp từ chối quà tặng của bạn bè, thử nghĩ xem nhiều người như vậy, không biết phải từ chối đến khi nào, cũng không biết phải tốn bao nhiêu công sức, như vậy mọi người đều sẽ cảm thấy mất hứng, tình huống đó ngại ngần biết bao. Nhưng Hoa

Hâm chỉ nói vài câu, liền trả được quà mà không làm tổn thương đến tình cảm của mọi người, lại còn được mọi người tán phục, đây gọi là một mũi tên trúng hai con chim.

Tại sao Hoa Hâm có thể từ chối quà bạn bè tặng mà không méch lòng ai? Chủ yếu vì Hoa Hâm để ý đến cảm giác của người khác. Khi từ chối bạn bè, ông tìm một lý do, nói mang quá nhiều đồ quý giá theo người không an toàn. Bạn bè ông tuy cũng biết là ông cố ý từ chối, nhưng không cảm thấy mất vui, vì cách thức từ chối của Hoa Hâm rất ôn hòa, khéo léo.

Ai cũng biết nói “Không”, nhưng nói “Không” như thế nào thì cần phải cân nhắc. Nếu có thể không gây tổn thương cho đối phương, cũng không khiến bản thân khó xử, mới là thượng thượng sách trong từ chối. Vì thế, bạn cần từ bỏ cách từ chối lỗ mãng, áp dụng một số cách từ chối khéo léo hơn.

*Winston Churchill không thích nói về con cái, nên ông rất ít khi nói về chủ đề này với người khác. Có lần, một vị đại sứ hỏi ông: “Thủ tướng Winston Churchill, ngài biết không? Tôi chưa lần nào nói với ngài về cháu tôi nhỉ?” Churchill vỗ vai ông ta nói: “Tôi biết, bạn thân mến, tôi vô cùng cảm ơn về điều đó.” Câu trả lời của Churchill vô cùng khéo léo, nhưng ý từ chối được biểu đạt rất rõ ràng.*

Cùng một ý tứ, dùng cách thức khác nhau để biểu đạt sẽ đem lại cho người ta cảm nhận khác nhau. Bạn có thể thử so sánh giữa: “Tôi cho rằng cách nói này của anh là sai” và “Tôi không nghĩ cách nói của anh là đúng”; “Tôi thấy như thế thật tồi tệ” và “Tôi không thấy thế là ổn.” Không khó để phát hiện, cho dù ý tứ câu trước và câu sau giống nhau, nhưng khi từ chối người khác, hiển nhiên câu sau khéo léo hơn, dễ được mọi người chấp nhận hơn, không gay gắt như câu trước.

Từ chối một cách uyển chuyển có thể hóa giải sự ngại ngùng, tiếc rằng trong cuộc sống có không ít người không giỏi dùng ngôn từ uyển chuyển để biểu đạt ý từ chối. Kết quả thường đem lại một số phiền phức không cần thiết. Thật ra chỉ cần bình thường chú ý một chút, nắm bắt một số kỹ xảo từ chối khéo léo, hoàn toàn có thể loại bỏ được những chuyện khó xử này. Dưới đây là một vài kỹ xảo từ chối khéo léo, để bạn học tập và tham khảo.

### 1. Thử đồng ý trước

Điều này nghe có vẻ hơi mâu thuẫn, nhưng thật ra lại không hề. Điểm hay của cách làm này nằm ở chỗ bạn có thể nhanh chóng loại bỏ sự khó xử khi từ chối. Có người mời bạn cuối tuần đi dã ngoại, nhưng cuối tuần bạn đã có kế hoạch khác, làm thế nào để khéo léo từ

chối người đó? Bạn có thể nói: “Dã ngoại hả? Tuyệt quá! Tôi muốn cùng cậu ra ngoại ô chơi lâu rồi, nhưng...” Do bạn thể hiện sự tiếc nuối, nên tuy rằng bị từ chối nhưng người đó vẫn sẽ thông cảm cho bạn.

Lại ví dụ như, người khác giao thêm công việc cho bạn, khi từ chối bạn có thể nói: “Không vấn đề gì, nhưng bây giờ công việc của tôi đang chất cao như núi. Khoảng một tháng nữa anh đến gặp tôi được không?” Trả lời như vậy, bề ngoài không phải kiên quyết từ chối mà giao quyền chủ động cho đối phương, song trên thực tế đã là khéo léo từ chối đối phương rồi.

## 2. Trả lời lấy lệ

Hướng mâu thuẫn sang nơi khác, nói với đối phương: “Không phải tôi không giúp anh, mà là tôi không giúp được.” Ví dụ, có người nhờ bạn xử lý công chuyện, bạn ngại từ chối thẳng thì có thể nói: “Tôi không phải là người phụ trách duy nhất của dự án này. Việc mà anh nói cần mọi người cùng bàn bạc mới quyết định được. Nhưng việc này e là rất khó thông qua, tốt nhất anh đừng hy vọng gì nhiều. Nếu anh cứ kiên quyết như vậy thì đợi mọi người thảo luận xong rồi tính. Cá nhân tôi không quyết định được.” Đối phương nghe câu này, thường sẽ nói: “Thôi được, nếu vậy, tôi cũng không làm khó anh nữa.”

### 3. Hỏi một đằng đáp một nẻo

Đối phương hỏi: “Việc này anh có giúp được không?” Bạn có thể đáp: “Lát tôi phải tham dự một cuộc họp quan trọng.” Trả lời không đúng vào câu hỏi như vậy sẽ hay hơn là nói thẳng “Không được” nhiều. Qua câu trả lời của bạn, đối phương sẽ nhận thấy việc mình muốn nhờ cậy không thể nhận được sự giúp đỡ, đành tự tìm cách khác.

### 4. Dẫn danh ngôn để từ chối

Khi viết văn, chúng ta thường viện dẫn danh ngôn, khi từ chối, bạn cũng có thể sử dụng một số danh ngôn. Ưu điểm của cách làm này rất rõ ràng, vừa tăng uy quyền và độ tin cậy trong lời nói, vừa bớt được rất nhiều lời giải thích, vừa giàu sức truyền cảm.

*Công chúa Hồ Dương, chị gái của Quang Vũ Đế Lưu Tú thời Đông Hán góa chồng, bà để mắt tới Tống Hồng - người có phẩm mạo xuất sắc trong triều. Một lần, Lưu Tú triệu Tống Hồng đến, buông lời dò hỏi: “Giàu đôi bạn, sang đôi vợ. Đây là lẽ thường tình của con người đúng không?” Tống Hồng hiểu ý của hoàng đế nhưng ông vô cùng khó xử: Nếu đồng ý sẽ có lỗi với thê tử; nếu ậm ừ cho qua chuyện sẽ tự chuốc lấy phiền phức; nếu từ chối thẳng thừng sẽ mắc tội mạo phạm. Vậy là ông khéo léo biểu đạt ý muốn từ chối: “Thần*

*nghe nói có một câu cổ ngữ: Không được quên bạn bè khi hoạn nạn, không được bỏ người vợ tào khang."*

## **5. Dùng giọng điệu thương lượng**

Khi từ chối, bạn muốn lời mình nói nghe có vẻ uyển chuyển, thì có thể dùng giọng điệu thương lượng. Ví dụ có người mời bạn tham gia tụ tập, nhưng bạn có việc bạn nên không thể nhận lời, có thể nói thế này: "Thật xin lỗi, hôm nay tôi bận quá, để Chủ nhật tuần sau được không?" Câu nói này sẽ hay hơn là bạn thẳng thừng từ chối nhiều.

## Từ chối một cách hài hước, giữ thể diện cho đối phương

---

Muốn hóa giải khó xử khi từ chối, cách tốt nhất là sử dụng sự hài hước nhẹ nhàng, đặc biệt là hài hước kiểu tự giễu. Cách làm này có thể khiến đối phương cảm nhận rõ ý từ chối của bạn, mà lại không tỏ ra quá gay gắt. Sau khi đối phương nghe xong có thể sẽ cười ha hả, trong bầu không khí vui vẻ như vậy, tự nhiên sẽ không còn khó xử.

*Cựu tổng thống Mỹ Lincoln rất có tài ăn nói, khi từ chối người khác, ông cũng vận dụng sự hài hước một cách tự nhiên. Có lần, một phụ nữ xông vào Nhà Trắng, hùng hồn yêu cầu tổng thống Lincoln cho con trai bà ta chức thượng tá, vì cụ, cha và anh trai của bà đều cống hiến cho quân đội, cống hiến cho đất nước.*

*Tổng thống Lincoln nhẫn nại nghe người phụ nữ này nói hết, rồi bảo với bà: “Thưa bà, ba thế hệ của gia đình bà đều phục vụ đất nước, cống hiến cho đất nước đủ nhiều rồi, tôi xin*

*bày tỏ lòng kính trọng. Bây giờ bà có thể cho người khác cơ hội phục vụ đất nước không?”*

Từ chối như vậy, đối phương nghe xong, liệu có ngại ngùng được không? Bầu không khí căng thẳng đã bị một câu nói hài hước xóa tan. Hài hước khiến người ta cảm thấy vui vẻ, mà bầu không khí vui vẻ là liều thuốc bôi trơn cực mạnh. Từ chối trong lúc nói cười, không chỉ khiến bầu không khí trở nên nhẹ nhàng mà còn có thể thuận lợi đạt được mục đích từ chối, xóa đi khoảng cách. Tất nhiên, hài hước không thể tùy tiện sử dụng, nhất định phải nắm được điểm cơ bản, nếu không, chẳng những không thể xóa tan ngại ngùng mà còn gây ra ngại ngùng.

Trước hết, chúng ta cần biết mục đích áp dụng cách từ chối hài hước là gì, không chỉ là muốn từ chối mà còn muốn tạo ra bầu không khí vui vẻ, khiến mọi người cảm thấy thoải mái. Muốn đạt được hiệu quả này thì nhất định phải có trái tim sôi nổi, vui vẻ và tự do. Khi trong lòng đang ức chế, có kể chuyện cười thì giọng điệu cũng chưa đựng đầy chua chát. Đặc biệt trong quá trình từ chối, nếu bạn đang ức chế thì khó mà hài hước được. Vì vậy lòng bạn phải vui vẻ thì lời nói ra mới có thể truyền cảm hứng cho người khác.

Khi cảm thấy bầu không khí nặng nề và căng thẳng, bạn có thể kể một câu chuyện thú vị bằng giọng điệu nhẹ



nhàng, khôi hài. Nếu bạn muốn từ chối, cũng có thể đan xen vài câu phản vấn trong lúc nói chuyện hài hước, làm vậy vừa tránh khiến đối phương khó xử, lại vừa đánh lạc hướng tâm trạng không vui của đối phương khi bị từ chối.

Ví dụ trong quá trình đàm phán, bạn nói: “Nếu phía anh kiên quyết giữ giá này, vậy các anh có thể chuẩn bị quần áo và lương thực mùa đông cho chúng tôi không? Chúng tôi không nở nhìn nhân viên bụng đói làm việc cho các anh đâu!” Câu nói này tuy rất đơn giản nhưng lại vô cùng lay động lòng người. Căn cứ vào yêu cầu hoặc điều kiện của đối phương, đưa ra những kết luận hoang đường, không thực tế, tự nhiên bước vào mô thức phủ định có thể giúp hóa giải sự khó xử và làm bầu không khí trở nên nhẹ nhàng hơn.

Trong cuộc sống, chúng ta từ chối người khác cũng cần sự nhẹ nhàng này. Đặc biệt là khi người khác yêu cầu bạn giúp đỡ, nếu không giúp được, bạn cũng nên cố gắng an ủi và giúp họ thoải mái về mặt tâm lý. Nếu sự hài hước của bạn không hợp lý, rất có thể sẽ khiến người nghe cảm thấy khó chịu. Ngược lại, nếu ngôn từ của bạn hài hước, khiến người nghe thoải mái, có thể cười vui vẻ, thì cho dù từ chối cũng sẽ không thấy khó xử.

Tiếp đến, chúng ta có thể học một số biện pháp tu từ để nâng cao khả năng biểu đạt ngôn ngữ của bản thân,

đặc biệt là phải chú ý học cách sử dụng lối ví von hài hước. Ví von hài hước, hợp lý có thể cuốn hút người khác, khiến người khác dễ dàng thông cảm hơn cho ý tứ bạn muốn biểu đạt. Người giỏi sử dụng cách ví von không chỉ là cao thủ viết văn mà cũng là cao thủ nói chuyện.

*Có người muốn Trang Tử ra làm quan, Trang Tử không muốn làm nhưng ông không từ chối thẳng mà lấy một ví dụ: “Ngài có thấy trâu ngựa bị dâng làm cống phẩm trong tông miếu chưa? Khi chưa bị giết, chúng khoác trên lưng vải vóc đẹp đẽ, ăn thứ thức ăn ngon nhất, quả thực oai lẫm. Nhưng một khi đến tông miếu, bị giết để làm vật hy sinh, muốn sống tự do tự tại, liệu có được nữa không?”*

Trang Tử không trực tiếp trả lời vào câu hỏi, nhưng lại dùng một ví dụ gần gũi để thể hiện rõ thái độ của mình. Đây chính là sự thông minh trong từ chối.

Thêm nữa, bạn hãy học cách đánh tráo khái niệm, nói vài câu đùa tỉnh rụi một cách phù hợp. Mấy câu đùa tỉnh rụi rất thịnh hành, đầy sức mạnh, giống như con dao mềm trong ngôn ngữ, đâm không đau nhưng vô cùng hiệu quả.

*Cựu tổng thống Mỹ Wilson cũng biết nói đùa tỉnh rụi. Trong thời gian đảm nhiệm chức thống đốc bang New Jersey,*

*có lần ông nhận được một cú điện thoại thông báo một người, là nghị viên trong bang, đã qua đời. Ông rất sốc, lập tức hủy bỏ mọi hoạt động hôm đó của mình. Vài phút sau, ông lại nhận được điện thoại của một chính khách bang New Jersey: “Thống đốc, tôi hy vọng có thể thay thế vị trí của ngài nghị viên đó.” Cựu tổng thống Wilson nói: “Được thôi, nếu nhà tang lễ đồng ý, bản thân tôi hoàn toàn tán đồng.” Người nọ nghe xong bật cười, hoàn toàn không cảm thấy khó xử khi bị từ chối.*

Cuối cùng, từ chối một cách hài hước nhất định cần phải có trái tim khoan dung. Dù bạn làm thế nào, hay làm gì, cũng không thể thiếu khoan dung. Chỉ có giữ lòng khoan dung, bạn mới có thể trấn tĩnh ứng phó, không bị rối mà nói năng lung tung. Từ chối càng cần đến khoan dung, vì chúng ta không biết sự từ chối của mình có khiến đối phương nổi trận lôi đình hay không, nếu từ chối khiến đối phương tức giận, chúng ta phải bình tĩnh, đối đãi một cách khoan dung. Thái độ khoan dung sẽ khiến người bị từ chối cảm nhận được lòng hữu hảo của bạn, như vậy mới có thể hóa giải sự khó xử mà từ chối mang lại.

Từ chối bằng phương pháp hài hước kín đáo rất hiệu quả trong những tình huống thông thường, vừa có thể gạt đi yêu cầu vô lý của đối phương, vừa không làm tổn hại đến thể diện và tự tôn của họ.

## Bù đắp tâm lý, xóa bỏ cảm giác hụt hẫng của người bị từ chối

---

Thủ tướng Anh thế kỷ 19 - Benjamin Disraeli là người rất có trí tuệ. Một sĩ quan thỉnh cầu Disraeli phong cho ông ta làm nam tước. Disraeli biết người đó tài năng xuất chúng, cũng rất muốn tạo quan hệ tốt với người này, nhưng ông ta lại không đủ điều kiện được phong tước, Disraeli không thể đáp ứng yêu cầu của ông ta được. Vì vậy Disraeli mời riêng viên sĩ quan này vào văn phòng, nói với ông ta rằng: “Bạn thân mến, rất xin lỗi, tôi không thể phong danh hiệu nam tước cho anh được, nhưng tôi có thể cho anh một thứ tốt hơn.”

Viên sĩ quan nghi hoặc nhìn Disraeli. Lúc này Disraeli thấp giọng nói: “Tôi sẽ bảo với tất cả mọi người rằng, tôi đã nhiều lần đề nghị anh nhận danh hiệu nam tước nhưng đều bị anh từ chối.”

Tin này truyền đi, mọi người đều khen ngợi viên sĩ quan nọ khiêm tốn vô tư, coi thường danh lợi, trọng vọng và tôn kính ông ta hơn bất cứ vị nam tước nào. Viên sĩ quan cảm kích Disraeli từ tận đáy lòng, sau đó ông ta trở thành người

*bạn trung thành nhất và là hậu thuẫn quân sự đắc lực cho Disraeli.*

Từ chối cũng chẳng sao, điều chúng ta cần suy nghĩ là chuyện sau khi từ chối, đặc biệt là làm thế nào để an ủi, bù đắp cho đối phương. Bởi khi bị từ chối, ai cũng sẽ cảm thấy hụt hẫng, không vui.

Trong cơ chế tâm lý của con người, ảnh hưởng của hiệu ứng bù đắp tâm lý vô cùng rõ ràng. Xuất phát từ suy nghĩ bù đắp tâm lý, con người thường có hành vi thổi phồng bản thân. Ví dụ khi phỏng vấn hoặc đàm phán dự án, để giảm thiểu lo lắng cho bản thân, người ta thường khuếch đại năng lực và thân phận của mình, thậm chí ôm đồm nhiều việc. Kiểu tự thổi phồng này thực chất cũng là vì muốn bù đắp những thiếu hụt, nhằm đạt được cảnh giới lý tưởng của bản thân về mặt tâm lý, xuất phát từ mục đích thể hiện bản thân, thu hút người khác quan tâm, chú ý.

Nói cách khác, để tăng tự tin và giảm thiểu lo lắng, con người thường hay nói khoác. Hiểu được điều này, bạn có thể thử bù đắp tâm lý hụt hẫng của đối phương để hóa giải khó xử sau khi từ chối.

Cho dù bù đắp tâm lý được cho là có thể điều tiết tâm lý một cách hiệu quả, nhưng con người chưa thực sự nắm bắt được hiệu ứng này. Đây thực chất là một hành

vi tiềm thức, không nhiều người ý thức được sự tồn tại của nó. Một khi bị từ chối hay thất bại, ảnh hưởng của hiệu ứng này sẽ được thể hiện rất rõ.

Có người bị trượt phỏng vấn nói: “Công ty đó trông chẳng ra làm sao, cho dù họ tuyển tôi, tôi cũng không làm.” Có người bị loại trong cuộc tuyển chọn nhân tài nói: “Người được đào tạo từ đó sau này sẽ phải gánh trách nhiệm nặng nề, áp lực công việc lại lớn, chẳng hay hóm gì hết.” Có người đi tỏ tình, sau khi bị từ chối lại nói: “Đừng thấy cô ta xinh xắn, thật ra tính cách lạnh lùng, không dịu dàng chút nào.” Một số người không được doanh nghiệp lớn để mắt đến, chỉ có thể vào làm ở doanh nghiệp nhỏ, bèn nói: “Làm việc ở đây, mình được coi trọng, có nhiều cơ hội hơn làm ở doanh nghiệp lớn nhiều.”

Những phát ngôn này thực chất đều do hiệu ứng bù đắp tâm lý gây ra. Chi bằng sau khi từ chối, chúng ta chủ động bù đắp cho đối phương, hóa giải khó xử giữa hai bên, còn hơn là khiến đối phương vì nhu cầu bù đắp tâm lý mà sinh lòng oán hận với chúng ta.

Nếu không thể thỏa mãn yêu cầu đối phương đưa ra, thì có thể giúp đối phương những việc trong khả năng của mình để bù đắp. Từ chối vốn là việc rất khó xử, nhưng nếu bạn giúp tâm lý đối phương được bù đắp, sự bất mãn ban đầu cũng được giải tỏa. Cho dù bạn không

thể giúp đối phương làm một số việc, thì cũng có thể khiến họ được an ủi.

Ví dụ, bạn có thể đưa ra một số kiến nghị. Những người tính tình nóng vội, muốn mau chóng tìm ra phương án giải quyết, luôn chỉ nhìn thấy một con đường trong đó. Giả dụ đối phương đi con đường “Xin trợ giúp”, còn chúng ta lại cảm thấy con đường này không khả thi, vậy thì có thể cung cấp cho đối phương một con đường khả thi khác. Ví dụ: “Việc anh vừa nói, tôi e là không thể làm được. Nhưng tôi có một đề nghị khác, anh có thể thử xem sao...”

Nếu đối phương có thể chấp nhận đề nghị mà chúng ta đưa ra, vậy thì tự nhiên ai ai cũng vui mừng; nếu đối phương không chịu chấp nhận, vậy chúng ta không giúp được cũng có tình có lý, từ chối sẽ có căn cứ, hợp logic.

Từ chối kèm theo bù đắp, như vậy mới thể hiện sự thành tâm thành ý của bạn, tránh để lại khúc mắc trong lòng người khác. Bởi sự từ chối của bạn có thể sẽ gây ra một số rắc rối cho người xin giúp đỡ, ảnh hưởng tới việc thực hiện kế hoạch của người đó, thậm chí khiến kế hoạch của họ bị lỡ dở, vì vậy bạn nên cố gắng cung cấp cho họ một số cách giải quyết khác, giúp đối phương bớt thất vọng, đồng thời cũng không oán hận bạn. Những câu như: “Nếu là ngày mai, có lẽ tôi có

thể đi với anh một chuyến” hoặc “Có lẽ tôi không giúp được anh, nhưng anh có thể đến bộ phận tài vụ, biết đâu họ lại có cách” thể hiện thành ý giúp đỡ của bạn, xoa dịu cục diện khó xử, từ đó giữ được thiện cảm của đối phương.



## Từ chối bằng câu “Đây là nguyên tắc của tôi”

---

Một số người không thể từ chối, là vì bản thân họ không đủ nguyên tắc. Nếu một người không có nguyên tắc, luôn muốn hòa theo người khác, thì chẳng còn cách nào ngoài miễn cưỡng bản thân làm việc mình không thích. Vì vậy muốn nâng cao khả năng từ chối, bạn buộc phải có nguyên tắc.

Năm 1986, đại học Harvard tổ chức kỷ niệm 350 năm ngày thành lập trường, trường định mời tổng thống Reagan đến phát biểu. Tổng thống Reagan nghe nói vậy rất vui, nhưng ông đưa ra một yêu cầu, hy vọng đại học Harvard có thể trao học vị tiến sĩ danh dự cho ông. Yêu cầu này khiến hiệu trưởng rất đau đầu, liền đưa sự việc ra thảo luận trong cuộc họp hội đồng quản trị trường.

Hội đồng quản trị mau chóng đưa ra quyết định, họ viết một bức thư đáp lại tổng thống Reagan: “Kính thưa ngài tổng thống, rất xin lỗi, chúng tôi không thể đáp ứng yêu cầu của ngài. Danh hiệu học thuật của trường chúng tôi chỉ có thể trao

*cho những người giành được thành tựu xuất chúng trong học thuật. Thân phận và địa vị của một người không phải là trở ngại, cũng không phải là bậc thang, là thành viên của trường đại học Harvard, chúng tôi có quyền bảo vệ danh dự học thuật tôn nghiêm của trường.”*

*Tổng thống Reagan đọc xong bức thư này cảm thấy rất thất vọng, cũng không có mặt mũi nào đến tham dự lễ kỷ niệm thành lập trường nữa. Đây vốn là một việc hết sức khó xử, nhưng lại trở thành giai thoại, khiến danh tiếng của đại học Harvard càng nổi hơn. Bởi mọi người cho rằng, đại học Harvard có nguyên tắc, không vì thân phận của đối phương mà từ bỏ tôn nghiêm của chính mình, dùng lời lẽ đanh thép để từ chối yêu cầu của tổng thống.*

Xây dựng trường như vậy, làm người cũng nên như vậy. Giữ vững nguyên tắc của bản thân, không những có thể giúp chúng ta duy trì tính độc lập mà còn nâng cao khả năng từ chối. Nếu cách làm của chúng ta là đúng, thì cho dù người khác chỉ trích, bàn tán, thậm chí ép buộc, chúng ta cũng không nên thay đổi.

Có nguyên tắc, trước tiên là không được gió chiều nào xoay chiều ấy. Người không có nguyên tắc thường gió chiều nào xoay chiều ấy, luôn thuận theo, khuất phục ý muốn của người khác mà từ bỏ nguyên tắc hành sự của mình. Họ sẽ viện có biến báo, song trên thực tế

chỉ là do trong lòng sợ sệt, không dám từ chối, kiếm có che giấu sự lúng túng vì không thể kiên trì nguyên tắc, nhằm loại bỏ cảm giác ngại ngùng và bất an mà thôi.

Thật ra trong lòng mỗi người đều có nguyên tắc riêng, khác biệt ở chỗ, có người sẽ ra sức giữ vững chủ kiến của mình, có người lại tùy theo nhu cầu của người khác mà thay đổi.

Tất nhiên, trong cuộc sống hai loại người này khó có thể phân biệt rõ ràng. Người thực sự có thành tựu là người vừa giỏi biến báo, không câu nệ phép tắc, lại vẫn có thể duy trì được nguyên tắc, không dễ dàng thay đổi quyết định của bản thân. Đối với họ, thay đổi là để không thay đổi. Mọi thay đổi đều là để thực hiện mục tiêu bất biến, mà muốn bảo đảm mục tiêu không thay đổi, quan trọng nhất chính là giữ vững chủ kiến và nguyên tắc của mình, nếu không rất dễ đi theo hướng thất bại. Bởi vì từ bỏ chủ kiến sẽ dẫn đến không thể kiểm soát hành động của bản thân, tiếp đó sẽ mất đi mục tiêu cuối cùng, trong tình huống bản thân không thể tự chủ, không nắm chắc được gì thì làm sao đạt được thành công?

*Có một thời gian, thể loại tiểu thuyết thanh xuân học đường rất được ưa chuộng, nhà văn nọ vì muốn đáp ứng trào lưu thị trường, chuẩn bị viết một bộ tiểu thuyết thanh xuân. Nhưng bắt đầu sáng tác chưa lâu, tác giả nghe nói xu hướng*

*thị trường thay đổi, tiểu thuyết thương trường bắt đầu lên ngôi. Vậy là anh ta vội vàng đổi hướng sáng tác, chuyển sang viết tiểu thuyết thương trường. Không ngờ anh ta viết được một thời gian, lại có thông tin: tiểu thuyết thương trường quá tràn lan, mọi người đã cảm thấy mệt mỏi, thị trường bắt đầu thu hẹp, mọi người đều quay sang đọc tiểu thuyết ngôn tình, tiểu thuyết ngôn tình đang bán rất chạy! Không cần nói nữa, mau viết tiểu thuyết ngôn tình thôi. Nhà văn này lại một lần nữa chuyển hướng, nhưng còn chưa kịp hạ bút viết, biên tập đã gọi điện thoại đến: “Thầy ơi, thầy có thể viết tiểu thuyết khoa học viễn tưởng không? Tiểu thuyết khoa học viễn tưởng dễ bán lắm!”*

Câu chuyện này có phải rất quen không? Chúng ta đôi khi cũng gặp phải chuyện tương tự trong công việc.

Thử nghĩ lại xem, khi làm việc, bản thân bạn có hành động vô nguyên tắc không? Có phải cũng xoay theo ý cấp trên không? Cấp trên nói thay đổi là thay đổi, bản thân không có chủ kiến? Nếu có tình trạng như vậy thì bạn phải tỉnh táo lại ngay. Nếu không thể giữ vững nguyên tắc và chủ kiến, từ đầu tới cuối không biết từ chối, thì công việc và cuộc sống của bạn sẽ mất đi trật tự, trở thành một đống rắc rối. Bạn sẽ xoay như chong chóng một cách vô ích dưới sự sai bảo của người khác, mọi công sức đều bay biến do những thay đổi vô nguyên

tắc. Như vậy bạn sẽ chứng minh và xây dựng giá trị của mình bằng cách nào?

Hãy ghi nhớ, có thể có người hò reo, cổ vũ cho sự vô nguyên tắc của bạn, nhưng sẽ không ai trả giá cho sự vô nguyên tắc của bạn cả. Bắt đầu từ thời khắc bạn phục tùng người khác, từ bỏ nguyên tắc của mình, bạn sẽ dần dần đánh mất khả năng từ chối. Một người không có nguyên tắc, làm sao có khả năng từ chối? Vì vậy phải giữ vững nguyên tắc, nếu đối phương cưỡng ép, bạn hoàn toàn có thể đưa ra chủ kiến và lý do của mình, mạnh dạn thẳng thắn bảo với người đó rằng: “Không được.”



## Chương sáu

# TỪ CHỐI RA SAO ĐỂ NGƯỜI KHÁC CẢM THẤY “ẤM ÁP”

Đối với người bị từ chối, bị từ chối dù sao cũng là một việc đáng thất vọng, vì vậy họ rất có thể nảy sinh tâm lý bất mãn, thậm chí là oán hận. Nếu thái độ và cách biểu đạt của người từ chối có thể đem đến một chút “ấm áp”, thì tâm trạng của người bị từ chối sẽ tốt hơn rất nhiều.

## Giải thích hợp lý, thích đáng khiến đối phương an tâm

---

Con người một khi có can đảm sẽ dễ dàng từ chối người khác, lúc này việc từ chối đã không còn là vấn đề nữa. Vấn đề nằm ở chỗ làm thế nào để từ chối hay hơn - khiến đối phương tán đồng và chấp nhận lời từ chối của bạn.

Bạn không phải không có gan từ chối, nhưng lại không biết cách từ chối, kết quả là chữ “Không” vừa nói ra khỏi miệng, đối phương đã không chấp nhận, cho rằng bạn không muốn giúp vì bạn không có tình người. Như vậy, hình ảnh của bạn sẽ bị ảnh hưởng. Tại sao lại xảy ra tình trạng này? Theo điều tra, chủ yếu là vì thiếu lý do hợp lý.

Rất nhiều lúc, chúng ta quen với việc chỉ dùng một chữ “Không” là có thể “đẩy lui” đối phương, cho rằng từ chối như vậy sẽ trực tiếp, hiệu quả hơn. Sự thực cũng đúng là như vậy. Nhưng làm vậy rất có thể sẽ khiến người bị từ chối buồn bã, thậm chí nảy sinh lòng ngờ vực



và oán trách bạn. Vì thế, chúng ta cần học cách thêm lời giải thích hợp tình hợp lý vào sau lời từ chối. Thông qua giải thích nguyên nhân từ chối và nỗi khổ tâm do bất đắc dĩ, đối phương sẽ hiểu chúng ta không từ chối một cách tùy tiện hay có ý thiếu tôn trọng. Như vậy có thể khiến họ cảm nhận được thái độ thận trọng của chúng ta khi từ chối.

*Một cô gái muốn chia tay với bạn trai, nghĩ đi nghĩ lại, cảm thấy nhanh gọn dứt khoát sẽ tốt hơn. Vậy là cô tìm đến nói thẳng với bạn trai: “Chúng ta chia tay đi.” Người bạn trai kinh ngạc hỏi: “Tại sao?” Cô gái trả lời dứt khoát: “Không có tại sao gì hết! Em muốn chia tay thôi.”*

*Chàng trai cảm thấy rất khó hiểu, sao có thể không có lý do chứ? Trong lòng anh rất đau khổ, buồn bã nhưng dù hỏi thế nào, cô gái vẫn không muốn giải thích, kết quả là anh chàng cứ trăn trở mãi: “Có phải mình làm sai chuyện gì, khiến cô ấy ghét? Hay cô ấy phản bội mình, đi thích người khác? Hay là có nguyên nhân gì mà mình không biết?” Trong đầu chàng trai nảy ra vô vàn suy đoán, nhưng cuối cùng anh vẫn không chắc nguyên nhân là gì, điều này khiến anh rơi vào trạng thái bất an trong một thời gian dài.*

*Cũng chính vì vậy, từ một chàng trai thoải mái vô tư, anh dần dần trở nên vô cùng cố chấp, anh đến tìm cô gái hết lần này đến lần khác, hỏi đi hỏi lại: “Tại sao? Rốt cuộc là tại*

sao?" Hành động của chàng trai khiến cô gái nảy sinh cảm giác chán ghét chưa từng có. Anh chàng cứ bám riết lấy cô, là điều cô không ngờ tới. Cô không hề biết cách làm của mình có vấn đề, mà ngược lại cảm thấy tính cách chàng trai có vấn đề. Vì thế cô cũng bức mình: Cứ không giải thích đấy, xem anh làm gì được tôi.

Tâm trạng tiêu cực của chàng trai không ngừng gia tăng, từ không cam tâm dẫn đến bất an, rồi đến oán trách, manh động cảm tính, sự quá khích áp đảo hoàn toàn lý trí, khiến anh bước vào con đường lầm lạc, trở nên vô cùng cực đoan. Hai người tranh cãi nảy lửa, sau đó chàng trai đã đâm dao về phía người mình yêu...

Trong chuyện tình cảm, chúng ta ít nhiều đều có trải nghiệm tương tự: Do quá cảm tính, đôi lúc sẽ trở nên quá khích, rồi thành giận dữ, không muốn giải thích tại sao mình làm như vậy.

Trên thực tế, khi yêu, chúng ta mong muốn tình yêu của đối phương không có lý do; nhưng khi hết yêu, chúng ta lại rất cần một lý do, một lời giải thích. Chỉ vì nợ một lời giải thích nho nhỏ, cuối cùng tạo ra một bi kịch quá lớn, thật sự rất không nên.

Không chỉ từ chối tình cảm mới cần lý do, những sự từ chối khác cũng vậy, bởi vì con tim bị từ chối cần lý do để bù đắp.

*Một lãnh đạo nói với cấp dưới: “Không cần viện lý do, tôi chỉ hỏi cậu một câu, có làm được hay không?” Cấp dưới đáp: “Không ạ!” Vị lãnh đạo giận dữ hỏi: “Tại sao?” Người cấp dưới lấy làm lạ: “Chẳng phải ngài nói không cần viện lý do hay sao?” Vị lãnh đạo nói: “Không cần viện lý do, không có nghĩa là không có lý do.”*

Điều này chứng tỏ, sau khi bị từ chối, mọi người đều hy vọng tìm được lời giải thích hợp lý. Bạn có thể không viện lý do, nhưng không có nghĩa đối phương không cần lý do của bạn.

Giải thích vô cùng cần thiết, đặc biệt là khi lời từ chối của bạn làm buồn lòng người ta, một lý do đầy đủ, hợp lý có thể khiến người đang đau khổ có được sự bù đắp nào đó. Vì vậy tuyệt đối đừng quên tìm lý do đầy đủ, giải thích hợp lý cho lời từ chối của bạn.

Nhiều người khi từ chối người khác không hề nghĩ phải giải thích, mà cho rằng đã từ chối đối phương, có nêu nhiều lý do đến mấy cũng vô ích. Đặc biệt là trong công việc, một số lãnh đạo luôn nói cấp dưới đừng có kiếm lý do, nhưng nếu không có lý do, họ sẽ lại rất tức giận.

Từ chối mà không tìm lý do là sai lầm. Bất luận từ chối thế nào thì bạn cũng cần giải thích, một lý do đầy đủ có thể khiến lời từ chối của bạn dễ được người khác chấp nhận hơn.

Lý do từ chối không chỉ vô cùng cần thiết, mà bắt buộc phải đầy đủ, phù hợp. Có một câu chuyện rất thú vị, vừa hay thể hiện rõ tính quan trọng của một lý do đầy đủ, hợp lý.

*Một hôm, con chồn nọ muốn ra ngoài chơi, bèn mời con cây hàng xóm: “Cậu xem thời tiết đẹp quá, chúng ta ra ngoài chơi nhé?” Cây nói: “Mùa hè nóng nực thế này, có gì mà chơi? Hơn nữa tôi cũng không muốn đi gần cậu, chẳng lẽ cậu không biết mình có mùi hôi à?” Con chồn tức giận: “Không đi thì thôi, tôi hôi, chẳng lẽ cậu thơm chắc? Đồ hôi hám!”*

Cây từ chối lời mời của chồn, lý do rất đầy đủ, tiếc rằng lại không phù hợp, kết quả khiến chồn không vui.

Vì vậy lý do từ chối rất quan trọng, lý do hợp lý hợp tình càng quan trọng hơn. Đừng bao giờ quên tìm lời giải thích hợp lý cho hành động từ chối của mình. Đầu óc của đối phương đang có một khoảng trống đợi bạn bù đắp, vì thế bạn phải đối đãi một cách nghiêm túc, không được qua quýt, bỏ mặc sự trống rỗng đó cho đối phương giải quyết, như vậy sẽ nảy sinh hiểu lầm hoặc ngờ vực. Một khi đối phương nảy sinh nghi ngại vì lời từ chối không lý do của bạn, thiện cảm và tín nhiệm họ dành cho bạn cũng sẽ bị hiểu lầm và nghi ngờ mài mòn.

Hãy nhớ, khi bị từ chối, ai cũng sẽ trần trố: Phải

chẳng mình làm sai ở đâu? Nếu không, tức là đối phương coi thường mình. Lúc này tâm trạng người bị từ chối ừ ừ, suy nghĩ sẽ dễ phát triển theo hướng sai lệch, nghĩ ngợi lung tung, nghi ngờ và hiểu lầm sẽ theo đó nảy sinh. Ban đầu là trách bản thân làm không tốt, tiếp đến là trách người khác quá ngạo mạn, không có tình người, tóm lại là trong lòng oán giận, không được khơi thông. Lúc này bạn phải giúp họ khơi thông nỗi oán giận ấy. Nếu bạn có thể đưa ra lời giải thích, lý do đưa ra sẽ tạo dựng được ấn tượng vững chắc trong đầu đối phương, tuy chưa chắc người đó đã tin, nhưng anh ta nhất định sẽ cảm thấy được an ủi đôi chút, ít ra nỗi oán giận sẽ bớt đi rất nhiều.

## Tìm được một “cái có” phù hợp

---

Ai cũng hy vọng tìm được cách từ chối vẹn cả đôi đường, vừa có thể từ chối dứt khoát yêu cầu nhờ vả của đối phương, vừa không làm tổn thương thể diện và lòng tự trọng của họ, bảo vệ được tình cảm giữa hai bên. Muốn đạt được hiệu quả này, bạn phải tìm được “cái có” phù hợp cho lời từ chối của mình.

Khi từ chối lời nhờ vả của người khác vì điều kiện khách quan rõ ràng, ví dụ như bận công việc, thời gian không cho phép, sức khỏe không tốt v.v... bạn có thể nói rõ với đối phương. Ví dụ: “Tôi phải viết báo cáo cho bài diễn thuyết ngày mai, thực sự không có thời gian giúp anh”, “Bây giờ tôi đang vội đi công tác, không giúp được anh”. Lý do từ chối như vậy vừa thành khẩn vừa chân thực, đủ để đối phương từ bỏ kỳ vọng vào bạn.

Nhưng nếu do một số nhân tố chủ quan, nói ra không chỉ khiến đối phương khó chấp nhận, mà còn phá hỏng giao tình giữa hai bên, thậm chí tạo ra oán hận và

bất mãn, cuối cùng dẫn đến quan hệ xã giao bị rạn nứt, khiến cả hai rơi vào hoàn cảnh khó xử.

“Cái có” rất quan trọng, bạn nên chú ý, nhất thiết không được hành xử tùy tiện, nếu nói thật hết những lời khiến ai đó ngại ngùng, xấu hổ, tức giận, việc từ chối sẽ biến thành trò hề, rất dễ làm tổn thương lòng tự trọng của đối phương. Vì vậy bạn nhất định phải tìm được “cái có” thích hợp cho lời từ chối của mình. Nếu đầu óc bạn không đủ linh hoạt, hãy cứ chuẩn bị trước một số “cái có”, đợi đến khi cần từ chối có thể lấy ra dùng. Trong cuộc sống có một số “cái có” thường gặp, nhìn thì đơn giản nhưng khá hiệu quả, bạn có thể tham khảo xem sao.

## 1. Mượn “quy chế” làm cái có

Một nhân viên bình thường sau hai năm làm việc cảm thấy mình cần được tăng lương, liền gặp giám đốc để thương lượng: “Thưa giám đốc, tôi nghĩ tôi nên được tăng lương...” “Lương của anh đúng là nên được tăng.” Vị giám đốc mỉm cười gật đầu, sau đó chỉ tay vào tấm thẻ trên bàn làm việc, thông thả nói: “Nhưng căn cứ vào quy định lương viên chức của công ty, lương anh đã ở mức cao nhất rồi.” Người nhân viên chán nản nói: “À phải, tôi quên mất cấp bậc chức vụ của mình.”

Chỉ một lý do đơn giản đã khiến nhân viên này từ bỏ yêu cầu tăng lương, có lẽ anh ta nghĩ: “Nhận bao

nhieu lương là do công ty quy định, sao mình có thể lật đổ quy định của công ty được."

## 2. Mượn "người khác" làm cái có

*Anh Y làm việc ở trung tâm điện máy, một người bạn của anh đến mua laptop, xem một lượt hàng mẫu trưng bày nhưng vẫn không tìm được cái nào vừa mắt. Cuối cùng, anh ta yêu cầu anh Y đưa vào kho xem. Anh Y ngại từ chối thẳng, đành mỉm cười nói: "Mấy hôm trước, giám đốc trung tâm vừa nhấn mạnh, bất cứ ai không phải nhân viên trung tâm đều không được vào kho hàng." Cho dù câu trả lời của anh Y khiến người bạn cảm thấy không vui, nhưng mượn "người khác" làm có để từ chối, vẫn hơn là nói thẳng "không được".*

Những lời từ chối tương tự, như "Tôi không quyết định được việc này", "Việc này không do tôi phụ trách, tôi không có quyền", "Sếp tôi muốn tự xem, xin lỗi, tôi không quyết định được" v.v... đều là mượn "người khác" làm cái có. Từ chối bằng cách nói mình không có quyền quyết định, thể hiện sự bất lực của bản thân, nhưng với việc chúng ta có thể quyết định, hãy đổi cách tư duy. Lúc này chúng ta cần nhấn mạnh nguyên tắc cá nhân: "Tôi phải chịu trách nhiệm cho lựa chọn của mình, vì vậy tôi có quyền từ chối yêu cầu này, xin anh tôn trọng lựa chọn của tôi."



### 3. Mượn có có việc gấp

Mỗi người đều có việc riêng và bốn phận cần phải thực hiện. Khi người khác xin giúp đỡ, bạn có thể lờ việc của mình ra, nói với đối phương rằng bạn cũng có việc gấp cần phải xử lý, rất tiếc không thể giúp họ. Đồng thời, bạn có thể nói thế này: “Lần này thật sự ngại quá. Lần sau anh cần giúp thì nói trước với tôi một tiếng, tôi nhất định sẽ cố hết sức giúp anh.” Từ chối một cách chân thật và thẳng thắn như vậy, không chỉ có thể giúp bạn thoát thân, mà còn không làm tổn hại tình bạn của hai bên.

### 4. Hạp là một lý do chính đáng

Các bạn nữ có lẽ sẽ thấy lý do này nghe rất quen vì họ thường xuyên nghe từ người bạn đời của mình. Hạp quả thực là một lý do từ chối rất chính đáng, nhưng lý do này không thể thường xuyên sử dụng, dùng nhiều sẽ mài mòn tình cảm giữa hai bên.

### 5. Lấy có không khỏe

*Nhà văn Lưu Thiệu Đường khi về già sức khỏe không tốt, nhưng khách đến thăm ông rất đông. Để tránh bị làm phiền, ông dán một tờ giấy trước cửa nhà mình, trên đó viết: “Già yếu bệnh tật, tất thấy đều đủ cả; lời vàng ý ngọc, bác sĩ dặn tỉnh dưỡng. Thời gian buổi sáng, không được xâm phạm; buổi chiều tiếp khách, chỉ đến bốn ruỗi. Mạng người quan*

*trọng, đâu dám vi phạm; xin mọi người thông cảm, thứ lỗi cho.” Ký tên Lưu Thiệu Đường.*

*Người đến thăm ông, nhìn thấy tờ giấy này đều rất thông cảm. Nếu không phải việc gì vô cùng quan trọng, đều không dám làm phiền ông tĩnh dưỡng.*

Sức khỏe không tốt có lẽ là lý do từ chối chính đáng nhất, đương nhiên cũng được dùng nhiều nhất. Có câu: “Sức khỏe là vốn quý của cách mạng”, sức khỏe không tốt là chuyện bất đắc dĩ, không ai có thể ép bạn liều mạng. Bạn liều mạng vì bản thân, đó là hợp tình hợp lý. Nhưng nếu đối phương gượng ép bạn đi liều mạng vì việc của anh ta, thì hơi quá đáng. Phàm là người có lòng trắc ẩn sẽ chẳng bao giờ bất chấp sức khỏe của người khác mà ép họ làm việc. Ai lại muốn làm một người tàn nhẫn, không có lòng trắc ẩn như vậy chứ?

Lý do này tuy chính đáng, nhưng nếu như dùng quá nhiều, hiệu quả sẽ giảm dần. Bạn thường xuyên viện lý do sức khỏe, có nghĩa là sức khỏe bạn không tốt, không vị sếp nào lại thích một nhân viên ốm yếu cả. Nếu bạn thường xuyên lấy lý do này với sếp, sếp nghe mãi thấy phiền, có lẽ sẽ nghĩ đến chuyện thay bạn bằng một nhân viên khỏe mạnh hơn. Vì vậy lý do này tuy rất chính đáng, dễ khiến người khác chấp nhận, nhưng nhược điểm cũng vô cùng rõ ràng, khi dùng cần phải thận trọng một chút.

## Kể khổ, khiến người nhờ vả thấy khó mà lui

---

Trong cuộc sống có rất nhiều người thường xuyên áp dụng phương pháp kể khổ hòng mua lòng thương hại, khiến chúng ta không thể từ chối khi họ nhờ vả. Thật ra phương pháp này cũng có thể áp dụng ngược lại, khi đối phương kể khổ mong bạn thương hại, đồng thời đưa ra yêu cầu nhờ vả, bạn cũng có thể kể khổ, thì xem ai khổ hơn ai.

Bạn có biết nhân viên kinh doanh sợ nhất nghe khách hàng nói gì không? Họ sợ nhất nghe câu: Không có tiền! Cho dù là sản phẩm tốt đến mấy, phù hợp với nhu cầu của khách hàng đến mấy, nhưng chỉ cần khách nói: “Không có tiền”, cũng đủ để nhân viên kinh doanh rút lui. Tương tự như vậy, một người đi nhờ vả, sợ nhất là nghe người được nhờ than vãn: “Tôi khổ hơn!” Vì vậy, khi không tìm được lý do nào tốt hơn để từ chối yêu cầu bất hợp lý của người khác, bạn có thể kiên nhẫn kể cho đối phương nghe khó khăn và nỗi khổ của mình.

Khi phải từ chối, có khó khăn hay nỗi khổ gì bạn cứ nói hết ra, tuyệt đối đừng khách sáo. Chỉ cần nói ra khó khăn của bạn, không cần mong đối phương phải thông cảm, lời nhờ vả của đối phương ra tới khóe môi cũng đành phải nuốt ngược vào trong. Kể khổ sẽ khiến người khác thương hại, cho dù người nghe có phản ứng thế nào, e rằng lời nhờ vả cũng khó mà nói ra được.

Một số người tự gồng mình lên, không muốn kể khổ, kết quả là trở thành đối tượng để người khác dựa dẫm. Điều này đương nhiên rất tốt, có thể chứng minh giá trị bản thân, nhưng anh ta cũng rất dễ trở thành đối tượng đầu tiên để người khác nhờ vả, từ đó gặp phải đủ loại phiền phức. Luôn thể hiện mình tài giỏi, đôi khi sẽ không có lợi cho sự từ chối của bạn. Hãy nhớ, chúng ta không phải siêu nhân, chúng ta đều có khó khăn, thể hiện mình yếu đuối một cách hợp lý sẽ khiến lời từ chối của bạn chân thật hơn.

*Đồng nghiệp của Linda nghỉ việc, công việc vốn cần ba người hoàn thành giờ do cô và một đồng nghiệp khác gánh vác. Con của đồng nghiệp đó còn nhỏ, Linda đành phải gánh thêm một số việc. Để hoàn thành nhiệm vụ đúng thời hạn, cô thường xuyên làm tăng ca. Về sau cô thực sự không chịu nổi nữa, liền tìm sếp để nói về áp lực của mình, yêu cầu tăng thêm nhân lực.*

*Người sếp nghe Linda kể khổ, rất kinh ngạc nói: “Tôi luôn cho rằng các cô đủ người, sao cô không nói sớm?” Một tuần sau, người mới đến, cuối cùng Linda không phải làm tăng ca nữa.*

Chuyện của Linda không phải trường hợp cá biệt. Rất nhiều sự thật chứng minh, kể khổ một cách tích cực, có mục đích là cách thức chia sẻ vô cùng hiệu quả, và luôn có thể phát huy tác dụng đặc biệt trong quá trình từ chối. Từ đó cho thấy, kể khổ thật ra là một khả năng, một phương pháp đặc biệt. Khi kể khổ, không nên khoa trương, làm quá, mà nên thông qua những tâm sự chân thực, cụ thể để lay động lòng người.

Từ chối thẳng một cách quá cứng nhắc rất dễ khiến đối phương ngại ngùng, khó xử, mất thể diện, ảnh hưởng đến tình cảm của hai bên. Thay vào đó kể khổ, thể hiện sự yếu đuối của bản thân để từ chối, có thể loại bỏ ảnh hưởng tiêu cực một cách hiệu quả. Nếu bạn có thể vận dụng cách kể khổ để từ chối, đối phương không những không cảm thấy mất thể diện, ngược lại còn dễ dàng thông cảm cho bạn, thậm chí sẽ có cảm giác đồng bệnh tương lân, khiến tình cảm hai bên trở nên tốt đẹp hơn.

Điều cần phải chú ý là, kể khổ nhất định phải kiên nhẫn. Nếu không kiên nhẫn, mang tâm trạng đối phó, bản thân sẽ rất dễ bực bội khi từ chối người khác, như

vậy, cho dù lý do của bạn có chân thực, đáng tin cũng sẽ khiến đối phương thấy khó chịu.

*Anh Trương là cán bộ tận tụy của một công ty, gần đây công ty giao cho anh phụ trách một công việc nằm ngoài trách nhiệm, khiến anh đau đầu chóng mặt. Do lần đầu tiếp xúc với công việc kiểu này, nên anh có rất nhiều điều không hiểu, cứ thế, khiến tiến độ công việc vô cùng chậm trễ. Đúng lúc này, cấp trên lại cử anh ra tỉnh ngoài tham gia một hội thảo nghiệp vụ.*

*Trong lòng anh Trương vốn đã bức bối, giờ càng nảy sinh tâm trạng chống đối. Anh bất giác dùng lời lẽ gay gắt từ chối: “Không được, không được, anh bảo người khác đi. Bao nhiêu việc rồi như tờ vò thế này, làm tôi đau hết cả đầu rồi, bây giờ tôi không có thời gian tham gia hội thảo gì nữa đâu!”*

*Nghe cấp dưới nói năng với mình như vậy, sếp anh rất không vui, giận dữ nói: “Thôi được, sau này không làm phiền anh nữa!”*

Anh Trương bị quá nhiều việc chồng chéo làm ảnh hưởng đến tâm trạng, mất đi khả năng kiểm chế cảm xúc, kết quả là vô tình làm tổn thương người khác. Trường hợp của anh nhắc nhở chúng ta, nhất định phải luôn giữ kiên nhẫn.

Khi người khác cầu xin sự giúp đỡ hoặc yêu cầu chúng ta làm một việc gì đó, cho dù chúng ta thật sự

lực bất tòng tâm thì cũng phải kiềm chế cảm xúc, sau đó khéo léo từ chối đối phương: “Thật ngại quá, tôi rất muốn giúp anh, nhưng quả thực lực bất tòng tâm... Bản thân tôi cũng đang khó khăn, không thể lo việc khác được.” Lời lẽ như vậy hợp tình hợp lý, có thể nói là rất vừa phải.

Tất nhiên, cho dù chúng ta biện minh thế nào cho việc kể khổ thì cũng không thể thay đổi ảnh hưởng tiêu cực của nó. Vì vậy khi kể khổ nhất định phải nắm rõ mục đích của mình. Kể khổ hay oán thán đều không phải mục đích, mà chỉ là thủ đoạn và kỹ xảo. Hãy nhớ, mục đích của việc chúng ta kể khổ là để từ chối, tuyệt đối không phải để kể khổ.

Kể khổ không chứng tỏ bạn là kẻ yếu, từ những ví dụ bên trên cho thấy, nó là một cách từ chối hiệu quả, một cách bảo vệ bản thân rất tốt, cũng là một kỹ năng chia sẻ hữu hiệu. Đồng thời, nó cũng là một biện pháp điều tiết tâm lý rất hay, giúp bạn giải phóng áp lực trong lòng.

## Vì “yêu” nên mới từ chối

---

Có một cô bé 4 tuổi rất thú vị, tuy còn nhỏ nhưng vô cùng thông minh, đã biết kiếm có cho sự lười biếng của mình. Một buổi sáng, cô bé dậy khá muộn, sau khi tỉnh dậy, cô bé không muốn ra khỏi giường, cũng từ chối rửa mặt.

Mẹ cô bé tìm cách thuyết phục: “Con rửa mặt xong, mẹ con mình cùng xem Cừu vui vẻ và sói xám nhé?” Cô bé lắc đầu, nhìn mẹ và nói với vẻ nghiêm túc: “Con không muốn xem phim, hại mắt lắm. Mẹ ơi, mẹ cũng đừng xem, con muốn tốt cho mẹ thôi.” Cô bé này rất thú vị đúng không? Cô bé nói ra câu đó khiến mẹ á khẩu, ngây người không hiểu: Rốt cuộc là ai muốn tốt cho ai?

Rốt cuộc là ai muốn tốt cho ai đây? Không có câu trả lời. Trên thực tế, đây cũng không phải điều chúng ta quan tâm, thứ khiến chúng ta hứng thú chính là lý do thú vị cô bé dùng để từ chối mẹ mình: “Con muốn tốt cho mẹ thôi.” Câu này nghe rất quen đúng không? Trong ký ức mỗi chúng ta đều không thể thiếu câu: “Muốn tốt cho



con”. Nhớ lại hồi nhỏ, khi bố mẹ hoặc người lớn yêu cầu chúng ta nghe lời, đều sẽ chân thành nói như vậy. Sau khi chúng ta làm sai bị phạt, bố mẹ cũng không quên nói câu này để xóa bỏ oán giận trong lòng chúng ta.

Bây giờ chúng ta đương nhiên hiểu được nỗi khổ tâm của cha mẹ khi dạy dỗ con cái, nhưng khi đó, chúng ta không thông minh như vậy, rất nhiều đạo lý chúng ta không hiểu, nên trong lòng luôn thắc mắc: “Đánh mình chửi mình, là tốt cho mình; không để ý đến cảm giác của mình, cũng là tốt cho mình. Vậy rốt cuộc thế nào mới là không tốt cho mình?”

Hồi đó tuy trong lòng nghi hoặc, không lý giải nổi, nhưng chúng ta vẫn ép bản thân hiểu rằng: “Đã muốn tốt cho mình, sao mình có thể bướng bỉnh từ chối? Như vậy chẳng phải là không biết tốt xấu hay sao?” Bởi vì chúng ta đều không muốn làm người “không biết tốt xấu”, vậy là hết lần này đến lần khác, chúng ta luôn chấp nhận lý do “Bố mẹ muốn tốt cho con”.

Trong đầu mỗi người đều có ấn tượng thế này: Đối với người muốn tốt cho mình, nhất định phải đối xử một cách chân thành, chấp nhận yêu cầu của họ, không được ngang ngạnh từ chối. Đồng thời, chúng ta cũng dần học được cách sử dụng lý do này để khiến người khác chấp nhận yêu cầu của mình.

Khi muốn người khác chấp nhận yêu cầu, “Muốn

tốt cho bạn” đã trở thành lý do mọi người thường dùng. Tuy nhiên ít ai biết, thật ra lý do này cũng có thể dùng để từ chối. Hành động của cô bé ở đầu câu chuyện rất có ý nghĩa gợi mở, đáng để chúng ta học hỏi. Thực tế cho chúng ta thấy, chấp nhận và từ chối không thể tách rời. Khi bạn từ chối một việc gì đó, trên thực tế bạn đã chấp nhận một việc khác và ngược lại. Khi từ chối người khác, bạn cần giúp đối phương hiểu rằng thực ra anh ta có thể chấp nhận một đề nghị khác tốt hơn - nhất định phải khiến anh ta chấp nhận lời giải thích của bạn, nói với anh ta, bạn thật sự muốn tốt cho anh ta.

Tại sao uy lực của “Tôi muốn tốt cho bạn” lại lớn đến vậy? Nguyên nhân chủ yếu nằm ở chỗ lập trường của lý do này là “tình yêu”. Nói cách khác, “Tôi muốn tốt cho bạn”, về bản chất chính là trên danh nghĩa tình yêu. “Tình yêu”, chẳng phải là lý do tốt nhất trên đời hay sao? Vì tôi yêu quý bạn, muốn tốt cho bạn nên mới phải từ chối bạn.

Chúng ta biết, từ chối sẽ đem lại cú sốc, khi một người bị từ chối, nhẹ thì sẽ đau đầu nghĩ ngợi, nặng thì sẽ phẫn uất tuyệt vọng, cảm thấy mọi người đều chống lại anh ta. Bởi vậy khi từ chối yêu cầu bất hợp lý, chúng ta có thể lấy danh nghĩa tình yêu, điều này vô cùng quan trọng.

Đối phương nhờ bạn trông con, bạn muốn từ chối

thì có thể nói: “Tôi rất muốn giúp bạn, nhưng lại đang bận việc, quả thực không có thời gian. Bạn tự trông con, một mặt sẽ yên tâm hơn, mặt khác tôi cảm thấy bố mẹ và con cái ở bên nhau nhiều sẽ có lợi cho việc vun đắp tình cảm.” Xuất phát từ lợi ích của đối phương sẽ có sức thuyết phục hơn, khiến đối phương cảm thấy bạn thật lòng nghĩ cho họ, chứ không cố ý thoái thác. Nếu cách nói của bạn hợp tình hợp lý, lay động được đối phương, họ không những sẽ không ghét mà còn biết ơn bạn từ tận đáy lòng.

## Cho thấy kẻ hở, bộc lộ sự chân thực khiến lời từ chối có sức thuyết phục hơn

---

Khi tìm lý do cho lời từ chối của mình, chúng ta nên biết rõ rằng: Không có lý do hoàn hảo, bất cứ lời giải thích nào cũng đều có kẻ hở. Vì vậy bạn đừng tìm kiếm lý do hoàn hảo, chỉ cần lý do phù hợp và có tính chân thực thì có thể sử dụng, cho dù tồn tại kẻ hở, cũng có thể bù đắp. Quá cố chấp tìm lý do hoàn hảo, ắt sẽ làm giảm hiệu quả từ chối. Bạn sẽ vì không tìm được lý do chính đáng mà do dự không quyết, không dám nói “Không”.

Chúng ta buộc phải thừa nhận một sự thật, bất cứ lý do nào cũng có thể bị phản bác, đặc biệt là những lý do bạn mới nghĩ ra, có thể đối phương chỉ cần nói một câu, trong chớp mắt, lý do của bạn sẽ trở nên vô tác dụng.

Ví dụ, có người quen dùng lý do “Bây giờ tôi không rảnh” để từ chối nhân viên tiếp thị. Lý do này nghe có vẻ rất hay, nhưng nhân viên tiếp thị chỉ cần nói: “Vậy khi nào anh rảnh? Cuối tuần anh có rảnh không? Chúng ta có thể nói chuyện kĩ hơn.” Hoặc: “Không sao, tôi sẽ đợi.”

Lại ví dụ, có người sẽ nói: “Không có tiền.” Đây dường như cũng là một lý do rất chính đáng, nhưng nhân viên tiếp thị lão luyện sẽ nửa đùa nửa thật nói rằng: “Không sao, sau này anh trả tiền cũng được.” Một câu nói sẽ phá hỏng lý do của bạn, sau đó dồn bạn vào góc chết.

Tại sao lại như vậy? Bởi vì bạn không hề suy nghĩ kỹ về những lý do này, một khi bị người khác phản bác sẽ rất dễ á khẩu, không thể nói tiếp được nữa.

Trên đời không có lý do hoàn hảo, tất cả các lý do đều có kẽ hở, đều sẽ bị phản bác. Quan trọng không phải là lý do, không phải là kẽ hở, cũng không phải sự phản bác, mà là đầu óc linh hoạt của bạn. Nếu có thể tùy cơ ứng biến, vậy thì cho dù bạn tìm một lý do rất tệ, rất nhiều kẽ hở, cũng vẫn có thể khiến người khác tin phục.

Điều này giống như đánh cờ vây. Có người nói cờ vây tốt nhất là không có kẽ hở, nhưng trên thực tế, ván cờ vây không có kẽ hở chưa từng xuất hiện, mọi ván cờ đều có kẽ hở, mọi kỳ thủ cũng đều sẽ có kẽ hở.

Vì vậy, khi tìm lý do, đừng quá so đo tính toán, cứ cho đối phương thấy kẽ hở một cách phù hợp. Cho thấy kẽ hở, thật ra chính là chiến thuật tỏ ra yếu đuối. Lý do từ chối cũng có thể để lộ kẽ hở, để đối phương nắm được cơ hội phản bác, sau đó bạn sẽ bổ sung, giải thích sau.

Ví dụ, sau khi lý do “Không rảnh” bị phản bác, bạn

có thể nói với đối phương: “Anh cũng đừng đợi, anh cứ đợi suông thế này sẽ khiến tôi cảm thấy áy náy, khó xử, tôi không thích cảm giác đó. Nếu có tài liệu liên quan, anh có thể gửi qua thư điện tử cho tôi, khi nào rảnh tôi sẽ xem, nếu có nhu cầu, tôi sẽ tìm anh. Bây giờ anh không cần nói với tôi nhiều như vậy, sẽ chỉ lãng phí thời gian của anh và tôi thôi. Tôi là một người trưởng thành, tôi biết phán đoán và lựa chọn, tự tôi có thể quyết định mình có cần sản phẩm của các anh hay không. Bây giờ mong rằng anh đừng làm phiền tôi.”

Còn lý do “Không có tiền”, sau khi bị phản bác bạn có thể nói với đối phương: “Thế khác nào chưa có đã vay ăn trước? Tôi không quen sống như thế, làm vậy tôi bất an lắm.”

Cho thấy kẻ hờ, lấy lui để tiến, có thể khiến lý do từ chối của bạn trở nên đầy đủ hơn, còn có thể hóa giải ngại ngùng.

*Có một vị khách đến cửa hàng để trả lại một chiếc áo sơ mi cao cấp. Bà ta thanh minh rằng chưa hề mặc chiếc áo đó, chủ yếu là do chồng bà ta không thích. Nhưng nhân viên bán hàng phát hiện trên áo có vết bẩn, liền nói: “Theo quy định của công ty chúng tôi, quần áo đã mặc không được trả lại.” Vị khách nghe nói thế, không chịu thừa nhận còn lớn tiếng: “Mặc bao giờ? Mặc bao giờ? Tôi chưa hề mặc cái áo này.”*

*Nhân viên bán hàng không tranh luận với bà ta, mà chọn cách lùi một bước: “Có thể bà chưa từng động vào, nhưng có lẽ khi bà đi vắng, có ai đó trong nhà đã động vào nó, bà xem vết bẩn này đi. Điều này chứng tỏ có người từng mặc. Tôi cũng thường xuyên gặp phải chuyện thế này, áo mua về nhà rõ đẹp, đến ngày hôm sau đã bị chồng tôi làm bẩn.” Nhân viên bán hàng nói vậy, vừa thể hiện ý từ chối nhận lại chiếc áo, vừa cho khách thể diện.*

*Vị khách nghe nhân viên bán hàng nói xong, liền bảo: “Lẽ nào là ông ấy làm bẩn thật? Tôi về nhà hỏi ông ấy xem sao.” Nói rồi, vị khách cầm chiếc áo đi luôn.*

Vận dụng lý do từ chối không được cứng nhắc, phải linh hoạt mới thu được hiệu quả tốt. Không có lý do hoàn hảo, chỉ có người biết vận dụng lý do.

Đừng vì theo đuổi lý do hoàn hảo mà bỏ qua ý định ban đầu khi tìm lý do. Hãy nhớ, bạn tìm lý do để từ chối người khác. Chúng ta có thể cố gắng tìm một lý do hợp lý, nhưng không được quá gượng ép, quá cố chấp thì sẽ không hay nữa. Nếu vì tìm kiếm một lý do hoàn hảo mà rơi vào rối rắm, rõ ràng là có vấn đề.





## Chương bảy

# ĐỂ ĐỐI PHƯƠNG CHỦ ĐỘNG BỎ CUỘC HƠN LÀ TỪ CHỐI THẲNG THƯỜNG

*Trong cuộc sống khó tránh phải từ chối người khác, nhưng đối với một số người, thẳng thừng từ chối người khác là một việc vô cùng khó khăn. Nếu vậy, có thể áp dụng một số phương pháp khiến đối phương chủ động từ bỏ việc nhờ vả để tránh hai bên rơi vào tình cảnh khó xử.*

## Không khẳng định cũng không phủ định, im lặng là cách từ chối tốt nhất

---

Có một học giả làm công tác phê bình giáo dục, vì vậy ông thường xuyên phải tham gia các hoạt động như họp hội phụ huynh. Lần nào tham gia, mọi người cũng mời ông diễn thuyết. Nhưng diễn thuyết xong, ông thường cảm thấy rất ngại ngùng: “Hễ đến lúc ấy, tôi đều nói theo thói quen: ‘Mọi người có câu hỏi gì không?’ Nhưng kết quả khiến tôi rất khó chịu, vì thông thường cả hội trường đều lặng ngắt. Về cơ bản, rất ít người đặt câu hỏi, ai nấy im phăng phắc, nhìn chăm chăm người đứng trên bục là tôi. Làm tôi đột nhiên có cảm giác không biết nên làm thế nào.”

Gặp phải nhiều tình huống “lặng ngắt” tương tự, sau khi quan sát, vị học giả này phát hiện ra một sự thật: Hiện tượng thính giả im lặng khiến người diễn thuyết không biết phải làm thế nào này vô cùng phổ biến. Ông cảm thấy khá lạ, bởi vì khi diễn thuyết, diễn giả nói đùa, mọi người đều cười, thậm chí có rất nhiều người nhiệt tình ghi chép, điều này chứng tỏ mọi người đều chăm chú nghe ông nói. Nhưng sau

*khi bài diễn thuyết kết thúc thì ngay đến một người đặt câu hỏi cũng không có. Lẽ nào không có vấn đề hay sao? Sao có thể vậy được?*

*Sự im lặng khó xử này thường khiến vị học giả hết sức buồn bã, có lẽ vì ông quá nhạy cảm, quá để ý đến việc mình thể hiện tốt hay dở. Mọi người nghe bài diễn thuyết của ông nhưng lại không có câu hỏi, dường như chúng tỏ bài giảng của ông không gợi mở được suy nghĩ cho người nghe, đồng thời cũng chúng tỏ người nghe không hứng thú với bài giảng. Ông cảm thấy mình bị mọi người coi thường.*

Rất nhiều diễn giả đều có kinh nghiệm tương tự, cho dù đối tượng của buổi diễn thuyết là sinh viên hoạt bát hay nhân viên các công ty.

Ở đây, chúng ta không thảo luận nguyên nhân gây ra hiện tượng này, mà chỉ thảo luận về cảm giác sự im lặng đem lại. Giống như vị học giả gặp phải tình huống “lặng ngắt” kia, sự im lặng khiến ông cảm thấy mình bị coi thường, bị từ chối. Chúng ta có thể tưởng tượng, cảm giác bị đối xử bằng thái độ im lặng hoàn toàn không dễ chịu chút nào. Nhưng nếu chúng ta hiểu ý nghĩa của im lặng đối với việc từ chối, có lẽ trong phút chốc tâm trạng sẽ khá hơn rất nhiều, nhất là những người đang không biết làm sao để từ chối, sẽ phát hiện ra hiệu quả từ chối bằng sự im lặng có ý nghĩa đặc biệt thế nào. Trên thực

tế, im lặng có lẽ là một trong những cách từ chối hiệu quả nhất.

Trong cuộc sống, rất nhiều người không biết làm thế nào để biểu đạt sự từ chối, lòng không ngừng tập nói “Không”, nhưng một khi đứng trước đối phương lại không thể hạ quyết tâm, luôn cảm thấy ngại ngùng xấu hổ. Bởi vậy, lời nói tới khóe môi vẫn không thốt ra được. Lúc này, bạn có thể không nói gì hết, dùng im lặng để trả lời. Học cách im lặng có thể giúp bạn từ chối rất nhiều việc. Như khi gặp phải một số phiền phức mà ta không muốn dính líu vào, lợi dụng sự im lặng để tỏ ý từ chối sẽ càng tự nhiên hơn.

Ví dụ, có người gửi thiệp mời bạn tham gia một bữa tiệc. Nếu không muốn đi, bạn có thể không hồi đáp đối phương, như vậy, người bình thường đều sẽ hiểu ý bạn. Cách im lặng này vừa có thể đạt được mục đích từ chối, lại tránh được ngại ngùng do từ chối thẳng thừng đem lại.

Đương nhiên, không phải mọi chuyện đều có thể đáp lại bằng im lặng, muốn dùng im lặng thay lời từ chối cũng phải tùy trường hợp. Cách này chỉ phù hợp vận dụng trong những tình huống dễ rơi vào tranh luận.

“Không” là một chữ gây thất vọng và sầu não, bởi đối với người bị từ chối, chữ này có nghĩa hy vọng hoàn thành một việc gì đó đã bỏt đi vài phần. Nếu đối

phương cực kỳ khát khao thực hiện mục tiêu của mình, anh ta nhất định sẽ tìm mọi cách để thuyết phục bạn đồng ý.

Cho dù bạn có giải thích rõ ràng lý do từ chối và chỉ cho anh ta con đường khác, anh ta vẫn sẽ không buông tha, bám riết lấy bạn. Như vậy, giữa hai người ắt sẽ nổ ra một cuộc tranh luận kịch liệt. Cho dù qua tranh luận, cuối cùng đạt được nhận thức chung vẫn là từ chối, nhưng bạn đã lãng phí một lượng lớn thời gian và công sức vào việc này.

Hơn nữa, chỉ cần bạn hơi mềm lòng, trước thế tấn công như vũ bão của đối phương, rất nhiều khả năng bạn sẽ rơi vào cái bẫy buộc phải chấp nhận.

Ví dụ, khi nhân viên ngân hàng giới thiệu với bạn về thẻ tín dụng, bạn từ chối: “Xin lỗi, tôi đã làm mấy thẻ tín dụng rồi, nên không cần nữa.” Rất có khả năng đối phương sẽ nắm lấy nhược điểm trong câu trả lời của bạn để tiến hành phản công: “Vậy sao? Vậy ngày nào anh cũng phải mang đến mấy thẻ tín dụng trong ví, chắc bất tiện lắm nhỉ?” “Cũng không sao!” Thông thường câu trả lời của bạn là như vậy, và đối phương sẽ thừa cơ dẫn thêm một bước: “Chỉ cần làm loại thẻ ngân hàng chúng tôi mới phát hành, anh có thể cầm một thẻ đi khắp nơi, tận hưởng dịch vụ chất lượng cao của chúng tôi tại hơn 800 thành phố trên toàn thế giới.

Tháng này đang là tháng khuyến mại nên bây giờ làm thẻ sẽ có quà tặng, còn được hưởng ưu đãi miễn phí thường niên...”

Làm sao đây? Vốn định từ chối đối phương, nhưng do biểu đạt không đến nơi đến chốn mà khiến đối phương thừa cơ xông lên. Thậm chí, lý do mình từ chối lại trở thành cái cớ để đối phương tiến thêm một bước quảng cáo cho sản phẩm. Cho dù kết cục thế nào thì việc bị đối phương làm phiền đã trở thành sự thực không thể cứu vãn.

Bởi vậy, nếu cảm thấy người nhờ vả bạn là một cao thủ tranh biện, hoặc bản thân không đủ nhẫn tâm, rất có khả năng bị thế tấn công ác liệt của đối phương đánh gục, thì cách ứng phó tốt nhất chính là từ chối bằng im lặng. Bởi nếu không được đáp lại, thì người mồm miệng sắc sảo đến mấy cũng không thể nắm lấy nhược điểm trong câu nói của bạn để thuận thế tấn công.

Trong cuộc sống hằng ngày, khi gặp những tình huống tương tự, cho dù đối phương nói rõ bặt mép, ca ngợi sản phẩm lên tận mây xanh, chỉ cần chúng ta giữ im lặng, không thêm để tâm, thì không cần tới vài phút, đối phương sẽ tự biết ý rồi đi. Bởi họ không có được sự phản hồi mà họ dự đoán, khí thế và tự tin sẽ theo đó suy yếu, đến cuối cùng phải hoàn toàn từ bỏ. Trong giao tiếp, sự im lặng của bạn sẽ không ngừng mài mòn lòng

nhiet tình của đối phương, khiến người đó không còn tự tin để nói tiếp.

Khi chúng ta muốn tỏ ý từ chối nhưng lại không biết làm thế nào thì có thể dùng sự im lặng thay cho lời nói, đạt hiệu quả “vô thanh thắng hữu thanh”. Nhưng im lặng không phải chìa khóa vạn năng, khi người khác đưa ra yêu cầu bất hợp lý, nếu chúng ta cứ im lặng sẽ chỉ làm tăng khí thế của đối phương. Ví dụ, có người xâm phạm quyền lợi chính đáng của chúng ta, tất nhiên chúng ta không thể im lặng, bởi im lặng vào lúc này sẽ là sự từ chối vô hiệu, cách làm chính xác là nên kịch liệt thể hiện sự bất mãn, đồng thời áp dụng phương pháp tự bảo vệ mình, kiên quyết chống đối.

## Chặn họng khiến đối phương không thể mở miệng nhờ vả

---

Có một chàng trai và một cô gái làm việc cùng nhau, dần dần chàng trai nảy sinh tình cảm yêu mến cô gái, cô gái cũng lơ mơ phát hiện ra. Chàng trai muốn thổ lộ tình cảm của mình để có được tình yêu, anh lấy hết can đảm nói với cô gái: “Anh muốn hỏi em, có phải em thích...” Cô gái dường như rất căng thẳng, lập tức chặn lời: “Cuốn sách Quan hệ nơi công sở mà anh cho em mượn, em rất thích, em đã đọc hai lượt rồi, sách hay lắm.”

Chàng trai tưởng cô gái không hiểu ý mình, lại nói: “Ừm, em không nhận ra anh thích...” Không ngờ cô gái lại ngắt lời: “Em biết anh cũng thích cuốn đó, sau này chúng ta cùng trao đổi những điều tâm đắc học được nhé?” Anh chàng nói: “Ừ, được. Em có...” Cô gái lại một lần nữa ngắt lời anh chàng: “Có chứ, em vốn có ý định cùng anh trao đổi, học tập từ lâu rồi.”

Lúc này, cuối cùng thì chàng trai đã hiểu, cô gái không có ý định phát triển quan hệ yêu đương với anh. Vậy là anh



*đành từ bỏ ý định, nói về cuốn sách kia với cô gái. Trong lòng chàng trai hơi tiếc nuối, đồng thời cũng lấy làm mừng: May mà mình chưa nói rõ ý định, nếu không hai người khó tránh cảm thấy ngại ngùng.*

Cô gái ba lần ngắt lời, có thể thấy cô rất thông minh lanh lợi, làm như vậy có hiệu quả hơn đợi đối phương nói ra mới từ chối rất nhiều. Vận dụng kỹ xảo ngắt lời để từ chối, điểm đáng khen nhất chính là không cần nói rõ sự việc, có thể tránh được ngại ngùng, đồng thời còn khiến người khác hiểu được ý định từ chối của chúng ta, từ đó tự động từ bỏ. Đương nhiên, từ chối bằng cách chặn lời, yêu cầu tư duy nhanh nhạy, kỹ năng biểu đạt thuần thục.

Phải chú ý, từ chối bằng cách chặn lời nhất định phải tranh trả lời trước khi đối phương nói ra hoặc chưa kịp nói hết câu. Tại sao phải tranh trả lời mà không đợi đối phương nói rõ? Chủ yếu có hai nguyên nhân.

Thứ nhất, tránh để đối phương nói ra chuyện bí mật. Nếu bạn đợi đối phương nói ra hết rồi mới từ chối, có thể sẽ muộn. Bởi vì đối phương có thể sẽ nói ra một số chuyện bí mật. Nghe đối phương nói xong, bạn khó tránh đã biết bí mật, đành phải tham gia. Nhược bằng không, sau này xảy ra biến cố, đối phương có thể sẽ nghi ngờ chính bạn đã tiết lộ bí mật.

Thứ hai, tránh nghe xong rồi trở nên bị động. Sau

khi đối phương nói rõ sự việc rồi bạn mới từ chối, khó tránh bị động. Đặc biệt nếu đối phương kể một câu chuyện bi thảm, có thể sẽ khiến bạn chìm vào sự kể lể của đối phương, ngại từ chối lời thỉnh cầu của họ.

Do vậy nhanh chóng ngắt lời đối phương có ý nghĩa vô cùng quan trọng đối với việc từ chối. Hãy suy nghĩ xem đối phương muốn hỏi gì, trước khi đối phương nói hết, nhanh chóng ngắt lời, chuyển chủ đề, thứ nhất có thể đánh lạc hướng chú ý của những người nghe khác, thứ hai có thể khiến người hỏi hiểu ý, tránh để nói toạc ra gây tình trạng ngại ngùng và hậu quả xấu.

Chặn họng đối phương, khiến đối phương không nói ra được lời nhờ vả, có thể tránh tình trạng ngại ngùng một cách hiệu quả. Áp dụng sách lược này, đối phương sẽ không cảm thấy bạn mất lịch sự, vì vấn đề họ suy nghĩ đã không còn là việc bạn có lịch sự hay không, mà là thái độ của bạn.

Từ hành động của bạn, đối phương có thể hiểu được thái độ từ chối của bạn. Người thông minh thấy bạn làm vậy sẽ hiểu ngay. Đối với những người không thể hiểu ra ngay lập tức, bạn không thể nói thẳng, thì cứ tiếp tục ngắt lời họ. Cứ như vậy dăm ba lần, tự nhiên họ sẽ hiểu ra.

Khi ngắt lời người khác, nhất định phải chú ý đến thời cơ và cách thức, khéo léo xen lời của mình vào “chủ

đề chính” sao cho phù hợp, để không làm đối phương rơi vào tình trạng khó xử, mà còn dẫn dắt và kích thích hứng thú nói chuyện của đối phương, từ đó hỗ trợ việc tiến hành giao tiếp một cách hài hòa, ăn ý.

Thứ nhất, trước khi chặn lời, phải nắm rõ tâm lý của đối phương, khi đối phương vừa mở miệng nói, bạn phải biết người đó sẽ nói gì, đây gọi là “chưa nghe hết lời đã hiểu hết ý”. Điều này đương nhiên yêu cầu rất cao. Nếu bạn không thể làm được thì đừng chặn lời bừa bãi.

Thứ hai, nếu có thể chặn lời một cách tự nhiên và hợp lý, ví dụ như từ “thích người” biến thành “thích sách”, có thể giấu được những người có mặt khi đó.

Thứ ba, chặn lời luôn cần vài lượt mới có hiệu quả, vì tranh nói một hai lần, đối phương vẫn chưa thể lĩnh hội được ý nghĩa thật sự của người nói, hoặc hơi hiểu nhưng không cam tâm, tiếp tục hỏi. Vậy nên cần phải chặn liên tục vài lần mới không để lộ khe hở, đạt được mục đích. Tuy cách này khá khó, mang tính kỹ xảo cao nhưng vận dụng phù hợp thì cực kỳ hiệu quả.

Chặn lời người khác, ngoài việc chú ý những cách trên, còn phải chú ý một số nguyên tắc dưới đây.

Thứ nhất, phải học cách nương theo chủ đề. Bạn cần xác định mục đích là bày tỏ rõ quan điểm của mình, chứ không chỉ là từ chối. Nếu bạn hoàn toàn chưa hiểu lời đối phương nói đã tranh ngắt lời, xen vào bừa bãi,

bình luận lung tung, đưa ra kết luận vội vã, thì chính là thể hiện sự không tôn trọng đối phương. Vì vậy khi chặn lời người khác, cần cố gắng thuận theo chủ đề mà đối phương nói để triển khai câu chuyện, nếu cần chuyển chủ đề, trước đó cần khẳng định và tán đồng quan điểm của đối phương, sau đó dùng những từ ngữ chuyển tiếp “có điều”, “nhưng” v.v..., như vậy mới tránh được hiểu lầm và phản cảm một cách hiệu quả.

Thứ hai, phải chú ý cách dùng từ. Dùng từ có phù hợp hay không thường ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả đối thoại. Dùng từ phù hợp, đối phương không chỉ dễ chấp nhận, mà còn có lợi cho việc tiếp tục câu chuyện. Dùng từ không phù hợp, rất dễ gây phản cảm, bất lợi cho việc tiến hành giao tiếp. Vì vậy, tốt nhất nên chọn những từ ngữ mang sắc thái trung tính, vừa không phê phán, cũng không thể hiện thái độ trước lời nói và tình cảm của đối phương.

Thứ ba, phải thể hiện được sự chân thành và hòa nhã. Con người giao tiếp với nhau, quý ở sự chân thành và hòa nhã, chặn lời cũng vậy. Tuyệt đối đừng ra vẻ ta đây, kiêu ngạo kênh kiệu và tỏ vẻ hơn người, để tránh người khác thấy phản cảm.

## Trì hoãn để người nhờ vả tự biết khó mà lui

---

Mọi người đều biết, trì hoãn là một thói quen xấu. Trong cuộc sống không thiếu người từng nếm tác hại của việc trì hoãn, khá là khó chịu. Nhưng nếu dùng sự trì hoãn để từ chối, sẽ đạt được hiệu quả bất ngờ. Đặc biệt là với một số việc không phù hợp để quyết đoán ngay lập tức, từ chối trực tiếp sẽ gây ra khó xử, lại dễ sứt mẻ tình cảm, lúc này phải làm sao? Hãy dùng cách trì hoãn.

Ví dụ, trong đấu giá, nếu chốt giá quá nhanh, giá tiền sẽ không cao; song nếu lập tức từ chối giá khách hàng đưa ra, có thể sẽ khiến đối phương lập tức rời khỏi bàn đấu giá. Đã vậy, bạn có thể tán gẫu, kéo dài thời gian đấu giá, vừa từ tốn nói chuyện, vừa đợi giá cao hơn xuất hiện.

Chiến thuật trì hoãn thực sự là thượng sách đối với người không dám từ chối. Ưu điểm của chiến thuật này cũng rất rõ ràng: Bạn không cần ra quyết định, không cần gật hay lắc đầu, mà chỉ bảo người nhờ vả đến muộn

một chút. Ví dụ, bạn có thể nói: “Hiện giờ tôi đang rất bận, anh có thể đến gặp tôi sau hai tuần nữa không?” Có thể anh ta sẽ ghi lại lịch hẹn “sau hai tuần nữa” này, nhưng cũng có thể sẽ sớm quên bạn thôi. Đôi lúc, nếu bạn liên tiếp trì hoãn hai lần, người đó sẽ bỏ cuộc. Đương nhiên, trì hoãn mãi cũng không tốt, người khác sẽ cảm thấy nhân phẩm của bạn có vấn đề. Thông thường sau hai lần trì hoãn, khi người ta đến nhờ bạn lần thứ ba, bạn nên đưa ra một câu trả lời rõ ràng.

Con người không giàu lòng kiên nhẫn như chúng ta tưởng tượng. Vì vậy nếu bạn muốn từ chối người khác, hãy áp dụng chiến thuật trì hoãn, hiệu quả sẽ rất rõ rệt. Đặc điểm nổi trội của chiến thuật trì hoãn này nằm ở chỗ mài mòn kiên nhẫn và ý chí của đối phương nhiều nhất có thể, từ đó tránh được việc nhờ vả. Hành động trì hoãn rất dễ khiến người ta hiểu thành “Không muốn”. Khi đối phương đưa ra yêu cầu, bạn trì hoãn không đáp ứng, chỉ tỏ ý sẽ nghiên cứu hoặc cân nhắc, vậy thì đối phương lập tức có thể hiểu rằng bạn không muốn đáp ứng cho lắm, không cần bạn phải nói rõ là “Không” họ cũng sẽ nhận thấy ý định từ chối của bạn.

Nếu biết việc đối phương nhờ vả đang rất gấp, cần lập tức xử lý, mà bạn lại muốn từ chối đối phương, lúc này có thể áp dụng cách cố tình trì hoãn. Ví dụ: “Việc này không thành vấn đề, nhưng mấy hôm tới tôi phải đi

công tác, đợi tôi về sẽ xử lý giúp anh, được chứ?” Bạn đã không thể lập tức hoàn thành, đối phương lại khá gấp gáp, vì vậy anh ta đành tìm cách khác thôi. Nhưng nếu như bạn đã đồng ý giúp người khác thì dùng cách này là không đúng.

Trên thực tế, trong cuộc sống có rất nhiều việc không nên đưa ra quyết định quá nhanh, cân nhắc thể hiện sự thận trọng, cũng là cái có tốt nhất để bạn từ chối người khác. Bạn có thể trả lời đối phương: “Tôi cần phải suy nghĩ” hoặc “Tôi phải xem lịch trình của mình đã”. Tất nhiên như vậy thường không thể trì hoãn quá lâu. Thông thường áp dụng sách lược này, tiền đề là bạn có dự định tiến hành mặc cả với họ để tiếp tục câu chuyện. Nếu không hề có suy nghĩ này, bạn hoàn toàn có thể lập tức từ chối.

Thông qua trì hoãn một chút, chúng ta có thể có được thời gian suy nghĩ. Nhưng nên nhớ, khi ta có được chút thời gian này, đối phương cũng có cơ hội để suy nghĩ và thức tỉnh. Vì vậy, nếu không định tiếp tục thương lượng, cách tốt nhất là tìm luôn lý do để từ chối. Nếu quả thực không tìm được lý do phù hợp, có thể dùng cách này để yểm trợ, lùi lại suy nghĩ một chút.

Tất nhiên, không phải việc gì cũng có thể trì hoãn, đặc biệt là khi thời cơ từ chối phù hợp xuất hiện, bạn tuyệt đối không được trì hoãn, cần phải nhanh chóng và

quyết đoán nói “Không”. Ngoài ra, đối với những đối tượng liên tục bám riết, cũng không nên trì hoãn mà cần quyết định nhanh chóng để tránh đối phương không ngừng làm phiền bạn, gây ảnh hưởng đến tâm trạng lẫn tâm lý bạn.

Có người khi tìm lý do từ chối sẽ viện ra những lý do đầy sơ hở, như vậy thà rằng nhanh chóng quyết đoán, thẳng thắn từ chối còn hơn. Ví dụ, bạn bè nhờ bạn giúp một việc nhưng bạn không muốn đáp ứng, nếu bạn trì hoãn nói: “Hôm nay không có thời gian.” Vậy thì đối phương rất có thể sẽ nói: “Không sao, ngày mai anh giúp tôi cũng được, việc này xin nhờ anh đấy.” Lại ví dụ như, bạn bè muốn bán lại cho bạn một bộ đồ nhưng bạn không muốn, nếu bạn nói: “Tôi không đủ tiền.” Vậy thì đối phương rất có thể sẽ nói: “Anh cứ cầm lấy, tiền để sau.” Lại ví dụ, người khác mời bạn khiêu vũ nhưng bạn không muốn, nếu bạn nói: “Tôi nhảy không đẹp.” Vậy thì có thể đối phương sẽ nói: “Không sao, tôi dẫn bạn nhảy từ từ.” Cứ như vậy, bạn sẽ rất khó từ chối đối phương.

Những ví dụ trên chứng minh hai vấn đề: Thứ nhất, có một số việc không phù hợp để trì hoãn, giả dụ bạn muốn từ chối thì cần phải dứt khoát; thứ hai, lý do từ chối nhất định phải phù hợp và đầy đủ. Trên đây đều là những lý do không đứng vững, một khi đối phương



phản bác, phòng tuyến từ chối mà bạn dựng lên sẽ giống như phòng tuyến Macedonia, trở thành sáo rỗng và nực cười.

Bởi vậy, đối diện với một số tình huống, thà rằng trực tiếp dùng lý do đơn giản để từ chối đối phương: “Việc anh nhờ, tôi không làm được, xin thứ lỗi.” “Tôi không thích mẫu mã và màu sắc chiếc áo này lắm, rất xin lỗi.” “Tôi có hẹn với bạn nhảy khác rồi, không thể nhảy với anh được, xin lỗi nhé.” Nói như vậy tuy hơi gượng, nhưng lý do từ chối rõ ràng, không thể phản bác, có thể tránh được việc đối phương tiếp tục đeo bám.

Trong hiện thực cuộc sống, rất nhiều người vì nề nang, không muốn từ chối thẳng mà tùy tiện tìm một số lý do đối phó để được giải thoát nhất thời. Cách làm này thật ra là không tốt, vì đối phương thường có thể tìm ra một số lý do để tiếp tục đeo bám bạn, cho đến khi bạn đồng ý mới thôi.

Hãy nhớ, khi sử dụng chiến thuật trì hoãn để từ chối, nhất định phải có chừng mực, đặc biệt cần chú ý cách làm này không thể sử dụng thường xuyên, dùng thường xuyên có thể sẽ khiến người khác cảm thấy bạn là người thích dây dưa trì hoãn.

## Chuẩn bị trước kế thoát thân, không cho đối phương cơ hội nhờ vả

---

Tiểu Lương là một thanh niên vô cùng nhiệt tình, người khác có việc gì thường nhờ anh giúp đỡ, còn anh luôn làm rất ổn thỏa, khiến người khác yên tâm. Vì vậy, sau khi vào công ty, Tiểu Lương rất được đồng nghiệp chào đón. Nhưng cùng với sự công nhận mọi người dành cho Tiểu Lương, hình ảnh hay giúp đỡ của anh in sâu vào lòng người, tới mức người tới nhờ anh giúp ngày càng nhiều. Điều này khiến anh bận tối mắt.

Có một số người thậm chí coi việc nhờ Tiểu Lương giúp là một thói quen. Ví dụ, ông Chu thường nhờ anh sắp xếp giấy tờ, chị Lý thì hay nhờ anh sửa máy tính...

Mới đầu, Tiểu Lương không từ chối bất kỳ lời nhờ vả nào, bất luận là ai, chỉ cần nhờ giúp, anh liền lập tức hỗ trợ. Nhưng theo thời gian, anh dần dần phát hiện, những việc mình phải giúp người khác vượt quá phạm vi của mình. Hơn nữa, tệ nhất là phần lớn thời gian của Tiểu Lương đều dành để giúp đỡ người khác, khiến công việc của anh thường xuyên

xuất hiện sai sót, bởi vậy cứ đến cuối tháng, anh lại bị cấp trên phê bình.

Nếu cứ tiếp tục như vậy, Tiểu Lương hiểu rất rõ hậu quả: chắc chắn anh sẽ bị sếp đuổi việc. Vì vậy Tiểu Lương thâm hạ quyết tâm, dồn hết tâm sức vào công việc của mình. Nhưng sự việc không dễ như tưởng tượng, vì mọi người đều đã quen nhận được sự giúp đỡ của anh, nên liên tục có người đến nhờ vả, anh hoàn toàn không thể chuyên tâm vào công việc. Làm sao đây? Từ chối thẳng những sự nhờ vả này, tuy rằng có hiệu quả nhưng mạch tư duy công việc của anh vẫn bị ngắt quãng, tệ hại hơn là, có thể sẽ khiến người khác không vui, khiến cho quan hệ đồng nghiệp căng thẳng.

Tiểu Lương suy nghĩ, quyết định ra tay trước, chặn cánh cửa nhờ vả lại rồi tính.

Thông thường, giấy tờ của ông Chu đều phải sắp xếp sau 3 giờ, vì vậy Tiểu Lương hẹn khách hàng vào 2 giờ rưỡi. Như vậy, ông Chu đành phải tự mình nhập tài liệu báo cáo vào máy tính.

Còn với việc sửa máy tính cho chị Lý, việc từ chối khá nhẹ nhàng, anh có thể nói thẳng: “Đợi tôi làm xong chút việc này sẽ qua làm giúp chị.” Kết quả luôn là khi Tiểu Lương làm xong việc của mình và qua đó, chị Lý không đợi được đã nhờ người khác xử lý vấn đề máy tính rồi... Nhờ sự điều chỉnh này, Tiểu Lương đã tránh được phần lớn lời nhờ vả, gạt bỏ được phiền phức, cuối cùng anh đã được yên.

Trong Đông y, có một lý luận rất nổi tiếng là “phòng bệnh hơn chữa bệnh”, tức trước khi mắc bệnh nên làm tốt công tác phòng tránh, chứ không phải đợi khi bị bệnh mới đi chữa. Tư tưởng phòng ngừa này ảnh hưởng sâu sắc đến nền dưỡng sinh Trung Quốc. Không chỉ vậy, tư tưởng này còn khiến chúng ta biết lo trước tính sau khi làm việc. Trong quá trình từ chối, cũng phải giữ tư tưởng này, cố gắng ngăn chặn phiền toái trước khi nó nảy sinh. Ví dụ Tiểu Lương từ chối nhờ vả chính là áp dụng tư tưởng này, đáng để chúng ta học tập.

Nếu hỏi “phòng tai họa chưa đến” và “mất bò mới lo làm chuồng” cái nào tốt hơn, đáp án không cần nói cũng biết, tất nhiên là về trước. Mất bò mới lo làm chuồng, tuy rằng có thể cứu vãn tổn thất ở mức độ cao nhất, nhưng dù sao sau khi vấn đề xảy ra, có cứu vãn cũng khó tránh tổn thất, chuốc lấy phiền phức cho bản thân. So ra thì thấy, phòng tai họa chưa đến tốt hơn rất nhiều. Dựa vào cơ chế cảnh báo, kiểm soát khả năng xảy ra vấn đề ở mức thấp nhất, tổn thất phát sinh tự nhiên sẽ ít, thậm chí có thể tránh được tổn thất.

Nếu từ chối sau khi nảy sinh vấn đề sẽ giống như mất bò mới lo làm chuồng; biết trước tính trước, tránh vấn đề trước khi nó xuất hiện, đó chính là phòng tai họa chưa đến. Kỹ xảo từ chối mang tính dự phòng này không chỉ có thể giúp chúng ta hóa giải phiền phức, mà

quan trọng ở chỗ, nó có thể giúp chúng ta giảm thiểu những phiền nhiễu không tên trong cuộc sống và trong công việc.

Ví dụ, bạn đang chuyên tâm làm việc, nếu đột nhiên bị làm phiền bởi: điện thoại của bạn bè, nhiệm vụ đột xuất của cấp trên, lời nhờ vả của đồng nghiệp v.v... do đó đành phải gián đoạn công việc, chuyển sang xử lý sự việc đột xuất kia, sau khi xử lý xong những chuyện vặt vãnh đó, muốn quay lại trạng thái làm việc với năng suất cao như trước là rất khó. Những phiền nhiễu đột ngột này sẽ khiến chất lượng cuộc sống và công việc của chúng ta giảm sút.

Đối với những chuyện nhỏ nhặt này, nếu chúng ta từ chối từng việc một, rõ ràng là mất bò mới lo làm chuồng. Bởi vì sự việc dù sao cũng đã xảy ra rồi: chuông điện thoại reo, chúng ta buộc phải nhấc máy; nhiệm vụ đột xuất của cấp trên, lời nhờ vả của đồng nghiệp, cho dù chúng ta tìm được lý do từ chối, tư duy và cảm hứng làm việc cũng đã bị ngắt quãng. Muốn quay lại trạng thái làm việc tập trung, điều chỉnh lại tâm trạng, bạn sẽ cần phải bỏ ra nhiều thời gian hơn.

Tệ hại ở chỗ, khi phiền nhiễu liên tục xuất hiện, bạn còn không dễ để từ chối. Bởi nếu bạn không ngừng từ chối, có thể khiến những người xung quanh cảm thấy bạn thiếu chí tiến thủ và tinh thần làm việc nhóm. Vì vậy

khi từ chối, cố gắng đừng mất bò mới lo làm chuồng, mà nên phòng tai họa chưa đến, nghĩ cách ngăn chặn trước khi lời nhờ vả xuất hiện, tránh những phiền nhiễu đột ngột làm loạn trật tự công việc bình thường của bạn.

Cách làm của Tiểu Lương rất hiệu quả, nhân tố làm phiền anh bỗng chốc bớt đi rất nhiều. Công việc của anh trở nên đầu vào đầy, hiệu suất và chất lượng công việc đều được nâng cao. Quan trọng hơn là, thời gian rảnh rỗi của anh nhiều hơn, anh vẫn sẽ giúp đồng nghiệp làm một số việc nhưng so với tình trạng bận rộn trước kia, đã ổn hơn rất nhiều.

Từ chối không nhất thiết phải nói bằng miệng, nếu chúng ta có thể giống như Tiểu Lương, thiết lập một cơ chế phòng ngự cho bản thân, ngăn chặn những sự nhờ cậy mà mình không thể hoàn thành, vậy thì mục đích từ chối vẫn đạt được mà thậm chí còn hiệu quả hơn.

Ví dụ, có người bạn đến chơi, bạn biết gần đây đối phương muốn vay tiền để đầu tư, trước khi anh ta cất lời, bạn hãy nói: “Trông anh hình như có việc, chúng ta là bạn bè bao năm, có gì cứ nói, tôi nhất định sẽ giúp hết sức, ngoài chuyện tiền bạc ra.” Ngay từ đầu đã dùng lời nói để chặn đứng ý định vay tiền của đối phương, đa phần người kia sẽ không nói đến chuyện vay tiền nữa.

Nói ra trước việc mình không thể giúp, người nhờ vả tự nhiên sẽ ngại đề cập. Phương pháp này đặc biệt

phù hợp đối với những người không thể tránh né. Ví dụ: bạn nhận được một cú điện thoại của bạn bè nhờ giúp đỡ, nếu anh ta mở miệng đã hỏi: “Dạo này có bận không?” bạn trả lời “Không bận” hoặc “Bình thường” thì câu tiếp theo của anh ta đương nhiên sẽ đi vào chủ đề chính. Thay vào đó bạn có thể trả lời: “Bận lắm, dạo này tôi bận đến mức không có thời gian để nghỉ ngơi nữa. Ngày nào cũng tăng ca đến quá đêm, mệt sắp ngất.” Nói như vậy, anh ta sẽ biết bạn không giúp được, lời nhờ vả tự nhiên sẽ không thốt ra nữa.

## “Không đánh mà tự lui”, dùng môi trường tạo áp lực tâm lý

---

*Thương nhân nọ vì gặp khó khăn trong việc xoay vòng vốn mà tìm đến một chủ ngân hàng, mong được duyệt khoản vay, cuối cùng lại bị từ chối.*

*Đối với thương nhân đó, lần gặp mặt này ngay từ đầu đã không thuận lợi. Trước hết anh ta được đưa đến một phòng tiếp khách không người, điều này khiến anh ta có chút lo lắng. Một lát sau, chủ ngân hàng mới xuất hiện, vừa vào cửa liền nói: “Để anh đợi lâu rồi.” Tuy rằng lời chào hỏi rất khách khí, nhưng anh ta phát hiện trên mặt chủ ngân hàng không hề có nụ cười vui vẻ. Sau đó, chủ ngân hàng ngồi xuống một chiếc xô pha khá cao, ấn công tắc chiếc đèn bàn sau lưng.*

*Lúc này, thương nhân phát hiện, căn phòng tiếp khách vốn có vẻ rộng rãi, dường như vì sự thay đổi của ánh sáng mà trở nên hẹp lại và bí bách. Cả căn phòng không được sáng cho lắm, thương nhân ngồi đối diện với ánh sáng của đèn bàn, cảm giác rất chói mắt. Anh ta không biết có phải đối phương đã sớm bày ra cục diện này không, nhưng thấy rất khó mở miệng.*



*Anh ta không nhìn rõ nét mặt của chủ ngân hàng, cảm giác mình giống như phạm nhân đang bị hỏi cung vậy.*

*Ở tình cảnh đó, cho dù anh ta đã chuẩn bị rất nhiều tài liệu để thuyết phục đối phương nhưng khi nói chuyện, bản thân luôn có cảm giác sợ hãi, không thể thoải mái được. Điều này khiến anh nói năng thiếu sức thuyết phục và nhiệt thành. Chủ ngân hàng không nói gì nhiều, giọng điệu cũng nhẹ nhàng, nhưng trong hoàn cảnh đó, thương nhân luôn cảm thấy thiếu tự tin. Kết quả là chủ ngân hàng đã từ chối khoản vay của thương nhân. Còn thương nhân thay vì rầu rĩ lại thấy như trút được gánh nặng trước lời từ chối của đối phương.*

Tại sao lại như vậy? Thật ra rất đơn giản, điều kỳ diệu nằm ở bầu không khí bức bối mà môi trường xung quanh tạo ra, khiến thương nhân rơi vào thế yếu. Điều này ảnh hưởng lớn đến biểu hiện và tâm lý của anh ta. Ví dụ, chiếc đèn bàn phía sau người chủ ngân hàng đã gây nhiều loạn lớn cho thương nhân. Còn đối với người chủ ngân hàng, ánh sáng ở phía sau khiến ông ta cao lớn và có khí thế hơn.

Trước khi buổi gặp mặt bắt đầu, người chủ ngân hàng xuất hiện chậm trễ khiến thương nhân nảy sinh tâm lý bất an, tiếp đến, khi buổi gặp mặt bắt đầu, ông ta để thương nhân ngồi ở vị trí khá thấp, đồng thời bản thân mình ngồi cao hơn. Quan trọng nhất là cái đèn bàn

kia, luồng ánh sáng nhỏ hẹp khiến không gian vốn rộng rãi trở nên bí bách. Hơn nữa, mắt của thương nhân bị đèn chiếu vào, khiến anh ta càng trở nên bất an.

Xét từ tâm lý thị giác, con người sẽ khó tiếp nhận nguồn ánh sáng không ổn định, vì vậy thay đổi độ sáng tối đột ngột sẽ cần thời gian để thích ứng với sự thay đổi này. Trước khi việc thích ứng hoàn thành, dao động tâm lý là không thể tránh khỏi.

Dựa trên nhận thức này, khi từ chối, chúng ta cũng có thể áp dụng kỹ xảo tạo dựng môi trường, để đạt được mục đích “Không đánh mà tự lui”. Nếu là ban ngày, không cần thiết phải bật đèn, bạn có thể ngồi quay lưng lại cửa sổ, làm vậy cũng có hiệu quả tương tự. Người đối diện với cửa sổ thông thường sẽ hướng ánh mắt ra ngoài cửa sổ, quang cảnh lộn xộn lọt vào tầm mắt sẽ khiến họ mất tập trung, cho dù cửa sổ là kính mờ, không nhìn thấy bên ngoài, cũng vẫn sẽ tạo ảnh hưởng tâm lý cho họ. Theo phân tích tâm lý của một số nhà nghiên cứu, độ mờ của kính mờ sẽ khiến con người sản sinh tâm lý bất an.

Ngoài ngồi quay lưng lại ánh sáng, tăng cường ưu thế cho bản thân, còn một số cách khác cũng có thể nâng cao khả năng từ chối, ví dụ như lợi dụng ưu thế chủ nhà.

Chúng ta đều biết trên sân vận động, có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng đến thắng thua, trong đó có một nhân

tổ đặc biệt khó tránh, đó chính là ưu thế chủ nhà. Tại giải bóng đá thế giới, đội bóng của nước chủ nhà luôn giành được ưu thế rất lớn, đội bóng có thực lực bình thường, nhờ ưu thế chủ nhà mà có thể nâng cấp thành đội mạnh. Bởi vì các cầu thủ đội chủ nhà đã rất quen thuộc với sân bãi, không hề lo sợ. Còn đội khách sẽ vì cảm giác lạ lẫm mà trở nên e dè. Điều này khiến họ không thể phát huy hết năng lực. Thật ra tình trạng này cũng thể hiện trong giao tiếp.

Khi đến nhà người khác, chúng ta rất dễ trở nên rụt rè. Khi buộc phải từ chối, tâm lý rụt rè này sẽ khiến chúng ta mất đi ưu thế. Do vậy, chúng ta phải cố gắng chọn nơi quen thuộc, tăng cường ưu thế của bản thân để bày tỏ từ chối hiệu quả hơn.

Đương nhiên, không hạn chế trong phạm vi nhà riêng, bạn có thể lựa chọn quán cà phê hoặc quán bar mình thân quen. Vì cái bàn, cái ghế, nhân viên phục vụ mà bạn quen thuộc đều sẽ là những đồng minh ủng hộ bạn. Bên bạn người đông thế mạnh, đối phương chỉ có một mình, một khi khiến đối phương có cảm giác bị cô lập, chúng ta sẽ nắm chắc phần thắng trong tay.

Nếu đã vậy mà đối phương vẫn cố nhờ vả, chúng ta có thể nghĩ cách nhờ bạn bè hoặc người trong quán chi viện, bảo họ tới chứng minh cho tình hình của bạn, “Anh hỏi cậu ấy xem, cậu ấy có thể làm chứng, tôi không làm

được việc này đâu!” Lúc nào cũng sẽ có đồng minh đến chi viện, đây cũng là điểm có lợi của “căn cứ địa”. Đối phương không biết “kẻ địch” đang ở đâu, sẽ càng cảm thấy bất an. Làm thế nào để tạo ra môi trường có lợi cho bản thân, là vấn đề cần phải suy nghĩ.

Một biên tập viên liên hệ với một giáo sư đại học đặt viết bài. Biên tập viên gọi điện cho giáo sư, nói rõ mục đích hẹn gặp của mình, nhưng giọng điệu của vị giáo sư không được niềm nở cho lắm. Dù vậy, biên tập viên vẫn rất tự tin thuyết phục ông ta. Khi biên tập viên đến nhà vị giáo sư nọ, đối phương không tiếp anh ta ở phòng khách. Vị giáo sư nói: “Xin lỗi anh, phòng khách nhà tôi vẫn chưa dọn...” Sau đó ông liền dẫn anh ta vào phòng đọc sách.

Vị giáo sư ngồi trước bàn, mặt đối mặt với biên tập viên. Biên tập viên nói ra việc muốn nhờ vả, nhưng anh ta nhận thấy, thường ngày mình xuất khẩu thành văn vậy mà lúc đó lại thấp thỏm, cảm giác nói năng cứ ngắc ngứ. Trong quá trình nói chuyện, vị giáo sư châm thuốc hút, còn biên tập viên từ đầu tới cuối phải chịu đựng mùi thuốc lá khó chịu. Cuối cùng biên tập viên không đạt được mục đích, đành phải ra về.

Biên tập viên đó rất không may, bị đẩy lùi bởi sự từ chối không lời. Nhớ lại trải nghiệm này, anh nói: “Biểu hiện của tôi quả thực quá kém, kém chưa từng thấy! Nếu như ngồi ở những nơi bán công cộng như phòng tiếp khách, tôi nghĩ mình

*sẽ biểu đạt tốt hơn. Nhưng phòng đọc sách là không gian cá nhân, ở đó, tôi luôn có cảm giác vô cùng gò bó.”*

Phòng đọc sách là nơi rất riêng tư, nhòm ngó vào nơi riêng tư của người khác sẽ khiến ta cảm thấy căng thẳng bất an. Biên tập viên bước vào phòng đọc sách của giáo sư, khó tránh đứng ngồi không yên.

Trải nghiệm này khiến biên tập viên có được sự gọi mở, từ sau đó anh ta cũng áp dụng phương pháp từ chối tương tự, vô cùng hiệu quả. Tất nhiên, sử dụng phương pháp này không nhất định phải ở phòng đọc sách. Chỉ cần đưa đối phương vào môi trường quen thuộc của mình là có thể chiếm ưu thế trong cuộc trò chuyện.



## Chương tám

# TỪ CHỐI LÀ MỘT NGHỆ THUẬT, CẦN RÈN LUYỆN LÂU DÀI

*Từ chối là dũng khí, là can đảm, là trí tuệ.  
Nói không hề khoa trương, từ chối là một môn  
nghệ thuật tuyệt diệu, cần chúng ta không ngừng  
học tập, rèn luyện lâu dài, mới có thể đạt đến trình  
độ vận dụng linh hoạt.*

## Thái độ tôn trọng thể hiện ý muốn từ chối

---

Đối với bất cứ ai, lòng tôn trọng cũng là thứ vô cùng quý giá. Bất luận vào lúc nào, bất luận ở hoàn cảnh nào, thể hiện sự tôn trọng người khác là phép lịch sự và nét đẹp cần có. Khi bạn tôn trọng người khác, người khác sẽ đáp lại sự tôn trọng nên có; khi bạn không coi người khác ra gì, trong mắt người khác cũng sẽ không có bạn. Vì vậy, khi từ chối người khác, phải chú ý thể hiện sự tôn trọng, nếu không rất có khả năng gây ra ảnh hưởng cực xấu.

*Người nọ tính rất thẳng thắn, không biết nghĩ đến cảm giác của người khác. Một lần, có người bạn vay tiền anh ta, nhưng anh ta không muốn cho vay, liền nói với giọng điệu trêu đùa: “Vay tiền tôi ư? Tôi không nghe lắm đấy chứ? Ai chẳng biết anh là đại gia. Bình thường tiêu tiền như nước, toàn mua đồ hàng hiệu, một cái áo cũng hàng nghìn tệ, trong khi chúng tôi đều ăn lương nhà nước. Tục ngữ có câu: ‘Lạc đà gầy chết còn to hơn ngựa’, anh nhỏ một sợi lông trên người,*



*cũng to hơn cái eo của tôi rồi.” Người bạn nghe anh ta nói thế, mặt đột nhiên đỏ bừng, không nói câu thứ hai liền quay người đi thẳng. Từ đó về sau, hai người bạn đó gặp nhau cũng không chào hỏi nữa.*

Nếu có người nhờ bạn giúp đỡ, cho dù đối phương rơi vào hoàn cảnh khó khăn là do bản thân tự chuốc lấy, bạn cũng đừng nói về lỗi lầm của người đó. Bạn có thể nói mình lực bất tòng tâm và từ chối lời nhờ vả, chứ đừng chỉ trích anh ta. Nhờ giúp đỡ, thừa nhận mình là kẻ yếu, điều này đã khiến lòng tự trọng của đối phương bị tổn thương rồi. Nếu bạn còn tiến thêm một bước, chỉ trích đối phương sẽ càng khiến đối phương mất thể diện.

Tục ngữ có câu: “Người cần thể diện, cây cần vỏ.” Với rất nhiều người, thiếu gì cũng được nhưng không thể thiếu lòng tự trọng. Bởi vậy chúng ta đối nhân xử thế, phải chú ý đến cảm giác của người khác, giữ thái độ tôn trọng họ, đặc biệt là trong quá trình từ chối, không được quên điều này.

*Năm đó, một trường cấp 1 cần giới thiệu học sinh đi thi cấp 2 chuyên ngoại ngữ, nhưng tỉ lệ giới thiệu của mỗi lớp chỉ được 1/10. Sau khi nghe phong thanh, một phụ huynh lập tức gọi điện cho giáo viên chủ nhiệm lớp con mình, nói tối sẽ đến nhà thầy.*

*Thầy giáo từ chối: “Tôi hiểu ý chị, nhưng đây không phải vấn đề mà chị đến nhà tôi là có thể giải quyết được. Nếu làm vậy có thể, tôi tình nguyện đến nhà anh chị một chuyến.” Câu nói này khiến phụ huynh nọ bật cười, không cưỡng ép nữa.*

Nhiều lúc, nếu bạn thẳng thắn từ chối các kiểu nhờ vả, có thể sẽ khiến người ta cảm thấy bạn ra vẻ thanh cao, sống thiếu tình người. Nếu trong quá trình từ chối thể hiện thái độ tôn trọng đối phương sẽ tốt hơn rất nhiều. Trên thực tế tiền đề của từ chối nên là tôn trọng.

Trước khi từ chối, chúng ta có thể khẳng định quan điểm của đối phương, đây là cách tốt để bày tỏ sự tôn trọng. Một số vị lãnh đạo rất giỏi từ chối kiểu này, họ thường sẽ nói: “Đề nghị này rất tốt, nhưng hiện giờ chưa phù hợp để chúng ta áp dụng.” “Ý kiến hay lắm, nhưng e rằng lúc này chưa thể thực hiện được.” Trước hết khẳng định ưu điểm của đề nghị hoặc yêu cầu đối phương đưa ra, như vậy có thể tránh làm tổn thương tình cảm của đối phương, lại dùng những từ như “hiện giờ”, “lúc này” thể hiện không hoàn toàn từ chối, cũng khiến người ta có thêm hy vọng.

Một nhiếp ảnh gia rất nổi tiếng, được một đơn vị mời gia nhập, cô khéo léo từ chối: “Nhận được lời mời từ quý đơn vị, tôi cảm thấy rất vinh dự. Tôi vô cùng ngưỡng

một sức ảnh hưởng của quý đơn vị trong giới nhiếp ảnh, nhưng hiện tại tôi thực sự rất bận, không thể phân thân được, ý tốt của quý đơn vị, tôi chỉ có thể ghi nhận trong lòng.” Trước hết đề cao địa vị của đối phương, khiến đối phương cảm thấy được coi trọng, lời từ chối sau đó sẽ không khiến họ khó chịu nữa.

Tiền đề của từ chối là tôn trọng, nhưng không thể vì tôn trọng mà đánh mất khả năng từ chối.

*Tiểu Liễu và Tiểu Ngải thân thiết như chị em, tình cảm khăng khít, hai người thường xuyên cùng nhau ăn cơm, dạo phố, gần như làm việc gì cũng có nhau. Đồng nghiệp trên họ là “Chị em sinh đôi dính liền”. Làm việc ba năm, nhờ nỗ lực trong công việc, Tiểu Liễu được bổ nhiệm làm chủ nhiệm bộ phận thiết kế. Để chúc mừng được thăng chức, Tiểu Liễu mời bạn thân đến nhà dự tiệc. Tiểu Ngải là người đầu tiên được mời.*

*Trước việc Tiểu Liễu được thăng chức, Tiểu Ngải vô cùng vui mừng, tuy bản thân cô không được thăng chức, có chút tiếc nuối nhưng cô hiểu rõ sự nỗ lực của Tiểu Liễu. Bất luận từ phương diện nào, cô đều rất khâm phục Tiểu Liễu. Bữa tiệc này, lẽ ra cô nên vui vẻ đến dự. Nhưng tệ ở chỗ, cuối tuần Tiểu Ngải đã có kế hoạch quan trọng, cô phải đi tham gia một buổi vũ hội từ thiện. Để có thể tham gia vũ hội này, cô đã tốn rất nhiều công sức.*

Tiểu Ngải rất muốn từ chối lời mời của Tiểu Liễu, nhưng bỗng nhiên cô nghĩ, nếu mình không đến, liệu có khiến Tiểu Liễu nghĩ rằng mình bất mãn vì cô ấy được thăng chức hay không? Huống hồ hai người là bạn thân nhiều năm như vậy, nếu không đến chúc mừng, dường như không hợp lẽ cho lắm.

Cân nhắc kỹ lưỡng, Tiểu Ngải đành từ bỏ kế hoạch của mình, nhận lời mời.

Hôm tụ tập, ngoài Tiểu Ngải, mọi người đều chơi rất vui. Vì trong đầu Tiểu Ngải luôn nghĩ đến vũ hội nên trông cô không hề tập trung, điều này khiến Tiểu Liễu để bụng. Tiểu Liễu không biết trong lòng Tiểu Ngải đang nghĩ gì, chỉ cảm thấy dường như cô ấy rất không muốn tham gia buổi tụ tập. Tiểu Liễu cho rằng Tiểu Ngải như vậy là chẳng nề mặt mình, không tôn trọng mình.

Sau khi bữa tiệc kết thúc, Tiểu Liễu chất vấn Tiểu Ngải: “Cậu cảm thấy bất mãn vì tôi được thăng chức à? Suốt cả buổi tối cậu cứ xì mặt ra, để cho ai nhìn vậy?” Trong lòng Tiểu Ngải vốn không thoải mái, nghe Tiểu Liễu nói vậy thì nổi giận: “Mình đã bỏ kế hoạch quan trọng để đến chúc mừng mà lại bị nghi ngờ, thực không công bằng.” Vậy là hai người họ cãi nhau. Trải qua sự việc này, tình bạn giữa họ chính thức rạn nứt.

Tiểu Ngải vì tôn trọng bạn, thay đổi kế hoạch của mình, nhận lời mời của bạn, kết quả sự việc không như mong muốn, cô không chỉ không khiến đối phương vui,

ngược lại còn phá hỏng tình bạn. Việc này thật đáng tiếc, song truy đến tận ngọn ngành thì nguyên nhân nằm ở cách xử lý của Tiểu Ngải. Nếu cô ấy có thể thẳng thắn nói ra kế hoạch của mình, bày tỏ mình không thể tham gia bữa tiệc thì sự việc đã đơn giản hơn nhiều. Nói thẳng ra, sự tôn trọng của Tiểu Ngải không hợp lý, cô biết nhận lời mời là tôn trọng, nhưng không biết, đôi lúc từ chối cũng là một cách tôn trọng.

Vì vậy khi bày tỏ lòng tôn trọng, phải suy nghĩ rõ ràng đến hậu quả, đừng vì xuất phát từ tôn trọng đối phương mà cuối cùng lại khiến người ta cảm thấy không được tôn trọng. Đáp ứng yêu cầu của đối phương chưa chắc có thể khiến người đó cảm thấy được tôn trọng, từ chối đôi khi cũng có thể thể hiện sự tôn trọng, tất cả phải xem bạn làm như thế nào. Nếu bạn có thể thẳng thắn, thành thật, đương nhiên là tôn trọng đối phương. Ngược lại, nếu bạn gượng ép bản thân, che giấu suy nghĩ của mình, không nói ra những gì mình nghĩ, trên thực tế chính là thái độ không tin tưởng, không tin tưởng thì lấy đâu ra tôn trọng?

So với việc đáp ứng yêu cầu của đối phương, khiến bản thân khó chịu, cuối cùng bị oán trách, thà rằng ngay từ đầu đã thẳng thắn nói ra cái khó của mình, từ chối yêu cầu của đối phương, như vậy sẽ tốt cho cả hai. Hãy nhớ, nhiều lúc, từ chối cũng thể hiện thái độ tôn trọng.

## Từ chối một cách kiên quyết rõ ràng, không lưỡng lự

---

Khi từ chối, có một điểm vô cùng quan trọng, đó là thái độ nhất định phải kiên quyết, rõ ràng. Thế nào gọi là kiên quyết, rõ ràng? Chính là nói rõ với đối phương, việc này mình không làm được hoặc không có khả năng làm, để đối phương tìm cách khác hoặc nhờ người giỏi hơn. Nguyên tắc này rất nhiều người hiểu nhưng người thực sự làm được lại không nhiều.

Đó là vì mọi người đều cảm thấy bị từ chối là một việc khiến người khác vô cùng ngại ngùng và tổn thương tình cảm. Vì vậy để xoa dịu tâm trạng của người bị từ chối, ta thường có khuynh hướng lựa chọn thái độ không rõ ràng, lưỡng lự để trả lời đối phương, hy vọng đối phương có thể nghe ra ý tứ của mình, từ đó chủ động, tự giác bỏ cuộc.

Nếu đối phương nhạy cảm một chút, có thể sẽ nhanh chóng hiểu ra ý tứ đằng sau câu trả lời lưỡng lự, từ đó chủ động bỏ cuộc. Nhưng cũng không thể loại trừ

tình huống này: Một số người nghe ra ý từ chối nhưng cố tình làm như không biết, vẫn bám riết lấy bạn.

Ngoài ra, trong cuộc sống có không ít người suy nghĩ đơn giản, không để ý đến ý nghĩa vòng vo trong câu nói. Khi nhờ vả bạn, họ đã ôm hy vọng lớn lao. Trước sự phủ định không kiên quyết và lời từ chối không rõ ràng, họ thường không dễ dàng từ bỏ hy vọng, mà sẽ cố gắng hết sức để thực hiện mục tiêu của mình. Lúc đó, nếu bạn chỉ từ chối kiểu mập mờ, không nói ra chữ “Không” thì rất dễ rơi vào tình cảnh dây dưa. Không thể hiện rõ thái độ, thông thường sẽ khiến đối phương hiểu lầm, khiến bản thân rơi vào tình thế bị động.

*Cô gái nọ do trong nhà có việc gấp buộc phải xin nghỉ phép vài ngày, vừa hay lúc này, có khách hàng gọi điện đến nói muốn bàn về việc ký hợp đồng. Đó là một khách hàng lớn, cô gái đã đàm phán với ông ta hơn hai tháng rồi, đây là thời khắc quan trọng, song cô lại không thể phân thân. Nghĩ đi nghĩ lại, nghĩ tới đồng nghiệp thân nhất của mình là cô Mạnh, cô gái liền mở miệng nhờ cô Mạnh đi ký hợp đồng với khách hàng này.*

*Cô Mạnh thực sự rất muốn giúp nhưng gần đây mẹ cô bị bệnh phải nằm viện, cô vừa đi làm vừa chăm sóc mẹ ốm, thực sự rất bận. Bởi vậy cô Mạnh không thể nhận lời, song cô cũng không muốn cô gái kia quá thất vọng nên vừa đáp lấy lệ: “Tớ*

sẽ cố gắng” vừa nghĩ xem nên từ chối như thế nào. Cô gái kia là người hấp tấp, nghe cô Mạnh nói: “Tớ sẽ cố gắng” liền để lại số điện thoại và địa chỉ của khách hàng, vội vã về nhà.

Từ “nhưng” của cô Mạnh đã ra đến khoe môi, lại thấy cô gái kia vội vã đi luôn, không cho mình cơ hội nói hết câu, trong lòng cô Mạnh rất không vui, nên mang theo tâm thái “Dù sao mình cũng chưa đồng ý”, không thêm quan tâm đến chuyện đó nữa. Mấy hôm sau, cô gái quay lại làm việc, phát hiện đã bỏ lỡ mất vị khách hàng lớn kia, bèn gặp cô Mạnh trách móc: “Cô đã không định giúp tôi, lúc đó sao không từ chối thẳng?” Từ đó trở đi, giữa hai người có một khoảng cách rất lớn.

Hiển nhiên, nếu truy cứu ngọn ngành việc này, hai bên đều có trách nhiệm. Nhưng bên phải gánh trách nhiệm lớn hơn có lẽ là cô Mạnh. Chính vì cô chần chừ không quyết, khiến cô gái kia nghĩ cô đã đồng ý giúp mình. Giả dụ lúc đó cô Mạnh nói thẳng mình không giúp được, vậy thì cô gái kia hoàn toàn có thể nhờ người khác giúp, hoặc nói với khách hàng lùi lại một vài hôm hãy ký hợp đồng, kết quả có lẽ sẽ không tệ như vậy.

Khi đối diện với lời nhờ vả của người khác, nếu không chắc chắn mình có thể giúp được hoặc hoàn toàn không muốn nhận lời nhờ vả, chúng ta nhất định phải tránh sử dụng những câu trả lời mập mờ như: “Ừm, tôi sẽ suy nghĩ về việc của anh”, “Việc này khá là khó giải



quyết”, “Tôi không chắc có làm được không”, “Tôi sẽ hỏi giúp anh xem, nếu không được tôi cũng chẳng còn cách nào”, “Chắc là được, tôi không chắc lắm”, “Việc này đợi tôi về rồi nói nhé?”

Ý từ chối trong những câu trả lời trên không hề rõ ràng, không những không thể từ chối đối phương, ngược lại sẽ khiến đối phương ôm hy vọng lớn hơn. Nếu bạn đã không hề muốn nhận hoặc không có khả năng làm tốt việc đối phương nhờ, thì câu trả lời như vậy không có chút ý nghĩa nào hết, đến cuối cùng bạn vẫn phải chường mặt ra nói với đối phương rằng mình không thể làm được. Điều này với đối phương là một sự tổn thương lớn hơn, bởi vì lúc đó có thể đã lỡ mất thời cơ tốt nhất để giải quyết vấn đề rồi.

Khi từ chối người khác nên dứt khoát, rõ ràng, tối kỵ mềm yếu, do dự. Đương nhiên, không phải ở bất kỳ tình huống nào, đối với bất cứ ai cũng có thể nói thẳng ra chữ “Không”. Thông thường, với những người có lòng tự trọng cao, coi trọng thể diện, chỉ cần khéo léo nói ra lý do từ chối là được, tốt nhất đừng nói thẳng ra câu có tính từ chối. Bởi đối phương có thể cảm nhận được ý đồ từ chối trong lời nói của bạn. Cách từ chối khéo léo này có thể tránh cho đối phương cảm thấy ngại ngùng, mất thể diện, không gây ảnh hưởng tiêu cực đối với quan hệ hai bên.

Ví dụ, khi bạn bè đến thăm mà bạn chuẩn bị ra khỏi nhà, bạn có thể thể hiện sự chào đón, đồng thời nói: “Cậu đến thật đúng lúc, muộn một phút nữa là không gặp được tôi rồi.” Như vậy có nghĩa đã khéo léo bóng gió cho đối phương thấy bạn sắp ra khỏi nhà. Nếu đối phương là người biết ý, họ sẽ nói rõ mục đích đến một cách ngắn gọn, sau đó nhanh chóng chào ra về, hoặc hẹn lúc khác ghé thăm. Như vậy đương nhiên sẽ hay hơn là bạn ra mặt đuổi thẳng khách. Cần chú ý, lời bóng gió của bạn bắt buộc phải có ý tứ rõ ràng, khiến đối phương nghe là hiểu, nghĩ là thấu.

Bởi vậy, khi gặp phải lời nhờ cậy mà bản thân không muốn hoặc không thể hoàn thành, chúng ta nhất định phải học cách từ chối một cách kiên quyết, rõ ràng. Tất nhiên, khi nói hoàn toàn có thể uyển chuyển một chút, nhưng trên nguyên tắc để đối phương hiểu được ngay chúng ta có ý từ chối.

Ví dụ: “Vô cùng xin lỗi, việc này e là lực bất tòng tâm”, “Rất xin lỗi, việc này tôi thực sự không giúp được”, “Dạo này tôi thực sự rất bận, tôi cũng không muốn làm lỡ việc của anh, tốt nhất anh nên nhờ người khác giúp”, “Hay anh có thể đi gặp..., chứ tôi thì chắc chắn không giúp được rồi” v.v...

Tựu chung, khi không muốn đáp ứng hoặc không thể nhận lời giúp người khác, chúng ta nên kiên quyết

tỏ rõ thái độ từ chối của mình. Điều này sẽ khiến đối phương nhìn chúng ta bằng con mắt khác. Bởi so với thái độ ấp úng, giấu giếm, che đậy cảm giác thật sự của bản thân, từ chối rõ ràng sẽ tiết kiệm được rất nhiều thời gian và công sức. Đồng thời, chúng ta cũng sẽ tìm được lòng tự tin bấy lâu nay thông qua câu trả lời nhanh nhẹn, dứt khoát. Còn thái độ lưỡng lự sẽ chỉ gây ra hiểu lầm và xa cách không cần thiết cho hai bên.

## Gạt bỏ thể diện, tránh bị người khác dồn vào đường cùng

---

Ông Châu là một người sĩ diện, vì thế, ông đã phải trả giá không ít. Có lần, ông và cháu trai đi dạo phố, ghé vào một cửa hiệu. Cháu ông thích một món đồ, có ý muốn mua. Người cháu đi làm chưa lâu, không có nhiều tiền, đương nhiên không thể thanh toán. Còn ông Châu không muốn mất tiền oan, liền cầm món hàng nhìn qua ngắm lại, nói với nhân viên bán hàng: “Cái này đắt quá, cô bán rẻ chút đi.”

Nhân viên bán hàng đều giỏi nắm bắt tâm lý, liền nói: “Ông ơi, nhìn ông đã thấy là người giàu có, có địa vị, món tiền nhỏ này có đáng gì đâu?” Câu nói này làm ông Châu nghẹn lời một lúc lâu. Để thể hiện mình quả thực là người có tiền, có địa vị, ông Châu liền chậm rãi đưa tay lấy ví.

Lại có lần, ông Châu tham dự một bữa tiệc. Rượu uống được nửa chầu, ông đã không thể uống được nữa. Lúc này, có người bạn mời rượu, ông Châu từ chối nói không uống được nữa. Người bạn nghiêm mặt nói: “Ông không nể mặt tôi sao?” Ông Châu thấy không uống ly rượu này, đối phương

*hắn sẽ khó xử, đành phải nể mặt thôi.*

*Sau mấy vòng, ông Châu không chịu nổi nữa. Nhưng hễ ông từ chối, lại có người bạn nói ông tửu lượng kém, thật mất mặt! Vậy là, ông nghiêng rống uống cạn, kết quả là về đến nhà, ông nôn thốc nôn tháo, khổ sở vô cùng.*

*Còn có lần, người bạn có việc muốn nhờ, ông Châu biết rõ việc này mình không làm được, nhưng đối phương nói: “Quan hệ giữa chúng ta thế nào? Anh Châu phải nể mặt tôi chứ.” Vậy là, ông Châu lại một lần nữa dốc sức vì bạn, bôn ba khắp nơi, cầu xin người nọ người kia. Xong việc, ông bỗng cảm thấy nhẹ cả người, rất có thể diện.*

Câu chuyện của ông Châu, trên thực tế rất nhiều người đều gặp phải. Nói thẳng thắn thì, những việc này đều do sĩ diện mà ra.

Thế diện không phải của riêng ai, mà là nhu cầu tự tôn trong lòng mỗi người. Tâm lý sĩ diện từ xưa tới nay đã luôn tồn tại. Cổ nhân có câu: “Kẻ sĩ có thể giết nhưng không thể làm nhục.” Trên thực tế, chính là phản ánh nhu cầu thế diện.

Thời cổ đại, tướng sĩ sau khi chiến bại bị bắt làm tù binh, bị quân địch bôn cọt, thường hay nói câu này, ý rằng hoặc ngươi giết ta, hoặc đừng có làm nhục ta. Nếu ngươi làm nhục ta, ta sống cũng chẳng còn thể diện, vậy chi bằng chết đi cho xong. Đối với tướng sĩ, bị bắt làm tù

binh đã là việc rất mất mặt rồi, nếu bị làm nhục thì còn không bằng chết.

Thể diện tuy rằng quan trọng nhưng không thể lúc nào cũng nghĩ đến nó, đôi lúc cũng phải từ bỏ thể diện để từ chối. Quá chú trọng thể diện, rất có thể sẽ giống như ông Châu: Vì có thể diện mà thấy vui, đồng thời cũng vì mất thể diện mà lo lắng. Tâm lý sĩ diện quá nặng, không có lợi cho chúng ta trong việc từ chối người khác.

Rất nhiều việc hễ liên quan đến thể diện sẽ trở nên rắc rối. Từ chối cũng vậy. Khi đối phương đưa ra yêu cầu, nếu liên quan đến thể diện, bạn thường rất khó từ chối. Do thể diện liên quan đến hình tượng và tôn nghiêm của cá nhân, nên trong cuộc sống, có rất nhiều người sĩ diện. Những kẻ để bảo vệ thể diện của mình mà miễn cưỡng đồng ý việc của người khác có thể bắt gặp nhan nhản khắp nơi.

Kết quả điều tra xã hội cho thấy: Quá nửa những người không thể từ chối yêu cầu của người khác là do giữ thể diện. Do ngại thể diện, nên đành phải đâm lao theo lao, đáp ứng yêu cầu của người khác.

Nhắm vào tâm lý giữ thể diện, có người đã nghĩ ra cách khích tướng.

*Ông Lương nhận một dự án lớn, muốn kéo bạn học cũ là ông Từ vào làm cùng, nhưng ông Từ từ chối, nói: "Tôi thấy việc này không có tương lai, chỉ tổ lãng phí thời gian." Ông*

*Lương nói: “Anh Từ, chẳng phải anh luôn nói mình là cao thủ trong nghề này còn gì? Bây giờ có cơ hội, đúng lúc để anh thể hiện năng lực. Sao anh lại rút lại? Không phải anh sợ đấy chứ? Trước đây anh nói mình tài giỏi lắm cơ mà, khoác lác rõ hay, bây giờ làm thật thì lại sợ, chẳng ra đàn ông gì cả!” Ông Từ nghe xong, tức giận nói: “Này, anh Lương, vì câu nói này của anh, tôi sẽ cho anh thấy, thế nào gọi là cao thủ!” Vậy là ông Từ nhận triển khai công việc của dự án này.*

Khi định từ chối người khác, bạn không nên quá chú trọng thể diện, quá chú trọng thể diện rất dễ bị người khác kích bác. Ở cửa hàng xe hơi, nhân viên kinh doanh thấy bạn do dự không quyết, liền nói: “Anh xem những người xung quanh anh, ai không có xe? Không có xe mất mặt lắm, sau này cùng bạn bè đi chơi, cứ đi nhờ mãi cũng chẳng ra làm sao.” Bạn nghĩ cũng phải, nóng mặt lên liền mua. Trên thực tế có không ít người xốc nổi mua đồ vì thể diện như thế.

Coi trọng thể diện không phải việc xấu, mà là việc tốt. Điều này chứng tỏ bạn có lòng tự trọng lớn, có ý thức về bản thân, tâm lý bình thường. Nhưng quá sĩ diện thì không đúng, sĩ diện tới mức không để ý đến sức khỏe, không quan tâm đến tình hình thực tế, hoặc không hiểu đầu đuôi sự việc thì rất có vấn đề. Có người thậm chí chỉ sống vì thể diện, đây gọi là “tẩu hỏa nhập ma” rồi.

## Có việc nặng việc nhẹ, “ưu tiên việc trong phận sự” là cách hay để từ chối

---

Tiểu Lệ ngoại hình bình thường, nhưng tính tình dịu dàng, vì vậy rất được các đồng nghiệp quý mến. Các đồng nghiệp khi đi qua chỗ ngồi của cô đều thích tán chuyện vài câu, cô cũng vui vẻ đáp lời. Vì vậy bên cạnh cô luôn có người cười nói. Ban đầu, chỉ lúc nào ăn cơm và đi toilet cô mới nói chuyện với đồng nghiệp, hoặc vô tình gặp ở hành lang thì chào hỏi. Thi thoảng, mọi người còn hẹn nhau sau giờ làm cùng đi dạo phố.

Sau đó, quan hệ dần dần thân thiết, thời gian mọi người nói chuyện trở nên không cố định nữa. Cho dù đang trong giờ làm, hễ rảnh rồi là họ lại bàn xem hết giờ làm đi đâu dạo phố. Có lúc sắp đột nhiên xuất hiện, Tiểu Lệ đành vội vờ như không có chuyện gì xảy ra.

Sau đó mấy người có quan hệ thân thiết thường gửi tin nhắn hoặc chat chít trên mạng. Ngày nào cũng có chủ đề mới mẻ. Có lúc, Tiểu Lệ biết rõ công việc của mình rất bận nhưng các chị em thường cố kéo cô vào cuộc tán gẫu.



Đến cuối tháng tổng kết, Tiểu Lệ phát hiện mình không làm đủ định mức công việc như yêu cầu, cho dù đạt được số lượng, chất lượng cũng không dám đảm bảo. Hơn nữa cô nhận ra, nhiều lúc bản thân hể sa vào chuyện trò là không kiểm soát được. Thời gian một buổi sáng thường qua đi rất nhanh, Tiểu Lệ vừa than vãn đã lãng phí mất một buổi sáng, vừa tiếp tục nói không dứt chuyện với các chị em thân thiết.

Thật ra, Tiểu Lệ hiểu tình trạng khó xử của mình. Mỗi khi nhìn thấy xấp công văn dày cộp trên bàn làm việc, cô biết mình phải làm việc chăm chỉ. Nhưng cho dù cô đã đưa ra một số ám thị rõ ràng với nhóm chị em thân thiết kia, họ vẫn sẽ “không nể tình” kéo cô vào cuộc thảo luận. Cô lại ngại từ chối thẳng “thịnh tình” của đối phương, bởi vậy đành phải vừa tính toán xem làm thế nào để xử lý đóng công việc chất chồng, vừa kiên nhẫn tán chuyện với bạn bè.

Chính sự khó xử này khiến Tiểu Lệ rơi vào phiền não vô tận.

Có thể trở thành bạn thân nói chuyện ăn ý với người khác vốn là một việc tốt. Có thể nhìn ra được, Tiểu Lệ cũng rất coi trọng tình cảm với các đồng nghiệp, nhưng cô đã lẫn lộn tình cảm đồng nghiệp vào trong công việc, đánh mất đi khả năng từ chối, kết quả là khiến công việc của mình rối như mớ bòng bong. Đối với Tiểu Lệ, cách duy nhất để thoát khỏi hoàn cảnh khó khăn này là học từ chối.

Trong công việc, từ chối làm phiền vô cùng quan trọng. Muốn tập trung sức lực vào công việc thì nhất định phải tránh tiêu tốn thời gian vào những việc nhỏ nhặt khác. Tán gẫu với đồng nghiệp không phải là không được, có điều bạn cần lựa chọn đúng thời gian và địa điểm. Nếu lạm dụng thời gian làm việc vào trò tán phét vô bổ, thì bạn không chỉ lãng phí tiền lương mà công ty trả cho bạn, còn lãng phí cả thời gian quý báu của bản thân. Muốn từ chối người khác khi họ chiếm dụng thời gian làm việc của bạn, thật ra rất đơn giản, bạn chỉ cần lấy công việc làm lý do từ chối đối phương. Ngoài ra, đừng mù quáng đáp ứng yêu cầu của người khác, ôm công việc và trách nhiệm của người khác vào mình.

Thời gian và sức lực của con người là hữu hạn, nếu tiêu tốn một lượng lớn sức lực vào việc của người khác, chắc chắn chúng ta sẽ làm lỡ dở việc của bản thân. Việc gì cũng có nặng nhẹ, nhanh chậm, đặt việc quan trọng nhất đối với mình lên hàng đầu mới có thể đảm bảo bạn sẽ không bị những việc khác hạ gục.

Khi đồng nghiệp đưa ra yêu cầu xung đột với công việc, bạn có thể khéo léo nói: “Thật ngại quá, anh xem công việc của tôi vẫn chưa xử lý xong. Nếu anh không vội, hết giờ làm tôi sẽ giúp anh. Nếu anh rất vội thì có thể nhờ người khác được không? Hiện giờ tôi thực sự không tranh thủ được.” Chỉ cần có thể từ chối những

chuyện gây sao những công việc, là có thể giảm bớt lo lắng, giải phóng áp lực cho bạn, hơn nữa còn có thể đảm bảo bạn có đủ thời gian để làm những việc thật sự quan trọng.

Khi người khác nhờ vả làm mất thời gian làm việc của bạn, bạn có thể thẳng thắn từ chối. Có người cảm thấy từ chối lời nhờ giúp đỡ của người khác là rất không hay, sẽ ảnh hưởng đến tình bạn giữa đôi bên, thực ra cũng không hẳn. Việc lý do công việc để từ chối là một cách vô cùng chính đáng, người khác cũng sẽ thông cảm, hoàn toàn không cần lo lắng điều đó sẽ phá hỏng mối quan hệ. Văn phòng vốn là nơi làm việc, vì vậy khi bạn lấy công việc ra làm lá chắn, sẽ tuyệt đối hiệu quả. Bạn chỉ cần nói: “Rất xin lỗi, tôi còn đang có việc gấp cần làm ngay, hiện giờ không thể giúp anh việc này được.” Nhất định phải dùng giọng điệu kiên định, đối diện với đối phương, nói ra nguyên nhân mình không thể. Làm vậy sẽ thể hiện sự bất lực và đáng thương, có thể khiến người khác thêm thiện cảm với bạn.

Khi không có lý do thực sự chính đáng, bạn có thể lấy lý do lịch trình của mình rất kín, sau đó chuyển sang chủ đề khác. Đa phần những người thấu tình đạt lý đều sẽ chấp nhận câu trả lời này, nếu có người tiếp tục ép, bạn hoàn toàn có thể lặp lại câu: “Tôi rất xin lỗi, việc đó không nằm trong kế hoạch công việc của tôi.”

Bạn phải hiểu tình trạng công việc của mình, buộc phải có trách nhiệm với bản thân, biết tự quản lý thời gian và công việc. Khi xác định rõ nhiệm vụ và trách nhiệm mình phải gánh vác, xác định rõ sự khác nhau trong phân công với đồng nghiệp, bạn sẽ hiểu, hoàn thành công việc của chính mình mới là điều cơ bản. Người khác chiếm dụng bừa bãi thời gian làm việc của bạn, khiến bạn rơi vào tình thế bận rộn, bạn không những có thể từ chối, mà thậm chí còn có thể phê bình họ.

Khi đối diện với yêu cầu của người khác, trước hết bạn hãy tự hỏi: “Mình muốn làm gì? Không muốn làm gì? Như thế nào mới là tốt nhất cho mình?” Bạn buộc phải suy nghĩ xem, nếu đáp ứng yêu cầu của đối phương thì có ảnh hưởng đến tiến độ công việc của mình không? Nếu bạn trì hoãn công việc có gây ảnh hưởng đến người khác hay không? Cần cân nhắc lợi hại được mất khi giúp người khác. Trong công việc, đừng vì những việc vô ích mà lãng phí thời gian và sức lực của mình, cũng đừng vì thế mà lỡ dở công việc của bản thân.

Hãy nhớ, thời gian là vàng bạc. Trong một ngày, thời gian làm việc chỉ có mấy tiếng đồng hồ. Vậy nên quan trọng nhất bạn phải hiểu rõ đâu là việc mình nên làm. Phải nhận thức được rằng, cần hoàn thành việc trong phạm vi của mình chứ không phải việc của người khác, vì vậy đừng bao giờ để nó bị việc khác thay thế.

## Lượng sức mà làm, thừa nhận không làm được là có trách nhiệm với mọi người

---

Tục ngữ có câu: “Không có dùi kim cang, đừng làm thợ gõm sứ”. Trước khi làm việc phải hiểu rõ thực lực của mình, tuyệt đối đừng đánh giá quá cao năng lực bản thân. Lượng sức mà làm là nguyên tắc cực kỳ quan trọng trong công việc và cuộc sống. Nếu không thể hiểu rõ thực lực của bản thân, đánh giá quá cao bản thân, nhận lấy nhiệm vụ bất khả thi, bạn sẽ khó tránh rơi vào cuộc sống rối loạn thiếu trật tự.

*Tiểu Lâm là sinh viên mới tốt nghiệp, làm việc ở một công ty mạng. Do Tiểu Lâm thể hiện rất tốt, làm việc rất tích cực, nên sếp đặc biệt quý mến, có ý bồi dưỡng cậu. Tiểu Lâm cũng rất muốn chứng minh thực lực của mình. Công ty sắp triển khai một dự án lớn, sếp giao một số việc quan trọng cho Tiểu Lâm làm.*

*Tiểu Lâm vô ngục nói với sếp: “Không vấn đề gì, mấy việc này cứ để em.”*

Sếp vỗ vai cậu, nói: “Tiểu Lâm, khá lắm. Tôi biết ngay, nhiệm vụ này chỉ có cậu dám nhận, người khác không có gan đâu. Làm cho tốt vào, sau này nhất định có cơ hội cho cậu phát triển.” Nói xong, sếp mỉm cười, quay lưng rời đi.

Nhìn bóng sếp đi xa dần, Tiểu Lâm không giấu nổi nụ cười méo xẹo. Cậu cảm thấy tình cảnh của mình có thể dùng một cụm từ để miêu tả: Cười hổ khó xuống. Hóa ra Tiểu Lâm không hề giỏi giang như mọi người tưởng, trước giờ cậu đều miễn cưỡng gồng mình lên.

Hồi mới vào công ty, Tiểu Lâm cảm thấy bản thân cái gì cũng kém hơn mọi người, vì vậy khi cấp trên giao nhiệm vụ, cậu luôn tranh những việc phức tạp nhất để làm. Nhiệm vụ mà người khác né còn không kịp, Tiểu Lâm lại như nhặt được vật báu vậy. Cậu luôn tự nhủ: “Muốn thể hiện bản thân, thì buộc phải làm những việc người khác không làm được, chỉ có đi con đường khác biệt mới có cơ hội thể hiện tài năng.”

Bởi vì là nhiệm vụ khó, làm rất rắc rối, nên cậu thường phải loay hoay đến khuya. Tuy chất lượng công việc cũng không được tốt nhưng mọi người đều biết công việc mà cậu nhận rất khó nên không trách cứ gì, ngược lại còn rất thích tinh thần đón nhận khó khăn của cậu. Từ đó về sau, hễ có việc gì người khác không giải quyết được, người đầu tiên cấp trên nghĩ đến chính là Tiểu Lâm. Nhưng có ai biết được cái giá mà cậu phải trả để hoàn thành những nhiệm vụ gian nan này?

Chính vì tinh thần xông xáo này, hằng ngày cậu đều

*phải một mình làm tăng ca ở văn phòng. Để thu hồi số tiền đã thỏa thuận với khách hàng, Tiểu Lâm phải chạy đi chạy lại, nói ngon nói ngọt đến bã cả bọt mép. Nhưng sau khi lấy vợ sinh con, Tiểu Lâm dần cảm thấy mệt mỏi. Hơn nữa, bản thân cậu còn phải dành thời gian để ở bên vợ con, làm sao có thể giải quyết những nhiệm vụ khó nhằn ấy như cơm bữa được? Cậu tâm sự với bạn bè rằng: “Chớ thấy tôi sống có vẻ rất ổn, chẳng khác nào siêu nhân, thực ra cậu không biết tôi mệt thế nào đâu.”*

*Hết nhiệm vụ khó khăn này đến nhiệm vụ khó khăn khác rơi vào tay Tiểu Lâm, cậu gồng mình cáng đáng, sau đó lại khổ sở tăng ca để hoàn thành. Vì thế vợ cậu đã nhiều lần cãi nhau với cậu. Nhưng Tiểu Lâm vẫn không thể từ chối các nhiệm vụ khó khăn. Theo cậu, nếu bản thân không tiếp tục nhận nhiệm vụ khó thì chứng tỏ cậu không còn giá trị sử dụng nữa. Cậu thường tự nhủ: “Đàn ông thì nên khắc nghiệt với bản thân một chút.” Tuy nhiên, những ngày tháng vất vả như vậy, cậu không biết mình còn có thể kiên trì được bao lâu. Nhìn sắc trời càng lúc càng tối, cậu chỉ có thể than thở trong vô vọng.*

Tình trạng và năng lực của mỗi người khác nhau, cường độ công việc có thể đảm nhận cũng khác. Khi bạn nhận nhiệm vụ, nhất định phải hiểu rõ rốt cuộc mình có thể hoàn thành lượng công việc là bao nhiêu. Đừng mù quáng nhận mọi nhiệm vụ được giao, nếu không sau khi

bạn tối mắt tối mũi, bạn sẽ phát hiện ra rằng mình đã làm công việc đó một cách dở tệ.

Trước những yêu cầu vượt quá năng lực bản thân, ảnh hưởng nghiêm trọng tới sức khỏe tâm sinh lý, bạn phải học cách từ chối. Đừng đợi đến khi chuyện không hay xảy ra rồi mới hối hận. Thà rằng từ chối yêu cầu của đối phương ngay từ đầu, mạnh dạn thừa nhận năng lực của mình có hạn, còn hơn là đợi gây ra hậu quả rồi mới bù đắp.

Không có ai là siêu nhân, ai cũng có nhiệm vụ bất khả thi, chắc hẳn bất cứ ai cũng hiểu được điều này. Chỉ là mọi người thường không biết từ chối, để rồi đến một ngày bản thân suy sụp, đánh mất sự ủng hộ của người thân và sự tin tưởng của cấp trên.

Thật ra, bất luận từ chối hay chấp nhận những nhiệm vụ bất khả thi ấy, thì mục tiêu chung của chúng ta vẫn là thuận lợi giải quyết vấn đề nan giải. Lựa chọn chấp nhận, là vì ta biết phạm vi năng lực của bản thân có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; lựa chọn từ chối, là vì ta biết bản thân không thể hoàn thành nên mới chọn cách rút lui, để người có năng lực hơn tiếp nhận nhiệm vụ.

Đừng cho rằng từ chối chứng tỏ mình thiếu năng lực, trái lại điều này chứng tỏ bạn rất sáng suốt. Con người sợ nhất là khoác lác, không hiểu thực lực của bản



thân, làm những việc vượt quá phạm vi năng lực của mình. Tuy rằng tiềm lực của chúng ta lớn, nhưng trong một số việc cụ thể, không phải lúc nào tiềm lực cũng được phát huy. Đa phần, bạn vẫn dựa vào thực lực thấy được của bản thân để làm việc. Còn tiềm năng bột phát không phải là chuyện thường gặp. Bạn có thể tạo cho mình áp lực vừa phải, thi thoảng nhận một số nhiệm vụ khó để kích phát tiềm năng của bản thân. Nhưng đừng để bản thân lún sâu trong áp lực, như vậy sẽ khiến bạn mất cân bằng.

Vì vậy, đối diện với công việc mình không thể hoàn thành, trước hết phải chân thành thể hiện bạn rất coi trọng nó, không hề muốn từ chối. Sau đó bày tỏ sự tiếc nuối, cho đối phương biết khó khăn của bạn. Cần đặc biệt chú ý là: đừng nói quá nhiều những lời thoái thác, tránh để đối phương cảm thấy bạn đang đối phó. Ngoài ra, đừng ra sức từ chối. Khi cấp trên kiên trì cho rằng chỉ có bạn mới làm được, nếu bạn ra sức từ chối, sẽ khiến đối phương rất không vui. Khi đó, bạn có thể đồng ý, cũng có thể đưa ra một số yêu cầu với cấp trên để tìm kiếm sự cân bằng trong công việc, giải tỏa áp lực cho bản thân. Yêu cầu như vậy rất hợp lý, thông thường cấp trên đều sẽ đồng ý.

## Khó khăn đến mấy cũng phải ngẩng cao đầu từ chối

---

Con người sống trên đời khó tránh gặp phải gặp ghềnh, trắc trở. Khi rơi vào hoàn cảnh khó khăn, rất nhiều người đều bất ngờ hạ mình, chấp nhận cúi đầu, thậm chí một số người cảm thấy mình thấp hơn người khác một cái đầu, nếu muốn đổi đời thì chỉ còn cách miễn cưỡng chấp nhận đề nghị của người khác một cách không có chủ kiến, cho dù trong lòng không muốn.

Trong tình cảnh gian nan, tinh thần con người thường sẽ sa sút, dễ bị mất tự tin, để thoát khỏi khó khăn, con người sẽ nắm lấy tất cả các cơ hội, thử mọi khả năng. Tâm thái và hành động này, đa số mọi người đều có thể thông cảm, nhưng nếu cứ không nghĩ ngợi mà nhận hết mọi đề nghị giúp đỡ, chẳng hề bận tâm sau khi nhận giúp đỡ sẽ phải đối mặt với tình cảnh thế nào thì không khác gì uống thuốc độc giải khát, một ngày nào đó, có lẽ bạn sẽ phải hối hận vì đã không từ chối.

Ai cũng hiểu đạo lý “đi dưới mái hiên, không thể không cúi đầu”, nhưng cúi đầu không có nghĩa là không có quyền từ chối, càng không có nghĩa là cúi mình cầu xin. Con người một khi đã nảy sinh tâm thái “vơ bèo vạt tép”, rất có khả năng sẽ rơi vào tình cảnh khó mà từ chối.

Đối với một người có tư tưởng, có mục tiêu thì không thể từ chối thật là đáng thương. Trong bất cứ hoàn cảnh nào cũng phải ngẩng cao đầu, dám từ chối người đưa ra những đề nghị bất lợi cho mình, mới thật sự là người có thể thành công.

Jack Ma, Lý Gia Thành, Nhậm Chính Phi v.v... đều là những cái tên quen thuộc đối với chúng ta. Rất nhiều người cũng từng nghe về quá trình họ lập nghiệp. Trên con đường đi tới thành công của họ không hiếm những lúc gặp phải tình trạng thiếu vốn, nhưng họ không vì không có tiền mà hạ mình, không vì cần tiền mà nhận bừa các khoản đầu tư.

Mỗi người khởi nghiệp hay doanh nhân tìm kiếm cơ hội phát triển lớn hơn, khi lựa chọn đầu tư mạo hiểm và nhà đầu tư đều phải hết sức thận trọng. Nếu đi sai một nước sẽ hỏng cả ván cờ. Một khi chọn phải nhà đầu tư hám lợi, sẽ chuốc lấy hiểm họa không nhỏ cho sự phát triển của công ty. Nhờ khi công ty xuất hiện nguy cơ, nhà đầu tư lập tức lựa chọn cách “đánh tháo”, sau đó quay lưng chuồn thẳng, thì đồng nghĩa với việc rút củi

đáy nôi, bất cứ doanh nghiệp nào cũng không gánh nổi áp lực và đau đớn này.

Đầu tư thực chất là kết quả của sự lựa chọn song phương, nhưng ở một số hoàn cảnh, khi người cần được đầu tư cảm thấy mình đã đi tới bước đường cùng, có thể họ sẽ thấy mình phải chấp nhận bất cứ nhà đầu tư nào, nhưng họ không biết rằng, một khi chấp nhận những khoản đầu tư bất chệt, rất có thể cả công ty sẽ rơi vào vực thẳm không lối thoát.

Jack Ma có kinh nghiệm sâu sắc trong việc này. Ông hiểu rất rõ, cho dù là một công ty đang vận hành rất tốt cũng có thể vì hành vi của nhà đầu tư mà bị ảnh hưởng, càng không nói đến một công ty đang cần rút vốn gấp. Bởi vậy, trong quá trình lựa chọn nhà đầu tư, ông hết sức tránh phạm phải sai lầm như thế. Cho dù tình cảnh của công ty cực kỳ đáng lo, ông cũng vẫn ngẩng cao đầu từ chối.

*Sau khi Jack Ma và các bạn ông lập nghiệp được 4-5 tháng, 500.000 tệ tiền vốn họ gom góp được đã chẳng còn lại bao nhiêu. Alibaba muốn tiếp tục tồn tại thì buộc phải tìm được nhà đầu tư phù hợp trong thời gian ngắn.*

*Đến tháng 7 năm 1997, Jack Ma đã không trả nổi lương cho nhân viên nữa. Nhưng cho dù bản thân rơi vào hoàn cảnh khó khăn, Jack Ma vẫn không mù quáng nhận tiền của nhà*

đầu tư. Khi không có tiền để trả lương, Jack Ma tuyên bố: “Công ty hết tiền rồi, tháng sau không trả lương mà giữ tiền đó làm vốn cho công ty. Tiền rồi sẽ có, vấn đề là chúng ta có muốn hay không thôi.”

Khi Alibaba vật lộn để sinh tồn, Jack Ma đã đi khắp nơi diễn thuyết, hy vọng kêu gọi được một số tiền vốn, vì thế nhân viên Alibaba thường xuyên nhận được điện thoại của các nhà đầu tư.

Một ông chủ doanh nghiệp tư nhân ở Chiết Giang từng tỏ ý muốn hợp tác với Jack Ma. Khi gặp mặt bàn bạc, ông chủ đó thẳng thắn đưa ra yêu cầu hợp tác: “Tôi đưa anh 1.000.000 tệ, hằng năm anh phải trả cho tôi 10% lợi nhuận, cũng có nghĩa là, sang năm anh phải trả tôi 1.100.000 tệ.”

Loại hình đầu tư mạo hiểm này, Jack Ma tuyệt đối sẽ không chấp nhận, ông nói: “Anh còn tham hơn cả ngân hàng!” Sau đó ông thẳng thừng từ chối khoản đầu tư.

Vào một ngày năm 1999, Jack Ma nhận được một cuộc điện thoại, sau khi trò chuyện ngắn gọn với đối phương, Jack Ma lập tức dẫn theo giám đốc tài vụ Bành Lôì ra ngoài. Ra tới bên ngoài Bành Lôì mới biết Jack Ma muốn đưa ông đi gặp nhà đầu tư.

Jack Ma và Bành Lôì đến khách sạn nơi nhà đầu tư ở, sau khi chào hỏi đối phương, hai bên bắt đầu nói vào chủ đề chính. Sau một thời gian chuyện trò, Bành Lôì cảm thấy điều kiện mà đối phương đưa ra khá ổn, về cơ bản có thể chấp nhận được.

Huống hồ lúc đó Alibaba không còn chút tiền nào nữa, khoản đầu tư này có thể nói là như mua rào mùa hạn, giải quyết được khó khăn trước mắt, quả thực rất có sức hấp dẫn. Nhưng tỉ lệ phân chia cổ phần mà đối phương đề xuất không thể khiến Jack Ma hài lòng, ông nói với nhà đầu tư: “Chúng tôi ra ngoài đi dạo một lát.”

Jack Ma và Bành Lô ra khỏi khách sạn, đi dọc theo hành lang dành cho người đi bộ vài vòng, sau khi bàn bạc một hồi, hai người quay lại phòng của nhà đầu tư, Jack Ma thẳng thắn nói: “Chúng tôi cho rằng tổng giá trị của Alibaba không chỉ có thể, suy nghĩ của các anh và của chúng tôi có khoảng cách khá xa, vì vậy xem ra chúng ta không thể hợp tác.”

Vậy là Jack Ma từ chối khoản đầu tư của đối phương, còn đối phương vô cùng tiếc nuối, nói rằng: “Các anh đã bỏ lỡ mất một cơ hội.”

Có thể với người bình thường, một ông chủ ngay cả lương cũng không trả nổi, thì không có tư cách kén cá chọn canh. Khó khăn lắm mới có người muốn đầu tư, ông ta nên lập tức đồng ý mới phải. Jack Ma làm như vậy, không chỉ tổn thương lòng nhiệt tình của nhà đầu tư, khiến bản thân ông không thể có được khoản đầu tư cần có, mà còn khiến nhân viên của ông buồn bã, nghi ngờ chẳng biết Jack Ma có thật sự muốn tiếp tục vận hành công ty hay không. Bất luận nhìn từ góc độ nào,

quyết định từ chối mà Jack Ma đưa ra đều chỉ có hại chứ không có lợi.

Nhưng Jack Ma có suy nghĩ riêng của mình: “Cái chúng tôi cần không phải là đầu tư mạo hiểm, không phải đánh bạc, mà là nhà đầu tư có sách lược. Họ nên có lòng tin lâu dài vào chúng tôi, 20 năm, 30 năm cũng không bán cổ phần. Nếu chỉ trong 2, 3 năm đã muốn thu lợi thì đó là nhà đầu cơ, tôi không dám lấy loại tiền đó.” Jack Ma nói “không dám lấy”, không phải vì ông sợ, mà vì ông tin kiểu đầu tư như vậy sẽ gây ra ảnh hưởng không tốt cho sự phát triển lâu dài của công ty. Đứng trên góc độ tiếp tục phát triển công ty, từ chối như vậy tuy có ảnh hưởng đến việc vận hành công ty trong thời gian ngắn, nhưng tương lai lợi ích có thể thu được vượt xa sự tưởng tượng của rất nhiều người.

Khi nhà đầu tư tiếc nuối nói với Jack Ma và Bành Lô: “Các anh đã bỏ lỡ mất một cơ hội”, có lẽ họ không ngờ rằng hơn 10 năm sau, Alibaba đã trở thành một trong 500 doanh nghiệp đứng đầu thế giới. Vì vậy, không phải Jack Ma bỏ lỡ một cơ hội mà là nhà đầu tư đã bỏ lỡ một cơ hội tốt ngàn năm khó gặp.

Thử nghĩ một chút, nếu lúc đó Jack Ma chấp nhận điều kiện của nhà đầu tư, có nghĩa là công nhận đánh giá của nhà đầu tư đối với Alibaba, hạ thấp tổng giá trị của Alibaba. Với tình hình như vậy, hình thái phát triển

của Alibaba tuy khó kết luận nhưng chắc chắn không thể đạt được quy mô như ngày nay.

Nhìn thành tích to lớn mà ngày nay Jack Ma đạt được và ảnh hưởng sâu rộng của Alibaba trên toàn thế giới, mọi người không thể không thừa nhận, quyết định khi đó của Jack Ma là chính xác. Lời từ chối của ông là cống hiến vô cùng quan trọng đối với sự phát triển của Alibaba. Giữa lúc khó khăn, Jack Ma vẫn có thể phóng tầm mắt hướng tới tương lai xa, chứ không nhìn một cách hạn hẹp, miễn cưỡng chấp nhận mọi khoản đầu tư được đưa đến. Điều này đủ thể hiện mưu tính sâu xa và suy nghĩ phi thường của ông.

Trong hiện thực cuộc sống, bất luận là lựa chọn đầu tư hay lựa chọn đối tác, hoặc sự giúp đỡ dưới bất cứ hình thức nào, cũng không nên chấp nhận một cách mù quáng. Càng vào lúc bạn cảm thấy đã ở bước đường cùng, hoàn toàn không có lý do từ chối, bạn càng phải suy nghĩ tỉnh táo. Nên biết rằng, chấp nhận có thể giải quyết được khó khăn trước mắt, nhưng sau đó, có thể bạn sẽ phải đối mặt với những “đêm đen” dài vô tận.

Khi gặp phải khó khăn, đừng chỉ nhìn trước mắt mà phải phóng tầm mắt ra xa một chút. Bạn buộc phải tin rằng, khó khăn chỉ là tạm thời, nó không chứng tỏ số phận đã định cuộc đời bạn là thất bại, cũng không nên là lý do để bạn không thể từ chối. Dù thế nào thì đứng



trước đề xuất có lợi trong thời gian ngắn, nhưng có hại trong thời gian dài, bạn đều nên dứt khoát từ chối.

Đối với mỗi cá nhân, khó khăn chỉ là một vũng nước nhỏ trên con đường đi tới thành công, cho dù thực sự gặp phải vũng nước lớn, cũng không cần kinh sợ. Có câu: “Núi cùng nước tận bờ hết lối, bóng liễu hoa tươi lại một làng.” Khi bạn cảm thấy không có đường để đi, rất có thể ánh sáng đang ở trước mặt. Bạn phải giữ vững suy nghĩ: Từ chối bây giờ là vì ngày mai tốt đẹp hơn. Có thái độ như vậy, khó khăn đến mấy cũng không còn là khó khăn nữa, thứ khó từ chối đến mấy, bạn đều có thể nói “Không” với nó.

## Lợi dụng môi trường âm thanh, tăng cường hiệu quả từ chối

---

Các nhà tâm lý học cho rằng, âm thanh ảnh hưởng đến ý chí của chúng ta. Âm thanh hỗn tạp sẽ khiến con người cảm thấy chán ngán, âm thanh êm dịu sẽ khiến con người say mê. Trong khi chán ngán và say mê, năng lực biểu đạt của con người sẽ giảm sút. Nếu bạn muốn từ chối đối phương, thì nên chọn một môi trường yên tĩnh, như vậy sẽ khiến tâm trạng khi biểu đạt của bạn ổn định hơn.

Khi muốn từ chối, nhưng lại đưa đối phương đến quán cà phê có nhạc trữ tình sẽ cảm thấy rất khó xử. Đặc biệt là khi muốn nói lời chia tay người yêu, bầu không khí đó sẽ khiến lời từ chối càng khó thốt ra. Có người cho rằng, yêu nhau tức là có duyên, đã không yêu nữa thì nên chia tay trong vui vẻ, đặt dấu chấm hết hoàn mỹ cho một cuộc tình, nên đã chọn một quán cà phê có nhạc trữ tình làm nơi chia tay.

Rõ ràng cách lựa chọn này có vấn đề. Khung cảnh

tao nhã, âm nhạc êm dịu, sẽ khiến người ta mềm lòng, hơn nữa có thể kéo gần khoảng cách tâm lý giữa hai bên. Trong tình huống dễ xúc động như vậy, bạn sẽ cắt đứt sợi dây tình cảm, nói lời chia tay như thế nào? Xin hãy nhớ lại khoảnh khắc bạn thân mật với đối phương: có phải trong tiếng nhạc êm dịu, khoảng cách giữa hai người dần dần được rút ngắn hay không?

Âm nhạc tao nhã, êm ái và giàu tình cảm sẽ khiến người nghe tăng cảm giác thân mật. Vì nó có tác dụng xóa bỏ cảnh giác, bất an và căng thẳng. Khi chúng ta ngồi máy bay, thông thường khi máy bay cất cánh và hạ cánh, đều sẽ phát một đoạn nhạc êm dịu, thật ra cũng là để ổn định lòng người, giải tỏa tâm trạng căng thẳng của hành khách. Tâm trạng con người được thả lỏng, khả năng từ chối cũng sẽ suy giảm.

Trong quá trình thôi miên tâm lý, người thôi miên thường sẽ mở vài bản nhạc nhẹ nhàng để giải tỏa căng thẳng và gỡ bỏ sự phòng bị của đối tượng thôi miên. Khi nghe chương trình phát thanh tình cảm, chúng ta cũng sẽ thường thấy tiếng nhạc nền du dương, trên nền nhạc du dương ấy, giọng của người dẫn chương trình trở nên rất hay, đi sâu vào lòng người, kết quả là không ít người dẫn chương trình phát thanh đều trở thành “chị Thanh Tâm”, “anh Thanh Tâm” trong lòng bạn nghe đài. Chính là bởi âm nhạc đã kéo gần khoảng cách tâm

lý giữa chúng ta và người dẫn chương trình, khiến đôi bên cảm thấy thân thiết.

Dưới tác dụng của cảm giác gần gũi này, làm sao bạn có thể từ chối được? Có câu chuyện thế này: Một cặp yêu nhau cãi vã, âm ỉ đòi chia tay, kết quả là ngồi trong quán cà phê, nghe tiếng nhạc êm dịu, cảm nhận tâm trạng dịu dàng, nhớ lại những kỷ niệm trong quá khứ, lửa giận trong họ đột nhiên tắt lịm, không còn ý định chia tay nữa. Vậy là lời từ biệt trở thành lời xin lỗi, hai người họ lại làm lành như cũ.

Trong một số cửa hàng sang trọng cũng mở loại nhạc dịu nhẹ này, mục đích là để làm mềm lòng khách hàng, đặc biệt là ở tiệm áo cưới, âm nhạc êm dịu khiến bạn nữ bỗng chốc nổi hứng muốn kết hôn, cho dù không thể lập tức kết hôn, nhưng nhìn những bộ váy cưới đẹp thế kia thì cũng muốn sở hữu.

Ở một số trung tâm thương mại thì không phát nhạc nhẹ mà phát nhạc rộn ràng, vui vẻ với âm lượng lớn, ví dụ như nhạc Rock hoặc nhạc Jazz. Những khúc nhạc vui vẻ sẽ khiến người ta vô cùng kích động. Trong tâm trạng đó, mọi người rất dễ xuất hiện hành vi mua sắm bột phát, đồ không muốn mua cũng sẽ mua.

Tuy nhiên, ở những nơi như vậy, ít ai vai kề vai, nói những lời tình cảm suốt suốt, vì vậy lại là nơi rất thích hợp để nói lời chia tay. Nhưng bạn vẫn phải cẩn thận:

đừng để từ chối người yêu xong, lại không thể từ chối người bán hàng. Có rất nhiều người sau khi trải qua cú sốc chia tay liền nghĩ đến việc giải tỏa. Lúc này, âm nhạc rộn ràng càng làm tăng tâm lý muốn giải tỏa của bạn, khiến bạn nảy sinh hành vi mua sắm điên cuồng. Điều này thực sự là được mất khó lường.

Âm thanh gây ảnh hưởng tới hiệu quả từ chối đương nhiên không chỉ có thế, giọng nói cũng ảnh hưởng đến hiệu quả từ chối ở một mức độ nhất định. Các diễn giả sáng suốt đều giỏi vận dụng giọng nói của mình. Thông qua giọng nói, người nghe có thể dễ dàng cảm nhận được cảm xúc của người nói và bị lây nhiễm cảm xúc: khi diễn giả phẫn nộ, người nghe sẽ phẫn nộ; khi diễn giả bi thương, tâm trạng người nghe cũng nặng nề theo.

Nếu trong quá trình từ chối, bạn gặp phải cao thủ thuyết phục thì cần đặc biệt cảnh giác, tuyệt đối đừng vì bị giọng nói của đối phương lay động mà mất đi năng lực tự chủ, nếu không bạn sẽ không thể từ chối.

Ngoài mức độ êm dịu của âm thanh, hướng truyền phát âm thanh cũng sẽ ảnh hưởng đến việc từ chối của chúng ta ở một mức độ nhất định. Các nhà tâm lý học nghiên cứu phát hiện, âm thanh đến từ dưới chân và đỉnh đầu sẽ khiến con người nảy sinh cảm giác bất an. Nếu hoài nghi về lý luận này, bạn có thể tự mình cảm nhận một chút. Đặt loa dưới đất rồi phát nhạc, bạn sẽ

nhận thấy âm nhạc nghe lay động lòng người hơn. Tại sao lại như vậy?

Chân có thể giúp chúng ta rời khỏi hiện trường, một khi chân bị tấn công, đồng nghĩa với công cụ thoát hiểm của chúng ta bị phá hỏng, đường lui của chúng ta bị cắt đứt vậy; còn đầu là hệ thống chỉ huy trung khu, cũng là nơi cực kỳ quan trọng. Đầu bị tấn công sẽ khiến chúng ta đánh mất kiểm soát cơ thể. Có thể chính vì nguyên nhân này mà so với âm thanh truyền đến theo hướng ngang, con người nhạy cảm hơn với âm thanh đến từ dưới chân và đỉnh đầu.

Tâm trạng bất ổn, ý chí và khả năng tự kiểm soát của chúng ta sẽ yếu đi, năng lực từ chối cũng sẽ giảm sút, hành vi bùng nổ sẽ xuất hiện nhiều hơn.

Tổng kết lại, ảnh hưởng của âm thanh đối với tâm lý có thể sẽ tác động nghiêm trọng tới khả năng từ chối của chúng ta. Vì vậy, chúng ta cần phải nắm rõ, nếu không xác định được âm thanh nào hữu ích thì tốt nhất chọn nơi yên tĩnh để nói chuyện, như vậy sẽ có lợi hơn cho sự từ chối của bạn.

## VÌ TÌNH NGHĨA, CÀNG NÊN TỪ CHỐI

Đối với rất nhiều người, từ chối người khác là một việc vô cùng khó. Dù sao, nếu không phải vạn bất đắc dĩ, ai muốn hạ mình cầu xin người khác chứ? Người ta đã đến nhờ vả mình, thì phải tìm đủ mọi cách giúp đỡ đối phương, nếu không tình nghĩa của hai người để vào đâu?

Chắc hẳn người có suy nghĩ như vậy không ít, vì nguyên nhân này mà có rất nhiều người không thể từ chối. Để tâm đến tình nghĩa không hề sai, nhưng nếu rõ ràng không làm được mà vì tình nghĩa miễn cưỡng nhận làm, vậy đối với hai bên đều chỉ thấy hại mà không thấy lợi.

Người đi nhờ vả đã mở miệng nhờ, đương nhiên là gặp phải việc nằm ngoài khả năng. Những việc này hoặc

là khó, hoặc là gấp, nói tóm lại đều có tính thách thức nhất định. Trừ phi người được nhờ vả có năng lực vượt xa người đi nhờ, nếu không rất khó tìm được cách giải quyết trong thời gian ngắn.

Người được nhờ nhận việc như vậy, khó tránh tăng thêm áp lực cho bản thân. Nếu có thể giải quyết còn đỡ, nếu không thể thuận lợi như dự tính, vậy thì sẽ gây ra ảnh hưởng tiêu cực cho cuộc sống của người đó. Rồi khi những việc như vậy không ngừng tăng lên, thậm chí vượt quá khả năng chịu đựng của người được nhờ, e rằng người đó sẽ rơi vào vòng tuần hoàn ác tính.

Những điều mà người được nhờ phải đối mặt, người đi nhờ vả thường không hề hay biết. Dù sao người đồng ý gánh vác thường không muốn để người khác thấy mặt bất lực của mình. Vì vậy điều mà người đi nhờ thấy chỉ là lời hứa không được thực hiện hoặc việc chưa thể hoàn thành. Đến lúc đó, người đi nhờ tự nhiên sẽ nghi ngờ, thậm chí trách móc người được nhờ, còn trong lòng người được nhờ khó tránh cảm thấy ảm ức. Khi hai bên xảy ra tranh chấp, thì sẽ không còn chỗ cho tình nghĩa tồn tại nữa.

Bởi vậy, vì tình nghĩa mà ôm đồm quá nhiều, đôi khi không những không thể khiến tình nghĩa sâu đậm hơn, ngược lại có thể khiến hai bên trở nên xa cách.

Nếu là việc bản thân không làm được thì thà rằng



ngay từ đầu từ chối dứt khoát, chỉ cần người được nhờ nói rõ lập trường, đưa ra lý do, tin rằng người đi nhờ có thể thông cảm, hơn nữa tình nghĩa giữa hai bên sẽ không bị tổn thương quá mức. Vậy nên, khi cần từ chối thì phải quả quyết từ chối, làm vậy là để tiếp tục kéo dài tình nghĩa, chứ không phải là bỏ mặc tình nghĩa giữa hai bên.

# BIẾT TỪ CHỖI CHẴNG LO THUA THIẾT

Chịu trách nhiệm xuất bản  
GIÁM ĐỐC - TỔNG BIÊN TẬP  
TS. TRẦN ĐOÀN LÂM

Biên tập	Phạm Thị Hoa
Biên tập viên Nhã Nam	Phúc An
Thiết kế bìa	Bảo Anh
Trình bày	Thành Khánh
Sửa bản in	Đỗ Hằng

## **CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN NHÀ XUẤT BẢN THẾ GIỚI**

46 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội  
Điện thoại: 024. 38253841 | Fax: 024. 38269578

Chi nhánh tại thành phố Hồ Chí Minh  
Số 7 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận I, TP Hồ Chí Minh  
Điện thoại: 028. 38220102  
Email: [marketing@thegioipublishers.vn](mailto:marketing@thegioipublishers.vn)  
Website: [www.thegioipublishers.com.vn](http://www.thegioipublishers.com.vn)

### **LIÊN KẾT XUẤT BẢN VÀ PHÁT HÀNH**

#### **CÔNG TY VĂN HÓA & TRUYỀN THÔNG NHÃ NAM**

59 Đỗ Quang, Trung Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội  
Điện thoại: 024 35146875 | Fax: 024 35146965  
Website: [www.nhanam.vn](http://www.nhanam.vn)  
Email: [nhanambook@vnn.vn](mailto:nhanambook@vnn.vn)  
<http://www.facebook.com/nhanampublishing>

#### **Chi nhánh tại TP Hồ Chí Minh**

Nhà 015 Lô B chung cư 43 Hồ Văn Huê,  
Phường 9, Quận Phú Nhuận, TP Hồ Chí Minh  
Điện thoại: 028 38479853 | Fax: 028 38443034  
Email: [hcm@nhanam.vn](mailto:hcm@nhanam.vn)

In 3.000 cuốn, khổ 14x20.5cm tại Công ty CP In Viễn Đông, km 19+400, Giai Phạm, Yên Mỹ, Hưng Yên. Căn cứ trên số đăng ký xuất bản: 1843-2020/CXBIPH/04-97/ThG, cấp ngày 26.5.2020 và quyết định xuất bản số 574/QĐ-ThG của Nhà xuất bản Thế Giới ngày 29.5.2020. Mã ISBN: 978-604-77-7998-7. In xong và nộp lưu chiểu năm 2020.

Hiện nay, trên thị trường đã xuất hiện hàng loạt cuốn sách làm giả sách của Nhã Nam với chất lượng in thấp và nhiều sai lỗi. Mong quý độc giả hãy cẩn thận khi chọn mua sách. Mọi hành vi in và buôn bán sách lậu đều vi phạm pháp luật và làm tổn hại đến quyền lợi của tác giả và nhà xuất bản.