

Tủ Sách
DOANH TRÍ
Do PACE thực hiện

Nonviolent Communication

Giao Tiếp Bất Bạo Động

Ngôn ngữ của lòng trắc ẩn



MARSHALL B. ROSENBERG

Lê Nguyễn Trần Huỳnh dịch



NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

PACE
INSTITUTE OF MANAGEMENT

Giao Tiếp Bất Bạo Động

NONVIOLENT COMMUNICATION

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

Ngôn ngữ của lòng trắc ẩn

Tác giả: Kai D.Wright

Copyright © 2019 by Kai D. Wright

Bản quyền tiếng Việt thuộc PACE Institute of Management
Bất cứ sự xuất bản, phát hành, sao chép hay trích dẫn nào từ cuốn sách này
mà không được sự đồng ý trước bằng văn bản của PACE đều là bất hợp pháp
và vi phạm Luật Xuất bản Việt Nam, Luật Bản quyền Quốc tế
và Công ước Bảo hộ Quyền sở hữu trí tuệ Berne.

PACE Books trân quý sự góp ý của bạn đọc.
Mọi ý kiến xin gửi về ***Xuatban@PACE.edu.vn***

MARSHALL B. ROSENBERG

Nonviolent Communication

Giao Tiếp Bất Bạo Động

Lê Nguyễn Trần Huỳnh dịch



NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

PACE
INSTITUTE OF MANAGEMENT

MỤC LỤC

<i>Lời khen tặng dành cho Giao tiếp bất bạo động</i>	9
<i>Lời giới thiệu của bác sĩ Deepak Chopra</i>	21
<i>Lời cảm ơn</i>	26
CHƯƠNG 1: CHO ĐI TỪ TRÁI TIM	29
- Giới thiệu	29
- Hướng sự chú tâm vào nơi giúp khơi dậy lòng trắc ẩn	31
- Quy trình NVC	34
- Áp dụng NVC trong cuộc sống	36
- NVC trong thực tế	37
CHƯƠNG 2: CÁC LOẠI GIAO TIẾP GÂY CẢN TRỞ LÒNG TRẮC ẨN	40
- Phán xét đạo đức	43
- So sánh	46
- Chối bỏ trách nhiệm	47
- Các loại “Giao tiếp xa rời sự sống” khác	50
- Tổng kết	52
CHƯƠNG 3: QUAN SÁT MÀ KHÔNG ĐÁNH GIÁ	55
- Loại hình thông minh cao nhất của con người	58
- Tách biệt Quan sát với Đánh giá	60
- Tổng kết	62
- NVC trong thực tế	62
- Bài tập 1: Quan sát hay Đánh giá?	64

CHƯƠNG 4: XÁC ĐỊNH VÀ BÀY TỎ CẢM XÚC 69

- Cái giá đắt của những cảm xúc bị kìm nén 69
- Phân biệt những từ miêu tả cảm xúc
và những từ không miêu tả cảm xúc 73
- Phát triển vốn từ vựng cảm xúc 77
- Bài tập 2: Bày tỏ cảm xúc 80

CHƯƠNG 5: CHỊU TRÁCH NHIỆM CHO CẢM XÚC CỦA MÌNH 83

- Bốn lựa chọn để tiếp nhận một thông điệp tiêu cực 83
- Nhu cầu là nguồn gốc của cảm xúc 87
- Nỗi đau của việc kìm nén nhu cầu 90
- Từ Nô lệ cảm xúc đến Tự do cảm xúc 92
- NVC trong thực tế 98
- Bài tập 3: Bày tỏ nhu cầu 100

CHƯƠNG 6: LỜI ĐỀ NGHỊ GIÚP CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG 103

- Sử dụng “ngôn ngữ hành động” rõ ràng, cụ thể 103
- Đề nghị một cách có ý thức 109
- Đề nghị người kia diễn đạt lại 111
- Đề nghị người kia chia sẻ những phản ứng của mình 113
- Đưa ra đề nghị trong nhóm 114
- Phân biệt Đề nghị và Mệnh lệnh 115
- Xác định chủ đích khi đưa ra đề nghị 118
- Tổng kết 122
- NVC trong thực tế 123
- Bài tập 4: Đưa ra đề nghị 125

CHƯƠNG 7: LẮNG NGHE ĐỒNG CẢM 129

- Đừng làm gì cả, hãy có mặt thôi 129
- Lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu 132
- Diễn đạt lại 135
- Duy trì sự đồng cảm 140

- Khi nỗi đau cản trở khả năng đồng cảm của chúng ta	142
- Tổng kết	143
- NVC trong thực tế	144
- Bài tập 5: Lắng nghe đồng cảm	148
CHƯƠNG 8: SỨC MẠNH CỦA SỰ ĐỒNG CẢM	151
- Sự đồng cảm giúp chữa lành	151
- Sự đồng cảm giúp con người mở lòng với nhau hơn	153
- Sự đồng cảm giúp xoa dịu sự căng thẳng	155
- Đồng cảm khi người khác nói “Không”	159
- Sự đồng cảm giúp mang lại sức sống cho cuộc nói chuyện	160
- Đồng cảm với sự im lặng	162
- Tổng kết	165
CHƯƠNG 9: LÒNG TRẮC ẨN VỚI BẢN THÂN	167
- Nhớ lại sự đặc biệt của con người mình	167
- Trắc ẩn với mình khi mắc lỗi	168
- Chuyển hóa những lời phán xét và ra lệnh cho bản thân	170
- Sự hối tiếc trong NVC	171
- Tha thứ cho bản thân	172
- Bài học từ bộ com-lê chấm bi	173
- Đừng làm bất cứ điều gì không mang tính vui chơi!	174
- Chuyển từ “Tôi phải...” sang “Tôi lựa chọn...”	175
- Phát triển sự ý thức về động lực đằng sau những hành động của chúng ta	177
- Tổng kết	180
CHƯƠNG 10: BÀY TỎ SỰ TỨC GIẬN MỘT CÁCH ĐẦY ĐỦ	181
- Phân biệt tác nhân kích thích và nguyên nhân	182
- Tại trung tâm của mọi sự tức giận là những nhu cầu không được đáp ứng	184
- Mối quan hệ giữa tác nhân kích thích và nguyên nhân	186
- Bốn bước để bày tỏ sự tức giận một cách đầy đủ	190
- Trước hết, hãy bày tỏ sự đồng cảm	191

- Không vội vã	194
- NVC trong thực tế	196
- Tổng kết	196

CHƯƠNG 11: GIẢI QUYẾT VÀ HÒA GIẢI MÂU THUẤN 201

- Thiết lập sự kết nối giữa con người với nhau	202
- Hòa giải bằng NVC và Hòa giải truyền thống	202
- Tổng quan các bước giải quyết mâu thuẫn bằng NVC	204
- Phân biệt nhu cầu với cách thức và sự phân tích	205
- Lắng nghe nhu cầu của người kia bất kể họ nói gì	208
- Nhu cầu đã được nghe thấy?	210
- Trao sự đồng cảm để xoa dịu nỗi đau	211
- Sử dụng “ngôn ngữ ở thì hiện tại”	212
- Sử dụng những động từ mang tính hành động	213
- Lắng nghe nhu cầu đằng sau từ “Không”	215
- NVC và vai trò của người hòa giải	216
- Khi các bên từ chối gặp mặt nhau	222
- Tổng kết	225

CHƯƠNG 12: DỪNG VŨ LỰC VỚI MỤC ĐÍCH BẢO VỆ 227

- Khi việc dùng vũ lực là cần thiết	227
- Chủ đích đằng sau việc dùng vũ lực	227
- Các loại “vũ lực với mục đích trừng phạt”	229
- Cái giá của sự trừng phạt	230
- Hai câu hỏi cho thấy sự hạn chế của sự trừng phạt	231
- Dùng “vũ lực với mục đích bảo vệ” trong trường học	232
- Tổng kết	237

CHƯƠNG 13: GIẢI PHÓNG BẢN THÂN VÀ HỖ TRỢ NGƯỜI KHÁC 239

- Giải phóng bản thân khỏi những niềm tin và khuôn mẫu thói quen cũ	239
- Giải quyết những xung đột bên trong	240

- Nuôi dưỡng sự bình an trong tâm trí	242
- Thay thế sự chẩn đoán bằng NVC	244
- Tổng kết	249
- NVC trong thực tế	249

CHƯƠNG 14: BÀY TỎ SỰ GHI NHẬN VÀ LÒNG BIẾT ƠN **253**

- Chủ đích đằng sau sự ghi nhận	253
- Ba yếu tố của lòng biết ơn	254
- Đón nhận sự ghi nhận và lòng biết ơn	256
- Sự khao khát được ghi nhận	259
- Vượt qua sự ngần ngại khi bày tỏ lòng biết ơn	261
- Tổng kết	262

<i>Lời kết</i>	263
----------------	-----

Lời khen tặng dành cho Giao tiếp bất bạo động

Môi trường công việc:

“Giao tiếp bất bạo động là một trong những cuốn sách hay nhất mà tôi từng đọc trong vai trò là một chủ doanh nghiệp, cũng như một người chồng và một người cha. Chủ đề của cuốn sách không mới, nhưng đối với tôi, nó làm tốt hơn rất nhiều so với những cuốn sách khác trong việc trình bày những nguyên lý và cách thức để giao tiếp hiệu quả.”

—BEN PETERSON,

Chủ tịch sáng lập Công ty công nghệ BambooHR

.....
*“Khi mới đảm nhận vị trí Tổng Giám Đốc của Microsoft, một trong những việc đầu tiên mà tôi làm là đề nghị các thành viên Ban Lãnh Đạo đọc *Giao tiếp bất bạo động*, vì tôi muốn mọi người phát triển sự đồng cảm với nhau, một yếu tố quan trọng để giao tiếp và hợp tác hiệu quả.”*

—SATYA NADELLA,

Tổng Giám Đốc Tập đoàn Microsoft

*“Một trong những việc đầu tiên mà Satya Nadella làm sau khi trở thành Tổng Giám Đốc của Microsoft là đề nghị các thành viên Ban Lãnh Đạo đọc *Giao tiếp bất bạo động*. Hành động này cho thấy Satya muốn tập trung vào việc tái tạo văn hóa Microsoft chứ không chỉ điều chỉnh chiến lược kinh doanh. Ông muốn xây dựng nền văn hóa của sự đồng cảm, một yếu tố*

GIAO TIẾP BẮT BẠO ĐỘNG

thiết yếu không chỉ đối với việc tạo ra sự hòa thuận trong môi trường công sở mà còn đối với việc mang lại những dịch vụ và sản phẩm chạm đến trái tim người dùng.”

—Bài viết

“Satya Nadella đã tái tạo văn hóa Microsoft như thế nào?”
trên tạp chí *Fast Company* của tác giả Harry McCracken

.....

“*Giao tiếp bắt bạo động* là một phương pháp đơn giản hướng dẫn con người chúng ta cách kết nối với nhau ở mức độ trái tim. Nó giúp bạn thấu hiểu và đồng cảm với nhu cầu và cảm xúc đằng sau mỗi hành vi hay lời nói của người khác thay vì phán xét họ. Tôi rất khuyến khích bạn đọc cuốn sách này.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

“Tôi yêu cuốn sách này và đã giới thiệu nó cho nhiều đồng nghiệp của mình. Tôi tìm đến cuốn sách trong lúc gặp khó khăn với việc đưa ra phản hồi cho cấp dưới mà không làm họ bị tổn thương. Cuốn sách đã giúp tôi loại bỏ sự phán xét trong thông điệp của mình và tập trung vào điều tôi thực sự muốn truyền đạt. Mỗi khi cần chuẩn bị cho một cuộc nói chuyện khó khăn, tôi lại đọc lại nó.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

“Trong quá khứ, tôi từng làm việc cho một công ty có nền văn hóa tiêu cực, và cuốn sách này đã giúp tôi vượt qua giai đoạn khó khăn đó. Nó cho tôi những kỹ năng cần thiết để giao tiếp và phối hợp hiệu quả hơn với các đồng nghiệp. Tôi muốn giới thiệu *Giao tiếp bắt bạo động* cho bất kỳ ai phải sống và làm việc cùng người khác.”

—**Một độc giả trên Internet**

Giao tiếp:

“*Giao tiếp bất bạo động* có thể làm thay đổi thế giới. Quan trọng hơn, nó có thể làm thay đổi cuộc đời bạn. Tôi cực kỳ khuyến khích bạn đọc nó.”

—**JACK CANFIELD**, tác giả sách *Chicken Soup for the Soul*

.....

“Trong cuốn sách này, bạn sẽ tìm thấy một thứ ngôn ngữ rất hiệu quả để nói ra những suy nghĩ và cảm xúc bên trong mình. Phương pháp này đơn giản, và với sự thực hành, nó sẽ mang lại những kết quả tuyệt vời cho cuộc đời bạn.”

—**VICKI ROBIN**, tác giả sách *Your Money or Your Life*

.....

“Tiến sĩ Rosenberg đã giúp chúng ta thấy được cách thức để giao tiếp hiệu quả với người khác. Bất kể bạn đang gặp vấn đề gì, phương pháp của ông cũng sẽ giúp ích cho bạn.”

—**TONY ROBBINS**, tác giả sách
Awaken the Giant Within và *Unlimited Power*

.....

“Cuốn sách này viết về một mô hình giao tiếp giúp nâng cao sự kết nối, sự thấu hiểu và lòng trắc ẩn. Nó có thể được áp dụng trong mọi lĩnh vực của cuộc sống: cách chúng ta giao tiếp với người khác trong gia đình, trong công việc, và cả cách chúng ta giao tiếp với chính mình. Việc học và thực hành *Giao tiếp bất bạo động* đã giúp ích rất nhiều cho cuộc đời tôi.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

“Một cuốn sách tuyệt vời viết về sự đồng cảm, lắng nghe chủ động, lòng trắc ẩn. Nó sẽ giúp bạn nâng cao chất lượng cuộc đời mình và các mối quan hệ với gia đình, bạn bè, đồng nghiệp của mình.”

—**Một độc giả trên Internet**

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

“Đây có lẽ là cuốn sách hữu ích nhất mà tôi từng đọc trong cả cuộc đời mình, và tôi đã đọc đi đọc lại nó hàng chục lần.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....
“Đây là cuốn sách đơn giản, rõ ràng và sâu sắc nhất về chủ đề giao tiếp mà tôi từng đọc. Nó thực sự là một món quà dành cho tất cả chúng ta.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....
“*Giao tiếp bất bạo động* là ngôn ngữ của sự tỉnh thức. Nó có thể làm thay đổi cuộc đời bạn, mang lại sự sáng suốt cho tâm trí, và chuyển hóa các mối quan hệ của bạn.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....
“Nếu bạn muốn người khác thấu hiểu mình, và nếu bạn muốn thấu hiểu điều người khác *thực sự* nói đằng sau điều họ nói, thì hãy đọc cuốn sách này. Nó sẽ làm thay đổi cuộc đời bạn.”

—**Một độc giả trên Internet**

Giải quyết mâu thuẫn:

“*Giao tiếp bất bạo động* là một trong những phương pháp giúp giải quyết mâu thuẫn hữu ích nhất mà bạn sẽ từng biết.”

—**WILLIAM URY**, tác giả sách *Getting to Yes*

.....
“Trong cuốn sách này, bạn sẽ học được những cách thức đơn giản để giải quyết mâu thuẫn và xây dựng những mối quan hệ dựa trên lòng trắc ẩn với gia đình, bạn bè và những người thân yêu khác của mình.”

—**JOHN GRAY**, tác giả sách
Men Are From Mars, Women Are From Venus

“*Giao tiếp bất bạo động* giúp bạn bước ra khỏi suy nghĩ “ai đúng, ai sai?”; thay vào đó nhận ra rằng mọi người luôn hành xử để đáp ứng nhu cầu của mình. Không ai làm gì sai cả; vấn đề chỉ là cố gắng thấu hiểu và tìm cách đáp ứng nhu cầu của nhau.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

“Sự phân biệt của tiến sĩ Rosenberg giữa *sử dụng quyền lực để trừng phạt* và *sử dụng quyền lực để bảo vệ* nên được xem là bắt buộc phải đọc đối với những nhà hoạch định chính sách hay những người thực thi pháp luật.”

—**Phóng viên D. KILLIAN**

.....

“Trong thời đại ngày nay với rất nhiều xung đột và chia rẽ, những nguyên lý của *Giao tiếp bất bạo động* là rất cần thiết để giúp giải quyết mâu thuẫn một cách hòa bình, dù ở cấp độ cá nhân hay tập thể, ở trong nước hay trên quốc tế.”

—**MIDWEST BOOK REVIEW**

.....

“Với rất nhiều ví dụ thực tế về những mâu thuẫn trong cuốn sách, Rosenberg đã cho thấy rằng, một khi “những kẻ thù” có thể nghe thấy nhu cầu của nhau, họ sẽ có thể kết nối với nhau với lòng trắc ẩn và tìm ra giải pháp mới đối với vấn đề mà trước đó tưởng chừng như vô vọng. Nếu bạn muốn giải quyết mâu thuẫn hiệu quả hơn, thì tôi rất khuyến khích bạn đọc cuốn sách này.”

—**DIANA LION,**

Giám đốc Hiệp hội Hòa bình Phật giáo

“Đây chắc chắn là cuốn sách hay nhất mà tôi từng đọc. Tôi đã chia sẻ những nguyên lý của *Giao tiếp bất bạo động* trong các lớp học của mình về quản lý cảm xúc tức giận và ngăn ngừa bạo lực gia đình. Những học viên rất thích những kiến thức đó. Tôi muốn giới thiệu cuốn sách này cho bất kỳ ai muốn tìm một cách lành mạnh hơn để giao tiếp và kết nối với người khác.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

“Khi có mâu thuẫn xảy ra, mọi người thường có những cảm xúc mạnh và nếu họ không biết cách làm rõ những cảm xúc đó, thì việc đó cũng giống như một con tàu bị lạc lối trong giông bão với cánh buồm bị xé toạc và mọi người bị tổn thương.”

—**RACHELLE LAMB**, Giảng viên *Giao tiếp bất bạo động*

Giáo dục:

“Thông qua những ví dụ thực tế thuyết phục, tiến sĩ Rosenberg đã cho thấy tính thực tiễn của *Giao tiếp bất bạo động*. Các sinh viên của tôi chia sẻ rằng cuốn sách này đã làm thay đổi cuộc đời họ. Việc thực hành *Giao tiếp bất bạo động* trong những tương tác hàng ngày, trong những cuộc họp và trong lớp học cũng đã mang lại tác động lớn đến cuộc đời tôi.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

“Cuốn sách này nên đưa vào chương trình học của học sinh phổ thông và sinh viên đại học. Kỹ năng nói ra những nhu cầu thực sự của mình được trình bày trong cuốn sách là vô cùng cần thiết.”

—**Một độc giả trên Internet**

Sức khỏe/ Chữa lành/ Mối quan hệ với bản thân:

“*Giao tiếp bất bạo động* là phương pháp hiệu quả nhất để giúp chúng ta nâng cao sức khỏe tinh thần và chất lượng các mối quan hệ. Nó giúp chúng ta kết nối với nhau ở mức độ trái tim và tạo ra rất nhiều sự chữa lành. Nó là nhân tố còn thiếu trong xã hội ngày nay.”

—**DEEPAK CHOPRA**, tác giả sách

How to Know God và Ageless Body and Timeless Mind

.....

“Tôi từng nghĩ cuốn sách này sẽ chỉ dạy mình kỹ năng giao tiếp với người khác, nhưng rồi ngạc nhiên nhận ra rằng nó giúp tôi cải thiện khả năng giao tiếp với chính mình rất nhiều. Giờ đây, tôi có nhiều sự tử tế và thấu hiểu với bản thân hơn, và điều đó có nghĩa là tôi cũng có nhiều sự tử tế và thấu hiểu với người khác hơn.”

—**Một độc giả trên Internet**

“*Giao tiếp bất bạo động* hướng dẫn chúng ta cách phát triển sự đồng cảm, một trong những kỹ năng nền tảng của Thông minh Cảm xúc.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

“Tôi rất thích chương viết về *Lòng trắc ẩn với bản thân* vì nó giúp tôi nhận ra rằng khi tôi thực hiện hành vi mà giờ đây tôi cảm thấy hối tiếc và tội lỗi, đó là vì tôi chỉ đang cố gắng đáp ứng một nhu cầu nào đó của mình. Điều đó giúp tôi tha thứ cho bản thân và học hỏi từ trải nghiệm ấy.”

—**Một độc giả trên Internet**

“Cuốn sách này đã làm thay đổi cuộc đời tôi, và điều thay đổi lớn nhất là cách tôi đối xử với chính mình. Cảm ơn Marshall.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

Mối quan hệ trong gia đình:

“*Giao tiếp bất bạo động* đã cứu cuộc hôn nhân của chúng tôi. Không chỉ thế, nó giúp chúng tôi cải thiện mối quan hệ với bố mẹ, con cái và các anh chị em của mình.”

—**Một độc giả ở Arizona**

.....

“Trong 40 năm, tôi đã không thể nào giúp bố tôi hiểu những suy nghĩ, cảm xúc, mong muốn của mình. Vậy mà chỉ sau khi đọc một nửa cuốn sách này, tôi đã có thể chia sẻ những điều đó theo cách bố tôi có thể đón nhận và cho tôi thứ tôi cần. Đây là một món quà vô giá mà không từ ngữ nào có thể diễn đạt được.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

“Cuốn sách này dành cho các bậc phụ huynh muốn tác động đến hành vi của con cái bằng cách tạo ra sự kết nối với lòng trắc ẩn thay vì dùng quyền lực để ép chúng làm theo ý mình.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

“*Giao tiếp bất bạo động* giúp tôi vượt qua những khuôn mẫu thói quen tiêu cực của mình và trở thành một người mẹ có sự thấu hiểu và cảm thông. Nó có thể giúp chuyển hóa tình trạng bạo lực trong xã hội ngày nay.”

—**Một y tá ở California**

“*Giao tiếp bất bạo động* vừa là một triết lý, vừa là một kỹ năng, giúp chúng ta chuyển hóa mối quan hệ với người khác và với chính mình.”

—**Một độc giả trên Internet**

Phát triển bản thân:

“*Giao tiếp bất bạo động* của Marshall Rosenberg là một cuốn sách tuyệt vời dạy chúng ta cách nói chuyện với người khác với lòng trắc ẩn, đặc biệt là khi ta hoặc họ đang giận dữ.”

—**JOE VITALE**, tác giả sách

Spiritual Marketing và *The Power of Outrageous Marketing*

.....

“*Giao tiếp bất bạo động* là một bước tiến lớn trong cách sử dụng ngôn ngữ để giao tiếp. Nếu đủ số người thực hành nó, thì chúng ta sẽ sống trong một thế giới hòa bình và nhân ái hơn.”

—**WES TAYLOR**, tổ chức Progressive Health

.....

“Đây là cuốn sách súc tích, rõ ràng nhất về chủ đề giao tiếp mà tôi từng đọc. Sau khi đọc, tôi có sự quyết tâm trở thành điều mà tôi muốn nhìn thấy trong thế giới.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

“Tôi là người rất hay phán xét bản thân. Cuốn sách này dạy tôi cách yêu thương bản thân để từ đó tôi có thể thực sự yêu thương người khác. *Giao tiếp bất bạo động* có thể tạo ra sự hòa bình giữa các cá nhân, giữa các nhóm, giữa các quốc gia... Tôi tin rằng thế giới ngày nay rất cần nó.”

—**Một độc giả trên Internet**

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

“Đây là một trong số rất ít những cuốn sách đã làm thay đổi cuộc đời tôi, làm tôi phải suy nghĩ lại về bản thân và cách sống của tôi trong xã hội.”

—**Một độc giả trên Internet**

.....

Môi trường trại giam:

“Môi trường trại giam thường có rất nhiều xung đột và bạo lực, nên *Giao tiếp bất bạo động* là vô cùng cần thiết.”

—**DOW GORDON**, Giảng viên *Giao tiếp bất bạo động*
tại trại giam Monroe ở Washington

.....

Hòa bình trên thế giới:

“Áp dụng những khái niệm trong cuốn sách này sẽ giúp độc giả biết cách tạo ra nhiều lòng trắc ẩn hơn trên thế giới.”

—**MARIANNE WILLIAMSON**,
tác giả sách *Everyday Grace* và chủ tịch danh dự
của tổ chức Liên minh Hòa bình

Trị liệu tâm lý:

“*Giao tiếp bất bạo động* đã giúp tôi phát triển khả năng đồng cảm và việc thực hành trị liệu của mình. Nó giúp tôi kết nối một cách sâu sắc với gia đình, bạn bè và khách hàng của mình. Bất kỳ ai cũng có thể rèn luyện các kỹ năng đồng cảm được giới thiệu trong cuốn sách này.”

—**Một độc giả trên Internet**

“Đây là cuốn sách rõ ràng và sâu sắc nhất về chủ đề giao tiếp mà tôi từng đọc. Nó thổi một làn gió mới vào công việc trị liệu của tôi. Đóng góp lớn của tiến sĩ Rosenberg là cho thấy mối liên hệ giữa cảm xúc và nhu cầu, tinh thần chịu trách nhiệm cho cảm xúc của mình, và kết nối mọi thứ lại thành một công cụ mà bất kỳ ai cũng có thể áp dụng.”

—**Một độc giả trên Internet**



Bác sĩ Deepak Chopra

- Nhà sáng lập Trung tâm Chăm sóc Sức khỏe Chopra và tác giả của hơn 80 cuốn sách được dịch ra trên 43 ngôn ngữ, bao gồm 22 cuốn trong danh sách bán chạy nhất của báo *New York Times*.

Không ai xứng đáng với lòng biết ơn của chúng ta hơn Marshall Rosenberg, người đã sống cuộc đời mình đúng như tiêu đề của một trong những cuốn sách của ông: *Speak Peace in a World of Conflict* (tạm dịch: *Giao Tiếp Hòa Bình Trong Thế Giới Đầy Xung Động*). Ông đã ý thức rất rõ về câu châm ngôn (hay lời cảnh tỉnh) được chứa đựng trong tiêu đề của cuốn sách đó: *Điều bạn sắp nói ra sẽ làm thay đổi thế giới*. Thực tại của mỗi cá nhân luôn chứa đựng một câu chuyện, và câu chuyện của mỗi chúng ta, bắt đầu từ lúc chúng ta chào đời, được dựa trên ngôn ngữ. Điều này đã trở thành nền tảng của cách tiếp cận của Marshall trong việc giải quyết mâu thuẫn: giúp con người giao tiếp với nhau mà không sử dụng những lời nói phán xét, chỉ trích và bạo lực.

Khi mở bản tin thời sự buổi tối, chúng ta có thể thấy hình ảnh những khuôn mặt giận dữ của những người biểu tình chống đối trên đường phố. Đằng sau mỗi khuôn mặt, mỗi lời la hét, mỗi cử chỉ là một lịch sử. Mọi người bị dính mắc vào lịch sử của họ với ý muốn trả thù, vì nó gắn liền với con người họ. Vậy nên, khi Marshall ủng hộ “giao tiếp hòa bình”, ông cũng đang ủng hộ một hệ giá trị mới. Ông hoàn toàn nhận ra được thực tế này. Như ông nói về Giao tiếp bất bạo động và vai trò của nhà

hòa giải trong ấn bản mới – ấn bản lần thứ ba – của cuốn sách này: “Chúng ta cố gắng sống với một hệ giá trị khác trong khi chúng ta yêu cầu mọi thứ thay đổi.”

Trong tầm nhìn của Marshall về hệ giá trị mới này, mâu thuẫn được giải quyết mà không cần sự thỏa hiệp miễn cưỡng từ các bên. Thay vào đó, các bên tiếp cận nhau với sự tôn trọng. Họ tìm hiểu những nhu cầu của nhau, và trong một môi trường không có sự định kiến và thù địch, họ đạt được sự kết nối. Nhìn vào một thế giới đầy những xung đột và chiến tranh, nơi tư duy “địch – ta” là chuyện thường tình, nơi các quốc gia liên tục trừng phạt và trả đũa nhau, một hệ giá trị mới có vẻ là xa vời. Tại một hội nghị dành cho những nhà hòa giải ở châu Âu, một người nghi ngờ đã chỉ trích cách tiếp cận của Marshall là trị liệu tâm lý. Nói theo ngôn ngữ bình dân, có phải là ông đang yêu cầu chúng ta đơn giản là quên quá khứ đi và trở thành bạn bè, một viễn cảnh khá “xa vời”, không chỉ trong những vùng đang bị chiến tranh tàn phá mà còn trong bất kỳ vụ ly hôn nào?

Những nhân sinh quan khác nhau chứa đựng những hệ giá trị khác nhau. Những hệ giá trị này không chỉ là điều chắc chắn, mà người ta còn tự hào về chúng. Có một truyền thống lâu đời trên khắp thế giới về việc vừa coi trọng, vừa kinh sợ những chiến binh. Những người theo thuyết tâm lý của Jung nói với chúng ta rằng vị thần sao Hỏa, vị thần chiến tranh với tính khí thất thường, đã được in sâu trong vô thức của mọi người, khiến những xung đột và mâu thuẫn là không thể tránh khỏi. Trong nhân sinh quan này, bản chất con người sinh ra đã là xấu xa.

Tuy nhiên, có một góc nhìn khác về bản chất con người, được trình bày một cách sâu sắc trong cuốn sách này, và đó là niềm hy vọng duy nhất của chúng ta. Trong góc nhìn này, chúng ta không phải là những câu chuyện của mình. Những câu chuyện chỉ là những ảo tưởng do chúng ta tự tạo ra, được duy trì thông qua thói quen, sự học tập trong quá khứ, sự ép buộc của xã hội, và sự thiếu ý thức của chúng ta. Ngay cả những

câu chuyện hay nhất cũng góp phần tạo ra bạo lực. Chẳng hạn, nếu bạn sử dụng bạo lực để đấu tranh với những hành vi sai trái, ngăn ngừa tội ác, hay tham gia vào thứ gọi là “chiến tranh vì mục đích tốt đẹp”, thì bạn đang góp phần tạo ra thêm bạo lực trên thế giới. Nếu bạn chọn không tham gia, thì có khả năng xã hội sẽ quay lưng với bạn và trừng phạt bạn. Nói ngắn gọn, việc tìm lối ra là không dễ dàng.

Ở Ấn Độ có một triết lý sống được gọi là Ahimsa. Nó thường được định nghĩa là “bất bạo động”, mặc dù ý nghĩa của nó được mở rộng từ các cuộc phản kháng hòa bình của Mahatma Gandhi đến tư tưởng “tôn trọng sự sống” của bác sĩ Albert Schweitzer. Nguyên tắc đầu tiên của Ahimsa là “không gây hại.” Điều làm tôi rất ấn tượng về Marshall Rosenberg, người vừa qua đời ở tuổi 80, chỉ 6 tuần trước khi tôi viết những dòng này, là ông đã thấm nhuần triết lý Ahimsa, cả ở mức độ nhận thức và mức độ hành động.

Mức độ hành động của Ahimsa được trình bày rất rõ ràng trong cuốn sách này dưới dạng những nguyên tắc của Giao tiếp bất bạo động, nên tôi sẽ không lặp lại ở đây. Thấm nhuần Ahimsa ở mức độ nhận thức có sức mạnh lớn hơn nhiều, và Marshall mang trong mình điều đó. Trong mọi cuộc xung đột, tư tưởng của ông là không có bên nào đúng hay sai, và thậm chí không cần quan tâm quá mức đến câu chuyện của mỗi bên là gì, vì ông nhận ra rằng mọi câu chuyện đều dẫn đến mâu thuẫn. Thay vào đó, ông tập trung vào việc thiết lập sự kết nối giữa các bên. Điều này cũng thể hiện một nguyên tắc khác của Ahimsa: Điều quan trọng không phải là bạn làm gì, mà là bạn đặt sự chú ý vào đâu. Chẳng hạn, nếu xét về mặt luật pháp, thì một vụ ly hôn sẽ kết thúc khi hai bên đã thống nhất về việc chia tài sản. Tuy nhiên, đằng sau đó là rất nhiều những cảm xúc của hai bên. Họ đã nói với nhau rất nhiều thứ, theo lời của Marshall, làm thay đổi thế giới của họ.

Sự bạo lực được dựa trên hệ thống của bản ngã, thứ hoàn toàn tập trung vào “tôi và của tôi” mỗi khi có mâu thuẫn xảy ra. Xã hội chúng ta tôn thờ những vị thánh và đưa ra lời thể phụng sự Thượng đế thay vì bản thân, nhưng có một khoảng cách rất lớn giữa những giá trị mà chúng ta ủng hộ và cách chúng ta thực sự sống. Ahimsa làm thu hẹp khoảng cách này bằng cách nâng cao sự nhận thức của chúng ta. Cách duy nhất để giải quyết mọi bạo lực trên thế giới là buông bỏ những câu chuyện của mình. Không ai có thể tỉnh thức mà vẫn bị kiểm soát bởi bản ngã – và đây là nguyên tắc thứ ba của Ahimsa. Điều này cũng giống như lời dạy của Chúa Jesus trong “Bài giảng trên núi”: những người khiêm nhường sẽ thừa hưởng thế giới.

Vậy nên, điều quan trọng không phải là thay đổi hành vi, mà là nâng cao sự nhận thức. Để làm được điều đó, bạn phải đi một hành trình từ A đến B, nơi A là một cuộc sống dựa trên những đòi hỏi không ngừng của bản ngã và B là trạng thái ý thức vô ngã. Thành thật mà nói, không ai thực sự khao khát trạng thái này, vì từ góc nhìn của việc trở thành số một, việc đó có vẻ đáng sợ và bất khả thi. Nếu buông bỏ bản ngã đi, thì bạn nhận được gì? Một khi bản ngã không còn nữa, liệu bạn có phải ngồi im một cách thụ động không?

Câu trả lời nằm trong những khoảnh khắc mà bản ngã bỗng dưng biến mất đi, có thể trong những lúc thực hành thiền, sống trong thiên nhiên, hay đắm chìm trong những hoạt động nghệ thuật hay âm nhạc. Sự khác biệt duy nhất giữa những khoảnh khắc này – những khoảnh khắc mà chúng ta trải nghiệm niềm vui, sự sáng tạo và tình yêu thương – và Ahimsa là: những khoảnh khắc đó đến rồi đi, trong khi Ahimsa là một trạng thái ổn định. Chúng cho ta thấy những câu chuyện là những ảo tưởng mang tính vị kỷ do bản ngã tạo ra, với mục đích duy trì sự tồn tại của chính nó. Điều bạn nhận được từ Ahimsa không phải là bạn nâng cấp sự ảo tưởng của mình, điều mà bản ngã luôn cố gắng làm với việc tích lũy nhiều tiền bạc, tài sản và

quyền lực hơn. Điều bạn nhận được là bạn trở thành con người thực sự của mình.

Theo tôi, “mức độ nhận thức cao hơn” là một từ quá lớn để nói về Ahimsa. “Mức độ nhận thức bình thường” thì chính xác hơn trong một thế giới mà mọi thứ rất bất thường, nơi hàng ngàn đầu đạn hạt nhân đang được nhắm vào kẻ thù và chủ nghĩa khủng bố có mặt ở khắp mọi nơi.

Đối với tôi, di sản của Marshall không nằm ở việc ông đã cách mạng hóa vai trò của nhà hòa giải, mà nằm ở hệ giá trị mới mà ông đã sống. Ahimsa phải được làm sống lại trong mọi thế hệ, vì con người đang bị giằng xé giữa hòa bình và bạo lực. Marshall Rosenberg đã chứng minh rằng việc bước vào trạng thái ý thức này là có thể và rất thực tế trong việc giải quyết xung đột. Ông đã để lại một con đường mà tất cả chúng ta đều có thể đi theo. Nếu trái tim chúng ta thực sự quan tâm, thì chúng ta sẽ đi theo. Đó là cách duy nhất để phát triển trí tuệ và chấm dứt những xung đột trên thế giới.

—Deepak Chopra

Lời cảm ơn



Tôi biết ơn vì được học tập và làm việc cùng giáo sư Carl Rogers trong quãng thời gian ông nghiên cứu về những nhân tố tạo nên một mối quan hệ hiệu quả. Kết quả của nghiên cứu ấy **đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển của phương pháp giao tiếp mà tôi sẽ mô tả trong cuốn sách này.**

Tôi sẽ mãi biết ơn vì giáo sư Michael Hakeem đã giúp tôi nhìn thấy những hạn chế của phương pháp thực hành tâm lý học mà tôi đã được đào tạo: phân loại con người dựa trên những căn bệnh. Việc đó làm tôi có động lực tìm kiếm những mô hình thực hành tâm lý học khác hiệu quả hơn, những mô hình được dựa trên sự thấu hiểu về tính toàn vẹn của con người và ý nghĩa cuộc sống của họ.

Tôi cũng biết ơn vì những nỗ lực của George Miller và George Albee trong việc nhắc nhở các nhà tâm lý học như tôi rằng: nếu thực sự muốn góp phần làm giảm đi sự đau khổ trên hành tinh này, chúng tôi phải tìm cách phổ cập kiến thức tâm lý và cung cấp những kỹ năng thiết yếu cho mọi người, chứ không chỉ tập trung vào chẩn đoán và điều trị bệnh cho họ.

Tôi cảm ơn Lucy Leu vì đã biên tập cuốn sách này và tạo ra bản thảo cuối cùng; Rita Herzog và Kathy Smith vì đã hỗ trợ chỉnh sửa; và Darold Milligan, Sonia Nordenson, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginia Hoyte, Peter Weismiller vì sự hỗ trợ của họ.

Cuối cùng, tôi muốn bày tỏ lòng biết ơn đối với người bạn Annie Muller của tôi. Những đóng góp và phản hồi của cô đã giúp củng cố phần nền tảng cho *Giao tiếp bất bạo động* và làm cuộc đời tôi trở nên tốt đẹp hơn.



NGÔN TỪ LÀ CỬA SỔ (HOẶC CHÚNG LÀ BỨC TƯỜNG)

Tôi cảm thấy bị kết án bởi lời bạn nói,
Cảm thấy bị phán xét và xua đuổi,
Nhưng trước khi đi, tôi muốn biết,
Đó có phải là điều bạn thực sự muốn nói không?

Trước khi tôi trở nên phòng thủ,
Và nói trong sự sợ hãi và tổn thương,
Trước khi tôi dựng lên bức tường bằng lời nói,
Cho tôi biết, tôi đã thực sự lắng nghe?
Ngôn từ là cửa sổ, hoặc chúng là bức tường,
Chúng giam cầm, hoặc giải phóng chúng ta.

Khi tôi nói và khi tôi nghe,
Hãy để ánh sáng tình yêu rọi chiếu qua tôi.
Có những điều tôi cần phải nói,
Nhưng điều rất có ý nghĩa với tôi,
Nhưng nếu lời tôi nói không rõ ràng,
Thì bạn có thể giúp tôi không?

Nếu bạn cảm thấy tôi đang công kích,
Nếu bạn cảm thấy tôi không quan tâm,
Hãy cố gắng nhìn xuyên qua những ngôn từ đó
Để nghe thấy những điều hai ta cùng sẽ chia.

—Ruth Bebermeyer¹

1 Bạn có thể nghe tiến sĩ Marshall Rosenberg hát bài hát này tại:
<https://youtu.be/q34Tg6pwlTA>, tại 1:39:00 (ND)

CHƯƠNG 1



Cho đi từ trái tim

Tinh thần cốt lõi của Giao tiếp bất bạo động

*“Thứ tôi muốn trong cuộc sống
là sự kết nối giữa tôi và người khác
dựa trên lòng trắc ẩn và ý muốn cho đi từ trái tim.”*

—Marshall Rosenberg

Giới thiệu

Tôi luôn tin rằng bản chất con người là tình yêu thương, rằng chúng ta muốn cho đi và nhận lại tình yêu thương vô điều kiện. Vậy nên, trong gần như cả cuộc đời mình, tôi luôn trăn trở về hai câu hỏi: Điều gì đã khiến chúng ta xa rời bản chất yêu thương của mình, khiến chúng ta hành xử ích kỷ và bạo lực? Và ngược lại, điều gì làm cho một vài người vẫn kết nối được với bản chất yêu thương của mình ngay cả trong những hoàn cảnh khó khăn nhất?

Sự trăn trở của tôi về hai câu hỏi này bắt đầu từ lúc tôi còn nhỏ, khoảng mùa hè năm 1943, khi gia đình tôi chuyển đến sống tại thành phố Detroit, bang Michigan. Hai tuần sau khi chúng tôi chuyển đến, một cuộc xung đột sắc tộc nổ ra khiến hơn 40 người bị giết chỉ trong vài ngày. Gia đình tôi sống ngay tại trung tâm cuộc bạo loạn, nên chúng tôi bị kẹt lại trong nhà ba ngày liên tiếp.

Khi cuộc xung đột chấm dứt và tôi bắt đầu đi học, tôi nhận ra một cái tên cũng nguy hiểm như một màu da. Khi cô giáo gọi tên tôi trong buổi học, hai cậu bé khác đưa mắt lườm tôi và mĩa mai nói: “Mày là thằng Do Thái?” Sau khi tan học, chúng đợi tôi sẵn ngoài cổng trường, xô tôi ngã xuống và đánh tôi.

Kể từ đó, tôi đã luôn suy nghĩ về hai câu hỏi nêu trên. Tôi tự hỏi điều gì giúp chúng ta kết nối được với bản chất yêu thương của mình ngay cả trong những hoàn cảnh tồi tệ nhất? Tôi nghĩ về những người như Etty Hillesum, người đã luôn giữ được lòng nhân ái ngay cả khi phải sống trong điều kiện khắc nghiệt ở trại tập trung của Đức Quốc Xã. Trong cuốn nhật ký của mình, cô viết về khoảng thời gian đó như sau:

“Tôi không dễ dàng trở nên sợ hãi, không phải vì tôi dửng cảm, mà vì tôi biết mình đang nhìn thấy những con người với bản chất là tình yêu thương, và họ đang gây tổn thương cho người khác chẳng qua là vì họ cũng đang bị tổn thương. Sáng nay, một viên sĩ quan trẻ hét vào mặt tôi, nhưng tôi không hề cảm thấy tức giận. Thay vào đó, tôi thấy thương cảm và muốn hỏi anh ấy: “Có phải tuổi thơ anh đã rất bất hạnh, hay bạn gái đã làm anh thất vọng không?” Bên dưới hành vi cáu gắt của anh ấy, tôi nhìn thấy một con người yếu đuối với nhiều nỗi muộn phiền và khổ đau. Tôi muốn trao cho anh ấy sự quan tâm và thông cảm, vì tôi biết những người thanh niên trẻ đáng thương như anh sẽ trở nên nguy hiểm ngay khi họ đánh mất nhân tính của mình.”

—Nhật ký của Etty Hillesum (1941 – 1943)

Trong quá trình nghiên cứu những nhân tố giúp con người duy trì tình yêu thương, tôi đã chú ý đến vai trò quan trọng của ngôn ngữ và cách chúng ta sử dụng ngôn từ. Từ đó, tôi đã xác định một mô hình giao tiếp cụ thể – cả nói và nghe – giúp con người khơi dậy lòng trắc ẩn và tạo ra sự kết nối với bản thân và

người khác, dựa trên ý muốn cho đi từ trái tim. Tôi gọi mô hình này là Nonviolent Communication / Giao tiếp bất bạo động, trong đó cụm từ “bất bạo động” (nonviolence) được sử dụng giống như cách sử dụng của

NVC: phương pháp giao tiếp giúp con người khơi dậy lòng trắc ẩn và ý muốn cho đi từ trái tim.

Gandhi – nói đến bản chất yêu thương bên trong trái tim con người, nơi tư tưởng bạo lực không có mặt. Bạn có thể nghĩ rằng chỉ có hành vi thể chất mới dẫn đến “bạo lực”, nhưng chính ngôn từ chúng ta sử dụng hàng ngày mới là thứ gây ra nhiều đau khổ và tổn thương nhất, cả cho người khác và cho chính mình. Thỉnh thoảng, mô hình giao tiếp này còn được gọi là Giao tiếp bằng lòng trắc ẩn (Compassionate Communication). Từ viết tắt NVC (Nonviolent Communication) được sử dụng xuyên suốt cuốn sách này để nói đến Giao tiếp bất bạo động hay Giao tiếp bằng lòng trắc ẩn.

Hướng sự chú tâm vào nơi giúp khơi dậy lòng trắc ẩn

NVC giúp chúng ta nâng cao khả năng duy trì lòng trắc ẩn, ngay cả trong những điều kiện khó khăn nhất. Nó không chứa đựng bất kỳ điều gì mới; tất cả những kiến thức được tích hợp trong NVC đã được biết đến trong nhiều thế kỷ. Chủ đích của NVC là nhắc nhở chúng ta về những thứ mà chúng ta đã biết nhưng đôi khi quên mất – về việc con người có liên quan với nhau như thế nào – và hướng dẫn chúng ta cách thức cụ thể để sống với những hiểu biết đó.

NVC giúp chúng ta nhìn nhận lại cách mình giao tiếp, cả khi nói và khi nghe. Thay vì phản ứng vô thức theo thói quen, chúng ta dừng lại và suy xét xem bản thân và người khác đang nhìn nhận, cảm nhận và mong muốn điều gì. Từ đó, chúng ta nói ra góc nhìn của bản thân với sự chân thật và rõ ràng, đồng thời lắng nghe góc nhìn của người khác với sự tôn trọng và thông cảm. Trong bất kỳ tình huống nào, NVC giúp chúng ta

quan sát một cách cẩn thận để có thể chỉ rõ những hành vi và điều kiện đang ảnh hưởng đến mình. Sau đó, chúng ta suy xét những nhu cầu sâu hơn của bản thân và của người khác. Cuối cùng, chúng ta xác định và nói ra điều mình muốn một cách rõ ràng và cụ thể. Quá trình này đơn giản nhưng có sức mạnh to lớn.

Khi sử dụng NVC để lắng nghe những nhu cầu sâu hơn của bản thân và của người khác, chúng ta nhìn nhận các mối quan hệ trong một sự nhận thức mới.

Khi bị phán xét và chỉ trích, khuôn mẫu thói quen cũ của chúng ta là trở nên thu mình, phòng thủ hoặc tấn công. NVC giúp chúng ta thoát khỏi khuôn mẫu này; rồi nhìn nhận bản thân và người khác, cũng như những ý định và quan hệ của chúng ta, trong một sự nhận thức mới. Từ đó, sự phòng thủ, phản

kháng và những phản ứng bạo lực được giảm đến mức tối thiểu. Khi chúng ta tập trung vào điều mà bản thân và người khác đang quan sát, cảm nhận và mong muốn thay vì phán xét hay chỉ trích, chúng ta khám phá ra lòng trắc ẩn nằm sâu bên trong tâm hồn mình. Thông qua sự nhấn mạnh về việc lắng nghe và suy xét – đối với bản thân cũng như đối với người khác – NVC giúp nâng cao sự quan tâm, tôn trọng, đồng cảm và tạo ra ý muốn cho đi từ trái tim.

Mặc dù NVC được gọi là “một phương pháp giao tiếp” hay “ngôn ngữ của lòng trắc ẩn”, ý nghĩa của nó lớn hơn nhiều so với một phương pháp hay một loại ngôn ngữ đơn thuần. Về bản chất, NVC là một lời nhắc nhở chúng ta cần hướng sự chú tâm vào nơi mà chỉ ở đó chúng ta mới có thể xây dựng được sự kết nối và mối quan hệ thực sự hiệu quả với bản thân và người khác.

Có một câu chuyện về một người đàn ông đang loay hoay tìm một thứ gì đó dưới cây đèn đường. Một người cảnh sát đi ngang qua và hỏi anh ấy đang làm gì. Người đàn ông, bẽ ngoài

hơi say xin, đáp: “Tôi đang tìm chìa khóa xe.” Người cảnh sát hỏi: “Anh làm rơi ở đây à?.” Anh ta đáp: “Không, tôi làm rơi ở con hẻm đằng kia.” Nhìn thấy vẻ mặt bối rối của người cảnh sát, anh ta giải thích: “Nhưng đằng kia tối lắm, đèn ở đây sáng hơn nhiều.”

Tôi nhận ra môi trường văn hóa đã khiến tôi hướng sự chú tâm vào nơi mà nhiều khả năng tôi không đạt được hay tìm được điều mình mong muốn. Vậy nên, tôi đã phát triển NVC như một cách để rèn luyện hướng sự chú tâm của mình vào nơi mà tôi có thể đạt được thứ mình muốn. Và thứ tôi muốn trong cuộc sống chính là *lòng trắc ẩn*, một sự kết nối giữa tôi và người khác, dựa trên *ý muốn cho đi từ trái tim*.

Hãy hướng sự chú tâm vào nơi nào mà chúng ta có thể hy vọng tìm thấy những gì mình mong muốn.

Lòng trắc ẩn và ý muốn cho đi từ trái tim đó được diễn đạt trong lời bài hát sau của người bạn Ruth Bebermeyer của tôi:

*Tôi chưa bao giờ cảm thấy được cho đi đến thế
 Khi bạn đón nhận từ tôi;
 Khi bạn hiểu niềm vui tôi cảm thấy
 khi trao cho bạn.
 Và bạn biết sự cho đi ấy
 không phải để khiến bạn mắc nợ tôi,
 mà vì tôi muốn sống với tình yêu
 tôi cảm thấy đối với bạn.
 Đón nhận với lòng biết ơn
 có lẽ là sự cho đi lớn nhất.
 Ta không thể nào
 Tách biệt được chúng đâu.
 Khi bạn trao cho tôi,
 tôi trao cho bạn sự đón nhận.*

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

*Khi bạn đón nhận từ tôi,
tôi cảm thấy thực sự được cho đi.*

Bài hát *Given to* của Ruth Bebermeyer¹ –

Chúng ta cho đi từ trái tim đơn thuần vì niềm vui được làm cuộc đời người khác trở nên tốt đẹp hơn. Sự cho đi này mang lại lợi ích cho cả người cho và người nhận. Đối với người cho, anh ấy được tận hưởng niềm vui vì thấy bản thân là người có giá trị khi đã đóng góp vào sự hạnh phúc của người khác. Đối với người nhận, anh ấy có thể tận hưởng món quà một cách trọn vẹn mà không cần lo lắng về nghĩa vụ phải đền đáp. Nhưng nếu sự cho đi không xuất phát từ trái tim mà từ cảm giác sợ hãi, tội lỗi, xấu hổ hoặc mong muốn được đền đáp, thì việc đó sẽ gây ảnh hưởng tiêu cực đến mối quan hệ của hai bên.

Việc sử dụng NVC không đòi hỏi người mà chúng ta giao tiếp phải biết về NVC, thậm chí không đòi hỏi việc người đó được tạo động lực kết nối với chúng ta. Nếu chúng ta kiên trì với những nguyên tắc của NVC, xác định chủ đích duy nhất của mình là nói và nghe với lòng trắc ẩn và làm mọi thứ có thể để giúp người kia biết điều đó, thì họ sẽ tham gia vào quá trình đó cùng chúng ta. Tôi không nói điều này luôn nhanh chóng xảy ra, nhưng tôi tin rằng lòng trắc ẩn rồi sẽ nảy nở nếu chúng ta kiên trì với những nguyên tắc của NVC.

Quy trình NVC

NVC có bốn yếu tố mà để lòng trắc ẩn và ý muốn cho đi từ trái tim được khơi dậy trong tất cả các bên, chúng ta cần hướng sự chú tâm vào chúng.

1 Bạn có thể nghe tiến sĩ Marshall Rosenberg hát bài hát này tại: <https://youtu.be/q34Tg6pwlTA>, tại 0:01:15 (ND)

Thứ nhất, chúng ta *quan sát* điều gì đang thực sự xảy ra: người kia đang nói hay làm gì khiến cuộc đời chúng ta trở nên tươi đẹp hay ít tươi đẹp hơn? Mấu chốt ở đây là nói ra điều quan sát mà không xen lẫn bất kỳ sự đánh giá hay phán xét nào – chỉ đơn thuần chỉ rõ điều người kia đang làm mà chúng ta thích hoặc không thích. Thứ hai, chúng ta bày tỏ những *cảm xúc* của mình khi quan sát hành động đó: chúng ta cảm thấy tổn thương, sợ hãi, khó chịu, vui mừng, thích thú? Thứ ba, chúng ta bày tỏ những *nhu cầu* của mình liên quan đến những cảm xúc ấy. Khi sử dụng NVC, chúng ta cần ý thức về sự hiện diện của ba yếu tố này để cho người khác biết mình đang như thế nào một cách chân thật và rõ ràng.

Bốn yếu tố của NVC:

- 1/ Quan sát
- 2/ Cảm xúc
- 3/ Nhu cầu
- 4/ Đề nghị

Ví dụ, một người mẹ có thể nói ra ba yếu tố này với cậu con trai tuổi thiếu niên của mình như sau: “Felix, mẹ thấy hai đôi vợ bầu dưới bàn cà phê và đôi thứ ba ở cạnh tivi. Mẹ cảm thấy không hài lòng vì mẹ muốn những căn phòng mẹ và con cùng sử dụng có sự ngăn nắp hơn.”

Sau đó, bà có thể nói ra yếu tố thứ tư – một *lời đề nghị* cụ thể: “Con có thể mang những đôi vợ vào phòng riêng của mình hoặc cho chúng vào máy giặt không?” Trong yếu tố này, chúng ta cho người kia biết chúng ta muốn họ làm gì để làm cuộc đời chúng ta trở nên tươi đẹp hơn.

Như vậy, một phần của NVC là bày tỏ bốn yếu tố này một cách thật rõ ràng, dù bằng lời nói hay bằng phương tiện giao tiếp khác. Phần còn lại của NVC là lắng nghe bốn yếu tố này từ người khác. Trước tiên, chúng ta lắng nghe xem điều quan sát, cảm xúc và nhu cầu của họ là gì; sau đó, chúng ta tìm hiểu xem họ đang đề nghị điều gì để làm cuộc đời họ trở nên tươi đẹp hơn.

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

Khi chúng ta tập trung vào bốn yếu tố trên và giúp người kia làm điều tương tự, chúng ta sẽ tạo ra một dòng chảy giao tiếp (flow of communication) qua lại giữa hai bên, cho đến khi lòng trắc ẩn nảy sinh một cách tự nhiên: đây là điều quan sát, cảm xúc và nhu cầu của tôi; đây là điều tôi đề nghị để giúp cải thiện chất lượng cuộc đời mình; đây là điều quan sát, cảm xúc và nhu cầu của bạn; đây là điều bạn đề nghị để giúp cải thiện chất lượng cuộc đời mình...

Quy trình NVC

Những hành động cụ thể
mà chúng ta quan sát, cái tác động đến cuộc đời chúng ta

Những cảm xúc của chúng ta
liên quan đến điều ta quan sát

Những nhu cầu, giá trị, ham muốn
tạo ra những cảm xúc đó

Hành động cụ thể mà chúng ta
đề nghị để giúp cải thiện chất lượng cuộc đời mình

Hai phần của NVC:

1. Bày tỏ bốn yếu tố của bản thân một cách chân thật
2. Lắng nghe bốn yếu tố của người khác với sự đồng cảm

Khi sử dụng NVC, chúng ta có thể bắt đầu bằng việc bày tỏ bốn yếu tố của bản thân một cách chân thật, hoặc lắng nghe bốn yếu tố này của người khác với sự đồng cảm. Mặc dù chúng ta sẽ đi qua từng yếu tố này từ Chương 3 đến Chương 6, điều quan trọng cần nhớ là NVC không phải là một công thức cứng nhắc, mà là thứ cần được linh hoạt điều chỉnh đối với những hoàn cảnh cũng như môi trường văn hóa khác nhau. Và mặc dù NVC được gọi là một “quy trình” hay “ngôn ngữ”, bạn có thể bày tỏ và lắng nghe cả bốn yếu tố mà

không cần thốt ra một từ nào. Bản chất của NVC nằm trong sự ý thức của chúng ta về bốn yếu tố, chứ không phải trong những lời chúng ta nói ra.

Áp dụng NVC trong cuộc sống

Trong các mối quan hệ với bản thân hoặc với người khác, NVC giúp chúng ta kết nối với bản chất nhân ái của mình. Do đó, nó có thể được áp dụng một cách hiệu quả ở mọi cấp độ giao tiếp và trong nhiều tình huống khác nhau:

- Mối quan hệ tình cảm
- Gia đình
- Trường học
- Cơ quan và tổ chức
- Mối quan hệ tư vấn và trị liệu
- Đàm phán trong kinh doanh và ngoại giao
- Các cuộc xung đột và tranh chấp

Nhiều người sử dụng NVC để giúp mối quan hệ tình cảm của họ trở nên sâu sắc hơn. Một học viên chương trình NVC tại thành phố San Diego (California, Mỹ) chia sẻ:

“NVC giúp tôi vượt qua cảm giác bị công kích và có thể thực sự lắng nghe điều người khác nói. Tôi đã nhận ra người chồng mà tôi lấy 28 năm qua có rất nhiều sự tổn thương bên trong mình. Một tuần trước khóa học NVC, anh ấy đề nghị tôi li dị. Nhưng giờ đây, chúng tôi đang ở đây cùng nhau, và tôi cảm thấy biết ơn vì NVC đã góp phần mang lại kết thúc có hậu cho cuộc hôn nhân của chúng tôi. Tôi đã học cách bày tỏ những cảm xúc và nhu cầu của mình, và lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của anh ấy. Chúng tôi đã học cách chấp nhận, yêu thương và trưởng thành cùng nhau.”

GIAO TIẾP BẤT BAO ĐỘNG

Nhiều người khác sử dụng NVC để xây dựng những mối quan hệ hiệu quả trong công việc. Một giáo viên ở thành phố Chicago (Illinois, Mỹ) chia sẻ:

“ Trong khoảng một năm qua, tôi áp dụng NVC trong lớp học của mình bao gồm những học sinh có nhu cầu giáo dục đặc biệt (các em chậm phát triển ngôn ngữ, gặp khó khăn trong học tập hay có vấn đề về hành vi) và thấy nó rất hiệu quả. Chẳng hạn, một ngày nọ vào lớp, tôi thấy một cậu bé đang khạc nhổ, chửi bới và lấy bút chì đâm các bạn khác. Tôi nhẹ nhàng nhắc cậu bé: “Con thử nói với các bạn theo ‘ngôn ngữ hươu cao cổ’¹ nhé...” Cậu bé nghe vậy liền dừng lại, nhìn các bạn và nói: “Các cậu đi ra khỏi bàn tớ được không? Tớ cảm thấy khó chịu khi các cậu đứng quá gần.” Các đứa bé kia đáp: “Xin lỗi, tụi tớ quên mất là nó làm phiền cậu.” ”

Một bác sĩ ở Paris (Pháp) chia sẻ:

“ Tôi ngày càng áp dụng NVC nhiều hơn trong công việc của mình. Một vài bệnh nhân còn hỏi liệu tôi có phải là nhà tâm lý học hay không, vì họ nói rằng thường thì các bác sĩ khác không hề quan tâm đến cuộc sống hay cảm xúc của họ. NVC giúp tôi hiểu và đồng cảm với những cảm xúc và nhu cầu của bệnh nhân. Tôi nhận ra kỹ năng này là rất quan trọng, đặc biệt là khi tương tác với những bệnh nhân mắc bệnh máu khó đông và AIDS vì họ có rất nhiều cảm xúc đau khổ và tức giận. Gần đây, một bệnh nhân AIDS được tôi điều trị trong suốt 5 năm qua nói với tôi rằng điều giúp cô ấy nhiều nhất chính là sự đồng cảm, an ủi và khuyến khích cô ấy tiếp tục sống của tôi. Chính NVC đã giúp tôi làm điều

1 Hươu cao cổ được tiến sĩ Marshall Rosenberg sử dụng như một biểu tượng của NVC, vì nó có trái tim lớn nhất trong những loài động vật sống trên cạn, thể hiện cho tình yêu thương và lòng trắc ẩn. (ND).

đó. Thường thì trong quá khứ, khi biết bệnh nhân mắc bệnh nan y, tôi chỉ tập trung vào tiên lượng và điều trị, chứ không hề đồng cảm, an ủi, động viên họ. NVC đã giúp tôi phát triển một sự nhận thức mới và một ngôn ngữ mới. Giờ đây, tôi cảm thấy hạnh phúc và có nhiều năng lượng hơn trong công việc của mình.

”

NVC cũng có thể được áp dụng trong chính trị. Nhiều năm trước, một thành viên nội các chính phủ Pháp chuẩn bị tham gia thương lượng về một số vấn đề nhạy cảm giữa Pháp và Algeria. Một tuần trước cuộc đàm phán, bà ấy về thăm gia đình và rất ấn tượng với sự thay đổi trong cách giao tiếp giữa em gái mình và chồng, và được họ chia sẻ về NVC. Được truyền cảm hứng, bà liên hệ chúng tôi để nhờ đào tạo NVC cho nhóm đàm phán. Cuộc đàm phán diễn ra tốt đẹp và NVC được họ xem là nhân tố chính tạo ra sự thành công đó.

Một lần khác, tại Jerusalem, tôi tổ chức một khóa học NVC với những học viên người Israel thuộc nhiều đảng phái chính trị khác nhau. Họ có những quan điểm đối lập về vấn đề tranh chấp giữa Israel và Palestine ở Bờ Tây, và muốn học cách sử dụng NVC để nói ra lập trường của mình một cách hiệu quả. Trong buổi học, tôi và một giảng viên khác làm mẫu kỹ năng lắng nghe đồng cảm, sau đó mời các học viên thực hành với nhau. Sau 20 phút, một học viên chia sẻ rằng cô ấy sẵn lòng xem xét thay đổi quan điểm của mình nếu những người thuộc đảng phái khác có thể lắng nghe cô theo cách này.

Hiện nay, trên toàn cầu, NVC đang được sử dụng để giúp giải quyết những xung đột về sắc tộc, tôn giáo, chính trị, đặc biệt tại những nơi có căng thẳng kéo dài như Israel, Palestine, Nigeria, Rwanda, Sierra Leone, v.v... Một lần nọ, tôi đến Belgrade (thủ đô của Serbia) để đào tạo NVC trong ba ngày cho những nhà hoạt động hòa bình. Khi vừa đến, tôi nhìn thấy vẻ mặt muộn phiền hiện rõ trên khuôn mặt của

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

những học viên, vì đất nước của họ đang bị vướng vào cuộc chiến tranh khốc liệt giữa Bosnia và Croatia. Nhưng vào ngày cuối cùng, họ nở những nụ cười rạng rỡ và chia sẻ niềm vui và lòng biết ơn sâu sắc vì đã được thấp lại niềm hy vọng. Trong hai tuần kế tiếp, trong các khóa đào tạo tại Croatia, Israel và Palestine, tôi lại được nhìn thấy những học viên đang tuyệt vọng tại những nơi bị chiến tranh tàn phá dần lấy lại tinh thần và sự tự tin từ việc học NVC.

Tôi cảm thấy may mắn vì được đi khắp thế giới và giúp rất nhiều người học một phương pháp giao tiếp mang lại cho họ sức mạnh và niềm hạnh phúc. Giờ đây, với cuốn sách này, tôi cảm thấy vui và hào hứng vì được chia sẻ giá trị của NVC với bạn.



NVC trong thực tế

Trong cuốn sách này, thỉnh thoảng bạn sẽ gặp những cuộc đối thoại có tựa đề "NVC trong thực tế." Đó là những cuộc đối thoại có thật, trong đó người nói đã áp dụng các nguyên tắc của Giao tiếp bất bạo động. Tuy nhiên, như bạn đã biết, bản chất của NVC không nằm ở ngôn từ được sử dụng, mà nằm ở sự nhận thức và ý định của người nói. Những điều này được thể hiện chủ yếu thông qua sự hiện hữu, sự im lặng, sự đồng cảm cũng như biểu cảm gương mặt và ngôn ngữ cơ thể. Vậy nên, hãy nhớ rằng mặc dù các cuộc đối thoại mà bạn sẽ đọc chỉ bao gồm những lời nói, đằng sau đó là rất nhiều thứ khác nữa cùng tạo nên sự kết nối dựa trên lòng trắc ẩn giữa hai bên.

"Quân giết người, Bọn ám sát, Lũ sát hại trẻ con!"

Nhiều năm trước, tôi được mời chia sẻ Giao tiếp bất bạo động cho khoảng 170 người đàn ông Hồi giáo Palestine trong một nhà thờ Hồi giáo tại Trại tị nạn Dheisheh ở Bethlehem. Vào thời điểm đó, thái độ của người Hồi giáo đối với người Mỹ rất tiêu cực. Khi đang nói, tôi bỗng dừng nghe thấy những tiếng xì xầm ngày càng lan rộng trong khán giả. Người phiên dịch của tôi nói: "Họ đang nói ông là người Mỹ." Bỗng dưng, một người đàn ông lao lên trước mặt tôi và hét: "Mày là

quân giết người!." Ngay lập tức, có hàng loạt giọng nói khác cùng vang lên: "Quân giết người! Bọn ám sát! Lũ sát hại trẻ con!"

May mắn thay, lúc đó tôi vẫn có thể giữ sự chú tâm của mình vào cảm xúc và nhu cầu của người đàn ông ấy. Trong trường hợp này, tôi có một vài dấu hiệu để nhận biết điều đó. Sáng hôm đó, trên đường đến trại tị nạn, tôi nhìn thấy rất nhiều vỏ bình xịt hơi cay được ném vào trại đêm trước đó. Trên các bình đó hiện rõ dòng chữ: "Sản xuất tại Mỹ." Nhờ đó, tôi đoán những người tị nạn này đang có rất nhiều sự tức giận đối với nước Mỹ vì đã cung cấp bình xịt hơi cay và những vũ khí khác cho Israel.

Tôi nói chuyện với người đàn ông gọi tôi là "quân giết người"

Tôi: Có phải anh cảm thấy tức giận vì anh muốn chính phủ nước tôi sử dụng nguồn lực theo cách khác? (Tôi không biết liệu mình đoán có đúng hay không – điều quan trọng là tôi nỗ lực kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của anh ấy)

Anh ta: Đúng vậy, mẹ kiếp! Tội mày nghĩ tội tao cần bình xịt hơi cay sao? Tội tao cần nhà cửa, hệ thống thoát nước, chứ không phải bình xịt hơi cay! Tội tao cần giành lại đất nước của mình!

Tôi: Có phải anh cảm thấy giận dữ và muốn đất nước anh có sự hỗ trợ để cải thiện điều kiện sống và có được độc lập về chính trị?

Anh ta: Mày có biết cuộc sống ở đây trong 27 năm qua của tội tao như thế nào không? Mày có từng nghĩ về điều đó chưa?

Tôi: Có phải anh cảm thấy rất tuyệt vọng và muốn có sự thấu hiểu về việc sống trong những điều kiện ở đây?

Anh ta: Mày muốn hiểu hả? Nói tao biết, mày có con không? Chúng được đến trường và có sân chơi phải không? Con tao thì bị bệnh! Nó chơi trong ống cống! Trường học của nó không có sách vở! Mày có từng thấy một ngôi trường không có sách vở chưa?

Tôi: Có phải anh cảm thấy rất khổ sở vì phải nuôi dạy con cái ở đây, và anh muốn có sự thấu hiểu rằng anh muốn điều mà tất cả mọi phụ huynh đều muốn cho con cái mình – một sự giáo dục tốt, cơ hội để vui chơi và trưởng thành trong một môi trường lành mạnh?

Anh ta: Đúng vậy, quyền cơ bản của con người! Nhân quyền – đó chẳng phải là điều bọn Mỹ tội mày thường nói sao? Sao không có nhiều người Mỹ hơn đến đây và thấy các người đang mang đến loại nhân quyền nào ở đây?

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

Tôi: Có phải anh muốn nhiều người Mỹ hơn nhận thức về sự đau khổ to lớn ở đây và hiểu rõ hơn về hệ quả của những hành động chính trị của nước chúng tôi?

Cuộc nói chuyện tiếp tục trong gần 20 phút nữa. Người đàn ông bày tỏ những nỗi đau của mình và tôi lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của anh ấy đằng sau mỗi câu nói. Tôi không đồng ý hay phản đối. Tôi đón nhận những lời nói ấy với sự nhận thức rằng chúng không phải là những lời công kích mà là món quà từ một người bạn sẵn lòng chia sẻ những tâm tư tình cảm, những tổn thương sâu sắc bên trong mình.

Khi anh ấy đã cảm thấy được thấu hiểu, anh ấy có thể nghe tôi giải thích về mục đích của mình khi có mặt ở trại tị nạn. Một giờ sau, chính người đàn ông vừa gọi tôi là "kẻ giết người" mời tôi về nhà dùng bữa tối trong lễ Ramadan¹.

1 Ramadan: lễ có ý nghĩa quan trọng đối với người Hồi giáo

CHƯƠNG 2



Các loại giao tiếp gây cản trở lòng trắc ẩn

*“Đừng phán xét, và bạn sẽ không bị phán xét.
Khi bạn phán xét người khác, bạn cũng sẽ bị phán xét.”*

—Kinh thánh Matthew 7:1

Trong quá trình nghiên cứu câu hỏi điều gì đã khiến chúng ta xa rời bản chất nhân ái của mình, tôi đã xác định các loại giao tiếp gây cản trở lòng trắc ẩn và góp phần khiến chúng ta hành xử bạo lực với bản thân và người khác. Tôi gọi các loại giao tiếp này là “*giao tiếp xa rời sự sống*” (life-alienating communication).

Có một vài cách giao tiếp khiến chúng ta xa rời bản chất nhân ái của mình.

Phán xét đạo đức

Một loại “giao tiếp xa rời sự sống” là *phán xét đạo đức*, tức là đánh giá người có hành vi không hòa hợp với những giá trị của chúng ta là xấu xa, hay sai trái. Ví dụ về những lời phán xét này là: “Bạn thật ích kỷ”, “Cô ấy thật lười biếng”, “Họ thật thành kiến”, “Nó không thích hợp.” Đổ lỗi, lăng mạ, sỉ nhục, dán nhãn, chỉ trích, so sánh đều là những hình thái của sự phán xét.

Trong thế giới của phán xét, chúng ta chủ yếu bận tâm về “ai là người như thế nào.”

Nhà thơ Rumi từng viết: “Có một thế giới không chứa đựng khái niệm đúng – sai. Tôi sẽ gặp bạn ở đó.” “Giao tiếp xa rời sự sống” nói chung và “phán xét đạo đức” nói riêng giam cầm chúng ta trong thế

giới của đúng và sai. Đó là thứ ngôn ngữ phân tích, phân loại con người và những hành động của họ. Khi nói thứ ngôn ngữ này, chúng ta phán xét người khác và hành vi của họ trong khi tâm trí bị lấp đầy bởi những khái niệm đúng – sai, tốt – xấu, bình thường – khác thường, trách nhiệm – vô trách nhiệm, thông minh – ngu dốt, v.v...

Từ khi còn nhỏ, tôi đã học cách giao tiếp “vô cảm”, thiếu sự suy xét đến những cảm xúc và nhu cầu của bản thân và của người khác. Khi ai đó hành xử theo cách tôi không thích, tôi lập tức phán xét họ. Chẳng hạn, nếu giáo viên bảo tôi làm một việc tôi không muốn làm, thì tôi sẽ phán xét họ là “vô lý và xấu tính.” Nếu ai đó cắt ngang đầu xe tôi trên đường, thì phản ứng của tôi sẽ là “Thằng ngu!” Khi dùng thứ ngôn ngữ này, chúng ta giao tiếp dựa trên suy nghĩ về sự sai trái của người khác vì đã không hành xử như chúng ta kỳ vọng. Chúng ta tập trung vào đánh giá và chỉ trích hơn là vào những nhu cầu không được đáp ứng của bản thân và của người khác. Theo đó, nếu vợ tôi muốn tôi quan tâm nhiều hơn, thì cô ấy là “đòi hỏi và phụ thuộc.” Nhưng nếu tôi muốn cô ấy quan tâm nhiều hơn, thì cô ấy là “xa lánh và vô tâm.” Nếu đồng nghiệp để ý đến chi tiết nhiều hơn tôi, thì anh ấy là “khó tính và ưa bắt lỗi.” Nhưng nếu tôi để ý đến chi tiết nhiều hơn, thì anh ấy là “cầu thả và lơ là”.

Khi phán xét người khác, thực ra là **chúng ta đang muốn bày tỏ những nhu cầu và giá trị của mình**, nhưng chúng ta đã làm điều đó theo cách rất “bị kịch”, bởi khi làm như vậy, chúng ta sẽ chỉ khiến người nghe trở nên phản kháng và phòng thủ hơn. Hoặc nếu họ đồng ý thay đổi hành vi theo ý muốn của

chúng ta, thì nhiều khả năng hành động đó xuất phát từ cảm giác sợ hãi, tội lỗi hoặc xấu hổ vì họ cho rằng mình bị phán xét như vậy là đúng.

Khi hành động của họ không xuất phát từ trái tim mà xuất phát từ cảm giác sợ hãi, tội lỗi, xấu hổ hay bị ép buộc, thì cả hai bên đều sẽ phải trả giá đắt. Khi làm vậy, nhiều khả năng họ sẽ cảm thấy ức chế, tức

Khi phán xét người khác, thực ra là chúng ta đang muốn bày tỏ những nhu cầu và giá trị của mình.

giận và lòng tự trọng bị ảnh hưởng. Hơn nữa, sự thiện chí, lòng trắc ẩn và ý muốn cho đi chân thành cũng bị giảm đi, mang lại những hệ quả tiêu cực cho mối quan hệ giữa hai bên.

Điều quan trọng là chúng ta cần phân biệt giữa *phán xét đạo đức* (moralistic judgment) và *đánh giá dựa trên giá trị* (value judgment). Tất cả chúng ta đều có những đánh giá dựa trên giá trị, về những thứ mà chúng ta xem trọng trong cuộc sống: sự trung thực, sự tự do hay sự hòa thuận. Những đánh giá đó phản ánh niềm tin của chúng ta về cách thức của cuộc sống này. Còn khi hành vi của ai đó không hòa hợp với giá trị của chúng ta, chúng ta có xu hướng sử dụng phán xét đạo đức đối với họ. Một ví dụ về sự phán xét đạo đức là: “Bạo lực là xấu. Người gây bạo lực là độc ác, xấu xa.” Nếu chúng ta được dạy sử dụng một thứ ngôn ngữ khác giúp khơi dậy lòng trắc ẩn, thì chúng ta sẽ học cách nói rõ những nhu cầu, giá trị và cảm xúc của mình một cách trực tiếp. Ví dụ, thay vì nói “Bạo lực là xấu”, chúng ta có thể nói: “Tôi cảm thấy e ngại đối với việc sử dụng bạo lực để giải quyết mâu thuẫn. Tôi xem trọng hòa bình và muốn mọi người tìm cách khác để giải quyết mâu thuẫn.”

Mối quan hệ giữa ngôn ngữ và bạo lực là đề tài nghiên cứu của giáo sư tâm lý O.J. Harvey tại Đại học Colorado. Ông thu thập mẫu ngẫu nhiên những tài liệu từ nhiều quốc gia trên thế giới và lập bảng liệt kê tần suất xuất hiện của những từ ngữ

Phân loại và phán xét con người làm tăng khả năng bạo lực xảy ra.

phân loại và phán xét con người. Nghiên cứu của ông cho thấy có một mối tương quan cao giữa tần suất sử dụng những từ ngữ đó và tần suất những vụ xung đột xảy ra. Tôi không hề ngạc nhiên khi biết những nơi có

văn hóa suy nghĩ và giao tiếp tập trung vào nhu cầu của con người có tình trạng bạo lực xảy ra ít hơn rất nhiều so với những nơi có văn hóa dán nhãn con người là “tốt” hay “xấu”, và tin rằng “người xấu” xứng đáng bị trừng phạt. Tại Mỹ, trong 75% chương trình truyền hình được chiếu vào khung giờ mà trẻ con xem nhiều nhất, nhân vật anh hùng hoặc giết chết hoặc đánh bại “kẻ xấu.” Và khi những cảnh bạo lực này diễn ra vào lúc cao trào của chương trình, chúng ta đã bị nhồi nhét vào đầu khái niệm “tốt – xấu” và niềm tin rằng bạo lực cần được sử dụng để trừng phạt “người xấu”.

Nguyên nhân gốc rễ của hầu hết, nếu không muốn nói là tất cả bạo lực – dù là bạo lực về thể xác, cảm xúc hay ngôn từ, dù là bạo lực giữa các cá nhân, các nhóm hay các quốc gia – là lối suy nghĩ rằng mâu thuẫn xảy ra là do sự sai trái của người khác, và tương ứng với điều đó là sự thiếu khả năng suy xét những cảm xúc và nhu cầu nằm sâu hơn của bản thân và của người khác. Chúng ta nhìn thấy cách suy nghĩ nguy hiểm này trong giai đoạn Chiến tranh Lạnh. Chính phủ Hoa Kỳ xem Liên Xô là “đế chế độc ác” đang quyết tâm phá hủy nước Mỹ. Ngược lại, chính phủ Liên Xô xem Hoa Kỳ là “bọn đế quốc áp bức” đang cố gắng khuất phục nước mình. Không bên nào nhận ra những sự sợ hãi và tổn thương ẩn đằng sau những sự “dán nhãn” đó.

So sánh

Một loại “giao tiếp xa rời sự sống” khác là so sánh, và về bản chất thì nó cũng là một loại ngôn ngữ phán xét. Trong cuốn sách *How to Make Yourself Miserable* (tạm dịch: Cách tự làm

mình khổ), Dan Greenburg trình bày một cách hài hước về tác động của sự so sánh đối với chúng ta. Ông nói rằng nếu độc giả muốn cảm thấy đau khổ, họ có thể làm một vài bài

So sánh là một loại ngôn ngữ phán xét.

tập so sánh bản thân với người khác. Bài tập đầu tiên có bức hình một người mẫu nam và một người mẫu nữ với các số đo “lý tưởng” theo tiêu chuẩn của xã hội. Độc giả được yêu cầu tự lấy các số đo cơ thể mình, so sánh chúng với các “người mẫu”, và tập trung vào những điểm khác biệt.

Bài tập này lập tức tạo ra cảm giác muộn phiền ở độc giả, nhưng khi họ lật sang trang tiếp theo, họ nhận ra nó chỉ là bước khởi động. Ở bài tập thứ hai, độc giả có cơ hội so sánh bản thân với người khác ở mức độ cao hơn: sự thành công. Greenberg cho độc giả một vài cái tên danh nhân để so sánh. Cái tên đầu tiên là nhà soạn nhạc vĩ đại Mozart. Bài tập liệt kê số lượng ngôn ngữ mà Mozart biết nói và số lượng bản nhạc ông đã sáng tác ở tuổi 12. Độc giả được yêu cầu ngẫm nghĩ về những thành tựu họ đã đạt được trong toàn bộ cuộc sống, so sánh chúng với những thành tựu Mozart đã đạt được ở tuổi thiếu niên, và tập trung vào những điểm khác biệt.

Khi làm hai bài tập trên, bạn sẽ có thể nhận ra sự so sánh gây cản trở lòng trắc ẩn nhiều như thế nào, đối với cả bản thân và người khác.

Chối bỏ trách nhiệm

Một loại “giao tiếp xa rời sự sống” khác là chối bỏ trách nhiệm, tức giao tiếp dựa trên sự thiếu nhận thức rằng mỗi chúng ta chịu trách nhiệm cho những suy nghĩ, cảm xúc và hành động của chính mình. Một ví dụ của loại giao tiếp này là từ “phải”, chẳng hạn như “Có những thứ bạn phải làm, dù muốn hay không”, cho thấy người nói đang phủ nhận trách nhiệm đối với những hành động của mình. Một ví dụ khác là cụm từ “khiến

tôi cảm thấy”, chẳng hạn như “Bạn khiến tôi cảm thấy xấu hổ”, cho thấy người nói đang phủ nhận trách nhiệm đối với những suy nghĩ và cảm xúc của mình.

Trong cuốn sách *Eichmann ở Jerusalem* viết về phiên tòa xử Adolf Eichmann¹, tội phạm chiến tranh trong Thế chiến II, tác giả Hannah Arendt trích dẫn lời nói của Eichmann rằng hán ta và các đồng đội sĩ quan Đức Quốc Xã có một cái tên riêng cho thứ ngôn ngữ chối bỏ trách nhiệm mà chúng sử dụng. Chúng gọi nó là *Amtssprache*, có thể tạm dịch là “ngôn ngữ quan liêu.” Eichmann cho ví dụ rằng nếu được hỏi tại sao chúng làm một hành động nào đó, thì câu trả lời sẽ là “Tôi phải làm.” Nếu được hỏi tại sao “phải làm”, thì câu trả lời sẽ là “Đó là lệnh của cấp trên”, “Đó là chính sách của đại đội”, “Đó là luật.”

Chúng ta chối bỏ trách nhiệm đối với hành động của mình khi cho rằng tác nhân bên ngoài là nguyên nhân của hành động đó, chẳng hạn như:

- Những tác nhân mơ hồ, chung chung – “Tôi dọn dẹp phòng mình vì tôi phải làm điều đó.”
- Hoàn cảnh sống, sự chẩn đoán, hoặc lịch sử của chúng ta – “Tôi uống rượu vì tôi là một người nghiện rượu.”
- Hành động của người khác – “Tôi đánh con mình vì nó chạy ra đường.”
- Mệnh lệnh của cấp trên – “Tôi nói dối khách hàng vì sếp bảo tôi làm vậy.”
- Áp lực nhóm – “Tôi hút thuốc vì bạn bè tôi đều làm vậy.”

1 Adolf Eichmann: trung tá Đức Quốc Xã, người đã thực thi chiến dịch giết hàng chục ngàn người Do Thái. (ND)

CÁC LOẠI GIAO TIẾP GÂY CẢN TRỞ LÒNG TRẮC ẨN

- Những chính sách, quy định, luật lệ của tổ chức – “Tôi phải cho em nghỉ học vì đó là quy định của nhà trường.”
- Những vai trò thuộc về giới tính, xã hội, hay độ tuổi – “Mặc dù ghét nhưng tôi phải đi làm vì tôi là một người chồng và một người cha.”
- Những sự thôi thúc không thể kiểm soát – “Tôi ăn kẹo vì sự thôi thúc bên trong đã khiến tôi làm vậy.”

Có lần, trong một khóa học NVC cho các phụ huynh và giáo viên, khi tôi chia sẻ về sự nguy hiểm của thứ ngôn ngữ với hàm ý không có sự lựa chọn, một người phụ nữ tức giận phản đối: “Nhưng có những thứ mà bạn phải làm, dù muốn hay không! Và tôi thấy không có gì sai khi nói với con cái mình rằng có những thứ mà chúng phải làm!” Khi được đề nghị cho ví dụ, cô ấy mĩa mai nói: “Dễ thôi! Khi tôi rời khỏi đây tối nay, tôi phải về nhà và nấu ăn! Tôi ghét nấu ăn, ghét cay ghét đắng, nhưng tôi đã làm việc đó mỗi ngày trong 20 năm qua, ngay cả khi tôi bị bệnh nặng, vì đó đơn giản là việc tôi phải làm.” Tôi nói với cô ấy rằng tôi cảm thấy buồn khi biết cô ấy đã dành phần lớn cuộc đời làm một việc mà mình không thích, và tôi hy vọng cô ấy sẽ tìm thấy những lựa chọn khác bằng việc học NVC.

Tôi cảm thấy vui vì cô ấy học rất nhanh. Vào cuối khóa học, cô ấy về nhà và thông báo với gia đình rằng cô ấy sẽ không nấu ăn nữa. Ba tuần sau, trong một buổi hội thảo NVC, hai đứa con của cô ấy đến tham dự. Tôi tò mò hỏi về phản ứng của chúng với quyết định đó của mẹ. Đứa con trai lớn đáp: “Thưa thầy, con đã nghĩ: Tạ ơn Trời Đất!.” Nhìn thấy vẻ mặt khó hiểu của tôi, cậu bé giải thích: “Con nói với bản thân, cuối cùng thì mẹ cũng không phàn nàn trong các bữa ăn nữa!.”

Chúng ta có thể thay thế ngôn ngữ chối bỏ trách nhiệm với ngôn ngữ của sự lựa chọn.

Lần khác, tôi đến giảng NVC cho một trường học, một giáo viên nói: “Tôi ghét việc cho điểm. Tôi không nghĩ chúng có ích và chúng tạo ra rất nhiều lo lắng cho học sinh. Nhưng tôi *phải* cho điểm, vì đó là quy định.” Chúng tôi vừa học thứ ngôn ngữ giúp nâng cao sự nhận thức về trách nhiệm cho mỗi hành động của bản thân, nên tôi đề nghị cô ấy chuyển câu nói “Tôi *phải* cho điểm vì đó là quy định” sang “Tôi *lựa chọn* cho điểm vì tôi *muốn*...” Cô ấy lập tức đáp: “Tôi *lựa chọn* cho điểm vì tôi muốn giữ công việc của mình”, rồi vội vàng bổ sung: “Nhưng tôi không muốn nói theo cách đó vì nó khiến tôi cảm thấy có trách nhiệm với việc làm của mình.” Tôi mỉm cười nói: “Đó chính là lý do tại sao tôi muốn cô nói theo cách đó.”

Tôi đồng ý với quan điểm của nhà văn George Bernanos khi ông nói:

“ **T**ừ lâu, tôi đã nghĩ rằng nếu một ngày nào đó công nghệ hủy diệt phát triển đến mức khiến loài người chúng ta biến mất khỏi trái đất, thì việc đó không phải do những người chế tạo ra các công nghệ đó, mà do những người thiếu trách nhiệm, chỉ im lặng chấp nhận mọi chính sách được đưa ra. Những điều kinh khủng mà chúng ta đã thấy và những điều kinh khủng hơn mà chúng ta sẽ thấy không phải là dấu hiệu của sự gia tăng số lượng những người không phục tùng, không vâng lời mà là dấu hiệu của sự gia tăng số lượng những người ngoan ngoãn, dễ bảo và thiếu trách nhiệm. ”

Các loại “Giao tiếp xa rời sự sống” khác

Một loại giao tiếp gây cản trở lòng trắc ẩn khác là nói ra điều mình muốn dưới dạng mệnh lệnh. Một mệnh lệnh, dù rõ ràng hay ẩn ý, đều tạo cho người nghe cảm giác lo ngại rằng họ sẽ bị đổ lỗi hoặc trừng phạt nếu không làm theo. Đây là một loại giao tiếp phổ biến trong nền văn hóa của chúng ta, đặc biệt ở những người nắm giữ vị trí quyền lực.

Các con tôi đã cho tôi một vài bài học vô giá về việc ra lệnh. Trong quá khứ, tôi đã từng nghĩ rằng trong vai trò làm cha mẹ, công việc của tôi là ra lệnh cho con cái. Tuy nhiên, tôi đã học được rằng dù có ra lệnh bằng cách nào đi nữa, tôi cũng không thể bắt chúng làm bất kỳ điều gì. Tất cả những gì tôi có thể làm là khiến chúng ước gì chúng đã làm theo ý tôi – thông qua sự trừng phạt; để rồi sau đó, chúng lại khiến tôi ước gì tôi đã không làm như vậy! Đây là một bài học đối với những ai trong chúng ta tin rằng trong vai trò làm phụ huynh, giáo viên hay quản lý, công việc của chúng ta là thay đổi hay dạy người khác cách cư xử.

Chúng ta không bao giờ có thể bắt người khác làm bất kỳ điều gì.

Chúng ta sẽ tìm hiểu kỹ hơn về chủ đề này khi chúng ta học cách phân biệt giữa đề nghị (request) và ra lệnh (demand)—một phần quan trọng trong NVC.

Niềm tin rằng có những hành động “xứng đáng” được khen thưởng và những hành động “xứng đáng” bị trừng phạt cũng có liên quan đến “giao tiếp xa rời sự sống.”

Suy nghĩ dựa trên sự “xứng đáng” gây cản trở lòng trắc ẩn.

Niềm tin này được thể hiện trong câu nói: “Hắn ta xứng đáng bị trừng phạt vì hành động của mình.” Khi nói như vậy, chúng ta đang tin rằng bản chất của người kia là “xấu” và sự trừng phạt cần được áp dụng để khiến họ hối lỗi và thay đổi hành vi. Tuy nhiên, tôi tin rằng nếu một người thay đổi, không phải để tránh sự trừng phạt, mà vì họ thấy sự thay đổi mang lại lợi ích cho bản thân, thì chỉ khi đó tất cả mọi người mới thực sự được hạnh phúc.

Từ nhỏ, hầu hết chúng ta đã được dạy nói thứ ngôn ngữ khuyến khích sự phán xét, dán nhãn, chối bỏ trách nhiệm, so sánh, ra lệnh hơn là ý thức về những cảm xúc và nhu cầu của mình. Tôi tin rằng nguyên nhân gốc rễ của “ngôn ngữ xa rời

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

sự sống” là cách nhìn về bản chất con người đã tồn tại trong nhiều thế kỷ. Cách nhìn này nói rằng con người có bản chất xấu xa và thiếu sót, vậy nên cần được dạy dỗ để kiểm soát bản chất ấy. Sự dạy dỗ đó thường khiến chúng ta tự hỏi có gì sai với mình và bị ngắt kết nối với những cảm xúc và nhu cầu ở bên trong.

“Giao tiếp xa rời sự sống”
có nguồn gốc triết học và
chính trị sâu sắc.

“Ngôn ngữ xa rời sự sống” có nguồn gốc từ những xã hội có sự thống trị, nơi phần lớn những người thuộc cấp bậc thấp bị kiểm soát bởi một số lượng nhỏ những cá nhân thuộc cấp bậc cao để phục vụ cho lợi ích của những cá nhân ấy. Trong những xã hội ấy, điều quan trọng đối với những người thống trị như vua, hoàng đế, quý tộc... là nhồi vào đầu quần chúng thứ “tư duy nô lệ.” “Ngôn ngữ xa rời cuộc sống” phục vụ cho mục đích này một cách hoàn hảo: nếu con người càng suy nghĩ tập trung vào những phán xét đạo đức như “tốt – xấu”, “đúng – sai”, “thích hợp – không thích hợp”, thì họ càng có xu hướng tìm kiếm định nghĩa về điều gì là “tốt / xấu”, “đúng / sai”, “phải / nên làm” bên ngoài mình, ở những người nắm giữ quyền lực. Khi chúng ta kết nối với những cảm xúc và nhu cầu bên trong mình, chúng ta không còn là những nô lệ ngoan ngoãn, dễ bảo nữa.

Tổng kết

Bản chất con người chúng ta là nhân ái và muốn cho đi và đón nhận tình yêu thương. Tuy nhiên, chúng ta đã được dạy nhiều loại “giao tiếp xa rời sự sống” khiến chúng ta nói và hành xử theo cách gây tổn thương cho bản thân và người khác. Loại thứ nhất là *phán xét đạo đức*, tức đánh giá người có hành vi không hòa hợp với những giá trị của chúng ta là *tồi tệ* hay *sai trái*. Loại thứ hai là *so sánh*, gây cản trở lòng trắc ẩn đối với cả

CÁC LOẠI GIAO TIẾP GÂY CẢN TRỞ LÒNG TRẮC ẨN

bản thân và người khác. Loại thứ ba là chối bỏ trách nhiệm, tức giao tiếp dựa trên sự thiếu nhận thức rằng mỗi chúng ta chịu trách nhiệm cho những suy nghĩ, cảm xúc và hành động của chính mình. Và loại thứ tư là ra lệnh, tạo cho người nghe cảm giác lo ngại rằng họ sẽ bị đổ lỗi hoặc trừng phạt nếu không làm theo.

CHƯƠNG 3



Quan sát mà không đánh giá

*“QUAN SÁT! Đó là một trong những điều
quan trọng nhất trong cuộc sống.”*

—Nhà văn Frederick Buechner

Tôi có thể chấp nhận nếu bạn nói
điều tôi đã làm hoặc không làm.
Và tôi có thể chịu đựng những đánh giá,
nhưng xin đừng trộn lẫn chúng với nhau.

Nếu bạn muốn làm vấn đề rối thêm,
Thì đây là cách làm điều đó:
Trộn lẫn việc tôi làm
với cách bạn phản ứng với nó.

Nói với tôi rằng bạn thất vọng
khi thấy tôi chưa làm xong việc nhà,
Nhưng gọi tôi là “vô trách nhiệm”
sẽ không tạo động lực cho tôi đâu.

Nói với tôi rằng bạn tổn thương
khi tôi nói “không” với đề nghị của bạn,
Nhưng gọi tôi là “cứng nhắc”
sẽ không làm tôi đổi ý đâu.

Tôi có thể chấp nhận nếu bạn nói
điều tôi đã làm hoặc không làm,
Và tôi có thể chịu đựng những đánh giá,
nhưng xin đừng trộn lẫn chúng với nhau.

Marshall Rosenberg –

Yếu tố đầu tiên của NVC đòi hỏi chúng ta tách biệt *quan sát* (*observation*) với *đánh giá* (*evaluation*). Chúng ta cần làm rõ điều gì đang xảy ra gây ảnh hưởng đến cuộc đời mình mà không trộn lẫn với bất kỳ sự đánh giá nào.

Quan sát là một yếu tố quan trọng trong NVC khi chúng ta muốn bày tỏ những gì đang diễn ra bên trong mình một cách

trung thực và rõ ràng với người

khác. Khi chúng ta trộn lẫn *quan*

Khi chúng ta trộn lẫn *quan sát* với *đánh giá*, người nghe có khuynh hướng nghe thấy sự chỉ trích.

sát với *đánh giá*, khả năng người kia

nghe thấy thông điệp mà chúng ta

thực sự muốn truyền đạt sẽ giảm đi.

Thay vào đó, họ có khuynh hướng

nghe thấy sự chỉ trích và do đó thể

hiện sự chống đối.

NVC không đòi hỏi chúng ta luôn luôn khách quan và không bao giờ đánh giá. Nó chỉ yêu cầu chúng ta tách biệt những *quan sát* với những đánh giá của mình. Khi đánh giá, chúng ta đang sử dụng “ngôn ngữ tĩnh” để mô tả một thực tại không ngừng thay đổi. Nhà ngôn ngữ học Wendell Johnson chỉ ra rằng khi làm như vậy, chúng ta tạo ra rất nhiều vấn đề cho bản thân và người khác. Ông nói: “Ngôn ngữ của chúng ta là một phương tiện truyền đạt thông tin không hoàn hảo. Nó khuyến khích chúng ta phân loại và dán nhãn, nói về sự cố định và bất biến, trong khi thế giới mà chúng ta cố gắng diễn tả và nắm bắt bằng ngôn ngữ đó lại là thế giới của sự tương tác, thay đổi, học tập, phát triển. Sự bất cân xứng này là một phần vấn đề của chúng ta.” Ngược lại, NVC là “ngôn ngữ động”, khuyến khích chúng ta chỉ ra *quan sát* trong một thời gian và bối cảnh cụ thể.

Ruth Bebermeyer, một đồng nghiệp của tôi, sáng tác bài thơ sau để nói về sự khác nhau giữa đánh giá và *quan sát*, giữa *ngôn ngữ tĩnh* và *ngôn ngữ động*:

Tôi chưa từng thấy một người “lười”;
Tôi thấy một người tuần qua không tập thể dục
và có ngày ngủ trưa hai giờ liền
nhưng anh ấy không phải “lười”.
Trước khi bạn gọi anh ấy là “lười”,
hãy nghĩ kỹ xem, anh ấy “lười”
hay chỉ làm những việc mà bạn gọi là “lười”?

Tôi chưa từng thấy một đứa trẻ “ngốc”;
Tôi thấy một đứa trẻ thỉnh thoảng làm những việc
tôi không hiểu hay không lường trước;
nhưng cậu bé không phải “ngốc”.
Trước khi bạn gọi cậu bé là “ngốc”,
hãy nghĩ kỹ xem, cậu bé “ngốc”
hay chỉ có nhận thức khác với bạn?

Tôi chưa từng thấy một “đầu bếp”;
Tôi thấy một người kết hợp các nguyên liệu,
bật lửa, canh lò, nướng thịt.
Tôi thấy những điều đó, nhưng không phải một “đầu bếp”
Nói tôi nghe, bạn thấy một đầu bếp
hay một người làm những việc mà bạn gọi là “đầu bếp”?

Khi ta gọi một người là “lười”
người khác gọi là “mệt mỏi” hay “thư giãn”,
Khi ta gọi một người là “ngốc”
người khác gọi là “nhận thức khác”.
Vậy nên, tôi kết luận,
mọi rắc rối sẽ không còn
nếu ta không trộn lẫn điều mình thấy
với ý kiến của riêng mình.
Và tôi cũng muốn nói:
Đây chỉ là ý kiến của riêng tôi.

Bạn thấy đấy, trong khi tác động của những nhãn dán tiêu cực như “lười biếng” và “ngu ngốc” có thể là rõ ràng, những

nhân dân tích cực hoặc trung lập như “đầu bếp” cũng có thể khiến sự nhận thức của chúng ta về tình tổng thể của một sự vật hay con người trở nên giới hạn.

Loại hình thông minh cao nhất của con người

Triết gia người Ấn Độ J. Krishnamurti từng nói: “Quan sát mà không đánh giá là loại hình thông minh cao nhất của con người.” Khi đọc câu này lần đầu tiên, tôi lập tức nghĩ “Nhảm nhí!”, rồi nhận ra rằng mình vừa đưa ra một đánh giá! Đối với hầu hết chúng ta, việc chỉ quan sát, đặc biệt là quan sát con người và hành vi của họ, mà không thêm vào bất kỳ sự đánh giá, bình phẩm, phán xét nào là không dễ dàng.

Có lần, tôi đến tư vấn cho một trường tiểu học, nơi có những mâu thuẫn dai dẳng giữa đội ngũ giáo viên và hiệu trưởng. Đầu tiên, tôi họp riêng với các giáo viên; và sau đó tổ chức cuộc họp chung bao gồm cả các giáo viên và hiệu trưởng.

Tôi mở đầu cuộc họp riêng với các giáo viên bằng câu hỏi: “Thầy hiệu trưởng đã nói hay làm gì mà các anh chị không thích?” Một giáo viên lập tức đáp: “Ông ta là kẻ to mồm!” Bạn thấy đấy, câu hỏi của tôi là về *quan sát*, tức hành vi cụ thể của thầy hiệu trưởng, trong khi câu trả lời “to mồm” lại là đánh giá của người giáo viên.

Một giáo viên thứ hai nói: “Tôi biết anh ấy có ý gì: thầy hiệu trưởng nói quá nhiều!” Đây cũng là một đánh giá (về việc thầy hiệu trưởng nói nhiều như thế nào) thay vì một *quan sát* rõ ràng. Một giáo viên thứ ba nói: “Thầy hiệu trưởng nghĩ rằng chỉ có điều ông ta nói là có giá trị!” Tôi giải thích rằng việc suy diễn ý nghĩ của người khác cũng không phải một *quan sát*. Một giáo viên thứ tư nói: “Ông ta luôn muốn là trung tâm của sự chú ý.” Khi tôi nói rằng đó cũng là sự suy diễn về ý muốn của người kia, hai giáo viên đồng thanh thốt lên: “Câu hỏi của thầy thật khó trả lời!”

Sau đó, chúng tôi thảo luận để lập ra một danh sách các *hành vi cụ thể* của thầy hiệu trưởng đã gây ảnh hưởng đến các giáo viên, và đảm bảo chúng không chứa đựng bất kỳ sự đánh giá nào. Ví dụ, trong các cuộc họp hàng tuần, thầy hiệu trưởng thường kể chuyện về tuổi thơ và trải nghiệm chiến tranh của mình, khiến cuộc họp trung bình kéo dài hơn 20 phút so với kế hoạch. Khi tôi hỏi các giáo viên là họ có từng nói với thầy hiệu trưởng về vấn đề này chưa, họ trả lời rằng họ đã thử nhưng luôn trộn lẫn với những đánh giá. Họ đồng ý sẽ thử nói lại với thầy hiệu trưởng, dưới dạng *quan sát*, trong cuộc họp chung diễn ra sau đó.

Trong cuộc họp chung, tôi đã sớm thấy điều mà các giáo viên nói. Bất kể nội dung đang thảo luận là gì, thầy hiệu trưởng sẽ xen vào: “Việc này làm tôi nhớ lại khoảng thời gian...” và sau đó kể chuyện về tuổi thơ hay trải nghiệm chiến tranh của mình. Tôi đợi các giáo viên bày tỏ sự khó chịu của mình với hành vi của thầy hiệu trưởng bằng NVC. Tuy nhiên, thay vào đó, họ lại thể hiện sự phản đối bằng ngôn ngữ không lời: đảo mắt, ngáp một cách mĩa mai, nhìn đồng hồ... Tôi chịu đựng cảnh này một lúc và nói: “Xin lỗi, nhưng có ai muốn nói gì không?” Một sự im lặng căng thẳng bao quanh căn phòng. Cuối cùng, người giáo viên phát biểu đầu tiên trong cuộc họp trước thu hết can đảm, nhìn thẳng vào thầy hiệu trưởng và nói: “Ed, ông là kẻ to mồm!”

Bạn thấy đấy, việc từ bỏ thói quen cũ và rèn luyện khả năng tách biệt *quan sát* với đánh giá không phải lúc nào cũng dễ dàng. Cuối cùng, các giáo viên cũng làm rõ được cho thầy hiệu trưởng về hành vi của mình. Thầy hiệu trưởng lắng nghe một cách nghiêm túc và nói: “Sao trước đây các anh chị không cho tôi biết?” Ông ấy thừa nhận mình có thói quen kể chuyện, rồi bắt đầu... kể một câu chuyện liên quan đến thói quen này! Tôi ngắt lời và nhẹ nhàng nói rằng ông ấy lại làm như vậy. Vào cuối cuộc họp, chúng tôi thảo luận về việc trong tương lai, nếu các

GIAO TIẾP BẤT BAO ĐỘNG

giáo viên muốn cho thầy hiệu trưởng biết rằng họ đang không thoải mái với những câu chuyện của thầy, thì họ có thể làm điều đó như thế nào.

Tách biệt Quan sát với Đánh giá

Bảng sau cho thấy cách tách biệt *quan sát* với *đánh giá*:

Các trường hợp trộn lẫn <i>quan sát</i> với <i>đánh giá</i>	Ví dụ về sự trộn lẫn <i>quan sát</i> với <i>đánh giá</i>	Ví dụ về sự tách biệt <i>quan sát</i> với <i>đánh giá</i>
1. Sử dụng từ miêu tả tính cách mà không chỉ rõ rằng sự đánh giá là ý kiến chủ quan của riêng mình	Bạn quá hào phóng.	Khi tôi thấy bạn đưa hết số tiền ăn trưa của mình cho người khác, tôi nghĩ bạn quá hào phóng.
2. Sử dụng động từ có hàm ý đánh giá	Anh ta hay trì hoãn.	Anh ta chỉ ôn bài vào buổi tối trước ngày thi.
3. Hàm ý rằng sự suy diễn / kết luận của mình về những suy nghĩ, cảm xúc, ý định, mong muốn của người khác là khả năng duy nhất	Cô ấy sẽ không làm xong việc đúng thời hạn.	Tôi nghĩ rằng cô ấy sẽ không làm xong việc đúng thời hạn. <i>hoặc</i> Cô ấy nói: "Tôi sẽ không làm xong việc đúng thời hạn."
4. Hàm ý rằng sự tiên đoán của mình chắc chắn sẽ xảy ra	Nếu bạn không ăn uống cân bằng, thì sức khỏe của bạn sẽ bị giảm sút.	Nếu bạn không ăn uống cân bằng, thì tôi sợ rằng sức khỏe của bạn có thể bị giảm sút.
5. Không nói một cách cụ thể về sự việc	Những người nhập cư không biết chăm lo cho nhà cửa của họ.	Tôi chưa từng thấy gia đình nhập cư sống tại số nhà 1679 đường Ross dọn tuyết trên vỉa hè nhà của họ.

QUAN SÁT MÀ KHÔNG ĐÁNH GIÁ

- | | | |
|---|-----------------------------|--|
| 6. Sử dụng từ miêu tả năng lực mà không chỉ rõ rằng sự đánh giá là ý kiến chủ quan của riêng mình | Hank Smith là tiền đạo tồi. | Hank Smith đã không ghi bàn trong 20 trận. |
| 7. Sử dụng những tính từ hoặc trạng từ mà không chỉ rõ rằng sự đánh giá là ý kiến chủ quan của riêng mình | Jim thật xấu xí. | Ngoại hình của Jim không hấp dẫn tôi. |

Ghi chú:

Những từ như *luôn luôn*, *không bao giờ*, *chưa từng*, *mọi lúc...* là *quan sát* khi được sử dụng theo cách sau:

- *Bất cứ lúc nào* tôi thấy Jack bên chiếc điện thoại, thằng bé đều nói chuyện ít nhất nửa tiếng.
- Tôi nhớ rằng bạn *chưa từng* viết thư cho tôi.

Nếu những từ đó được sử dụng với hàm ý cường điệu, thì *quan sát* và *đánh giá* đang bị trộn lẫn và có khuynh hướng tạo ra sự phòng thủ ở người nghe:

- Anh *lúc nào cũng* bận rộn!
- Em *chẳng bao giờ* có mặt khi tôi cần!

Những từ như *hiếm khi* và *thường xuyên* cũng có thể góp phần tạo ra sự trộn lẫn *quan sát* với *đánh giá*:

Đánh giá	Quan sát
Bạn hiếm khi làm điều tôi muốn.	Trong ba lần gần đây khi tôi khởi xướng một hoạt động nào đó, bạn đều nói mình không muốn tham gia.
Anh ấy thường xuyên đi làm trễ.	Anh ấy đi làm trễ ba lần trong tuần qua.

Tổng kết

Yếu tố đầu tiên của NVC đòi hỏi chúng ta tách biệt *quan sát* với **đánh giá**. Khi chúng ta trộn lẫn chúng với nhau, người nghe có khuynh hướng nghe thấy sự chỉ trích và do đó phản kháng điều chúng ta nói. Bên cạnh đó, khi đánh giá, chúng ta đang sử dụng “ngôn ngữ tĩnh” để mô tả một thực tại không ngừng thay đổi. Ngược lại, NVC là “ngôn ngữ động”, khuyến khích chúng ta chỉ ra những *quan sát* trong một thời gian và bối cảnh cụ thể, chẳng hạn như: “Hank Smith đã không ghi bàn trong 20 trận” thay vì “Hank Smith là tiền đạo tồi.”



NVC trong thực tế

“Giảng viên kiêu căng nhất từng đến đây!”

Nhiều năm trước, trong một khóa học NVC, sau khi đã giảng được khoảng nửa giờ, tôi dừng lại để các học viên bày tỏ ý kiến. Một người đàn ông (tên là Phil) giơ tay phát biểu: “Ông là giảng viên kiêu căng nhất từng đến đây!”

Trong những trường hợp như thế này, tôi có một vài lựa chọn. Một lựa chọn là trở nên phòng thủ và biện minh cho bản thân. Một lựa chọn khác là công kích người kia vì đối với tôi, họ đã công kích tôi trước. Trong trường hợp này, tôi đã chọn lựa chọn thứ ba: tập trung vào những cảm xúc và nhu cầu đằng sau câu nói của người đàn ông này.

Tôi: (đoán xem *quan sát* của Phil là gì) Có phải anh đang phản ứng về việc tôi đã nói liên tục trong 30 phút trước khi cho học viên có cơ hội phát biểu?

Phil: Không. Vấn đề là ông làm phương pháp này nghe có vẻ đơn giản quá.

Tôi: (cố gắng làm rõ hơn *quan sát* của Phil) Có phải anh đang phản ứng về việc tôi đã không nói gì về những khó khăn khi áp dụng NVC đối với một vài người?

Phil: Không, không phải một vài người, mà là ông!

QUAN SÁT MÀ KHÔNG ĐÁNH GIÁ

- Tôi: Vậy là anh đang phản ứng về việc tôi đã không chia sẻ những khó khăn của mình khi áp dụng NVC?
- Phil: Đúng vậy.
- Tôi: *(đoán xem cảm xúc và nhu cầu của Phil là gì)* Có phải anh cảm thấy khó chịu vì muốn biết rằng chính tôi cũng gặp khó khăn khi áp dụng NVC?
- Phil: *(im lặng một chút)* Đúng vậy.
- Tôi: *(Cảm thấy thư giãn hơn vì đã kết nối được với cảm xúc và nhu cầu của Phil, tôi hướng sự chú ý vào lời đề nghị của anh ấy)* Anh có muốn tôi thừa nhận ngay bây giờ rằng chính tôi cũng gặp khó khăn khi áp dụng NVC?
- Phil: Có.
- Tôi: *(đã hiểu rõ về quan sát, cảm xúc, nhu cầu và đề nghị của Phil, tôi hướng sự chú ý vào bên trong để xem tôi có sẵn lòng làm theo lời đề nghị ấy không)* Đúng, tôi cũng nhiều lần gặp khó khăn, thậm chí hoàn toàn quên đi những điều mình đã dạy. Trong chương trình này, tôi sẽ kể về những lần đó. Điều giúp tôi vượt qua và tiếp tục rèn luyện là khi sống với tinh thần của phương pháp này, các mối quan hệ của tôi được cải thiện rất nhiều.

Bài tập 1

QUAN SÁT HAY ĐÁNH GIÁ?

Trong bài tập sau, bạn hãy khoanh tròn các câu *nói* chỉ có *quan sát*, không bị trộn lẫn với *đánh giá*.

1. “Hôm qua, John tức giận một cách vô cớ.”
2. “Tối qua, Nancy cắn móng tay khi đang xem tivi.”
3. “Sam không hỏi ý kiến của tôi trong cuộc họp vừa qua.”
4. “Bố tôi là người tốt.”
5. “Janice làm việc quá nhiều.”
6. “Henry thật hung hăng.”
7. “Tuần này, trong tất cả các ngày, Pam đều có mặt ở công ty sớm nhất.”
8. “Con trai tôi thường xuyên không đánh răng.”
9. “Luke nói với tôi rằng tôi không hợp với áo màu vàng.”
10. “Cô tôi phàn nàn về người khác khi nói chuyện với tôi.”

Dưới đây là câu trả lời của tôi cho Bài tập 1:

1. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Tôi cho rằng “vô cớ” là một *đánh giá*. Hơn nữa, đối với tôi, nói rằng John cảm thấy “tức giận” cũng là một *đánh giá*. Anh ấy có thể cảm thấy sợ hãi, tổn thương, muộn phiền... Người nói có thể tách biệt *quan sát* với *đánh giá* bằng cách nói: “John nói với tôi rằng anh ấy cảm thấy tức giận” hay “John đấm tay vào mặt bàn.”

2. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã chỉ rõ *quan sát mà không trộn lẫn với đánh giá*.
3. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã chỉ rõ *quan sát mà không trộn lẫn với đánh giá*.
4. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Tôi cho rằng “người tốt” là một *đánh giá*. Người nói có thể tách biệt *quan sát* với *đánh giá* bằng cách nói: “Trong 25 năm qua, bố tôi đã đóng góp một phần mười lương của mình cho tổ chức từ thiện.”
5. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Tôi cho rằng “quá nhiều” là một *đánh giá*. Người nói có thể tách biệt *quan sát* với *đánh giá* bằng cách nói: “Tuần này, Janice đã dành hơn 60 giờ ở cơ quan.”
6. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Tôi cho rằng “hung hăng” là một *đánh giá*. Người nói có thể tách biệt *quan sát* với *đánh giá* bằng cách nói: “Henry đánh em gái của mình khi cô bé chuyển kênh tivi.”
7. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã chỉ rõ *quan sát mà không trộn lẫn với đánh giá*.
8. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Tôi cho rằng “thường xuyên” là một *đánh giá*. Người nói có thể tách biệt *quan sát* với *đánh giá* bằng cách nói: “Đã hai lần trong tuần này con trai tôi không đánh răng trước khi đi ngủ.”

GIAO TIẾP BẤT BAO ĐỘNG

9. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã chỉ rõ *quan sát mà không trộn lẫn với đánh giá*.
10. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. *Tôi cho rằng “phàn nàn” là một đánh giá*. Người nói có thể tách biệt *quan sát* với *đánh giá* bằng cách nói: “Tuần này, cô tôi gọi điện thoại cho tôi ba lần, và mỗi lần đều nói về những người *đã cư xử* với cô theo cách cô không thích.”



MẶT NẠ

Có một người
Luôn giữ mặt nạ
Trên gương mặt mình
Với đôi tay mỏng manh.
Đôi tay ấy
Đã giữ mặt nạ
Trong thời gian dài
Liệu có mỏi không?

Trong nhiều năm
Tôi tự hỏi
Nhưng không dám
Rời một ngày
Tình cờ tôi thấy
Đằng sau mặt nạ
Không có gì cả!
Người phụ nữ đó

Gương mặt đâu rồi?
Đeo mặt nạ
đã quá lâu,
Cô đã trở thành
Chiếc mặt nạ ấy.

—Khuyết danh

CHƯƠNG 4



Xác định và bày tỏ cảm xúc

Yếu tố đầu tiên của NVC là quan sát mà không đánh giá; yếu tố thứ hai là bày tỏ cảm xúc của mình. Nhà tâm lý học Rollo May nói: “Một người trưởng thành có thể phân biệt giữa nhiều sắc thái cảm xúc khác nhau: có những cảm xúc rõ ràng và mạnh mẽ; có những cảm xúc mơ hồ và vi tế, cũng giống như những đoạn khác nhau trong một bản giao hưởng với vô vàn âm sắc.” Tuy nhiên, Rollo cũng nói rằng, đối với nhiều người trong chúng ta, “cảm xúc bị giới hạn giống như những nốt nhạc của một hiệu lệnh kèn.”

Cái giá đắt của những cảm xúc bị kìm nén

Tôi quan sát thấy rằng, số từ vựng dùng để đánh giá người khác thường lớn hơn số từ vựng dùng để miêu tả trạng thái cảm xúc của bản thân. Trong 21 năm đi học ở Mỹ, tôi không thể nhớ có bất kỳ ai từng hỏi tôi đang cảm thấy như thế nào. Cảm xúc đơn giản là không được xem trọng. Điều được xem trọng là “suy nghĩ / lời nói / hành vi nào là đúng hay sai” – được xác định bởi những người nắm giữ quyền lực. Từ nhỏ, chúng ta đã được dạy “hướng về người khác” thay vì kết nối với bản thân. Thay vì “ở lại với trái tim”, chúng ta đã được rèn luyện “đi lên cái đầu” và tự hỏi “Điều gì mà người khác nghĩ rằng mình nên làm?”

Năm tôi chín tuổi, một hôm, sau giờ tan trường, tôi trốn trong lớp học vì có vài đứa bé đợi ở ngoài trường để đánh tôi. Một giáo viên phát hiện và yêu cầu tôi rời khỏi trường. Khi tôi giải thích rằng tôi sợ ra ngoài, cô giáo ấy nói: “Con trai không được sợ.” Bạn thấy đấy, tôi đã học cách ngắt kết nối với cảm xúc của bản thân từ khi còn nhỏ. Vài năm sau đó, bài học này được củng cố khi tôi tham gia các đội thể thao. Các huấn luyện viên thường yêu cầu chúng tôi “dốc hết sức” và tiếp tục thi đấu dù có bị đau như thế nào. Tôi đã tiếp thu bài học đó tốt đến nỗi có lần tôi bị gãy cổ tay nhưng vẫn tiếp tục thi đấu bóng chày trong một tháng.

Nhiều năm trước, trong một khóa học NVC, một học viên nói về việc mình thường xuyên bị đánh thức vì bạn cùng phòng bật nhạc to vào ban đêm. Khi được hỏi bản thân cảm thấy như thế nào khi việc này xảy ra, anh ấy đáp: “Tôi cảm thấy rằng bật nhạc to vào ban đêm là không đúng.” Tôi chỉ ra rằng khi dùng từ *rằng* sau từ *cảm thấy*, anh ấy đang bày tỏ suy nghĩ thay vì cảm xúc của mình. Khi được đề nghị thử lại, anh ấy đáp: “Tôi cảm thấy, khi người ta làm những điều giống như vậy, đó là một loại rối loạn tính cách.” Tôi giải thích rằng đó vẫn là một suy nghĩ thay vì một cảm xúc. Anh ấy dừng lại một chút và gất gỏng nói: “Tôi chẳng có cảm xúc nào về việc đó cả!”

Rõ ràng, người học viên này có những cảm xúc mạnh. Nhưng không may, anh ấy đã không biết cách nhận biết những cảm xúc của mình, nói gì đến việc bày tỏ chúng. Sự khó khăn trong việc *xác định và bày tỏ cảm xúc (identifying and expressing feelings)* là phổ biến, đặc biệt là đối với những người làm nghề luật sư, kỹ sư, cảnh sát, sĩ quan quân đội hay quản lý doanh nghiệp – những công việc không khuyến khích người ta thể hiện cảm xúc của mình.

Trong gia đình, việc các thành viên không thể bày tỏ cảm xúc tạo ra nhiều hậu quả tiêu cực. Ca sĩ nhạc đồng quê Reba McEntire viết một bài hát sau khi bố cô qua đời và đặt tên nó

là “The Greatest Man I Never Knew” (Người đàn ông tuyệt vời nhất mà tôi chưa từng biết). Bài hát nói về sự đau buồn của những người con chưa bao giờ cảm nhận được sự kết nối về mặt cảm xúc với bố mẹ mình.

Tôi thường nghe những câu nói như: “Tôi không muốn thầy hiểu sai ý tôi. Tôi đã cưới một người đàn ông tuyệt vời, nhưng tôi chưa bao giờ biết anh ấy đang cảm nhận điều gì.” Nhiều năm trước, trong một khóa học NVC, một người phụ nữ bất mãn nói với chồng mình: “Tôi cảm thấy như thể mình đã cưới một bức tường.” Khi nghe vậy, người chồng mình họa một cách xuất sắc điều vợ mình vừa nói: Anh ấy ngồi im và không nhúc nhích – như một bức tường. Điên tiết, người vợ quay sang tôi và nói: “Thầy thấy chưa! Đây là điều luôn xảy ra: Anh ấy ngồi yên và không nói gì. Tôi cứ như đang sống với một bức tường vậy!”

Tôi hỏi cô ấy: “Có phải chị cảm thấy cô đơn và muốn có nhiều sự kết nối về mặt cảm xúc hơn với chồng mình?” Khi cô ấy đồng ý, tôi giải thích rằng những câu nói như: “Tôi cảm thấy như thể mình đã cưới một bức tường” không giúp cho chồng cô thấu hiểu được những cảm xúc và nhu cầu của cô. Ngược lại, anh ấy có khuynh hướng nghe thấy một lời chỉ trích. Hơn nữa, những câu nói như vậy thường dẫn đến một hiện tượng tâm lý được gọi là “lời tiên tri tự hoàn thành” (self-fulfilling prophecy). Ví dụ, trong trường hợp này, khi người chồng nghe thấy lời chỉ trích là mình “hành xử như một bức tường”, anh ta cảm thấy chán nản, tổn thương và chỉ ngồi im, không đáp lại, và do đó trở thành đúng hình ảnh bức tường mà người vợ nói.

Việc bày tỏ cảm xúc không chỉ mang lại lợi ích cho những mối quan hệ trong gia đình mà còn cho những mối quan hệ trong môi trường công sở. Nhiều năm trước, tôi đến tư vấn cho bộ phận công nghệ của một doanh nghiệp Thụy Sĩ lớn; họ nhận ra rằng nhân viên các bộ phận khác đang né tránh họ và việc đó tạo ra nhiều vấn đề. Khi được hỏi, nhân viên các bộ phận khác

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

nói: “Chúng tôi ghét làm việc với những người đó. Họ giống như đồng máy móc không có cảm xúc!” Vấn đề được phần nào giải quyết sau khi tôi dành thời gian với các thành viên của bộ phận công nghệ, khuyến khích họ bày tỏ nhiều cảm xúc hơn khi giao tiếp với đồng nghiệp của mình.

Một lần khác, tôi đến tư vấn cho ban quản lý một bệnh viện; họ đang lo lắng về cuộc họp sắp tới với đội ngũ bác sĩ. Trong cuộc họp trước đó, ban quản lý đề ra một dự án nhưng bị các bác sĩ từ chối với 1 phiếu thuận và 17 phiếu chống. Do đó, họ muốn học cách áp dụng NVC trong cuộc họp tiếp theo để thuyết phục lại các bác sĩ.

Tôi đóng vai một người quản lý và mở đầu cuộc họp giả định bằng câu nói: “Tôi cảm thấy lo lắng khi phải nói về vấn đề này một lần nữa.” Ngay lập tức, một trong những người quản lý nói xen vào: “Thầy đang không thực tế! Chúng tôi không bao giờ nói với nhân viên rằng chúng tôi lo lắng.” Khi được hỏi tại sao, anh ấy thẳng thắn đáp: “Nếu chúng tôi thừa nhận mình lo lắng, thì họ sẽ bình phẩm và phán xét chúng tôi.” Câu trả lời ấy không làm tôi ngạc nhiên vì tôi thường xuyên nghe người ta nói rằng họ chưa từng nghĩ đến việc bày tỏ cảm xúc nơi công sở.

Việc mở lòng bày tỏ cảm xúc có thể giúp giải quyết mâu thuẫn.

Tuy nhiên, trong cuộc họp kế tiếp, một trong những người quản lý quyết định chấp nhận rủi ro, từ bỏ vẻ ngoài nghiêm nghị, lý trí và vô cảm hàng ngày và nói ra cảm xúc của mình với mong muốn các bác sĩ

có thể cân nhắc lại. Anh ấy ngạc nhiên khi nhận ra rằng thay vì “bình phẩm và phán xét”, các bác sĩ đáp lại anh với sự đồng cảm và cuối cùng thay đổi quyết định của mình về dự án với 17 phiếu thuận và 1 phiếu chống. Điều này giúp các nhà quản lý nhận ra tầm quan trọng của việc bày tỏ cảm xúc – ngay cả ở nơi công sở.

Tôi muốn kể bạn nghe thêm một câu chuyện cá nhân đã dạy tôi về tác động tiêu cực của việc che giấu cảm xúc. Nhiều năm trước, tôi đến giảng NVC cho một nhóm sinh viên da màu. Vào ngày học đầu tiên, khi tôi bước vào lớp, các sinh viên đang trò chuyện rôm rả thì bỗng dưng im bật. Tôi nói: “Xin chào!” Im lặng. Tôi cảm thấy rất khó chịu, nhưng không dám bày tỏ. Thay vào đó, tôi tiếp tục nói với “phong thái chuyên nghiệp”: “Trong chương trình này, chúng ta sẽ học một phương pháp giao tiếp mà thầy hy vọng các em sẽ thấy có ích đối với các mối quan hệ của mình.”

Tôi tiếp tục giảng, nhưng dường như không ai nghe. Một nữ sinh viên lúi ra cái giữa trong cặp và bắt đầu say sưa giữa móng tay. Các sinh viên ngồi gần cửa sổ mơ màng nhìn ra bên ngoài. Tôi càng cảm thấy khó chịu hơn, nhưng vẫn không dám bày tỏ. Cuối cùng, một em nam, nhất định là can đảm hơn tôi, nói: “Ông ghét người da đen, đúng không?” Tôi ngỡ ngàng, nhưng lập tức nhận ra rằng chính tôi đã góp phần khiến em ấy có suy nghĩ đó bằng việc che giấu cảm xúc của mình.

Tôi thừa nhận: “Thầy đang cảm thấy căng thẳng... nhưng không phải vì các em là người da màu, mà vì thầy không biết bất kỳ ai ở đây và thầy muốn có sự kết nối với các em.” Việc tôi mở lòng bày tỏ cảm xúc của mình đã tạo ra tác động rõ ràng đối với các sinh viên. Các em bắt đầu đặt câu hỏi về tôi, kể tôi nghe về mình, và bày tỏ sự tò mò về NVC.

Phân biệt những từ miêu tả cảm xúc và những từ không miêu tả cảm xúc

Rất nhiều khi, chúng ta sử dụng từ *cảm thấy* nhưng không thực sự bày tỏ một cảm xúc. Đây là một sự nhầm lẫn phổ biến. Ví dụ, trong câu nói: “Tôi cảm thấy mình đã bị đối xử bất công”, nếu thay những từ

Phân biệt giữa cảm xúc và suy nghĩ.

GIAO TIẾP BẤT BAO ĐỘNG

Tôi cảm thấy bằng *Tôi nghĩ* thì sẽ chính xác hơn. Nhìn chung, chúng ta đang không bày tỏ cảm xúc một cách rõ ràng nếu nói những từ sau theo sau từ *cảm thấy*:

a. Những từ như *rằng, giống như, như thể*:

- “Tôi cảm thấy *rằng* bạn nên hiểu biết hơn.”
- “Tôi cảm thấy *giống như* mình là người thất bại.”
- “Tôi cảm thấy *như thể* mình đang sống với một bức tường.”

b. Những đại từ nhân xưng: *tôi, bạn, anh ấy, cô ấy, họ, nó*:

- “Tôi cảm thấy *mình* lúc nào cũng phải làm việc.”
- “Tôi cảm thấy *nó* thật vô ích.”

c. Những tên gọi hoặc danh từ chỉ người:

- “Tôi cảm thấy *Amy* rất có trách nhiệm.”
- “Tôi cảm thấy *sếp* đang lợi dụng mình.”

Ngược lại, chúng ta cũng có thể bày tỏ cảm xúc mà không cần dùng từ *cảm thấy*. Ví dụ, chúng ta có thể nói: “Tôi cảm thấy khó chịu”, hoặc chỉ đơn giản là: “Tôi khó chịu.”

Phân biệt giữa cảm xúc và sự đánh giá bản thân.	Trong NVC, chúng ta phân biệt giữa những từ miêu tả <i>cảm xúc thực sự</i> và những từ miêu tả <i>sự đánh giá bản thân</i> . Ví dụ:
---	---

A. *Sự đánh giá bản thân*:

- “Tôi cảm thấy *kém cỏi* với khả năng chơi ghi-ta của mình.”

Trong câu nói này, tôi đang đánh giá năng lực của mình thay vì bày tỏ cảm xúc thực sự.

B. Cảm xúc thực sự:

- “Tôi cảm thấy *thất vọng* với khả năng chơi ghi-ta của mình.”
- “Tôi cảm thấy *thiếu kiên nhẫn* với khả năng chơi ghi-ta của mình.”
- “Tôi cảm thấy *bực bội* với khả năng chơi ghi-ta của mình.”

Đằng sau sự đánh giá bản thân là “kém cỏi”, tôi có thể cảm thấy *thất vọng, thiếu kiên nhẫn, bực bội*, v.v.

Tương tự, trong NVC, chúng ta phân biệt giữa những từ miêu tả *cảm xúc thực sự* và những từ miêu tả *sự đánh giá hoặc suy diễn về hành vi của người khác*.

Phân biệt giữa cảm xúc và sự đánh giá hoặc suy diễn về hành vi của người khác.

Ví dụ:

- A. “Tôi cảm thấy *không được xem trọng* bởi những đồng nghiệp của mình.”

Ở đây, từ “không được xem trọng” miêu tả việc tôi nghĩ người khác đang đánh giá mình như thế nào thay vì một cảm xúc thực sự. Trong tình huống này, tôi có thể cảm thấy *buồn, chán nản*, v.v...

- B. “Tôi cảm thấy *bị hiểu lầm*.”

Ở đây, từ “bị hiểu lầm” miêu tả sự đánh giá của tôi về mức độ hiểu của người khác thay vì một cảm xúc thực sự. Trong tình huống này, tôi có thể cảm thấy *lo lắng, khó chịu*, v.v...

C. “Tôi cảm thấy bị phớt lờ.”

Một lần nữa, từ “bị phớt lờ” miêu tả sự suy diễn về hành vi của người khác thay vì một cảm xúc thực sự. Khi thấy mình “bị phớt lờ”, chúng ta có thể có những cảm xúc khác nhau trong những tình huống khác nhau: có khi chúng ta cảm thấy *tổn thương* vì có nhu cầu được kết nối; lại có khi chúng ta cảm thấy *nhẹ nhõm* vì có nhu cầu được ở một mình.

Tương tự như những từ “không được xem trọng”, “bị hiểu lầm”, “bị phớt lờ”, sau đây là những từ miêu tả *sự đánh giá hoặc suy diễn về hành vi của người khác* thay vì một cảm xúc thực sự:

bị bỏ mặc	bị xúc phạm	không được
bị lạm dụng	bị thao túng	ghi nhận
bị công kích	bị hiểu lầm	không được
bị phản bội	bị bỏ rơi	lắng nghe
bị ép buộc	bị bắt làm việc quá sức	không được
bị bắt nạt	bị lãng mạ	thấu hiểu
bị lừa dối	bị tạo áp lực	không được
bị chèn ép	bị kích thích	hỗ trợ
bị hạ thấp	bị chối bỏ	không được
bị ngắt lời	bị xem thường	tin tưởng
bị đe dọa	bị lợi dụng	không được
		mong muốn

Phát triển vốn từ vựng cảm xúc

Khi bày tỏ cảm xúc, những từ miêu tả cảm xúc cụ thể sẽ có ích hơn những từ mơ hồ hoặc chung chung. Ví dụ, khi chúng ta nói: “Tôi cảm thấy *tốt* về điều đó”, từ “tốt” có thể có nghĩa là hạnh phúc, hào hứng, nhẹ nhõm v.v... Những từ như “tốt” hoặc “tệ” có thể khiến người nghe khó kết nối với cảm xúc thực sự của chúng ta.

Hai danh sách dưới đây sẽ giúp bạn nâng cao khả năng xác định và bày tỏ những cảm xúc khác nhau của mình:

Khi nhu cầu của bản thân được đáp ứng, chúng ta có khuynh hướng cảm thấy...

an toàn	đầy cảm hứng	hoan hỉ
an vui	đầy động lực	hồ hởi
ấm áp	đầy năng lượng	hứng khởi
bằng lòng	đầy sức sống	hy vọng
bất ngờ	dễ chịu	khoái chí
biết ơn	điềm tĩnh	kinh ngạc
bình an	hả hê	lạc quan
bình thản	hài lòng	mãn nguyện
bình tĩnh	hạnh phúc	minh mẫn
can đảm	hân hoan	mong đợi
cảm động	hăng hái	mừng rỡ
choáng ngợp	hăm hở	ngạc nhiên
đắc chí	háo hức	ngây ngất

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

nhẹ nhõm	thành thoi	tự hào
nhiệt huyết	thích thú	tự tin
phấn chấn	thỏa mãn	tươi tỉnh
phấn khích	thoải mái	tuyệt vời
phấn khởi	thư thái	vừa ý
quan tâm	tin tưởng	vui lòng
quyết tâm	tinh táo	vui mừng
sáng suốt	toại nguyện	vui sướng
say mê	tò mò	vui vẻ
sôi nổi	trân trọng	xúc động
sung sướng	trìu mến	
thanh thản	tự do	

***Khi nhu cầu của bản thân không được đáp ứng,
chúng ta có khuynh hướng cảm thấy...***

ấm ức	bất ổn	bực dọc
ân hận	bi quan	bực mình
ăn năn	bối rối	bực tức
âu sầu	bơ phờ	buồn ngủ
băn khoăn	bồn chồn	bứt rứt
bất an	buồn bã	căng thẳng
bất bình	buồn phiền	cáu giận
bất hạnh	buồn tẻ	cay đắng
bất mãn	buồn rầu	chần chừ
bất ngờ	bực bội	chán chường

XÁC ĐỊNH VÀ BÀY TỎ CẢM XÚC

chán nản	hoài nghi	nản lòng
chán ngán	hối hận	nặng nề
chua cay	hối tiếc	ngần ngại
chua xót	hồi hộp	ngán ngẩm
cô đơn	khó chịu	ngghi ngờ
cực khổ	khổ sở	ngghi hoặc
dao động	khó ở	ngghi ngại
đần đờ	kích động	nhàm chán
đau buồn	kiệt sức	ngạc nhiên
đau đớn	kinh ngạc	ngờ vực
đau khổ	kinh hãi	nhục nhã
day dứt	kinh tởm	phân vân
diên tiết	lãnh đạm	phấp phồng
do dự	lo âu	phiên lòng
e dè	lo lắng	phiên muộn
e ngại	lo ngại	phờ phạc
e sợ	lo sợ	quá tải
ghê tởm	lờ phờ	rã rời
ghen tị	lúng túng	rầu rĩ
ghê sợ	lười biếng	rối loạn
giận dữ	mệt lử	sợ hãi
hoang mang	mệt mỏi	sốc
hoảng hốt	miễn cưỡng	sôi sục
hoảng loạn	mụ mẫm	sốt ruột
hoảng sợ	mụ mị	thất vọng

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

thấp thỏm	tổn thương	uất ức
thiếu kiên nhẫn	trầm cảm	ù ê
thờ ơ	tức giận	uể oải
thoái chí	tức tối	xấu hổ
tiếc nuối	tủi nhục	xót xa
tội lỗi	tuyệt vọng	...

Tổng kết

Yếu tố thứ hai của NVC là *cảm xúc*. Việc mở lòng bày tỏ cảm xúc có thể giúp giải quyết mâu thuẫn. NVC phân biệt giữa những từ miêu tả *cảm xúc thực sự* và những từ miêu tả *suy nghĩ, sự suy diễn và đánh giá*. Việc phát triển vốn từ vựng cảm xúc sẽ giúp bạn nâng cao khả năng xác định và bày tỏ những cảm xúc khác nhau của mình, từ đó kết nối với bản thân và với người khác một cách dễ dàng hơn.

Bài tập 2 **BÀY TỎ CẢM XÚC**

Trong bài tập sau, bạn hãy khoanh tròn các câu nói bày tỏ *cảm xúc thực sự*.

1. “Tôi cảm thấy anh không còn yêu tôi nữa.”
2. “Tôi cảm thấy buồn khi bạn sắp rời đi.”
3. “Tôi cảm thấy sợ khi bạn nói điều đó.”
4. “Khi bạn không chào tôi, tôi cảm thấy bị phớt lờ.”
5. “Tôi cảm thấy hạnh phúc khi bạn có thể đến.”
6. “Tôi cảm thấy bạn thật kính tởm.”

7. “Mẹ cảm thấy muốn đánh con một trận.”
8. “Tôi cảm thấy bị hiểu lầm.”
9. “Tôi cảm thấy tốt về điều bạn đã làm cho tôi.”
10. “Tôi cảm thấy vô dụng.”

Dưới đây là câu trả lời của tôi cho Bài tập 2:

1. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. *Đối với tôi*, “anh không còn yêu tôi nữa” không phải là một cảm xúc, mà là suy nghĩ của người nói về cảm xúc của người kia. Như bạn đã biết, nhìn chung, chúng ta đang không bày tỏ cảm xúc một cách rõ ràng nếu nói những từ sau theo sau từ “cảm thấy”: tôi, bạn, anh ấy, cô ấy, họ, nó, rằng, *giống như, như thế*. Trong tình huống này, người nói có thể bày tỏ cảm xúc bằng cách nói: “Em cảm thấy buồn” hoặc “Em cảm thấy đau khổ.”
2. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã bày tỏ cảm xúc của mình.
3. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã bày tỏ cảm xúc của mình.
4. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. *Đối với tôi*, “bị phớt lờ” không phải là một cảm xúc, mà là sự suy diễn về hành vi của người kia. Người nói có thể bày tỏ cảm xúc bằng cách nói: “Khi bạn không chào tôi, tôi cảm thấy cô đơn.”
5. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã bày tỏ cảm xúc của mình.
6. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. *Đối với tôi*, “bạn thật kinh tởm” không phải là một cảm xúc, mà là suy nghĩ của người nói về người kia. Người nói có thể bày tỏ cảm xúc bằng cách nói: “Tôi cảm thấy kinh tởm.”

7. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. *Đối với tôi*, “muốn đánh con một trận” không phải là một cảm xúc, mà là sự tưởng tượng của người nói về việc mình sẽ làm. Người nói có thể bày tỏ cảm xúc bằng cách nói: “Mẹ cảm thấy điên tiết với con.”
8. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. *Đối với tôi*, “bị hiểu lầm” không phải là một cảm xúc, mà là sự đánh giá về hành vi của người khác. Người nói có thể bày tỏ cảm xúc bằng cách nói: “Tôi cảm thấy bực bội” hoặc “Tôi cảm thấy chán nản.”
9. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã bày tỏ cảm xúc của mình. Tuy nhiên, từ “tốt” miêu tả cảm xúc một cách mơ hồ, chung chung. Người nói có thể bày tỏ cảm xúc một cách rõ ràng hơn bằng cách sử dụng những từ như: *nhẹ nhõm, hạnh phúc, biết ơn, v.v.*
10. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. *Đối với tôi*, “vô dụng” không phải là một cảm xúc, mà là sự đánh giá bản thân. Người nói có thể bày tỏ cảm xúc bằng cách nói: “Tôi cảm thấy thất vọng” hoặc “Tôi cảm thấy ngò về tài năng của mình.”

CHƯƠNG 5



Chịu trách nhiệm cho cảm xúc của mình

*“Người ta đau khổ không phải vì sự việc xảy ra,
mà vì cách nhìn của họ về sự việc đó.”*

—Triết gia Epictetus

Bốn lựa chọn để tiếp nhận một thông điệp tiêu cực

Yếu tố thứ ba của NVC đòi hỏi chúng ta chịu trách nhiệm cho những cảm xúc của mình. NVC giúp chúng ta nâng cao sự ý thức rằng hành vi hoặc lời nói của người khác chỉ có thể là *tác nhân kích thích*, chứ không bao giờ là *nguyên nhân*, của những cảm xúc bên trong chúng ta. Nguồn gốc của những cảm xúc bên trong chúng ta là cách chúng ta *lựa chọn phản ứng* đối với hành vi hoặc lời nói đó, cũng như những *nhu cầu* của chính chúng ta.

Hành vi hoặc lời nói của người khác chỉ có thể là tác nhân kích thích, chứ không bao giờ là nguyên nhân, của những cảm xúc bên trong chúng ta.

Khi ai đó truyền đi đến chúng ta một thông điệp tiêu cực, dù bằng lời nói hay hành động, chúng ta có bốn lựa chọn để tiếp nhận nó. Lựa chọn thứ nhất là phán xét, chỉ trích bản thân. Ví dụ, khi nghe ai đó nói: “Bạn là người ích kỷ nhất mà tôi

Bốn lựa chọn để tiếp nhận một thông điệp tiêu cực:

1. Phán xét, chỉ trích bản thân
2. Phán xét, chỉ trích người khác
3. Kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của bản thân
4. Kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của người khác

từng gặp”, chúng ta tự nhủ: “Mình thật là kẻ tồi tệ và ngu ngốc. Mình nên biết nghĩ cho người khác nhiều hơn!” Lựa chọn này gây ảnh hưởng lớn đến lòng tự trọng của chúng ta và có khuynh hướng khiến chúng ta cảm thấy tội lỗi, xấu hổ và trầm cảm.

Lựa chọn thứ hai để tiếp nhận một thông điệp tiêu cực là phán xét, chỉ trích người kia. Ví dụ, khi nghe ai đó nói: “Bạn là người ích kỷ nhất mà tôi từng gặp”, chúng ta lập tức đáp trả: “Bạn không có quyền nói như thế. Tôi luôn nghĩ đến những

nhu cầu của bạn. Bạn mới là người ích kỷ.” Lựa chọn này có khuynh hướng khiến chúng ta cảm thấy tức giận.

Lựa chọn thứ ba để tiếp nhận một thông điệp tiêu cực là cảm nhận xem bản thân đang có những cảm xúc và nhu cầu gì. Ví dụ, khi nghe ai đó nói: “Bạn là người ích kỷ nhất mà tôi từng gặp”, chúng ta dừng lại, kết nối với bản thân và nhận ra: “Mình rất buồn vì muốn có sự thấu hiểu đối với việc làm của mình.” Bằng cách này, chúng ta ý thức rằng nguồn gốc của cảm xúc buồn bên trong mình là nhu cầu được thấu hiểu của chính mình chứ không phải lời nói của người kia.

Cuối cùng, lựa chọn thứ tư để tiếp nhận một thông điệp tiêu cực là cảm nhận xem người kia đang có những cảm xúc và nhu cầu gì. Ví dụ, khi nghe ai đó nói: “Bạn là người ích kỷ nhất mà tôi từng gặp”, chúng ta dừng lại, suy xét và hỏi: “Có phải bạn thất vọng vì muốn nhận được nhiều sự quan tâm hơn?”

Chúng ta chịu trách nhiệm cho cảm xúc của mình, thay vì đổ lỗi cho người khác, bằng cách thừa nhận những nhu cầu, giá trị,

CHỊU TRÁCH NHIỆM CHO CẢM XÚC CỦA MINH

mong muốn, kỳ vọng hoặc suy nghĩ của chính mình đằng sau cảm xúc ấy. Bạn hãy để ý đến sự khác biệt trong những cách bày tỏ cảm xúc sau:

Ví dụ 1:

- A. *“Bạn làm tôi thất vọng vì không đến vào tối qua.”*
- B. *“Tôi thất vọng khi bạn không đến vào tối qua, vì tôi muốn thảo luận với bạn về một vài vấn đề quan trọng đối với tôi.”*

Trong tình huống này, người A quy trách nhiệm về cảm xúc của mình cho người kia. Ngược lại, người B chịu trách nhiệm cho sự thất vọng của mình bằng cách chỉ ra rằng nhu cầu không được đáp ứng của chính mình là nguyên nhân của cảm xúc ấy.

Ví dụ 2:

- A. *“Việc họ hủy hợp đồng khiến tôi rất bức!”*
- B. *“Khi họ hủy hợp đồng, tôi rất bức vì tôi nghĩ rằng đó là việc làm cực kỳ vô trách nhiệm.”*

Trong tình huống này, người A quy trách nhiệm về cảm xúc của mình cho người kia. Ngược lại, người B chịu trách nhiệm cho sự bức bối của mình bằng cách chỉ ra rằng suy nghĩ phán xét của chính mình là nguyên nhân của cảm xúc ấy. Tuy nhiên, NVC khuyến khích người B đi thêm một bước xa hơn bằng cách xác định và bày tỏ điều mình muốn: đâu là những nhu cầu, giá trị, mong muốn, kỳ vọng, hy vọng của bản thân chưa được đáp ứng? Như bạn sẽ thấy, khi chúng ta càng có thể xác định và bày tỏ những nhu cầu của mình thay vì phán xét và chỉ trích, người khác sẽ càng dễ dàng đáp lại với lòng trắc ẩn. Trong tình huống này, để bày tỏ nhu cầu của mình, người B có thể nói: “Khi họ

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

hủy hợp đồng, tôi rất bức vì tôi hy vọng chúng tôi có cơ hội thuê lại những công nhân mà chúng tôi đã sa thải vào năm trước.”

Nhìn chung, chúng ta đang không chịu trách nhiệm cho cảm xúc của mình nếu nói theo những cách sau:

1. “Việc đó khiến tôi cảm thấy...”
 - “Việc đó khiến tôi nổi cáu.”
 - “Những lỗi chính tả trong ấn phẩm quảng cáo của chúng ta khiến tôi rất bức.”
2. “Tôi cảm thấy (một cảm xúc) vì...” và theo sau là một từ chỉ người khác:
 - “Em cảm thấy tổn thương vì anh nói anh không yêu em.”
 - “Tôi cảm thấy tức giận vì sếp đã không giữ lời hứa.”
3. Chỉ đề cập đến hành động của người khác:
 - “Em rất buồn khi anh không gọi điện thoại chúc mừng sinh nhật em.”
 - “Mẹ cảm thấy thất vọng khi con ăn không hết tô cơm.”

Kết nối cảm xúc của mình
với nhu cầu của mình:
“Tôi cảm thấy... vì tôi cần /
muốn...”

Trong các ví dụ trên, chúng
ta có thể nâng cao sự nhận thức
về trách nhiệm của mình bằng
cách nói: “Tôi cảm thấy... vì tôi...”
Ví dụ:

1. “*Tôi cảm thấy* rất bức với những lỗi chính tả trong ấn phẩm quảng cáo của chúng ta, *vì tôi* muốn công ty chúng ta xây dựng một hình ảnh chuyên nghiệp.”
2. “*Tôi cảm thấy* tức giận vì sếp đã không giữ lời hứa, *vì tôi* muốn dành ngày cuối tuần đó để thăm gia đình.”
3. “*Mẹ cảm thấy* thất vọng khi con ăn không hết tô cơm *vì mẹ* muốn con phát triển khỏe mạnh.”

Cơ chế cơ bản của việc tạo động lực bằng cảm giác tội lỗi là quy trách nhiệm về cảm xúc của mình cho người khác. Ví dụ, khi cha mẹ nói: “Bố mẹ rất buồn vì con đạt điểm kém”, họ ngụ ý rằng hành động của đứa trẻ là nguyên

nhân của sự hạnh phúc hay bất hạnh của mình. Ẩn bên dưới điều đó, họ hy vọng đứa trẻ sẽ cảm thấy tội lỗi và nỗ lực học tập hơn. Tuy nhiên, nếu đứa trẻ nỗ lực học tập hơn theo kỳ vọng của bố mẹ, thì hành động đó không phải xuất phát từ trái tim, mà xuất phát từ việc nó muốn thoát khỏi cảm giác tội lỗi. Việc đó sẽ gây ảnh hưởng đến lòng tự trọng của đứa trẻ và mối quan hệ giữa nó và bố mẹ về lâu dài.

Phân biệt giữa hành động xuất phát từ trái tim và hành động xuất phát từ việc muốn thoát khỏi cảm giác tội lỗi.

Nhu cầu là nguồn gốc của cảm xúc

Khi người ta nói những lời suy diễn, đổ lỗi, phán xét, chỉ trích người khác, thực ra là họ đang cố gắng bày tỏ nhu cầu của chính mình. Ví dụ, khi ai đó nói: “Bạn chẳng bao giờ hiểu tôi!”, người ấy chỉ đang cố gắng nói rằng nhu cầu được thấu hiểu của mình đang không được

Khi phán xét người khác, thực ra là chúng ta đang cố gắng bày tỏ nhu cầu của chính mình.

Nhưng việc làm đó là rất không hiệu quả.

đáp ứng. Khi một người vợ nói: “Anh lúc nào cũng đi làm về trễ; anh yêu công việc hơn tôi!”, cô ấy chỉ đang cố gắng nói rằng nhu cầu được quan tâm, kết nối của mình đang không được đáp ứng.

Tuy nhiên, khi chúng ta bày tỏ nhu cầu của mình một cách gián tiếp thông qua những lời đánh giá, suy diễn hoặc dán nhãn, nhiều khả năng người khác sẽ nghe thấy sự chỉ trích. Và khi người ta nghe thấy sự chỉ trích, họ có khuynh hướng trở nên phòng thủ hoặc phản kháng. Do đó, việc bày

Khi chúng ta càng có thể xác định và bày tỏ nhu cầu của mình một cách trực tiếp, người khác sẽ càng dễ dàng đáp lại với lòng trắc ẩn.

tỏ nhu cầu bằng cách phán xét và chỉ trích là rất không hiệu quả. Thay vào đó, khi chúng ta càng có thể xác định và bày tỏ nhu cầu của mình một cách trực tiếp, người khác sẽ càng dễ dàng đáp lại với lòng trắc ẩn.

Không may, phần lớn chúng ta chưa bao giờ được dạy cách xác định và bày tỏ nhu cầu của mình. Thay vào đó, chúng ta được dạy cách phán xét và chỉ trích người khác khi nhu cầu của mình không được đáp ứng. Theo đó, nếu chúng ta thấy con mình vút áo khoác trên giường thay vì cất gọn trong tủ, thì chúng ta lập tức phán xét chúng là “lười biếng.” Hay nếu chúng ta thấy đồng nghiệp không làm công việc theo ý mình muốn, thì chúng ta lập tức phán xét họ là “vô trách nhiệm.”

Có lần, tôi được mời đến Nam California để hòa giải mâu thuẫn giữa một vài người chủ đất và những nông dân nhập cư. Tôi bắt đầu bằng cách đặt hai câu hỏi: “Mỗi bên đang có nhu cầu gì? Và mỗi bên muốn đề nghị bên kia làm gì để đáp ứng nhu cầu của mình?” Một người nông dân lập tức hét lên: “Bọn họ là những kẻ phân biệt chủng tộc.” Một người chủ đất liền đáp trả: “Họ là những kẻ không biết tôn trọng quy định và luật lệ.” Bạn thấy đấy, chúng ta đã quen với việc phán xét và chỉ trích người khác hơn là bày tỏ nhu cầu của mình một cách rõ ràng.

Một lần khác, tôi đến gặp một nhóm người Israel và Palestine, họ muốn xây dựng niềm tin lẫn nhau để mang lại hòa bình cho quê hương mình. Tôi bắt đầu buổi làm việc bằng hai câu hỏi tương tự: “Mỗi bên đang có nhu cầu gì? Và mỗi bên muốn đề nghị bên kia làm gì để đáp ứng nhu cầu của mình?” Một người đàn ông Palestine mĩa mai đáp: “Bọn họ hành xử như lũ phát xít!” Một câu nói như vậy khó có thể mang lại sự hợp tác từ những người Israel. Gần như ngay

lập tức, một người phụ nữ Israel đáp trả: “Anh ăn nói thật hàm hồ!”

Ở đây, hai nhóm người muốn xây dựng niềm tin lẫn nhau, nhưng chỉ sau hai câu nói, mọi thứ đã trở nên tệ hơn. Điều này thường xuyên xảy ra khi người ta đã quen với việc phán xét và chỉ trích người khác hơn là bày tỏ nhu cầu của mình một cách rõ ràng. Trong tình huống này, người phụ nữ Israel có thể đáp lại người đàn ông Palestine bằng cách nói ra nhu cầu và đề nghị của mình, chẳng hạn như: “Tôi muốn có nhiều sự tôn trọng hơn trong cuộc đối thoại này. Thay vì bày tỏ suy nghĩ của anh về cách chúng tôi hành xử, anh có thể cho chúng tôi biết chúng tôi đã làm gì mà anh không đồng ý không?”

Kinh nghiệm lặp đi lặp lại của tôi là kể từ thời điểm mà người ta bắt đầu bày tỏ nhu cầu của mình thay vì phán xét và chỉ trích người khác, khả năng tìm ra phương án để đáp ứng nhu cầu của tất cả các bên sẽ tăng lên rất nhiều. Dưới đây là một vài nhu cầu cơ bản của con người mà tất cả chúng ta đều có:

Sự tự trị

- Lựa chọn những ước mơ, mục tiêu, giá trị của riêng mình
- Lựa chọn kế hoạch để hiện thực hóa những ước mơ, mục tiêu, giá trị của riêng mình

Sự toàn vẹn

- Trở thành người đáng tin cậy
- Trở thành người có giá trị

- Sáng tạo

- Ý nghĩa

Sự kỷ niệm

- Kỷ niệm những cột mốc quan trọng
- Ăn mừng những thành công
- Tưởng nhớ những mất mát

Sự vui chơi

- Niềm vui
- Tiếng cười

Nuôi dưỡng tinh thần

- Cái đẹp
- Cảm hứng
- Sự hài hòa
- Sự trật tự, ngăn nắp
- Sự yên tĩnh, bình an

Nuôi dưỡng thể chất

- Không khí
- Thức ăn
- Nước uống
- Vận động, thể dục
- Sự an toàn
- Nghỉ ngơi
- Sự thể hiện giới tính
- Chỗ ở

Mối quan hệ với người khác:

- Sự chấp nhận
- Sự ghi nhận
- Sự kết nối
- Sự thuộc về
- Sự quan tâm
- Sự đóng góp
- Sự an toàn về cảm xúc
- Sự đồng cảm
- Sự trung thực
- Tình yêu thương
- Sự yên tâm
- Sự tôn trọng
- Sự hỗ trợ
- Sự tin tưởng
- Sự thấu hiểu
- Sự tử tế

Nỗi đau của việc kìm nén nhu cầu

Ở nhiều nơi trên thế giới, khi người ta bày tỏ nhu cầu của mình, họ sẽ bị phán xét và chỉ trích, khiến việc bày tỏ cảm xúc trở nên đáng sợ đối với nhiều người. Điều này đặc biệt đúng đối với phụ nữ. Trong nhiều thế kỷ, phụ nữ đã được dạy để tin rằng họ cần phủ nhận và hy sinh những nhu cầu của bản thân để chăm sóc người khác, vì đó là nghĩa vụ quan trọng nhất của họ. Do đó, phụ nữ thường học cách phớt lờ và kìm nén nhu cầu của mình.

Ngay cả khi những người phụ nữ có niềm tin này cố gắng bày tỏ nhu cầu của mình, họ cũng thường làm điều đó theo cách vừa phản ánh, vừa củng cố niềm tin ấy. Ví dụ, một người vợ vì sợ hãi nên đã không thể nói một cách đơn giản với chồng

rằng cô ấy mệt mỏi và cần chút thời gian nghỉ ngơi. Thay vào đó, cô ấy nói nghe giống như một luật sư đang đưa ra những chứng cứ tại phiên tòa: “Hôm nay, em đã giặt, ủi quần áo cho cả tuần, dẫn chó đi khám bệnh, dọn dẹp nhà

Nếu chúng ta không xem trọng những nhu cầu của mình, thì người khác cũng sẽ như vậy.

cửa, nấu bữa tối, thông báo cho tất cả hàng xóm về cuộc họp chung cư, vậy nên... (giọng khản nài) vậy nên anh có thể...?”

“Không!” – người chồng lập tức đáp. Những “chứng cứ” mà người vợ đưa ra không những không giúp cô bày tỏ nhu cầu của mình một cách rõ ràng, mà còn có khuynh hướng tạo ra sự phản kháng ở người nghe. Cuối cùng, cô ấy một lần nữa bị thuyết phục rằng nhu cầu của mình là không quan trọng mà không nhận ra rằng nó đã được bày tỏ theo cách rất không hiệu quả.

Có lần, mẹ tôi tham gia một khóa học NVC do tôi giảng. Khi chúng tôi thảo luận về việc phụ nữ cảm thấy sợ hãi như thế nào khi bày tỏ nhu cầu của mình, bỗng dưng mẹ tôi đứng dậy và rời khỏi phòng. Rất lâu sau đó, bà mới quay lại với khuôn mặt nhợt nhạt. Trước cả lớp, tôi hỏi: “Mẹ có ổn không?”

Bà trả lời: “Mẹ ổn. Nhưng mẹ vừa nhận ra một điều rất khó khăn đối với mình.” Rồi bà giải thích: “Trong 36 năm, mẹ đã tức giận với bố con vì đã không đáp ứng những nhu cầu của mẹ, và bây giờ mẹ vừa nhận ra rằng mẹ chưa bao giờ bày tỏ những nhu cầu ấy một cách rõ ràng.”

Phát hiện của mẹ tôi là chính xác. Tôi nhớ rằng chưa một lần bà bày tỏ những nhu cầu của mình một cách rõ ràng với bố tôi. Thay vì bày tỏ một cách trực tiếp, bà lại nói vòng vo, dông dài.

Chúng tôi cố gắng tìm hiểu tại sao việc bày tỏ nhu cầu lại khó khăn đối với mẹ tôi đến thế. Bà kể rằng mình lớn lên trong một gia đình nghèo. Khi còn nhỏ, có những lần bà nói ra mong

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

muốn của mình và bị trách mắng: “Con biết gia đình mình nghèo mà, sao lại đòi hỏi như vậy? Con nghĩ mình là người duy nhất trong gia đình ư?” Vậy nên, bà dần cảm thấy sợ hãi và tin rằng mình sẽ chỉ bị từ chối và chỉ trích khi bày tỏ nhu cầu của mình.

Mẹ tôi kể câu chuyện khi bà 14 tuổi, một người chị gái của bà phải mổ ruột thừa và sau đó được một người chị gái khác tặng một chiếc ví rất đẹp. Mẹ tôi khao khát có một chiếc ví giống như thế nhưng không dám nói. Bạn đoán xem chuyện gì xảy ra? Bà giả vờ bị đau bụng và đóng kịch trong nhiều ngày liền. Gia đình đưa bà đi khám nhiều bác sĩ, nhưng vì họ không thể tìm ra bệnh nên đã quyết định thực hiện phẫu thuật thăm dò. Đó là một canh bạc mạo hiểm của mẹ tôi, nhưng nó đã thành công – bà cũng được tặng một chiếc ví tương tự! Khi nhận được chiếc ví, bà rất vui mặc dù vẫn còn đau sau cuộc phẫu thuật. Sau đó, hai cô y tá bước vào. Một người đặt chiếc nhiệt kế vào miệng mẹ tôi. Bà nói: “Ummm, ummm” để khoe chiếc ví với cô y tá thứ hai. Cô này trả lời: “Ôi, con tặng cô hả? Cảm ơn con nhé!” và cầm lấy chiếc ví. Mẹ tôi quỳnh quáng nhưng không thể nói: “Trả lại cho con! Trả lại cho con!” Câu chuyện này cho thấy chúng ta sẽ chịu nỗi đau lớn như thế nào khi kìm nén những nhu cầu của mình.

Từ Nô lệ cảm xúc đến Tự do cảm xúc

Trong quá trình trưởng thành về mặt cảm xúc, phần lớn chúng ta sẽ trải qua ba giai đoạn trong cách tương tác với người khác:

Giai đoạn 1 – Nô lệ cảm xúc:

Ở giai đoạn này, chúng ta tin rằng mình chịu trách nhiệm cho cảm xúc của người khác. Chúng ta nghĩ rằng mình phải liên tục cố gắng làm mọi người hạnh phúc. Nếu họ có vẻ không hạnh phúc, thì chúng ta cảm thấy có trách nhiệm và thôi thúc làm

một điều gì đó. Điều này có thể dễ dàng khiến chúng ta thấy những người gần gũi nhất với mình là những gánh nặng.

Việc chịu trách nhiệm cho cảm xúc của người khác rất có hại đối với những mối quan hệ tình cảm. Tôi thường xuyên nghe những câu nói như: “Tôi rất sợ bước vào một mối quan hệ. Mỗi lần thấy bạn trai không vui hay cần một thứ gì đó, tôi lại cảm thấy nặng nề. Tôi cảm thấy ngột ngạt như đang ở tù vậy, và do đó tôi phải rời khỏi mối quan hệ càng nhanh càng tốt.” Câu nói này thường gặp ở những người nhìn nhận mối quan hệ như một sự phủ nhận những nhu cầu của chính mình để đáp ứng những nhu cầu của người kia. Trong những ngày đầu của một mối quan hệ, cả hai bên thường tương tác với nhau một cách vui vẻ và yêu thương xuất phát từ cảm giác tự do. Do đó, họ cảm thấy nhẹ nhàng, phấn khởi. Tuy nhiên, khi mối quan hệ đã trở nên “nghiêm túc”, cả hai bên bắt đầu chịu trách nhiệm cho cảm xúc của người kia.

Nếu tôi ở trong một mối quan hệ và tôi ý thức rằng mình đang làm điều này, thì tôi có thể thừa nhận bằng cách nói: “Tôi không thể chịu đựng được khi tôi đánh mất bản thân trong mối quan hệ này. Mỗi khi tôi thấy bạn đời của mình không vui, tôi lại đánh mất chính mình, và rồi tôi chỉ muốn thoát khỏi nó để được tự do.” Tuy nhiên, nếu tôi chưa đạt được mức độ nhận thức này, thì tôi có khuynh hướng chỉ trích bạn đời của mình vì đã phá hỏng mối quan hệ của chúng tôi, chẳng hạn như: “Bạn đời của tôi thật lệ thuộc và đòi hỏi; nó thực sự làm mối quan hệ của chúng tôi trở nên căng thẳng.”

Trong trường hợp này, nếu bạn đời của tôi trưởng thành về mặt cảm xúc, thì cô ấy sẽ bác bỏ ý tưởng rằng có bất kỳ điều gì sai đối với những nhu cầu của cô ấy. Việc chấp nhận sự chỉ trích

Giai đoạn 1 – Nô lệ cảm xúc:

Chúng ta tin rằng mình phải chịu trách nhiệm cho cảm xúc của người khác.

đó chỉ làm tình huống trở nên tệ hơn. Thay vào đó, cô ấy có thể trao sự đồng cảm đối với nỗi đau của sự nô lệ cảm xúc của tôi: “Có phải anh hoảng sợ vì anh thấy thật khó để duy trì mối quan hệ tình cảm của chúng ta mà không chuyển nó thành một trách nhiệm, bốn phận hay nghĩa vụ? Có phải anh thấy sự tự do của mình đã bị lấy đi vì nghĩ rằng anh phải liên tục chăm sóc em?” Tuy nhiên, nếu thay vì trao sự đồng cảm, cô ấy nói: “Có phải anh căng thẳng vì em đã đòi hỏi quá nhiều ở anh?”, thì cả hai chúng tôi đều đang bị mắc kẹt ở giai đoạn “nô lệ cảm xúc” và mối quan hệ sẽ dễ dàng đổ vỡ.

Giai đoạn 2 - Giai đoạn đáng ghét:

Ở giai đoạn này, chúng ta nhận ra cái giá đắt của việc chịu trách nhiệm cho cảm xúc của người khác và đáp ứng những nhu cầu của họ bằng cách hy sinh những nhu cầu của chính mình. Khi chúng ta nhận ra mình đã bỏ lỡ biết bao nhiêu thứ trong cuộc đời và hiếm khi làm theo tiếng gọi của tâm hồn mình, chúng ta có thể trở nên tức giận. Tôi gọi vui giai đoạn này là “giai đoạn đáng ghét”, vì chúng ta có khuynh hướng nói những lời đáng ghét như: “Đó là vấn đề của anh! Em không chịu trách nhiệm cho cảm xúc của anh!” khi chúng ta thấy người khác đau khổ. Chúng ta đã hiểu rõ rằng mình không chịu trách nhiệm cho cảm xúc của người khác, nhưng chúng ta chưa học được cách thể hiện sự quan tâm và tôn trọng với họ.

Khi mới thoát ra khỏi giai đoạn “nô lệ cảm xúc”, chúng ta có thể vẫn còn mang theo những dư âm của sự sợ hãi và

Giai đoạn 2 – Giai đoạn đáng ghét:

Chúng ta tức giận và không còn muốn chịu trách nhiệm cho cảm xúc của người khác.

tội lỗi xung quanh việc xem trọng những nhu cầu của chính mình. Do đó, chúng ta có thể bày tỏ những nhu cầu của mình một cách cứng nhắc và khó nghe đối với người khác. Ví dụ, vào giờ giải lao của một khóa học, một cô gái

trẻ bày tỏ lòng biết ơn vì tôi đã giúp cô ấy nhận ra mình đang ở giai đoạn “nô lệ cảm xúc.” Khi khóa học tiếp tục và tôi đề xuất cả lớp thực hiện một hoạt động, cô gái trẻ kia lên tiếng một cách quả quyết: “Em muốn làm một hoạt động khác!” Tôi cảm nhận rằng cô ấy đang thực hành quyền được bày tỏ những nhu cầu của mình, điều mà cô ấy vừa nhận ra, ngay cả khi chúng đi ngược lại với nhu cầu của người khác.

Để khuyến khích cô ấy nhận ra mình muốn gì, tôi hỏi: “Có phải em muốn làm một hoạt động khác ngay cả khi nó mâu thuẫn với những nhu cầu của thầy?” Cô ấy suy nghĩ một chút rồi ngập ngừng nói: “Vâng... à... ý em là... không.” Sự bối rối của cô ấy cho thấy trong “giai đoạn đáng ghét”, chúng ta chỉ mới học cách xem trọng và bảo vệ những nhu cầu của chính mình, chứ chưa học được những yếu tố quan trọng khác để thực sự trưởng thành về mặt cảm xúc.

Tôi muốn kể một câu chuyện về quá trình trưởng thành về mặt cảm xúc của con gái tôi, Marla. Trong quá khứ, con tôi đã luôn là “cô gái nhỏ hoàn hảo”, hay kìm nén những nhu cầu của bản thân để làm vừa lòng người khác. Khi nhận ra điều này, tôi nói với Marla rằng tôi muốn nghe cô bé bày tỏ nhu cầu của mình một cách thường xuyên hơn. Cô bé nói: “Nhưng bố, con không muốn làm ai thất vọng!” Tôi giải thích với Marla rằng sự trung thực của cô bé mới là món quà quý giá cho người khác hơn việc cô bé cố gắng làm vừa lòng họ. Tôi cũng chỉ cô bé cách bày tỏ sự đồng cảm với người khác khi họ thất vọng mà không chịu trách nhiệm cho cảm xúc của họ.

Không lâu sau đó, một ngày nọ, một sự việc xảy ra cho thấy con tôi bắt đầu dám bày tỏ nhu cầu của mình. Thầy hiệu trưởng của Marla gọi điện thoại cho tôi, bày tỏ sự không hài lòng với cách giao tiếp của con bé. Sáng hôm ấy, thấy con tôi mặc quần yếm đến trường, thầy hiệu trưởng nhắc nhở: “Marla, con gái không ăn mặc kiểu này.” Con tôi đáp: “Mặc kệ em, thầy đi đi!”

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

Khi nghe điều đó, tôi lại cảm thấy có phần vui: con tôi đã phát triển từ giai đoạn “Nô lệ Cảm xúc” đến giai đoạn “Chỉ nghĩ đến mình.” Cô bé đã dám bày tỏ nhu cầu của mình và sẵn sàng đối diện với sự thất vọng của người khác. Dĩ nhiên, Marla vẫn cần học cách tôn trọng và đồng cảm với cảm xúc và nhu cầu của người khác, nhưng tôi tin rằng qua thời gian, điều đó sẽ xảy ra.

Giai đoạn 3 – Tự do cảm xúc:

Ở giai đoạn này, chúng ta đáp lại những nhu cầu của người khác với năng lượng của lòng trắc ẩn, thay vì của sự sợ hãi, tội lỗi hay xấu hổ. Do đó, những hành động của chúng ta mang lại niềm hạnh phúc cho cả chúng ta và người khác. Chúng ta không chịu trách nhiệm cho cảm xúc của người khác, nhưng hoàn toàn chịu trách nhiệm cho những ý định và hành động của mình. Tại giai đoạn này, chúng ta nhận ra rằng mình không bao giờ có thể đáp ứng những nhu cầu của người khác bằng cách hy sinh những nhu cầu của bản thân. “Tự do cảm xúc” cũng bao gồm việc nói

Giai đoạn 3 – Tự do cảm xúc:

Chúng ta chịu trách nhiệm cho những ý định và hành động của mình.

ra một cách rõ ràng những nhu cầu của mình, đồng thời thể hiện sự quan tâm đến những nhu cầu của người khác. NVC được thiết kế để giúp chúng ta đạt được mức độ trưởng thành về mặt cảm xúc này.



Tổng kết

Yếu tố thứ ba của NVC đòi hỏi chúng ta chịu trách nhiệm cho những cảm xúc của mình bằng cách bày tỏ những nhu cầu của mình. Hành vi hoặc lời nói của người khác chỉ có thể là *tác nhân kích thích*, chứ không bao giờ là *nguyên nhân*, của cảm xúc của chúng ta. Khi ai đó truyền đến chúng ta một thông điệp tiêu cực, chúng ta có bốn lựa chọn để tiếp nhận nó:

- (1) Phán xét, chỉ trích bản thân,
- (2) Phán xét, chỉ trích người khác,
- (3) Kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của bản thân,
- (4) Kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của người khác.

Khi nói những lời suy diễn, đổ lỗi, phán xét, chỉ trích người khác, thực ra là chúng ta đang cố gắng bày tỏ nhu cầu của chính mình. Tuy nhiên, khi người ta nghe thấy sự chỉ trích, họ có khuynh hướng trở nên phòng thủ hoặc phản kháng. Do đó, khi chúng ta càng có thể xác định và bày tỏ nhu cầu của mình một cách trực tiếp, người khác sẽ càng dễ dàng đáp lại với lòng trắc ẩn.

Ở nhiều nơi trên thế giới, khi người ta bày tỏ nhu cầu của mình, họ sẽ bị phán xét và chỉ trích, khiến việc bày tỏ cảm xúc trở nên đáng sợ đối với nhiều người. Điều này đặc biệt đúng đối với phụ nữ, những người đã được dạy để tin rằng họ cần phớt lờ những nhu cầu của bản thân để chăm sóc người khác.

Trong quá trình trưởng thành về mặt cảm xúc, phần lớn chúng ta sẽ trải qua ba giai đoạn: (1) “Nô lệ cảm xúc” – tin rằng mình phải chịu trách nhiệm cho cảm xúc của người khác, (2) “Giai đoạn đáng ghét” – không hề quan tâm đến những cảm xúc và nhu cầu của người khác, và (3) “Tự do cảm xúc” – chúng ta không chịu trách nhiệm cho cảm xúc của người khác, nhưng hoàn toàn chịu trách nhiệm cho những cảm xúc của chính mình, đồng thời nhận ra rằng không bao giờ có thể đáp ứng những nhu cầu của chính mình bằng cách phớt lờ những nhu cầu của người khác.



NVC trong thực tế

"Lên án và phạt nặng những đứa đẻ con hoang!"

Nhiều năm trước, một học viên NVC làm tình nguyện phát đồ ăn miễn phí cho người nghèo. Một ngày nọ, cô cảm thấy sốc khi nghe một đồng nghiệp lớn tuổi đang đọc báo chợt nói to: "Đất nước này cần lên án và phạt nặng những đứa đẻ con hoang!"

Thông thường, khi gặp tình huống này, phản ứng theo thói quen của người học viên NVC là im lặng và thầm phán xét người kia. Tuy nhiên lần này, cô nhớ rằng mình có lựa chọn kết nối với những cảm xúc và nhu cầu đằng sau lời nói của người kia.

Học viên NVC: *(đoán xem quan sát của người kia là gì)* Có phải chị đang đọc bài báo về vấn đề mang thai ở tuổi vị thành niên?

Đồng nghiệp: Đúng, thật không thể tin được là việc này xảy ra nhiều đến thế!

Học viên NVC: *(lắng nghe cảm xúc và nhu cầu của người kia)* Có phải chị lo sợ vì muốn những đứa trẻ được sinh ra trong một gia đình vững chắc?

Đồng nghiệp: Dĩ nhiên rồi! Em biết không, bố chị sẽ giết chị nếu chị làm điều giống như vậy.

Học viên NVC: Có phải chị đang nhớ về việc phụ nữ mang thai ở tuổi vị thành niên bị đối xử như thế nào trong thế hệ mình?

Đồng nghiệp: Đúng. Vậy nên bọn chị rất sợ, chứ không như những cô gái ngày nay.

Học viên NVC: Có phải chị không hài lòng về việc những cô gái ngày nay không bị trừng phạt đối với việc mang thai ở tuổi vị thành niên?

Đồng nghiệp: Đúng. Bài báo này viết rằng nhiều cô gái có thai vì quan hệ bữa bãi! Rồi họ sinh con và nhận tiền thuế của xã hội!

Người học viên NVC nghe thấy hai cảm xúc khác nhau trong câu nói này: (1) sốc vì biết rằng nhiều cô gái có thai vì quan hệ bữa bãi, và (2) tức giận vì biết rằng họ nhận được tiền thuế của xã hội. Cô ấy chọn cách đồng cảm với cảm xúc đầu tiên trước:

CHỊU TRÁCH NHIỆM CHO CẢM XÚC CỦA MINH

Học viên NVC: Có phải chị sốc vì những cô gái này không cân nhắc hậu quả của việc mình làm?

Đồng nghiệp: Đúng. Và đoán xem ai chỉ trả cho họ?

Người đồng nghiệp đã cảm thấy được thấu hiểu đối với cảm xúc sốc của mình, và giờ đây bà ta đang cố gắng hướng sự chú ý của người nghe đến cảm xúc còn lại: tức giận. Điều này thường xảy ra khi có sự trộn lẫn của nhiều cảm xúc khác nhau – người nói sẽ luôn trở lại với những cảm xúc chưa nhận được sự đồng cảm. Vậy nên, chúng ta không nhất thiết bày tỏ sự đồng cảm với tất cả cảm xúc của người kia cùng một lúc mà có thể đi từng bước một.

Học viên NVC: Có phải chị tức giận vì muốn tiền nộp thuế của mình được sử dụng một cách hợp lý hơn?

Đồng nghiệp: Dĩ nhiên rồi. Vợ chồng thẳng con chị muốn sinh đứa con thứ hai nhưng không thể vì chi phí rất tốn kém.

Học viên NVC: Có phải chị buồn vì muốn con trai mình có được gia đình mà nó muốn?

Đồng nghiệp: Đúng. Và chị nghĩ cháu của chị cũng buồn vì là con một.

Học viên NVC: Có phải chị muốn bé Katie có một đứa em để chơi cùng?

Đồng nghiệp: Đúng vậy.

Đến thời điểm này, người đồng nghiệp cảm thấy nhẹ nhõm vì đã được thấu hiểu. Hai người họ cùng im lặng. Người học viên NVC ngạc nhiên khi nhận ra rằng mặc dù cô ấy vẫn muốn bày tỏ quan điểm của mình, nhưng cảm xúc khó chịu và căng thẳng ban đầu đã tan biến. Vì đã hiểu được những cảm xúc và nhu cầu đằng sau lời nói của người kia, nên cô ấy không còn có cảm giác như họ “thuộc về hai thế giới khác nhau.”

Học viên NVC: (bày tỏ quan điểm của mình bằng NVC) Chị biết không, khi chị nói: “Cần lên án và phạt nặng những đứa trẻ con hoang!” (quan sát), em cảm thấy rất sợ (cảm xúc) vì em muốn mọi người ở đây có lòng nhân ái đối với những người đến tìm sự giúp đỡ (nhu cầu). Nhiều người đến đây là cha mẹ tuổi vị thành niên (quan sát),

GIAO TIẾP BẤT BẢO ĐỘNG

và em muốn đảm bảo rằng họ cảm thấy được chào đón (*nhu cầu*). Chị cảm thấy như thế nào khi em chia sẻ những điều này? (*để nghị*).

Cuộc đối thoại tiếp tục và cuối cùng, cả hai người đều cảm thấy được thấu hiểu. Mỗi quan hệ của họ được củng cố vì đã chia sẻ quan điểm cho nhau mà không tạo ra sự đối địch. Nếu không có NVC, thì có thể mối quan hệ của họ đã trở nên xấu đi ngay từ những giây phút đầu tiên, và công việc tình nguyện mà họ cùng muốn làm đã bị ảnh hưởng.

Bài tập 3 **BÀY TỎ NHU CẦU**

Trong bài tập sau, bạn hãy khoanh tròn các câu nói mà người nói đã chịu trách nhiệm cho cảm xúc của mình bằng cách bày tỏ nhu cầu của mình.

1. “Bạn làm tôi khó chịu khi để đồng tài liệu công ty trên sàn phòng họp.”
2. “Tôi cảm thấy tức giận khi bạn nói điều đó vì tôi muốn được tôn trọng.”
3. “Tôi cảm thấy bực khi bạn đến trễ.”
4. “Em buồn vì anh không đến ăn tối vì em đã hy vọng chúng ta có thể dành thời gian bên nhau.”
5. “Tôi cảm thấy thất vọng vì bạn nói nhưng không làm.”
6. “Tôi cảm thấy chán nản vì muốn sự nghiệp của mình phát triển hơn so với hiện tại.”
7. “Đôi khi, những điều nhỏ nhặt mà người khác nói làm tôi tổn thương.”

8. “Tôi cảm thấy vui khi bạn nhận được phần thưởng đó.”
9. “Tôi cảm thấy sợ khi bạn lên giọng.”
10. “Tôi biết ơn khi bạn cho tôi đi nhờ vì tôi cần về nhà sớm.”

Dưới đây là câu trả lời của tôi cho Bài tập 3:

1. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Để bày tỏ nhu cầu đằng sau cảm xúc của mình, người nói có thể nói: “Khi bạn để đồng tài liệu công ty trên sàn phòng họp, tôi cảm thấy khó chịu vì tôi muốn các tài liệu được bảo quản an toàn.”
2. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã chịu trách nhiệm cho cảm xúc của mình bằng cách bày tỏ nhu cầu của mình.
3. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Để bày tỏ nhu cầu đằng sau cảm xúc của mình, người nói có thể nói: “Tôi cảm thấy bức bối khi bạn đến trễ vì tôi hy vọng rằng chúng ta có thể ngồi ở hàng ghế đầu.”
4. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã chịu trách nhiệm cho cảm xúc của mình bằng cách bày tỏ nhu cầu của mình.
5. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Để bày tỏ nhu cầu đằng sau cảm xúc của mình, người nói có thể nói: “Khi bạn nói nhưng không làm, tôi cảm thấy thất vọng vì tôi muốn có thể tin những điều bạn nói.”
6. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã chịu trách nhiệm cho cảm xúc của mình bằng cách bày tỏ nhu cầu của mình.
7. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Để bày tỏ nhu cầu đằng sau cảm xúc của mình,

người nói có thể nói: “Đôi khi, khi người khác nói những điều nhỏ nhặt, tôi cảm thấy tổn thương vì tôi muốn được tôn trọng.”

8. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Để bày tỏ nhu cầu đằng sau cảm xúc của mình, người nói có thể nói: “Khi bạn nhận được phần thưởng đó, tôi cảm thấy vui vì tôi đã mong rằng những nỗ lực của bạn sẽ được ghi nhận.”
9. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Để bày tỏ nhu cầu đằng sau cảm xúc của mình, người nói có thể nói: “Khi bạn lên giọng, tôi cảm thấy sợ vì tôi muốn mọi người ở đây cảm thấy an toàn.”
10. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người nói đã chịu trách nhiệm cho cảm xúc của mình bằng cách bày tỏ nhu cầu của mình.

CHƯƠNG 6



Lời đề nghị giúp cải thiện chất lượng cuộc sống

Chúng ta đã đi qua ba yếu tố đầu tiên của NVC: quan sát, cảm xúc và nhu cầu. Chúng ta đã học cách bày tỏ những điều này mà không trộn lẫn với sự suy diễn, đổ lỗi, phán xét, chỉ trích. Yếu tố thứ tư của NVC là đưa ra đề nghị – hành động cụ thể mà chúng ta muốn yêu cầu người khác làm để giúp cuộc đời chúng ta trở nên tươi đẹp hơn. Vậy làm thế nào để nói lời đề nghị mà người khác dễ dàng tiếp nhận và sẵn lòng đáp lại với lòng trắc ẩn?

Sử dụng “ngôn ngữ hành động” rõ ràng, cụ thể

Đầu tiên, chúng ta cần đề nghị

điều mình *muốn*, thay vì chỉ nói **điều mình không muốn**. Khi chúng ta chỉ nói **điều mình không** muốn, có hai vấn đề thường nảy sinh: (1) người

kia cảm thấy bối rối vì không hiểu rõ chúng ta thực sự muốn gì, và (2) việc đó có khuynh hướng tạo ra sự phản kháng. Ruth Bebermeyer, một đồng nghiệp của tôi, sáng tác một bài hát với những câu sau để nói về điều này: “Khi bạn bảo tôi đừng làm gì, thì tôi biết làm gì?” và “Tất cả những gì tôi biết là khi bạn bảo tôi đừng làm, tôi cảm thấy cứ muốn tiếp tục làm.”

Đề nghị điều mình muốn, thay vì chỉ nói điều mình không muốn.

Có lần, tại một khóa học NVC, một người phụ nữ chia sẻ: “Tháng trước, tôi bức tức đề nghị chồng đừng dành quá nhiều thời gian cho công việc. Ba tuần sau, anh ấy đáp trả bằng việc thông báo rằng mình vừa đăng ký một giải đấu golf.” Bạn thấy đấy, cô ấy chỉ nói điều mình *không muốn* mà **không làm rõ điều mình muốn, và điều đó đã** tạo ra tác dụng ngược. **Cô ấy nói: “Tôi ước gì mình đã đề nghị anh ấy dành ít nhất một buổi tối trong tuần để ở nhà với tôi và bọn trẻ.”**

Trong giai đoạn diễn ra cuộc chiến tranh ở Việt Nam, một lần nọ, tôi được mời lên tivi tranh luận về đề tài chiến tranh với một người đàn ông có quan điểm khác với mình. Chương trình được ghi hình, nên tôi có thể xem lại vào buổi tối hôm đó. Khi thấy cách mình giao tiếp trên màn ảnh, tôi rất không hài lòng: “Lần sau, nhất định mình sẽ *không* trở nên phòng thủ, và *không* để anh ta khiến mình trông ngu ngốc giống vậy.”

Phần hai của cuộc tranh luận diễn ra một tuần sau đó. Trên suốt chặng đường đến trường quay, tôi liên tục nhắc bản thân về những điều mình sẽ *không* làm. Khi chương trình bắt đầu, người đàn ông kia chia sẻ quan điểm trước. Khoảng 10 giây sau khi anh ta nói xong, tôi đã làm được theo lời nhắc bản thân của mình: tôi ngồi cứng đờ và không nói gì cả. Tuy nhiên, ngay khi tôi bắt đầu mở miệng, tôi lại nói chính những điều mà mình cố tránh! Tôi đã học được một bài học đau đớn về điều gì sẽ xảy ra khi tôi chỉ xác định điều mình *không muốn* làm mà không làm rõ điều mình *muốn* làm.

Nhiều năm trước, tại một trường trung học, có một nhóm học sinh da màu bất bình với thầy hiệu trưởng, chỉ trích ông “phân biệt chủng tộc”, và đang tìm cách trả đũa. Một giáo viên trong trường rất lo lắng về khả năng xảy ra bạo lực nên đề nghị các em gặp tôi. Vì tôn trọng thầy của mình, các em đồng ý.

Trong cuộc gặp, nhóm học sinh bắt đầu bằng việc nói về những hành vi của thầy hiệu trưởng mà mình xem là “phân

biệt chủng tộc.” Sau một hồi lắng nghe, tôi hỏi các em muốn đề nghị thầy hiệu trưởng làm gì.

Một em học sinh mĩa mai nói: “Chẳng có ích gì. Chúng em đã nói với ông ta rồi. Câu trả lời của ông ta là: “Đi ra khỏi đây! Tôi không cần *bọn người các em* bảo tôi làm gì!”

Tôi hỏi nhóm học sinh đã đề nghị thầy hiệu trưởng những điều gì. Các em đáp rằng mình đã yêu cầu ông ấy đừng can thiệp vào cách ăn mặc của các em. Tôi giải thích rằng nếu các em làm rõ thêm điều mình *muốn*, thay vì chỉ nói điều mình *không muốn*, thì lời đề nghị sẽ trở nên hiệu quả hơn. Một điều khác mà nhóm học sinh đã yêu cầu thầy hiệu trưởng là “đối xử công bằng.” Khi nghe điều này, ông ấy trở nên phồng thủ và nói mình chưa bao giờ đối xử bất công với bất kỳ ai. Tôi giải thích rằng các em cần đề nghị một cách cụ thể và rõ ràng, vì “đối xử công bằng” là một yêu cầu rất trừu tượng, mơ hồ.

Vào cuối buổi họp, với sự hướng dẫn của tôi, nhóm học sinh đã đề ra danh sách 38 hành động cụ thể mà mình muốn đề nghị thầy hiệu trưởng, bao gồm “Chúng em muốn thầy thảo luận và thống nhất với ban đại diện học sinh da màu về trang phục của học sinh da màu” và “Chúng em muốn thầy gọi chúng em là *học sinh da màu* thay vì *bọn người các em*.” Sáng hôm sau, nhóm học sinh trình bày danh sách này với thầy hiệu trưởng và kết quả là ông ấy đồng ý với tất cả 38 đề nghị!

Làm rõ điều mình thực sự muốn bằng “ngôn ngữ hành động.”

Từ câu chuyện trên, chúng ta thấy rằng bên cạnh việc đề nghị điều mình *muốn* thay vì chỉ nói điều mình *không muốn*, chúng ta cần sử dụng “ngôn ngữ hành động” – chỉ rõ hành động cụ thể mà người kia có thể làm – thay vì yêu cầu một cách mơ hồ, chung chung. Có một bức tranh biếm họa, khung ảnh đầu tiên vẽ một người đàn ông bị rơi xuống sông. Anh ta vùng vẫy và hét lớn với con chó trên bờ: “Lassie, mau tìm sự giúp đỡ!”

Khung ảnh tiếp theo vẽ con chó đang nằm trong văn phòng của một bác sĩ tâm thần. Qua đó, chúng ta thấy rằng “giúp đỡ” là một yêu cầu mơ hồ, trừu tượng, khiến những người khác nhau có những suy nghĩ khác nhau.

Nhiều năm trước, một cặp vợ chồng đang xích mích với nhau đến tham dự khóa học NVC. Người vợ đề nghị chồng: “Em muốn anh để em được là chính mình.” Người chồng lập tức đáp: “Nhưng anh có làm điều đó!.” Người vợ tức tối nói: “Không có!” Khi tôi khuyến khích người vợ sử dụng “ngôn ngữ hành động”, cô ấy nói: “Em muốn anh cho em sự tự do để phát triển và trở thành chính mình.” Tuy nhiên, lời đề nghị này cũng mơ hồ và có khuynh hướng tạo ra sự phản kháng. Cuối cùng, sau một hồi chặt vật, người vợ thừa nhận: “Nghe có vẻ kỳ cục, nhưng em đoán là em muốn anh mỉm cười và nói rằng mọi thứ em làm đều ổn.”

Ngôn ngữ mơ hồ, trừu tượng sẽ tạo ra sự bối rối ở người nghe.

Lần khác, trong một khóa học NVC, một người bố đề nghị đứa con trai 15 tuổi của mình: “Bố muốn con thể hiện sự trách nhiệm hơn. Điều đó là đòi hỏi quá nhiều sao?” Tôi giải thích rằng người bố cần làm rõ đâu là những hành động cụ thể mà ông ấy muốn con mình làm để “thể hiện sự trách nhiệm.” Sau một hồi ngẫm nghĩ, ông ấy ngập ngừng đáp: “Nghe có vẻ không ổn lắm, nhưng khi tôi nói về sự trách nhiệm, điều tôi thực sự muốn nói là tôi muốn thằng bé làm theo mọi yêu cầu của tôi mà không được thắc mắc – nhảy khi tôi bảo nó nhảy, cười khi tôi bảo nó cười.” Sau đó, ông ấy đồng ý rằng nếu con trai mình làm theo như vậy, thì đó là sự phục tùng chứ không phải sự trách nhiệm. Bạn thấy đấy, đôi khi người ta sử dụng ngôn ngữ mơ hồ, trừu tượng để che đậy ý muốn đàn áp người kia của mình.

LỜI ĐỀ NGHỊ GIÚP CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

Chúng ta cũng đang sử dụng ngôn ngữ mơ hồ, trừu tượng khi đề nghị người khác *cảm thấy* hay *trở nên*, *trở thành* như thế nào mà không chỉ rõ hành động cụ thể mà họ có thể làm để đạt được trạng thái đó. Ví dụ, một người quản lý đề nghị nhân viên: “Tôi muốn các bạn *cảm thấy thoải mái* chia sẻ quan điểm với tôi.” Trong câu nói này, người quản lý đã bày tỏ mong muốn nhân viên “cảm thấy thoải mái” nhưng không chỉ rõ hành động cụ thể mà họ có thể làm để cảm thấy như thế. Người quản lý có thể sử dụng “ngôn ngữ hành động” bằng cách nói: “Tôi muốn các bạn *nói* tôi biết tôi có thể *làm gì* để giúp các bạn cảm thấy thoải mái chia sẻ quan điểm với tôi hơn.”

Trầm cảm là cái giá phải trả nếu chúng ta cố gắng để trở nên “dễ thương”...

Một tác hại khác của việc thiếu ý thức về điều mình thực sự muốn là nó góp phần khiến người ta bị trầm cảm. Trong các buổi trị liệu của tôi với những khách hàng bị trầm cảm, sau khi họ đã thấy nhẹ nhõm hơn vì được giải bày tâm sự, cuộc đối thoại sẽ thường diễn ra như sau:

Tôi: Bạn muốn điều gì mà chưa có được?

Khách hàng: Tôi cũng không biết mình muốn gì.

Tôi: Tôi cũng đoán bạn sẽ nói thế.

Khách hàng: Tại sao?

Tôi: Giả thuyết của tôi là chúng ta bị trầm cảm vì chúng ta không có thứ mình muốn. Và chúng ta không có thứ mình muốn vì chúng ta chưa bao giờ được dạy cách xác định và bày tỏ những mong muốn của mình. Thay vào đó, chúng ta được dạy để trở thành những đứa trẻ “ngoa”, những bố mẹ “tốt”, những người “dễ thương.” Và nếu chúng ta cố gắng để trở nên “dễ thương”

GIAO TIẾP BẤT BAO ĐỘNG

và kìm nén những nhu cầu của mình, thì trăm cảm là cái giá mà chúng ta phải trả. Vậy nên, nếu bạn muốn cảm thấy tốt hơn, thì bạn cần học cách xác định và bày tỏ những mong muốn của mình.

Khách hàng: Tôi chỉ muốn có ai đó yêu tôi.

Tôi: Đó là một khởi đầu tốt. Bây giờ, bạn hãy làm rõ hành động cụ thể mà bạn muốn đề nghị người khác làm để đáp ứng nhu cầu được yêu thương của bạn. Ví dụ, trong lúc này, bạn muốn đề nghị tôi làm gì?

Khách hàng: Ôi, ông biết mà...

Tôi: Tôi không chắc là mình biết. Tôi muốn bạn làm rõ cho tôi, hoặc người khác, biết rằng họ có thể làm gì để đáp ứng nhu cầu được yêu thương của bạn.

Khách hàng: Khó xác định lắm!

Tôi: Vâng, đúng là khó. Nhưng bạn nghĩ xem, nếu bạn còn chưa rõ về điều mình muốn, thì làm sao người khác đáp ứng được?

Khách hàng: Tôi bắt đầu nhận ra tôi muốn người khác làm gì để đáp ứng nhu cầu được yêu thương của mình rồi. Nhưng nói ra xấu hổ lắm!

Tôi: Vâng, chuyện đó là bình thường. Vậy bạn muốn người khác làm gì?

Khách hàng: Tôi nghĩ rằng tôi muốn người khác đoán xem tôi muốn gì ngay cả trước khi tôi biết mình muốn gì. Và tôi muốn họ luôn làm điều đó.

Tôi: Tôi vui vì bạn đã làm rõ. Và tôi hy vọng giờ đây bạn đã có thể nhận ra tại sao bạn khó có thể tìm ra bất kỳ ai có thể đáp ứng những nhu cầu của mình.

Đề nghị một cách có ý thức

Đôi khi, chúng ta có thể đưa ra một đề nghị rõ ràng mà không cần nói quá nhiều lời. Ví dụ, bạn đang ở trong phòng bếp và chị của bạn, người đang xem tivi trong phòng khách, nói to: “Em ơi, chị khát.” Trong trường hợp này, rõ ràng là chị đang nhờ bạn lấy cho mình một ly nước.

Tuy nhiên, trong những trường hợp khác, chúng ta có thể bày tỏ cảm xúc khó chịu của mình và giả định một cách sai lầm rằng người kia đã hiểu lời đề nghị ẩn đằng sau đó. Ví dụ, một người vợ nói với chồng: “Em bực mình vì anh đã quên mua bơ và hành mà em dặn anh mua để nấu bữa tối.” Trong khi người vợ có ý muốn nói người chồng hãy quay lại cửa hàng, anh ấy lại có thể nghĩ rằng cô ấy đơn thuần chỉ đang phàn nàn thôi.

Nếu chúng ta chỉ bày tỏ cảm xúc của mình, thì người nghe có thể không hiểu rõ chúng ta muốn họ làm gì.

Một vấn đề khác thường xảy ra hơn là nhiều lúc khi nói, chúng ta còn không hiểu rõ mình muốn nhận lại điều gì từ người kia. Điều này có thể khiến họ cảm thấy bối rối và căng thẳng, như việc xảy ra trong câu chuyện dưới đây.

Nhiều lúc khi nói, chúng ta còn không hiểu rõ mình muốn nhận lại điều gì từ người kia.

Nhiều năm trước, tại sân bay quốc tế Dallas-Fort Worth (Mỹ), trên một chiếc xe điện nhỏ chuyên chở hành khách đến các cửa ra máy bay, tôi ngồi đối diện một cặp vợ chồng. Đối với những hành khách sắp bị trễ giờ bay, tốc độ rùa bò của con tàu có thể khiến họ sốt ruột. Người chồng quay sang vợ và bực tức nói: “Anh chưa từng thấy chiếc xe nào chạy chậm đến thế.” Người vợ ngồi im, tỏ ra bối rối vì không biết chồng muốn mình đáp lại như thế nào. Rồi người chồng làm điều mà

nhiều người trong chúng ta làm khi không nhận được phản hồi mà mình muốn – anh ấy lặp lại điều mình đã nói – với giọng còn lớn hơn: “Anh chưa từng thấy chiếc xe nào chạy chậm đến thế!”

Người vợ có vẻ còn căng thẳng hơn. Trong sự tuyệt vọng, cô ấy quay sang chồng và nói: “Mấy chiếc xe điện này được cài tốc độ tự động mà.” Tôi không nghĩ mẫu thông tin này sẽ làm người chồng hài lòng, và đúng là như vậy, anh ấy lặp lại lần thứ ba với giọng còn lớn hơn nữa: “ANH CHƯA TỪNG THẤY CHIẾC XE NÀO CHẠY CHẬM ĐẾN THẾ!” Sự kiên nhẫn của người vợ đã đi đến giới hạn, cô ấy tức giận đáp trả: “Thế anh muốn em làm gì? Đi ra và đẩy con tàu hả?” Giờ đây, cả hai người đều bị tổn thương.

Nếu chúng ta đưa ra đề nghị mà không bày tỏ những cảm xúc và nhu cầu đằng sau đó, thì người nghe có thể nghe thấy một sự ra lệnh, và do đó thể hiện sự chống đối.

Vậy trong trường hợp này, người chồng muốn nhận lại điều gì từ vợ mình? Tôi tin rằng anh ấy muốn cô ấy bày tỏ sự đồng cảm với sự sốt ruột của mình. Nếu biết điều này, thì người vợ có thể đáp lại bằng cách nói: “Có phải anh lo lắng rằng chúng ta có thể bị lỡ chuyến bay và bực bội vì muốn chiếc xe chạy nhanh hơn?”

Ngược lại, nếu người ta đưa ra đề nghị mà không bày tỏ những cảm xúc và nhu cầu đằng sau đó, thì vấn đề cũng sẽ dễ dàng xảy ra. Điều này đặc biệt đúng khi lời đề nghị được đưa ra dưới dạng câu hỏi “Tại sao...?”. Ví dụ, khi bố mẹ nói: “Sao con không đi cắt tóc đi?”, đứa trẻ có thể nghe thấy một sự ra lệnh và do đó thể hiện sự chống đối, trừ khi bố mẹ bày tỏ những cảm xúc và nhu cầu của mình trước tiên: “Bố mẹ lo rằng mái tóc dài của con có thể khiến con khó quan sát mọi thứ, nhất là khi con đi xe đạp. Con nghĩ sao về việc đi cắt tóc?”

LỜI ĐỀ NGHỊ GIÚP CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

Tuy nhiên, việc người ta nói mà không ý thức về điều mình muốn nhận lại từ người kia vẫn là phổ biến hơn. Họ nói: “Tôi chẳng đang đề nghị gì cả, tôi chỉ muốn nói thế thôi.” Tôi tin rằng, bất cứ khi nào chúng ta nói một điều gì đó với người khác, chúng ta đang đề nghị họ đáp lại theo một cách nào đó. Có thể chúng ta muốn họ bày tỏ sự thấu hiểu và đồng cảm với điều mình nói, như trong trường hợp của người đàn ông trên xe điện ở sân bay. Hoặc chúng ta muốn họ chia sẻ những suy nghĩ, cảm nhận của mình. Hoặc chúng ta muốn họ có một hành động nào đó để đáp ứng những nhu cầu của chúng ta. Chúng ta càng rõ ràng về điều mình muốn nhận lại, những nhu cầu của chúng ta càng có nhiều khả năng được đáp ứng.

Chúng ta càng rõ ràng về điều mình muốn nhận lại, những nhu cầu của chúng ta càng có nhiều khả năng được đáp ứng.

Đề nghị người kia diễn đạt lại

Bạn biết đấy, nhiều khi chúng ta nói một đằng, nhưng người kia lại hiểu một nẻo. Vậy nên, nếu chúng ta không chắc rằng người kia đã thực sự hiểu mình, thì chúng ta cần hỏi họ. Đôi khi, một câu hỏi đơn giản như “Bạn đã hiểu chưa?” là đủ. Trong những trường hợp khác, ngay cả khi họ nói: “Tôi hiểu rồi”, chúng ta vẫn có thể chưa cảm thấy tự tin rằng họ đã thực sự hiểu. Khi đó, chúng ta cần đề nghị họ diễn đạt lại điều chúng ta đã nói, để chúng ta có cơ hội làm rõ hơn nếu họ chưa hoàn toàn hiểu đúng.

Để đảm bảo người kia thực sự hiểu điều chúng ta đã nói, chúng ta có thể đề nghị họ diễn đạt lại.

Ví dụ, một giáo viên gọi một học sinh và nói: “Peter, cô kiểm tra thì thấy em chưa làm xong một phần trong bài tập về nhà. Sau giờ học, em ghé văn phòng cô được không?” Peter lầm bầm: “Dạ được”, khiến người giáo viên ngỡ rằng em ấy

chưa thực sự hiểu ý mình muốn nói. Cô ấy đề nghị Peter diễn đạt lại: “Em có thể cho cô biết em vừa nghe cô nói gì không?” Em ấy đáp: “Cô nói rằng em phải bỏ lỡ trận bóng sau giờ học vì cô không hài lòng với phần bài tập về nhà của em.” Đã chắc chắn rằng Peter chưa hoàn toàn hiểu ý mình, người giáo viên cố gắng làm rõ hơn, nhưng trước tiên cô ấy cần cẩn thận với câu nói tiếp theo của mình.

Bày tỏ lòng biết ơn khi người kia diễn đạt lại theo đề nghị của bạn.

Nếu người giáo viên nói: “Đó không phải điều cô đã nói”, “Em không nghe kỹ rồi”, hay “Em hiểu sai rồi”, thì Peter sẽ dễ dàng nghĩ rằng mình đang bị chỉ trích. Thay vì vậy, cô ấy có thể bày tỏ lòng biết ơn vì Peter đã cố gắng diễn đạt lại: “Cảm ơn em vì đã cho cô biết điều em nghe thấy. Cô có thể thấy rằng mình chưa nói rõ ràng, nên để cô thử lại nhé.”

Việc đề nghị người kia diễn đạt lại có thể tạo ra cảm giác lúng túng, ngượng ngịu vì chúng ta hiếm khi đề nghị người khác làm như vậy. Thậm chí, nhiều người còn lo rằng người kia có thể phản ứng tiêu cực, chẳng hạn như: “Bạn nghĩ tôi điếc hả?” hay “Dừng cái trò tâm lý ấy đi.” Để tránh những phản ứng như thế, chúng ta có thể bày tỏ nhu cầu của mình đằng sau lời đề nghị đó, bằng cách giải thích rằng chúng ta chỉ muốn đảm bảo là mình đã nói rõ ràng. Tuy nhiên, nếu người kia đáp trả: “Tôi hiểu rồi; tôi không phải thằng ngốc!”, thì chúng ta hãy

Bày tỏ sự đồng cảm khi người kia không muốn diễn đạt lại.

chọn cách kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của họ, chẳng hạn bằng cách nói: “Có phải bạn khó chịu vì muốn nhận được sự tôn trọng đối với khả năng hiểu vấn đề của mình?”

Đề nghị người kia chia sẻ những phản ứng của mình

Sau khi bày tỏ những cảm xúc, nhu cầu, mong muốn của mình và thấy người kia đã thực sự hiểu, chúng ta thường muốn biết họ phản ứng như thế nào về những điều chúng ta nói, thông thường theo một trong ba hướng sau:

1. Đôi khi, chúng ta muốn biết người kia *cảm thấy* thế nào khi nghe điều chúng ta nói và lý do của những cảm xúc đó. Chúng ta có thể đề nghị họ chia sẻ điều này bằng cách hỏi:

“Bạn có thể chia sẻ bạn cảm thấy thế nào về điều tôi vừa nói, và lý do của những cảm xúc đó không?”

2. Đôi khi, chúng ta muốn biết người kia *suy nghĩ* thế nào khi nghe điều chúng ta nói. Trong trường hợp này, chúng ta cần làm rõ những suy nghĩ cụ thể mà chúng ta muốn nghe từ họ. Ví dụ, chúng ta có thể hỏi: “Bạn nghĩ bản đề xuất này có thành công không, và nếu không thì tại sao?”, thay vì hỏi chung chung: “Bạn nghĩ sao về điều tôi vừa nói?”. Nếu chúng ta không hỏi cụ thể, thì người kia có thể chia sẻ một tràng dài những suy nghĩ không liên quan đến thứ chúng ta đang tìm kiếm.
3. Đôi khi, chúng ta muốn biết liệu người kia *có sẵn lòng* làm theo một hành động mà chúng ta muốn không. Chúng ta có thể đề nghị họ chia sẻ điều này bằng cách hỏi: “Bạn có sẵn lòng hoãn cuộc họp lại một tuần như tôi đề xuất không?”

Sau khi bày tỏ những cảm xúc, nhu cầu, mong muốn của mình, chúng ta thường muốn biết:

1. Người kia cảm thấy thế nào;
2. Người kia suy nghĩ thế nào;
3. Người kia có sẵn lòng làm theo một hành động mà chúng ta muốn không.

Tóm lại, NVC đòi hỏi chúng ta ý thức về điều mình muốn nhận lại từ người khác, và đề nghị điều đó một cách rõ ràng bằng “ngôn ngữ hành động.”

Đưa ra đề nghị trong nhóm

Việc ý thức về điều mình muốn nhận lại từ người khác khi nói đặc biệt quan trọng trong một nhóm, vì nếu không thì chúng ta có thể khởi đầu những cuộc thảo luận vô ích, không đáp ứng được nhu cầu của bất kỳ ai.

Thỉnh thoảng, tôi được mời đến tư vấn cho những nhóm được lập ra để kiến tạo sự thay đổi trong cộng đồng của họ. Một vấn đề thường xuyên xuất hiện trong các nhóm này là những cuộc họp của họ nhàm chán, vô bổ và kéo dài lê thê. Trong khi đó, các thành viên phải hy sinh rất nhiều thời gian, tiền bạc, công sức để đến tham dự. Do đó, nhiều người quyết định rời khỏi nhóm, tuyên bố rằng các cuộc họp chỉ phí thời gian.

Lần nọ, tôi được mời đến làm việc với một nhóm được lập ra để tìm phương án cho vấn đề phân biệt chủng tộc trong một hệ thống trường học. Họ mời tôi đến tư vấn vì các cuộc họp của họ không hiệu quả và nhiều thành viên đã rời khỏi nhóm. Tôi đề nghị họ cứ tổ chức họp như bình thường và tôi sẽ quan sát.

Một người đàn ông bắt đầu cuộc họp bằng việc chia sẻ một bài báo mà mình vừa đọc về một người mẹ da màu chỉ trích cách thầy hiệu trưởng đối xử với con gái mình. Một người phụ nữ đáp lại bằng việc kể một tình huống tương tự xảy ra với mình thời cô ấy còn là học sinh của chính ngôi trường ấy. Sau đó, những thành viên khác lần lượt kể câu chuyện cá nhân của mình. Sau khoảng 20 phút, tôi hỏi có ai thấy cuộc họp đang diễn ra hiệu quả không. Không một ai giơ tay. Một người đàn ông gắt gỏng nói: “Đây là điều luôn xảy ra. Tôi thà làm việc khác hơn là ngồi đây nghe những thứ vô vẩn cũ rích này.”

LỜI ĐỀ NGHỊ GIÚP CẢI THIÊN CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

Tôi hỏi người đàn ông đã mở đầu cuộc họp: “Khi nói về bài báo đó, điều anh muốn nhận lại từ nhóm là gì?” Anh ấy đáp: “Tôi nghĩ rằng nó thú vị.” Tôi giải thích rằng tôi hỏi anh ấy *muốn* gì, thay vì *nghĩ* gì về bài báo. Anh ấy trầm tư một lúc và thừa nhận: “Tôi cũng không chắc mình muốn gì.”

Và đó là lý do tại sao 20 phút quý giá của cả nhóm đã bị lãng phí. Khi người ta nói mà không hiểu rõ mình muốn nhận lại điều gì, việc đó có khuynh hướng tạo ra những cuộc thảo luận vô ích. Tuy nhiên, chỉ cần một thành viên trong nhóm nhận thức được điều này, người đó có thể nâng cao sự nhận thức của cả nhóm bằng cách nói xen vào: “Xin lỗi, nhưng tôi muốn hỏi điều anh muốn là gì khi kể câu chuyện đó?” Sự can thiệp như vậy có thể giúp tiết kiệm thời gian của tất cả mọi người.

Trong một nhóm, rất nhiều thời gian bị lãng phí khi người ta nói mà không hiểu rõ mình muốn nhận lại điều gì.

Ở Ấn Độ, khi nói chuyện mà người ta hiểu rõ mình muốn nhận lại điều gì từ người khác và đã nhận được điều đó, họ sẽ nói: “bas” (phát âm như từ “bus” trong tiếng Anh), có nghĩa là “Bạn không cần nói thêm nữa. Tôi cảm thấy thỏa mãn và sẵn sàng chuyển sang chủ đề khác.” Mặc dù không có một từ giống vậy trong ngôn ngữ của mình, chúng ta cũng cần phát triển “nhận thức bas” nếu muốn có những cuộc thảo luận hiệu quả.

Phân biệt Đề nghị và Mệnh lệnh

Người khác sẽ hiểu lời đề nghị của chúng ta là mệnh lệnh khi họ tin rằng mình sẽ bị trách móc, chỉ trích hoặc trừng phạt nếu không làm theo. Khi người ta nghe thấy một mệnh lệnh, họ chỉ thấy hai lựa

Khi người ta nghe thấy một mệnh lệnh, họ chỉ thấy hai lựa chọn: phục tùng hoặc chống đối.

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

chọn: phục tùng hoặc chống đối. Họ thấy mình bị cưỡng ép và do đó không muốn đáp lại lời đề nghị của chúng ta với lòng trắc ẩn.

Để phân biệt giữa một đề nghị và một mệnh lệnh, chúng ta cần xem người đưa ra đề nghị làm gì khi người kia không đồng ý làm theo.

Trong quá khứ, nếu chúng ta càng trách móc, chỉ trích, trừng phạt người khác khi họ không đồng ý làm theo những đề nghị của chúng ta, thì trong hiện tại, họ càng có khuynh hướng hiểu lời đề nghị của chúng ta là mệnh lệnh. Chúng ta cũng phải trả giá cho hành vi tương tự của người khác.

Để phân biệt giữa một đề nghị (*request*) và một mệnh lệnh (*demand*), chúng ta cần xem người đưa ra đề nghị làm gì khi người kia không đồng ý làm theo. Ví dụ, Jack đề nghị bạn gái mình, Jane: “Anh cảm thấy cô đơn. Em có thể dành thời gian tối nay với anh không?”, và Jane trả lời: “Em cảm thấy mệt.

Nếu người đưa ra đề nghị phân xét và chỉ trích người kia, thì đó là một mệnh lệnh.

Anh có thể tìm ai đó khác không?” Nếu sau đó Jack nói: “Em thật ích kỷ!”, thì lời đề nghị của anh ấy thực ra là một mệnh lệnh, vì anh ấy đã phân xét và chỉ trích Jane thay vì đồng cảm với nhu cầu được nghỉ ngơi của cô ấy.

Hãy xem một kịch bản thứ hai:

Jack: Anh cảm thấy cô đơn. Em có thể dành thời gian tối nay với anh không?

Jane: Em cảm thấy mệt. Anh có thể tìm ai đó khác không?

Jack: (*im lặng, quay lưng đi*)

Jane: (*cảm thấy Jack không vui*) Có vấn đề gì sao, Jack?

Jack: Không có gì.

LỜI ĐỀ NGHỊ GIÚP CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

Jane: Thôi nào, em cảm thấy có chuyện gì đó. Sao vậy, Jack?

Jack: Em biết anh cô đơn như thế nào mà. Nếu em thực sự yêu anh, thì em sẽ dành thời gian tối nay với anh.

Bây giờ, thay vì đồng cảm, Jack lại suy diễn rằng Jane không yêu mình, bỏ rơi mình, và do đó anh trách móc cô. Chúng ta càng suy diễn và trách móc như vậy, người kia càng có khuynh hướng hiểu lời đề nghị của chúng ta là mệnh lệnh. Điều này dẫn đến hiện tượng tâm lý “lời tiên tri tự hoàn thành”, vì nếu Jane càng nghe thấy một mệnh lệnh, thì cô càng không muốn ở bên Jack.

Nếu người đưa ra đề nghị trách móc người kia, thì đó là một mệnh lệnh.

Mặt khác, câu nói của Jack là một đề nghị chân thành, thay vì một mệnh lệnh, nếu anh ấy bày tỏ sự đồng cảm với những cảm xúc và nhu cầu của Jane, chẳng hạn như: “Có phải em cảm thấy mệt và cần được nghỉ ngơi tối nay?”

Nếu người đưa ra đề nghị bày tỏ sự đồng cảm với người kia, thì đó là một đề nghị.

Chúng ta có thể giúp người khác tin rằng chúng ta đang đề nghị, thay vì ra lệnh, bằng cách chỉ ra rằng chúng ta chỉ muốn họ làm theo nếu họ sẵn lòng. Ví dụ, chúng ta có thể hỏi: “Con có sẵn lòng dọn bàn ăn giúp mẹ không?”, thay vì “Nè con, dọn bàn ăn cho mẹ!” Tuy nhiên, cách tốt nhất vẫn là bày tỏ sự đồng cảm với người kia khi họ không đồng ý với đề nghị của chúng ta.

Lựa chọn đề nghị, thay vì mệnh lệnh, không có nghĩa là chúng ta từ bỏ khi người kia nói “Không” với đề nghị của chúng ta. Điều đó chỉ có nghĩa là chúng ta bày tỏ sự đồng cảm với nhu cầu **đăng sau sự từ chối của họ trước, rồi sau đó mới cố gắng thuyết phục họ nếu cần.**

Xác định chủ đích khi đưa ra đề nghị

Việc đưa ra đề nghị chân thành đòi hỏi chúng ta ý thức về chủ đích của mình. Nếu chủ đích của chúng ta là bắt ép người khác làm theo ý mình, thì NVC không phải là công cụ phù hợp. Trong NVC, chủ đích của chúng ta là tạo ra sự kết nối dựa trên sự trung thực và đồng cảm, và tìm cách đáp ứng nhu cầu của

Trong NVC, chủ đích của chúng ta là tạo ra sự kết nối dựa trên sự trung thực và đồng cảm, và tìm cách đáp ứng nhu cầu của tất cả mọi người.

tất cả mọi người. Chúng ta muốn người khác làm theo đề nghị của mình, nhưng chỉ khi họ sẵn lòng làm thế. Khi người khác tin rằng đó là chủ đích chính của chúng ta, họ mới có thể tin rằng lời đề nghị của chúng ta là một đề nghị thực sự, thay vì một mệnh lệnh được ngụy trang.

Việc duy trì sự ý thức về chủ đích trên là không dễ dàng, đặc biệt đối với những người tin rằng công việc của họ là thay đổi hành vi của người khác như cha mẹ, thầy cô, nhà quản lý... Ví dụ, sau một buổi học NVC, một người mẹ quay lại lớp và nói: “Tôi đã thử áp dụng phương pháp này. Nó không hiệu quả.” Cô ấy kể: “Tôi về nhà và bày tỏ những quan sát, cảm xúc, nhu cầu của mình với thằng con trai mà không trộn lẫn với bất kỳ sự phán xét, chỉ trích nào. Tôi đơn giản nói: “Khi mẹ thấy con chưa lau nhà như con nói mình sẽ làm, mẹ rất thất vọng, vì mẹ muốn về và thấy nhà cửa sạch sẽ.” Rồi tôi đưa ra đề nghị: Tôi yêu cầu thằng bé lau nhà ngay lập tức.”

Tôi nói: “Có vẻ chị đã bày tỏ bốn yếu tố một cách rõ ràng rồi. Vậy sau đó chuyện gì xảy ra?” Cô ấy đáp: “Thằng bé không làm theo.” Tôi hỏi: “Rồi chị phản ứng như thế nào?” Cô ấy trả lời: “Tôi nói với thằng bé rằng nó không thể sống mà cứ lười biếng và vô trách nhiệm như thế.”

LỜI ĐỀ NGHỊ GIÚP CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

Tôi có thể thấy rằng người mẹ này chưa phân biệt được giữa một đề nghị và một mệnh lệnh. Cô ấy vẫn cho rằng mục đích của NVC là thao túng người khác làm theo ý mình. Trong giai đoạn đầu của việc học NVC, chúng ta có thể nhận ra mình đang áp dụng phương pháp này một cách máy móc mà quên mất mục đích nền tảng của nó.

Tuy nhiên, thỉnh thoảng, ngay cả khi chúng ta ý thức về chủ đích của mình và cẩn thận đưa ra một đề nghị, người kia vẫn nghe thấy một mệnh lệnh. Điều này đặc biệt đúng khi chúng ta nắm giữ vị trí quyền lực và người kia đã nhiều lần bị ra lệnh bởi những người nắm giữ vị trí quyền lực trong quá khứ.

Có lần, một trường trung học mời tôi đến để làm việc với 40 học sinh bị xem là “bất trị về mặt cảm xúc và xã hội.” Như bạn đã biết, khi chúng ta “dán nhãn” cho ai đó, họ có khuynh hướng hành xử theo đúng cái “nhãn” đó, dẫn đến hiện tượng tâm lý “lời tiên tri tự ứng nghiệm.” Ví dụ, nếu bạn bị dán nhãn “bất trị về mặt cảm xúc và xã hội”, thì chẳng phải là bạn vừa được cấp quyền để quậy phá và chống đối trong trường hay sao? Vậy nên, tôi không ngạc nhiên khi bước vào lớp và thấy hầu hết các học sinh này đang đu trên cửa sổ, la hét những câu tục tĩu với đám bạn dưới sân.

Tôi bắt đầu bằng lời đề nghị: “Thầy muốn các em đến đây và ngồi xuống để thầy có thể cho các em biết thầy là ai và thầy muốn chúng ta làm gì hôm nay.” Khoảng một nửa số học sinh bước đến. Không chắc là cả lớp đã nghe rõ, tôi lặp lại lời đề nghị. Lần này, phần còn lại bước đến, ngoại trừ hai chàng trai vẫn ngồi trên bệ cửa sổ. Không may cho tôi, chúng là những học sinh to con nhất lớp.

Tôi hỏi: “Một trong hai em có thể cho thầy biết hai em vừa nghe thầy nói gì không?” Một em, với hình xăm trên bắp tay, bĩu môi đáp: “Ông bảo chúng tôi phải bước đến đó và ngồi xuống.” Bạn thấy đấy, tôi đưa ra một đề nghị, nhưng em ấy nghe thấy một mệnh lệnh.

Tôi nói: “Em có thể cho thầy biết làm thế nào để thầy cho em biết điều thầy muốn mà không nghe như thầy đang ra lệnh cho em không?” Thành bé bối rối đáp: “Hả?” Đã nhiều lần bị ra lệnh bởi những người nắm giữ vị trí quyền lực trong quá khứ, nó chưa quen với cách tiếp cận của tôi. Tôi lặp lại: “Làm thế nào để thầy cho em biết điều thầy muốn mà không nghe như thầy không quan tâm đến điều em muốn?” Thành bé ngập ngừng một chút và nhún vai: “Em không biết.”

Tôi nói: “Việc đang diễn ra giữa thầy và em lúc này là một ví dụ tốt về chủ đề mà thầy muốn lớp mình thảo luận hôm nay. Thầy tin rằng mối quan hệ giữa con người với nhau sẽ trở nên tốt hơn rất nhiều nếu chúng ta có thể cho người khác biết điều mình muốn mà không nghe như chúng ta đang ra lệnh cho họ. Khi thầy cho em biết điều thầy muốn, thầy không nói rằng em sẽ bị trừng phạt nếu không làm theo. Thầy không biết nói điều đó như thế nào để em có thể tin tưởng.” Hai chàng trai có vẻ hiểu, quan tâm đến những điều tôi nói, và bước đến tham gia cùng cả lớp. Trong nhiều tình huống, chẳng hạn như tình huống này, chúng ta có thể cần một lúc để người kia tin rằng chúng ta đang đề nghị, thay vì ra lệnh cho họ.

Khi đưa ra đề nghị, chúng ta cũng cần ý thức xem trong tâm trí mình có những suy nghĩ với hàm ý ra lệnh không:

- Thành bé *nên* dọn phòng.
- Cô ấy *phải* / *có bốn phận* làm theo điều mình yêu cầu.
- Mình *xứng đáng* được tăng lương.
- Mình *có lý do chính đáng* để yêu cầu họ ở lại muộn hơn.
- Mình *có quyền* được nghỉ nhiều hơn.

Khi trong tâm trí chúng ta có những suy nghĩ này, chúng ta có khuynh hướng phán xét người khác khi họ không làm theo đề nghị của chúng ta. Nhiều năm trước, tôi có những suy nghĩ như vậy đối với con trai mình, Brett. Trước đó, chúng tôi đã phân chia việc nhà và thống nhất rằng Brett sẽ đảm nhận nhiệm

LỜI ĐỀ NGHỊ GIÚP CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

vụ đổ rác. Tuy nhiên, cả tuần sau đó, thằng bé không làm và mỗi ngày tôi đều bức bối phàn nàn: “Con có *bốn phận* đổ rác. Chúng ta đều có những bốn phận của mình” với mục tiêu duy nhất là bắt Brett đổ rác. Thế nhưng, tôi càng nói như vậy, thằng bé càng thể hiện sự chống đối.

Một đêm nọ, chúng tôi ngồi lại nói chuyện với nhau và tôi cố gắng lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu đằng sau sự chống đối của con mình. Sau khi Brett đã thấy mình được đồng cảm, thằng bé bắt đầu đổ rác mà không cần tôi nhắc nhở nữa. Từ sự việc này, tôi đã sáng tác bài hát sau, đặt tên là “*Bài hát từ Brett*”:

*Nếu con thực sự hiểu
rằng bố không có ý ra lệnh,
thì con sẽ đáp lại khi bố gọi.*

*Nhưng nếu bố tỏ vẻ
như một ông sếp trịch thượng,
thì bố sẽ thấy mình đụng phải một bức tường.*

*Và nếu bố giở giọng lên lớp
về những điều mình đã làm cho con,
thì tốt hơn là bố hãy sẵn sàng
cho một cuộc chiến khác!*

*Rồi bố có thể cầu nhàu, phàn nàn, la hét;
con cũng sẽ không đổ rác đâu.*

*Thậm chí nếu bố thay đổi thái độ của mình,
thì con cũng cần một lúc
để có thể tha thứ và quên đi.*

*Vì con thấy
bố không xem con là một con người
cho đến khi con đáp ứng mọi tiêu chuẩn của bố.¹*

1 Bạn có thể nghe tiến sĩ Marshall Rosenberg hát bài hát này tại: <https://www.youtube.com/watch?v=Ljh6cwo0Jyw>, tại 1:24:30 (ND)

Tổng kết

Yếu tố thứ tư của NVC là đưa ra **đề nghị** – hành động cụ thể mà chúng ta muốn yêu cầu người khác làm để giúp cải thiện chất lượng cuộc đời chúng ta. Chúng ta cần đề nghị điều mình *muốn*, thay vì chỉ nói điều mình *không muốn*. Bên cạnh đó, chúng ta cần sử dụng “ngôn ngữ hành động”, thay vì yêu cầu một cách mơ hồ, chung chung.

Mỗi khi nói, chúng ta càng rõ ràng về điều mình muốn nhận lại từ người khác, những nhu cầu của chúng ta càng có nhiều khả năng được đáp ứng. Để đảm bảo người kia thực sự hiểu điều chúng ta đã nói, chúng ta có thể đề nghị họ diễn đạt lại. Chúng ta cũng có thể đề nghị họ chia sẻ những phản ứng của mình khi nghe điều chúng ta nói. Việc ý thức về điều mình muốn nhận lại khi nói đặc biệt quan trọng trong một nhóm, vì nếu không thì chúng ta có thể khởi đầu những cuộc thảo luận vô ích, gây lãng phí thời gian của mọi người.

Người khác sẽ hiểu lời đề nghị của chúng ta là mệnh lệnh khi họ tin rằng mình sẽ bị trách móc, chỉ trích hoặc trừng phạt nếu không làm theo. Chúng ta có thể giúp người khác tin rằng chúng ta đang đề nghị, thay vì ra lệnh, bằng cách chỉ ra rằng chúng ta chỉ muốn họ làm theo nếu họ sẵn lòng. Trong NVC, chủ đích của chúng ta *không* phải là bắt ép người khác làm theo ý mình, mà là xây dựng mối quan hệ dựa trên sự trung thực và đồng cảm, và tìm cách đáp ứng nhu cầu của tất cả mọi người.



NVC trong thực tế

Bày tỏ nỗi lo sợ về việc người bạn thân hút thuốc

Al và Burt đã là bạn thân trong hơn 30 năm. Trong nhiều năm, Al, một người không hút thuốc, đã làm mọi cách để thuyết phục Burt từ bỏ thói quen hút hai gói thuốc mỗi ngày của mình. Trước đây, khi Al cố gắng khuyên nhủ, Burt thường trở nên phòng thủ vì thấy mình bị phán xét.

Nhận thấy chứng ho khan của bạn mình trong năm qua ngày càng nghiêm trọng, một ngày nọ, Al quyết định bày tỏ lại nỗi lo sợ của mình, nhưng lần này bằng NVC:

Al: Burt, tớ biết chúng ta đã nói về việc này hàng chục lần, nhưng nghe này, tớ rất sợ những điều thuốc sẽ giết cậu! Cậu là bạn thân nhất của tớ và tớ muốn được ở bên cậu càng lâu càng tốt. Xin đừng nghĩ rằng tớ đang phán xét. Tớ chỉ muốn bày tỏ nỗi lo sợ của mình.

Burt: Tớ hiểu mà... Tội mình là bạn bè cũng lâu rồi...

Al: *(đưa ra đề nghị)* Cậu có sẵn lòng thử bỏ thuốc lại không?

Burt: Tớ ước gì mình có thể.

Al: *(lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu khiến Burt không sẵn lòng làm theo đề nghị)* Có phải cậu sợ việc thử lại vì cậu không muốn thất bại?

Burt: Ừ... Cậu biết tớ đã thử bao nhiêu lần trước đây mà... Tớ biết mọi người rất coi thường mình.

Al: *(đoán rằng Burt có thể đang cần nhận được sự trấn an)* Tớ không coi thường cậu. Và nếu cậu thử và thất bại một lần nữa, thì tớ vẫn sẽ không coi thường cậu. Tớ chỉ mong cậu sẽ thử lại.

Burt: Cảm ơn cậu. Nhưng cậu không phải là người duy nhất... Mọi người đều coi thường tớ. Tớ có thể thấy điều đó trong ánh mắt họ. Họ nghĩ tớ là thằng thất bại.

Al: *(đồng cảm với cảm xúc và nhu cầu của Burt)* Có phải cậu mệt mỏi với những suy nghĩ của người khác về mình, trong khi chỉ việc bỏ thuốc thôi đã khó khăn lắm rồi?

GIAO TIẾP BẤT BAO ĐỘNG

Burt: Ủ, tớ thực sự ghét suy nghĩ rằng mình là một con nghiện, rằng có một thứ gì đó mà mình không thể kiểm soát...

Al: *(tiếp tục thể hiện sự đồng cảm thông qua ánh mắt, cơ thể và sự im lặng của mình)*

Burt: Thực ra, tớ không thích hút thuốc nữa. Khi hút thuốc, tớ có cảm giác như mình là người sống ngoài lề xã hội. Xấu hổ lắm!

Al: *(tiếp tục bày tỏ sự đồng cảm)* Có phải cậu thực sự muốn bỏ, nhưng lo rằng mình có thể lại thất bại, và sợ việc đó sẽ ảnh hưởng đến sự tự tin và hình ảnh bản thân của mình?

Burt: Ủ, tớ đoán vậy... Thường thì khi người ta khuyên tớ bỏ thuốc, tớ chỉ muốn **nói họ hãy** để tớ yên. Tớ muốn bỏ, nhưng tớ không muốn người khác gây áp lực cho mình.

Al: Tớ không muốn gây áp lực cho cậu. Tớ chỉ muốn hỗ trợ cậu, nếu cậu cho phép...

Burt: Có, tớ muốn cậu hỗ trợ tớ. Tớ rất cảm động với sự quan tâm và hỗ trợ của cậu. Nhưng... giả sử tớ chưa sẵn sàng thử lại, thì cậu cũng sẽ không chê trách tớ chứ?

Al: Dĩ nhiên rồi, Burt. Dẫn cho cậu có quyết định thế nào đi nữa, tớ vẫn sẽ tôn trọng và yêu mến cậu. Tớ chỉ muốn thấy cậu khỏe mạnh để được ở bên cậu lâu hơn.

Qua câu nói: "Dẫn cho cậu có quyết định thế nào đi nữa, tớ vẫn sẽ tôn trọng và yêu mến cậu", chúng ta thấy rằng lời đề nghị của Al là một đề nghị chân thành, không phải một mệnh lệnh. Đồng thời, anh ấy cũng bày tỏ nhu cầu của mình: "Tớ chỉ muốn thấy cậu khỏe mạnh để được ở bên cậu lâu hơn."

Burt: Ủ, vậy có thể tớ sẽ thử lại. Nhưng cậu đừng nói với ai, được không?

Al: Chắc chắn. Cậu cứ xem khi nào mình sẵn sàng. Tớ sẽ không nói với ai đâu.

Bài tập 4

ĐƯA RA ĐỀ NGHỊ

Trong bài tập sau, bạn hãy khoanh tròn các câu nói mà người nói *đang đề nghị một cách rõ ràng, cụ thể bằng “ngôn ngữ hành động.”*

1. “Tôi muốn bạn hiểu tôi.”
2. “Tôi muốn bạn nói tôi biết một điều tôi đã làm mà bạn đánh giá cao.”
3. “Anh muốn em trở nên tự tin hơn.”
4. “Em muốn anh đừng uống rượu nữa.”
5. “Em muốn anh để em được là chính mình.”
6. “Tôi muốn bạn thành thật với tôi về cuộc họp hôm qua.”
7. “Bố muốn con lái xe bằng hoặc dưới tốc độ quy định.”
8. “Tôi muốn hiểu về bạn hơn.”
9. “Con muốn mẹ tôn trọng quyền riêng tư của con.”
10. “Anh muốn em chuẩn bị bữa ăn khuya thường xuyên hơn.”

Dưới đây là câu trả lời của tôi cho Bài tập 4:

1. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Đối với tôi, “hiểu” không phải là một đề nghị rõ ràng, cụ thể. Người nói có thể làm rõ lời đề nghị của mình bằng cách nói: “*Bạn có thể nói tôi biết bạn vừa nghe tôi nói gì không?*”
2. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng đây là một lời *đề nghị rõ ràng, cụ thể*.
3. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Đối với tôi, “trở nên tự tin hơn” không phải là

một đề nghị rõ ràng, cụ thể. Người nói có thể làm rõ lời đề nghị của mình bằng cách nói: “Anh muốn em *đăng ký tham gia một khóa học về sự tự tin.*”

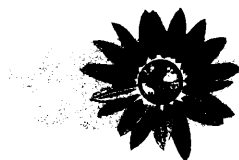
4. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Đối với tôi, “*đừng uống rượu nữa*” không phải là một đề nghị rõ ràng, cụ thể. Người nói có thể làm rõ lời đề nghị của mình bằng cách nói: “Anh có thể nói em biết uống rượu đáp ứng nhu cầu gì của anh và thảo luận cùng em để tìm ra những cách khác có thể đáp ứng nhu cầu ấy không?”
5. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Đối với tôi, “*để em được là chính mình*” không phải là một đề nghị rõ ràng, cụ thể. Người nói có thể làm rõ lời đề nghị của mình bằng cách nói: “Em muốn anh nói với em rằng anh sẽ không rời khỏi mối **quan hệ** của chúng ta, ngay cả khi em làm một vài điều mà anh không thích.”
6. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Đối với tôi, “**thành thật**” không phải là một đề nghị rõ ràng, cụ thể. Người nói có thể làm rõ lời đề nghị của mình bằng cách nói: “Bạn có thể chia sẻ suy nghĩ của mình về điều tôi đã làm trong cuộc họp hôm qua và nói tôi biết tôi có thể làm gì khác đi không?”
7. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng đây là một lời *đề nghị rõ ràng, cụ thể.*
8. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Đối với tôi, “**hiếu về bạn hơn**” không phải là một đề nghị rõ ràng, cụ thể. Người nói có thể làm rõ lời đề nghị của mình bằng cách nói: “Bạn có sẵn lòng đi ăn trưa với tôi một lần mỗi tuần không?”
9. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Đối với tôi, “**tôn trọng quyền riêng tư**” không phải là một đề nghị rõ ràng, cụ thể. Người nói có thể làm rõ

LỜI ĐỀ NGHỊ GIÚP CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG

lời đề nghị của mình bằng cách nói: “Con muốn mẹ gõ cửa trước khi vào phòng con.”

10. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta không có cùng quan điểm. Đối với tôi, “thường xuyên hơn” không phải là một đề nghị rõ ràng, cụ thể. Người nói có thể làm rõ lời đề nghị của mình bằng cách nói: “Anh muốn em chuẩn bị bữa ăn khuya vào mỗi tối thứ Hai.”

CHƯƠNG 7



Lắng nghe đồng cảm

Trong bốn chương vừa qua, chúng ta đã học cách bày tỏ bản thân một cách trung thực thông qua bốn yếu tố của NVC: quan sát, cảm xúc, nhu cầu và đề nghị. Bây giờ, chúng ta sẽ học cách *lắng nghe đồng cảm* bốn yếu tố đó của người khác.

Hai phần của NVC:

1. Bày tỏ chân thật
2. Lắng nghe đồng cảm

Đừng làm gì cả, hãy có mặt thôi

Đồng cảm (empathy) nghĩa là thấu hiểu và chia sẻ với những gì người khác đang trải qua. Trang Tử, triết gia người Trung Quốc, nói rằng sự đồng cảm đòi hỏi chúng ta lắng nghe người khác với toàn bộ tâm hồn mình: “Lắng nghe bằng đôi tai là một cấp độ. Lắng nghe bằng tâm trí là một cấp độ khác. Nhưng cấp độ sâu sắc nhất chính là lắng nghe bằng tâm hồn. Năng lực này đòi hỏi chúng ta tạm dừng những suy nghĩ trong tâm trí. Khi những suy nghĩ trong tâm trí tạm dừng, toàn bộ tâm hồn của chúng ta lắng nghe. Khi làm như vậy, chúng ta sẽ nghe thấy những điều mà chúng ta có thể không bao giờ nhận ra nếu chỉ sử dụng đôi tai hoặc tâm trí.”

Đồng cảm: tạm dừng những suy nghĩ trong tâm trí và lắng nghe với toàn bộ tâm hồn mình.

Sự đồng cảm với người khác xuất hiện chỉ khi chúng ta đã buông bỏ những suy nghĩ định kiến và phán xét về người khác trong tâm trí mình. Martin Buber, triết gia người Israel, miêu tả sự “có mặt” (presence) mà cuộc sống đòi hỏi ở chúng ta: “Giống như một đứa bé mới chào đời, mỗi hoàn cảnh sống đều có một khuôn mặt mới, không giống bất kỳ một hoàn cảnh nào khác đã xảy ra trong quá khứ hay sẽ xảy ra trong tương lai. Nó đòi hỏi ở bạn một sự phản ứng không thể được chuẩn bị từ trước. Nó đòi hỏi sự có mặt, sự trách nhiệm; nó đòi hỏi chính bạn!”

Việc duy trì sự có mặt để đồng cảm là không dễ dàng. Simone Weil, triết gia người Pháp, nói: “Khả năng hoàn toàn có mặt với một người đang đau khổ là một điều rất hiếm và rất khó. Nó là một phép màu. Hầu hết những người nghĩ rằng họ có khả năng này đều không có.” Thay vì đồng cảm, chúng ta lại có khuynh hướng động viên, khuyên bảo, hoặc nói về mình. Ngược lại, sự đồng cảm đòi hỏi chúng ta hoàn toàn chú tâm vào người kia và cho họ không gian và thời gian để giải bày tâm sự và cảm thấy được thấu hiểu. Có một câu nói rất hay trong Phật giáo miêu tả khả năng này: “Đừng làm gì cả, hãy có mặt thôi.”

Nếu ai đó đang cần sự đồng cảm mà chúng ta lại cố gắng động viên hay khuyên bảo, thì nhiều khả năng chúng ta sẽ làm tình hình trở nên tệ hơn. Tôi đã học được bài học này từ con gái mình. Một ngày nọ, con bé nhìn vào gương và nói: “Mình xấu xí như một con heo.” Nghe vậy, tôi cố gắng động viên: “Con là sinh vật xinh đẹp nhất mà Thượng đế từng tạo ra.” Con bé nhìn tôi với ánh mắt hình viên đạn, rời khỏi phòng và đóng sầm cửa.

Đồng cảm trước khi động viên hay khuyên bảo.

Sau đó, tôi nhận ra điều con bé cần trong khoảnh khắc đó là sự đồng cảm. Thay vì lời động viên không đúng lúc của mình, tôi có thể nói: “Có phải con thất vọng với ngoại hình của mình hôm nay?”

Holley Humphrey, bạn tôi, đã xác định một vài hành vi phổ biến khiến chúng ta không thể hoàn toàn “có mặt” để đồng cảm với người khác. Dưới đây là các ví dụ:

- Khuyên bảo: “Tôi nghĩ bạn nên...”, “Sao bạn không...?”
- Nói về mình: “Chuyện này đã là gì; nghe chuyện đã xảy ra với tôi này.”
- Dạy bảo: “Đây là một trải nghiệm tốt đối với bạn, nếu bạn...”
- An ủi: “Đó không phải là lỗi của bạn; bạn đã cố hết sức rồi.”
- Kể chuyện: “Chuyện này làm tôi nhớ lại khoảng thời gian...”
- Động viên: “Vui lên. Đừng buồn thế.”
- Thương hại: “Bạn thật tội nghiệp...”
- Chất vấn: “Chuyện này bắt đầu từ khi nào?”
- Giải thích: “Tôi không gọi cho bạn vì...”
- Chính sửa: “Đó không phải là chuyện đã xảy ra.”

Trong cuốn sách *When Bad Things Happen to Good People* (tạm dịch: *Khi Điều Xấu Xảy Ra Với Người Tốt*), giáo sĩ Do Thái Harold Kushner kể về quãng thời gian con trai mình bị bệnh hiểm nghèo và đang chết dần. Ông viết rằng những lời động viên mà người khác nói với ý muốn giúp ông cảm thấy tốt hơn lại khiến ông cảm thấy tệ hơn. Và ông càng đau khổ hơn khi nhận ra rằng trong 20 năm qua, mình đã nói chính xác những điều ấy với người khác trong những tình huống tương tự.

Câu chuyện trên cho thấy chúng ta sẽ đánh mất sự đồng cảm khi tin rằng mình phải cải thiện tình hình và làm người khác cảm thấy tốt hơn. Những người làm nghề tư vấn hay trị liệu tâm lý càng dễ có niềm tin này.

Lần nọ, tôi làm việc với 23 bác sĩ tâm thần. Tôi hỏi: “Giả sử có một bệnh nhân nói: ‘Tôi bị trầm cảm nặng. Tôi không thấy bất kỳ lý do nào để tiếp tục sống’, thì các bạn sẽ đáp lại như thế nào? Hãy viết ra giấy một cách cụ thể lời đáp của mình.” Sau đó, tôi thu lại các câu trả lời và nói: “Bây giờ, tôi sẽ đọc to từng câu trả lời ở đây. Tưởng tượng các bạn là người bị trầm cảm; nếu các bạn thấy được đồng cảm khi nghe một lời đáp nào đó, thì hãy giơ tay.” Kết quả là họ chỉ giơ tay đối với ba trong số 23 câu trả lời. Những lời đáp như: “Chuyện này bắt đầu từ khi nào?” là phổ biến nhất, cho thấy người bác sĩ đang

Sự hiểu biết ở mức độ lý trí gây cản trở sự đồng cảm.

thu thập thông tin để chẩn đoán và điều trị. Tuy nhiên, sự hiểu biết ở mức độ lý trí như vậy gây cản trở sự đồng cảm. Khi làm như vậy, chúng ta đang đánh giá, thay vì kết nối với người khác.

Tóm lại, yếu tố quan trọng nhất của sự đồng cảm là sự có mặt (presence): chúng ta hoàn toàn có mặt với người khác và những gì họ đang trải qua. Chúng ta cũng cần phân biệt giữa sự đồng cảm và sự hiểu biết về mặt lý trí. Mặc dù đôi lúc sự hiểu biết về mặt lý trí là cần thiết, nhưng người đang đau khổ trước hết cần nhận được sự đồng cảm.

Lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu

Trong NVC, bất kể người khác nói gì đi nữa, chúng ta cũng chỉ lắng nghe bốn yếu tố sau của họ: quan sát, cảm xúc, nhu cầu

Bất kể người khác nói gì đi nữa, chúng ta cũng chỉ lắng nghe bốn yếu tố sau của họ: quan sát, cảm xúc, nhu cầu và đề nghị.

và đề nghị. Tưởng tượng bạn cho người hàng xóm mới mượn xe hơi để giải quyết một vấn đề khẩn cấp. Khi gia đình bạn phát hiện ra, họ giận dữ nói: “Con thật ngu ngốc khi tin tưởng người lạ.” Lúc này, thay vì (1) dằn vặt bản thân hoặc

(2) chỉ trích người kia, bạn có lựa chọn thứ ba: lắng nghe bốn yếu tố của họ.

Ví dụ, trong tình huống này, rõ ràng là gia đình bạn đang phản ứng với việc bạn cho một người khá xa lạ mượn xe (quan sát). Trong những hoàn cảnh khác, yếu tố quan sát của người khác có thể không rõ ràng như vậy. Chẳng hạn, khi một đồng nghiệp nói: “Bạn thật thiếu tinh thần đồng đội”, bạn có thể không biết chắc anh ấy đang phản ứng với hành vi cụ thể nào của mình, mặc dù thường thì bạn có thể đoán được điều đó.

Đối với một vài người, việc lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của người khác là không dễ dàng vì họ đã quen với việc chịu trách nhiệm cho cảm xúc của người khác. Cuộc đối thoại dưới đây giữa tôi và một người vợ là ví dụ. Cô ấy muốn học cách lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu đằng sau câu nói của chồng mình:

Tôi: “Nói chuyện thì có ích gì? Em chẳng bao giờ lắng nghe!”

Người vợ: Có phải anh không vui vì em đã...

Tôi: Khi nói như vậy, bạn đang cho rằng hành động của mình là nguyên nhân của cảm xúc của người kia. Tôi muốn bạn thử nói: “Có phải anh không vui vì *anh cần / muốn...*?” Điều này sẽ giúp bạn kết nối với nhu cầu của anh ấy, thay vì chịu trách nhiệm cho cảm xúc của anh ấy.

Người vợ: Vậy tôi phải nói sao? Nói “Có phải anh không vui vì anh...? Nhưng vì anh... gì?”

Tôi: Bạn hãy đoán từ lời nói của chồng: “Nói chuyện thì có ích gì? Em chẳng bao giờ lắng nghe!” Anh ấy có nhu cầu gì đằng sau lời nói đó?

Người vợ: (*cố gắng cảm thông với nhu cầu đằng sau câu nói của chồng*) Có phải anh không vui vì anh thấy em không lắng nghe anh?

Tôi: Hãy để ý rằng bạn đang tập trung vào *suy nghĩ*, thay vì *nhu cầu* của anh ấy. Tôi tin rằng nếu chúng ta lắng nghe *nhu cầu*, thay vì *suy nghĩ* của người khác về chúng ta, thì chúng ta sẽ thấy họ ít đáng sợ hơn nhiều. Vậy nên, bạn hãy thử lại: “Có phải anh không vui vì *anh cần / muốn...?*”

Lắng nghe *nhu cầu*, thay vì *suy nghĩ* của người khác.

Người vợ: (*cố gắng lần nữa*) Có phải anh không vui vì anh có nhu cầu được lắng nghe?

Tôi: Đúng vậy. Khi lắng nghe anh ấy theo cách này, bạn có nhận ra điều gì khác biệt không?

Người vợ: Có, một sự khác biệt lớn. Tôi thấy đồng cảm hơn với những gì anh ấy đang trải qua và ít có cảm giác mình bị công kích hơn.

Diễn đạt lại

Sau khi tập trung lắng nghe bốn yếu tố trong NVC của người kia (quan sát, cảm xúc, đề nghị, nhu cầu), chúng ta có thể muốn diễn đạt lại (paraphrasing) những gì mình hiểu cho họ. Trong Chương 6, chúng ta đã học cách đề nghị người khác diễn đạt lại điều chúng ta đã nói; bây giờ, chúng ta sẽ học cách làm điều đó cho họ.

Việc diễn đạt lại có nhiều lợi ích. Nó cho người kia thấy rằng chúng ta đã hoàn toàn hiểu họ hay chưa. Nếu chúng ta hiểu chưa đúng, thì họ sẽ có cơ hội chỉnh sửa cho chúng ta. Hơn

nữa, việc diễn đạt lại giúp người kia có thời gian để suy ngẫm về điều mình đã nói và cơ hội để kết nối sâu hơn với chính mình.

NVC khuyến khích chúng ta diễn đạt lại những gì mình hiểu dưới dạng câu hỏi với hàm ý rằng người kia có thể chỉnh sửa nếu chúng ta hiểu chưa đúng. Những câu hỏi có thể tập trung vào các yếu tố sau:

- A. Người kia đang quan sát thấy gì: “Có phải bạn đang phản ứng với việc tôi vắng nhà vào một vài buổi tối trong tuần trước?”
- B. Người kia đang cảm thấy thế nào và có nhu cầu gì đằng sau cảm xúc đó: “Có phải bạn tổn thương vì muốn những nỗ lực của mình được ghi nhận nhiều hơn?”
- C. Người kia đang đề nghị điều gì: “Có phải bạn muốn tôi nói bạn biết lý do tôi đã làm việc đó?”

Các câu hỏi này đòi hỏi chúng ta cảm nhận những gì đang diễn ra bên trong người kia, đồng thời mời họ chỉnh sửa nếu chúng ta cảm nhận không đúng. Để ý sự khác nhau giữa các câu hỏi trên và các câu hỏi dưới đây:

- a. “Bạn đang phản ứng với hành động nào của tôi?”
- b. “Bạn đang cảm thấy thế nào?”, “Tại sao bạn cảm thấy như vậy?”
- c. “Bạn muốn tôi làm gì về việc đó?”

Trong bộ câu hỏi thứ hai, chúng ta hỏi thông tin mà không cố gắng đặt mình vào vị trí của người kia trước. Hơn nữa, những câu hỏi như vậy có thể khiến người nghe có cảm giác như chúng ta là một giáo viên hay một bác sĩ tâm lý đang chất vấn họ. Nếu chúng ta muốn hỏi thông tin theo cách này mà vẫn có thể tạo cho người nghe cảm giác an toàn và tin tưởng, thì chúng ta cần bày tỏ những cảm xúc và nhu cầu của

mình trước khi hỏi. Ví dụ, thay vì nói: “Bạn đang phản ứng với hành động nào của tôi?”, chúng ta có thể nói: “Tôi bối rối vì không hiểu rõ bạn đang nói đến điều gì. Bạn có thể nói tôi biết bạn đang phản ứng với hành động nào của tôi không?” Điều này đặc biệt cần thiết trong những tình huống mà giữa hai người đang có sự căng thẳng.

*Bày tỏ những cảm xúc
và nhu cầu trước khi hỏi
thông tin.*

Vậy khi nào thì chúng ta cần diễn đạt lại thông điệp của người kia? Đầu tiên, dĩ nhiên là khi chúng ta không chắc rằng mình đã hoàn toàn hiểu điều họ nói. Nhưng ngay cả khi chúng ta tự tin rằng mình đã hiểu, chúng ta vẫn có thể có cảm giác rằng người kia muốn nghe sự xác nhận cho điều đó. Thậm chí, họ có thể nói ra mong muốn này bằng cách hỏi: “Bạn hiểu rõ chưa?” Trong những tình huống như vậy, việc diễn đạt lại thường sẽ giúp họ cảm thấy an tâm hơn so với việc chỉ nói: “Tôi hiểu rồi.”

Lần nọ, một học viên NVC làm việc tại một bệnh viện được các y tá đề nghị nói chuyện với một bệnh nhân lớn tuổi. Các y tá nói: “Chúng tôi đã nói với bà cụ rằng bệnh của bà không nặng đến thế, bà uống thuốc là sẽ khỏe lên, nhưng tất cả những gì bà ấy làm là ngồi trong phòng cả ngày và lặp đi lặp lại: “Tôi muốn chết. Tôi muốn chết.” Người học viên NVC vào phòng bệnh nhân và thấy hình ảnh đúng như các y tá miêu tả – bà cụ ngồi một mình, nói lảm bảm: “Tôi muốn chết.”

Người học viên NVC bày tỏ sự đồng cảm: “Bà ơi, bà muốn chết ă?” Thật ngạc nhiên, bà cụ ngưng lảm bảm và có vẻ nhẹ nhõm hơn. Bà bắt đầu nói về việc chẳng ai hiểu mình đang cảm thấy tồi tệ như thế nào. Người học viên NVC tiếp tục diễn đạt lại những cảm xúc và nhu cầu của bà và chẳng mấy chốc, họ trò chuyện một cách ấm áp với đôi bàn tay nắm chặt nhau. Cuối ngày hôm ấy, các y tá hỏi bí quyết của người học viên

NVC là gì, vì bà cụ đã bắt đầu ăn và uống thuốc với tinh thần tốt hơn rất nhiều. Bạn thấy đấy, mặc dù các y tá cố gắng trấn an và khuyên bảo, điều bà cụ thực sự cần lại là sự kết nối với một con người có thể đồng cảm với sự tuyệt vọng của mình.

Không có một quy tắc nào là hoàn toàn đúng về việc khi nào cần *diễn đạt lại*, nhưng nhìn chung, khi người kia đang có những cảm xúc căng thẳng, việc diễn đạt lại sẽ giúp ích. Khi chúng ta nói, chúng ta có thể làm vấn đề trở nên dễ dàng hơn cho người kia bằng cách chỉ rõ khi nào chúng ta muốn hay không muốn họ diễn đạt lại lời nói của chúng ta.

Nhìn chung, khi người kia đang có những cảm xúc căng thẳng, việc *diễn đạt lại* sẽ giúp ích.

Trong một vài hoàn cảnh, chúng ta có thể chọn không diễn đạt lại điều người kia nói vì việc đó không phù hợp với tập quán văn hóa của họ. Ví dụ, một thanh niên Trung Quốc từng tham gia khóa học NVC do tôi giảng. Vào thời điểm đó, anh ấy cố gắng tránh né bố mình trong nhiều tháng vì thấy mình liên tục bị chỉ trích khi ở gần ông. Mười năm sau, anh ấy quay lại và nói với tôi rằng khả năng lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu đằng sau mỗi lời nói của bố đã làm thay đổi hoàn toàn mối quan hệ giữa họ. Mặc dù vậy, anh ấy chưa bao giờ diễn đạt lại cho ông. Anh ấy giải thích: “Trong nền văn hóa của chúng tôi, chúng tôi không quen nói về cảm xúc. Nhưng nhờ việc tôi có thể lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của bố, thay vì sự chỉ trích, sự kết nối giữa chúng tôi đã trở nên thật tuyệt vời.”

Tôi hỏi: “Vậy anh không bao giờ nói về cảm xúc với ông ấy, nhưng việc lắng nghe chúng rất có ích, đúng không?.” Anh ấy đáp: “Không, bây giờ tôi nghĩ tôi đã sẵn sàng. Vì mối quan hệ giữa chúng tôi đã trở nên vững chắc, nên có thể chúng tôi sẽ nói về cảm xúc một cách cởi mở hơn.”

Khi diễn đạt lại, giọng điệu của chúng ta là rất quan trọng. Vì khi nghe lời nói của mình được diễn đạt lại, nhiều khả năng

Chỉ nên diễn đạt lại khi nó giúp tạo ra sự thấu hiểu và khơi dậy lòng trắc ẩn.

người kia sẽ rất nhạy cảm với những dấu hiệu nhỏ nhất của sự chế nhạo và chỉ trích. Họ cũng có khuynh hướng khó chịu nếu thấy chúng ta khẳng định rằng chúng ta biết rõ những gì đang diễn ra bên trong họ. Vậy nên, chúng ta cần diễn đạt lại với chủ đích hiểu hơn về những cảm xúc và nhu cầu của người kia, thay vì khẳng định mình đã hiểu.

Tuy nhiên, thỉnh thoảng, ngay cả khi chúng ta ý thức về chủ đích đằng sau lời diễn đạt lại của mình, người kia vẫn hiểu sai nó. Họ nói: “Đừng áp dụng mấy trò tâm lý với tôi!” Khi điều này xảy ra, chúng ta cần tiếp tục cố gắng lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của họ. Chẳng hạn, chúng ta có thể nhận ra rằng họ có nhu cầu hiểu và tin tưởng động cơ của chúng ta. Như bạn đã biết, mọi sự lăng mạ, phán xét, công kích đều tan biến khi chúng ta tập trung vào những cảm xúc và nhu cầu đằng sau thông điệp khó nghe của người khác. Càng thực hành theo cách này, chúng ta càng nhận ra một sự thật đơn giản: đằng sau mọi lời nói với chủ ý gây tổn thương là những con người đang đau khổ vì có những nhu cầu không được đáp ứng. Khi có sự nhận thức này, chúng ta không bao

Đằng sau mọi thông điệp mang tính đe dọa là những con người đang cầu xin chúng ta đáp ứng những nhu cầu của họ.

Những thông điệp khó nghe của người khác thật ra là những cơ hội để chúng ta giúp cuộc đời họ trở nên tươi đẹp hơn.

giờ cảm thấy bị xúc phạm bởi lời nói của người khác nữa. Chúng ta chỉ cảm thấy bị xúc phạm nếu tập trung vào những suy nghĩ đánh giá và chỉ trích của họ về mình. Giáo sư văn học Joseph Campbell nói: “Chúng ta cần gạt bỏ suy nghĩ ‘Họ nghĩ gì về tôi?’ để đón nhận niềm hạnh phúc.” Chúng ta cảm nhận được niềm hạnh phúc này khi nhận ra những thông điệp khó nghe của người khác thật ra

là những món quà: cơ hội để chúng ta giúp cuộc đời họ trở nên tươi đẹp hơn.

Nếu người khác thường xuyên không tin tưởng động cơ và sự chân thành của chúng ta khi chúng ta diễn đạt lại lời nói của họ, thì chúng ta có thể cần xem xét kỹ hơn về chủ đích của mình. Có thể chúng ta đang áp dụng NVC một cách máy móc mà quên rằng mục đích chính của nó là tạo ra sự kết nối với người khác dựa trên lòng trắc ẩn. Hoặc có thể chúng ta đang áp dụng NVC với mục tiêu duy nhất là thay đổi người khác.

Một vài người cho rằng việc *diễn đạt lại* chỉ gây lãng phí thời gian. Lần nọ, một quan chức thành phố nói: “Tôi được trả lương để

Việc diễn đạt lại giúp tiết kiệm thời gian.

đưa ra thông tin và giải pháp, thay vì trị liệu tâm lý cho những người đến văn phòng mình.” Tuy nhiên, chính người quan chức này lại thường xuyên bị công dân chỉ trích. Họ nói: “Khi bạn gặp ông ta, ông ta sẽ cho bạn một đồng thông tin, nhưng bạn không bao giờ có cảm giác rằng ông ta đã lắng nghe mình. Khi điều đó xảy ra, bạn không còn tin những thông tin ấy nữa.” Thay vì gây lãng phí, việc diễn đạt lại thường giúp tiết kiệm thời gian. Những nghiên cứu về đàm phán, thương lượng giữa ban quản lý và các nhân viên cho thấy thời gian cần thiết để giải quyết mâu thuẫn sẽ giảm đi một nửa nếu mỗi bên cam kết diễn đạt lại điều bên kia đã nói một cách chính xác.

Lần nọ, một cặp vợ chồng tham gia khóa học NVC trong thời điểm mà mối quan hệ giữa họ đang có rất nhiều căng thẳng. Ban đầu, người chồng tỏ vẻ nghi ngờ về giá trị của việc diễn đạt lại. Trong phần thực hành, người vợ nói: “Anh không bao giờ lắng nghe em!”

Người chồng đáp: “Anh có lắng nghe!”

Người vợ phản bác: “Không có!”

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

Tôi nói với người chồng: “Tôi e rằng bạn vừa chứng minh điều vợ mình nói là đúng. Lời đáp của bạn không cho thấy bạn đã lắng nghe.”

Người chồng tỏ vẻ bối rối, nên tôi xin phép đóng vai anh ấy và đề nghị người vợ lặp lại câu nói khi nãy.

Người vợ: “Anh không bao giờ lắng nghe em!”

Tôi (*trong vai người chồng*): “Có phải em bức bối vì muốn có nhiều sự kết nối hơn giữa chúng ta khi em nói?”

Vừa nghe lời đáp của tôi, người vợ bật khóc. Tôi quay sang người chồng và giải thích: “Tôi tin rằng đây là điều cô ấy thực sự muốn ở bạn — thể hiện sự đồng cảm bằng cách diễn đạt lại những cảm xúc và nhu cầu của cô ấy.” Người chồng sưng sờ: “*Đó là tất cả những gì cô ấy muốn sao?*.” Anh ta không tin rằng rằng một hành động đơn giản lại có thể tác động đến vợ mình nhiều đến vậy.

Sau đó, người chồng có cơ hội bày tỏ sự khó chịu và được vợ diễn đạt lại những cảm xúc và nhu cầu của mình. Được trực tiếp cảm nhận sự đồng cảm, anh ấy nhìn tôi và xúc động nói: “Giờ thì tôi hiểu rồi.” Việc thấy mình được thấu hiểu luôn là một trải nghiệm sâu sắc.

Duy trì sự đồng cảm

Chúng ta cần cho người khác không gian để bày tỏ hết mọi suy nghĩ và cảm xúc bên trong mình trước khi chuyển sang bước tìm kiếm giải pháp. Nếu chúng ta đi quá nhanh đến bước tìm kiếm giải pháp, thì người kia có thể có ấn tượng rằng chúng ta chỉ đang muốn thoát khỏi họ hoặc sửa chữa họ. Hơn nữa, thông điệp ban đầu

Bằng cách duy trì sự đồng cảm, chúng ta cho người khác cơ hội để kết nối sâu hơn với chính mình.

giống như phần nổi của tảng băng, bên dưới đó là nhiều tầng cảm xúc căng thẳng bị kìm nén. Bằng cách duy trì sự đồng cảm với những gì đang diễn ra bên trong người khác, chúng ta cho họ cơ hội khám phá và thể hiện chính mình sâu hơn.

Ví dụ, một người mẹ nói: “Con tôi thật quá quắt. Tôi nói gì nó cũng không nghe.” Chúng ta có thể bày tỏ sự đồng cảm bằng cách nói: “Có phải bạn tuyệt vọng vì muốn có nhiều sự kết nối hơn với con mình?” Lời diễn đạt như vậy thường khuyến khích người kia nhìn vào bên trong mình, thay vì nhìn ra bên ngoài và chỉ trích người khác. Nếu người mẹ cảm thấy được thấu hiểu với sự tuyệt vọng của mình, thì cô ấy sẽ có thể chuyển sang tầng cảm xúc khác: “Có lẽ đó là lỗi của tôi. Tôi luôn quát mắng thằng bé.” Chúng ta tiếp tục kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của cô ấy: “Có phải bạn cảm thấy có lỗi, khi nghĩ rằng lẽ ra mình nên thể hiện nhiều sự thông cảm hơn với con?” Một lần nữa, nếu người mẹ thấy mình được thấu hiểu, thì cô ấy sẽ có thể đi đến tầng cảm xúc tiếp theo: “Tôi là người mẹ tồi!” Chúng ta diễn đạt lại: “Có phải bạn thất vọng vì muốn mình đối xử với con theo cách khác?” Chúng ta duy trì sự đồng cảm như vậy cho đến khi mọi tầng cảm xúc của người kia được bộc lộ và chữa lành.

Vậy làm thế nào chúng ta biết người kia đã nhận được đủ sự đồng cảm? Thứ nhất, chúng ta có thể cảm nhận được sự nhẹ nhõm trong cơ thể họ, vì mọi sự căng thẳng đã được giải phóng. Thứ hai, một dấu hiệu rõ ràng hơn là người kia ngừng nói. Còn nếu vẫn không chắc chắn, thì chúng ta có thể hỏi: “Còn điều gì khác mà bạn muốn chia sẻ không?”

Chúng ta biết người kia đã nhận được đủ sự đồng cảm khi

- (1) chúng ta cảm nhận được sự nhẹ nhõm trong cơ thể họ, hoặc
- (2) họ ngừng nói.

Khi nỗi đau cản trở khả năng đồng cảm của chúng ta

Chúng ta cần nhận được sự đồng cảm để cho thể cho đi sự đồng cảm.

Chúng ta không thể cho người khác thứ mà mình không có. Nếu chúng ta nhận thấy mình trở nên phòng thủ và không thể nào đồng cảm với người khác, thì đó thường là dấu hiệu cho thấy chính chúng ta cũng đang cần nhận được sự đồng cảm với những nỗi đau của mình.

Trong những tình huống như vậy, chúng ta có một vài lựa chọn. Lựa chọn thứ nhất là chúng ta dừng lại, hít thở, và trao cho bản thân sự đồng cảm bằng cách lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu bên trong mình. Dag Hammarskjöld, cựu Tổng thư ký Liên Hiệp Quốc, từng nói: “Bạn càng lắng nghe giọng nói bên trong, bạn càng hiểu rõ hơn về những thứ xảy ra bên ngoài.” Khi trao cho chính mình sự đồng cảm, chúng ta thường cảm thấy nhẹ nhõm hơn và có thể có mặt nhiều hơn với người khác.

Nếu chúng ta không thể trao cho bản thân sự đồng cảm, thì lựa chọn thứ hai là chúng ta hét lên – theo cách thức “bất bạo động” – để hướng sự chú tâm của người khác vào những nỗi đau và nhu cầu bức thiết của mình. Lần nọ, tôi dành ba ngày để hòa giải mâu thuẫn giữa hai băng đảng. Trước đó, họ đã đụng độ nhau một vài lần với ba người bị giết chết. Sau ba ngày làm việc căng thẳng, tôi lái xe về nhà và nghĩ rằng mình sẽ không bao giờ làm trung gian hòa giải nữa.

Khi bước vào nhà, điều đầu tiên tôi thấy là các con mình đang cãi nhau. Vì không còn năng lượng để đồng cảm với chúng hay với chính mình, nên tôi hét lên – theo cách thức “bất bạo động”: “Các con, bố đang rất mệt mỏi! Bố không muốn giải quyết cuộc tranh cãi của các con! Bố

cần yên tĩnh!” Thành con trai lớn của tôi, khi đó chín tuổi, nhìn tôi và hỏi: “Bố có muốn chia sẻ với con về chuyện đó không?”

Qua trải nghiệm trên, tôi nhận ra rằng nếu chúng ta có thể hét lên nỗi đau của mình mà không trộn lẫn với sự phán xét hay chỉ trích, thì ngay cả những người đang có những cảm xúc căng thẳng thỉnh thoảng cũng có thể nghe thấy nhu cầu của chúng ta. Dĩ nhiên là chuyện đó ít có khả năng xảy ra hơn nếu chúng ta hét lên một cách “bạo động”, chẳng hạn như: “Có vấn đề gì với các con vậy? Các con không biết cách cư xử tốt hơn sao?”

Tuy nhiên, nếu nỗi đau của người kia cũng lớn đến mức khiến họ không thể nào lắng nghe chúng ta, thì lựa chọn thứ ba là chúng ta tạm thời rời khỏi cuộc nói chuyện đó. Chúng ta cho chính mình, cũng như người khác, thời gian và cơ hội để nghỉ ngơi và chăm sóc bản thân trước khi sẵn sàng quay lại với một tâm trạng khác.

Tổng kết

Đồng cảm có nghĩa là thấu hiểu và chia sẻ với những gì người khác đang trải qua. Trong thực tế, thay vì đồng cảm, chúng ta lại có khuynh hướng động viên, khuyên bảo, hoặc nói về mình. Ngược lại, sự đồng cảm đòi hỏi chúng ta tạm dừng những suy nghĩ trong tâm trí để có mặt và lắng nghe người khác với toàn bộ tâm hồn mình.

Trong NVC, bất kể người khác nói gì đi nữa, chúng ta cũng chỉ lắng nghe bốn yếu tố sau của họ: quan sát, cảm xúc, nhu cầu và đề nghị. Sau đó, chúng ta có thể muốn diễn đạt lại những gì mình hiểu. Chúng ta cần duy trì sự đồng cảm và cho người khác cơ hội để bày tỏ hết mọi suy nghĩ và cảm xúc bên trong mình trước khi chuyển sang bước tìm kiếm giải pháp.

Chúng ta cần nhận được sự đồng cảm để có thể cho đi sự đồng cảm. Khi chúng ta nhận thấy mình trở nên phòng thủ và không thể nào đồng cảm với người khác, chúng ta có thể (1) dừng lại, hít thở và trao cho bản thân sự đồng cảm; (2) hét lên theo một cách thức “bất bạo động”; hoặc (3) tạm thời rời khỏi cuộc nói chuyện.



NVC trong thực tế

Một người vợ kết nối với người chồng sắp qua đời của mình

Một bệnh nhân vừa được chẩn đoán ung thư phổi giai đoạn cuối. Cuộc nói chuyện sau, diễn ra tại nhà bệnh nhân, là cơ hội cuối cùng để anh ấy và vợ mình chia sẻ và kết nối về mặt cảm xúc với nhau trước khi anh ấy được đưa vào bệnh viện. Cuộc đối thoại còn có một y tá tham gia và mở đầu bằng việc người vợ phàn nàn với người y tá về một chuyên viên vật lý trị liệu thuộc đội chăm sóc sức khỏe tại nhà đã được cử đến để chăm sóc chồng mình.

Người vợ: Cô ta là nhà trị liệu tồi.

Người y tá: *(lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của người vợ)* Có phải chị bức bối vì muốn nhận được chất lượng chăm sóc y tế tốt hơn?

Người vợ: Cô ta chẳng làm gì cả. Cô ta cho chồng tôi dừng tập luyện mỗi khi thấy nhịp tim của anh ấy tăng lên chỉ một chút.

Người y tá: Có phải chị sợ rằng nếu nhà trị liệu không thúc đẩy chồng mình, thì sức khỏe của anh ấy sẽ không cải thiện?

Người vợ: *(bắt đầu khóc)* Đúng, tôi rất sợ.

Người y tá: Có phải chị sợ việc mình sẽ mất anh ấy?

Người vợ: Đúng, chúng tôi đã bên nhau trong một thời gian dài.

Người y tá: *(lắng nghe những tầng cảm xúc khác bên dưới nỗi sợ)* Có phải chị lo lắng về việc mình sẽ cảm thấy thế nào nếu anh ấy qua đời?

- Người vợ: Tôi không thể tưởng tượng được mình sẽ sống như thế nào khi không có anh ấy. Anh ấy đã luôn ở bên tôi.
- Người y tá: Có phải chị buồn khi nghĩ đến việc sống mà không có anh ấy?
- Người vợ: Anh ấy là tất cả những gì tôi có. Tôi không còn ai khác ngoài anh ấy. Con gái tôi cũng không nói chuyện với tôi.
- Người y tá: Có phải khi nghĩ đến con gái, chị cảm thấy bất mãn vì muốn mình và cô bé có nhiều sự kết nối hơn?
- Người vợ: Tôi ước gì như vậy, nhưng con bé rất ích kỷ. Tôi chẳng hiểu mình có con để làm gì. Chúng chẳng giúp ích được gì.
- Người y tá: Có phải chị tức giận và thất vọng vì muốn nhận được nhiều sự hỗ trợ hơn từ gia đình trong giai đoạn khó khăn này?
- Người vợ: Đúng, tôi không biết mình sẽ vượt qua giai đoạn này một mình như thế nào. Tôi chẳng có ai... thậm chí không có ai để chia sẻ, ngoại trừ chị ở đây vào lúc này... Ngay cả anh ấy cũng không nói về chuyện này... Nhìn anh ấy kìa! *(người chồng vẫn im lặng, bình thản)* Anh ấy chẳng nói gì!
- Người y tá: Có phải chị buồn vì muốn hai người có thể kết nối và hỗ trợ nhau nhiều hơn?
- Người vợ: *(cô ấy dừng lại, rồi đưa ra một đề nghị)* Chị có thể nói chuyện với anh ấy theo cách chị nói chuyện với tôi không?
- Người y tá: *(muốn hiểu rõ nhu cầu đằng sau lời đề nghị)* Có phải chị muốn chồng mình được lắng nghe theo cách giúp anh ấy có thể bày tỏ những cảm xúc bên trong mình?
- Người vợ: Đúng vậy! Tôi muốn biết chồng mình đang cảm thấy thế nào và tôi muốn anh ấy cảm thấy thoải mái bày tỏ điều đó.

Nhờ khả năng duy trì sự đồng cảm của người y tá, lần đầu tiên người vợ có thể nhận thức và nói ra điều mình thực sự mong muốn. Đây là một khoảnh khắc then chốt, vì thường thì người ta không hiểu rõ mình thực sự muốn gì, ngay cả khi họ biết mình không muốn gì. Lời đề nghị rõ ràng của người vợ – “Chị có thể nói chuyện với anh ấy theo cách chị nói chuyện với tôi không?” – trở thành một món quà để người y tá có cơ hội giúp ích nhiều hơn cho mối quan hệ giữa hai vợ chồng.

GAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

Người y tá: *(quay sang người chồng)* Anh cảm thấy thế nào khi nghe những điều vợ mình vừa chia sẻ?

Người chồng: Tôi rất yêu cô ấy.

Người y tá: Có phải anh vui vì có cơ hội nói về chuyện này với vợ mình?

Người chồng: Đúng, chúng tôi cần nói về nó.

Người y tá: Anh cảm thấy thế nào khi biết mình bị ung thư?

Người chồng: *(im lặng một chút)* Không tốt lắm.

Những từ tốt và tệ thường được sử dụng để miêu tả cảm xúc khi người ta chưa xác định được cảm xúc cụ thể của mình. Việc xác định và bày tỏ cảm xúc cụ thể sẽ giúp người chồng kết nối với vợ mình nhiều hơn.

Người y tá: *(khuyến khích người chồng xác định cảm xúc cụ thể của mình)* Có phải anh sợ vì mình sắp chết?

Người chồng: Không, không phải sợ. *(Để ý việc người y tá đoán không đúng cảm xúc của người chồng không hề gây cản trở cuộc đối thoại)*

Người y tá: *(vì người chồng chưa thể xác định cảm xúc cụ thể của mình, người y tá tiếp tục hỗ trợ anh ấy)* Có phải anh tức giận?

Người chồng: Không, không phải tức giận.

Người y tá: *(sau hai lần đoán không đúng, người y tá quyết định bày tỏ cảm xúc của chính mình)* Tôi bối rối vì không hiểu rõ anh đang cảm thấy thế nào. Anh có thể cho tôi và vợ mình biết không?

Người chồng: Tôi tự hỏi cô ấy sẽ sống như thế nào khi không có tôi.

Người y tá: Có phải anh lo lắng cho vợ sau khi mình qua đời?

Người chồng: Đúng, tôi lo rằng cô ấy sẽ nhớ tôi.

Người y tá: *(cô ấy nhận thức rằng những bệnh nhân sắp chết thường nán lại cuộc đời vì lo lắng cho những người thân ở lại, và đôi khi cần sự trấn an rằng những người thân có thể chấp nhận cái chết của họ trước khi họ có thể yên lòng nhắm mắt xuôi tay)* Anh có muốn biết vợ mình cảm thấy thế nào khi nghe điều đó không?

Người chồng: Có.

Lúc này, người vợ tham gia vào cuộc nói chuyện; và với sự hiện diện của người y tá, hai vợ chồng bắt đầu cởi mở chia sẻ với nhau.

Cuộc đối thoại bắt đầu bằng việc người vợ phàn nàn về chuyên viên vật lý trị liệu. Tuy nhiên, nhờ vào khả năng duy trì sự đồng cảm của người y tá, người vợ có thể hiểu rõ những tầng cảm xúc và nhu cầu sâu hơn bên trong mình, từ đó kết nối với chồng nhiều hơn trong giai đoạn quan trọng của cuộc đời họ.

Bài tập 5

LẮNG NGHE ĐỒNG CẢM

Trong bài tập sau, bạn hãy khoanh tròn các câu nói mà người B bày tỏ sự đồng cảm với những gì đang diễn ra bên trong người A.

1. Người A: Sao tôi có thể làm một việc ngu ngốc đến thế?

Người B: Không ai là hoàn hảo; đừng khắt khe với bản thân quá.

2. Người A: Tôi nghĩ chúng ta nên đưa những người nhập cư về lại đất nước của họ.

Người B: Bạn cho rằng việc đó sẽ giải quyết được vấn đề sao?

3. Người A: Bạn không phải là Thượng đế đâu!

Người B: Có phải bạn bức bối vì muốn tôi thừa nhận rằng có thể có những cách nhìn nhận khác về vấn đề này?

4. Người A: Tôi thấy bạn đang coi thường tôi. Tôi tự hỏi bạn sẽ xoay xở như thế nào khi không có tôi.

Người B: Không đúng! Tôi không coi thường bạn.

5. Người A: Sao bạn có thể nói một điều như thế với tôi?

Người B: Có phải bạn tổn thương vì tôi đã nói điều đó?

6. Người A: Tôi rất giận chồng mình. Anh ấy không bao giờ ở bên khi tôi cần.

Người B: Có phải bạn nghĩ rằng anh ấy nên ở bên mình nhiều hơn?

7. Người A: Tôi chán ghét cân nặng của mình.

Người B: Có lẽ chạy bộ sẽ giúp ích.

8. Người A: Tôi rất căng thẳng về việc tổ chức đám cưới con gái mình. Gia đình đang trai chẳng giúp ích gì. Mỗi ngày họ lại đổi ý về kế hoạch tổ chức.

Người B: Có phải bạn căng thẳng về việc tổ chức và muốn gia đình sui gia có thể nhận thức nhiều hơn về tác động của sự thiếu quyết đoán của họ đối với bạn?

9. Người A: Khi những người họ hàng đến mà không báo trước, tôi cảm thấy không được tôn trọng. Nó làm tôi nhớ lại việc bố mẹ tôi cũng không quan tâm đến những nhu cầu của tôi.

Người B: Tôi hiểu cảm giác của bạn. Tôi cũng từng cảm thấy như vậy.

10. Người A: Tôi thất vọng với kết quả công việc của bộ phận các bạn. Tôi muốn các bạn làm việc hiệu quả hơn.

Người B: Tôi hiểu sự thất vọng của anh, nhưng tháng qua chúng tôi có nhiều người nghỉ phép vì ốm.

Dưới đây là câu trả lời của tôi cho Bài tập 5:

1. Tôi không khoanh tròn câu này vì thấy người B đang cố gắng động viên thay vì bày tỏ sự đồng cảm với người A.
2. Tôi không khoanh tròn câu này vì thấy người B đang cố gắng dạy bảo thay vì bày tỏ sự đồng cảm với người A.
3. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người B đang bày tỏ sự đồng cảm với người A.
4. Tôi không khoanh tròn câu này vì thấy người B đang phản đối và trở nên phòng thủ thay vì bày tỏ sự đồng cảm với người A.
5. Tôi không khoanh tròn câu này vì thấy người B bắt đầu bằng việc kết nối với cảm xúc của người A, nhưng sau đó lại chịu trách nhiệm cho cảm xúc ấy. *Để bày tỏ sự đồng cảm,*

người B có thể nói: “Có phải bạn tổn thương vì muốn tôi đồng ý làm theo lời đề nghị của bạn?”

6. Đối với câu này, tôi đồng ý một phần. Tôi thấy người B đã đón nhận suy nghĩ của người A. Tuy nhiên, tôi tin rằng chúng ta sẽ kết nối với nhau một cách sâu sắc hơn nếu chúng ta lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu đằng sau những suy nghĩ. Vậy nên, tôi cho rằng nếu người B nói như sau thì sẽ hiệu quả hơn: “Có phải bạn tức giận vì muốn nhận được nhiều sự hỗ trợ hơn từ chồng?”
7. Tôi không khoanh tròn câu này vì thấy người B đang cho lời khuyên thay vì bày tỏ sự đồng cảm với người A.
8. Nếu bạn khoanh tròn câu này, thì chúng ta có cùng quan điểm rằng người B đang bày tỏ sự đồng cảm với người A.
9. Tôi không khoanh tròn câu này vì thấy người B đang cho rằng mình hiểu cảm xúc của người A *và rồi nói về cảm xúc của chính mình.*
10. Tôi không khoanh tròn câu này vì thấy người B bắt đầu bằng việc kết nối với cảm xúc của người A, nhưng sau đó lại chuyển sang việc giải thích.

CHƯƠNG 8



Sức mạnh của sự đồng cảm

Sự đồng cảm giúp chữa lành

Carl Rogers, nhà tâm lý học người Mỹ, nói về sức mạnh của sự đồng cảm như sau: “Khi ai đó thực sự lắng nghe bạn mà không phán xét, không chịu trách nhiệm cho bạn, không cố gắng thay đổi bạn, điều đó mang lại cảm giác thật dễ chịu. Khi tôi được lắng nghe và đồng cảm, tôi có thể nhìn nhận vấn đề của mình theo cách khác để buông bỏ quá khứ và hướng đến tương lai. Thật kỳ diệu khi những điều tưởng như không thể giải quyết trở nên có thể, sự mơ hồ trở nên rõ ràng, sự tắc nghẽn trở nên thông suốt, khi ai đó đồng cảm với chúng ta.”

Sự đồng cảm cho phép chúng ta nhìn nhận vấn đề của mình theo một cách khác, để buông bỏ quá khứ và hướng đến tương lai.

Một trong những câu chuyện yêu thích của tôi về sự đồng cảm đến từ hiệu trưởng một trường tiểu học:

“Một ngày nọ, đầu giờ chiều, tôi quay lại văn phòng và thấy Milly, một học sinh, đang ngồi đợi mình một cách buồn bã. Tôi đến bên Milly, và cô bé bắt đầu nói: “Cô Anderson, đã bao giờ cô trải qua một tuần lễ mà mọi việc mình làm đều khiến người khác buồn, trong khi cô chưa bao giờ có ý định làm họ buồn chưa?”

Tôi đáp: “Có, cô nghĩ rằng mình hiểu”, và Milly tiếp tục kể về tuần của mình. Lúc đó, tôi đã bị muộn một cuộc họp rất quan trọng, và lo lắng về việc có rất nhiều người đang đợi mình, nên tôi hỏi: “Milly, cô có thể làm gì cho em?” Milly chồm tới, đặt hai tay lên vai tôi, nhìn thẳng vào mắt tôi và nói: “Cô Anderson, con không muốn cô làm gì cả; con chỉ muốn cô lắng nghe thôi.”

Đó là một trong những khoảnh khắc học tập quan trọng nhất trong cuộc đời tôi – được dạy bởi một đứa trẻ – vậy nên tôi nghĩ: “Việc này quan trọng hơn việc có nhiều người lớn đang đợi mình!” Milly và tôi chuyển sang một không gian khác riêng tư hơn và ngồi xuống một băng ghế, tay tôi choàng qua vai cô bé, đầu cô bé dựa vào ngực tôi, tay cô bé ôm eo tôi, và cô bé kể hết câu chuyện của mình. Và bạn biết không, việc đó không mất quá nhiều thời gian.”

“Đừng làm gì cả, chỉ có mặt thôi.”

Trong công việc của mình, một trong những điều làm tôi vui nhất là biết có nhiều người đã áp dụng NVC để kết nối với người khác bằng sự đồng cảm. Laurence, bạn tôi, kể rằng cô ấy đã rất bức bối khi đứa con trai sáu tuổi của mình giận dữ bỏ đi trong khi cô ấy đang nói chuyện với nó. Isabelle, cô con gái 10 tuổi của Laurence, người đã cùng cô ấy tham gia khóa học NVC gần đây, nói: “Có phải mẹ bức bối vì muốn được tôn trọng?” Laurence rất ngạc nhiên khi nhận thấy sự đồng cảm của Isabelle lập tức giúp mình thấy nhẹ nhõm hơn, và cảm thông hơn với con trai.

Một giảng viên đại học chia sẻ rằng mối quan hệ giữa sinh viên và giảng viên trong khoa của mình đã được cải thiện rất nhiều khi các giảng viên thực hành lắng nghe đồng cảm. Anh ấy nói: “Các sinh viên ngày càng cởi mở hơn và chia sẻ với chúng tôi về những vấn đề cá nhân gây ảnh hưởng đến việc học của mình. Các em càng chia sẻ, các em càng học tập tốt

hơn. Mặc dù kiểu lắng nghe này khá mất thời gian, nhưng nó rất hiệu quả. Thật không may, thầy trưởng khoa không thích điều này. Ông ấy nói rằng chúng tôi không phải là những nhà tư vấn tâm lý và nên tập trung giảng dạy thay vì nói chuyện với sinh viên.”

Khi tôi hỏi các giảng viên đã xử lý việc đó như thế nào, anh ấy đáp: “Chúng tôi cũng tập trung vào những cảm xúc và nhu cầu của thầy trưởng khoa. Chúng tôi hỏi có phải ông ấy lo lắng và cần sự đảm bảo rằng chúng tôi sẽ hoàn thành trách nhiệm giảng dạy của mình không. Ông ấy có vẻ nhẹ nhõm khi được lắng nghe và diễn đạt lại như vậy.”

Khi làm việc trong những tổ chức có cấp bậc, chúng ta có khuynh hướng nghe thấy sự phán xét và ra lệnh từ những người cấp trên. Do đó, chúng ta có thể trở nên phòng thủ, thay vì đồng cảm, khi tiếp xúc với họ, mặc dù chúng ta có thể dễ dàng đồng cảm với những người đồng cấp hay cấp dưới. Vậy nên, tôi rất vui khi các giảng viên đã đồng cảm với thầy trưởng khoa cũng như với các sinh viên.

Chúng ta khó đồng cảm hơn với những người cấp trên, so với những người đồng cấp hay cấp dưới.

Sự đồng cảm giúp con người mở lòng với nhau hơn

Trong NVC, nhiều khi chúng ta cảm thấy thật khó khăn khi phải mở lòng chia sẻ những cảm xúc và nhu cầu thầm kín của mình. Tuy nhiên, việc đó sẽ trở nên dễ dàng hơn nếu chúng ta

bắt đầu bằng việc lắng nghe đồng cảm – kết nối với những cảm xúc và nhu cầu đằng sau lời nói của người khác – vì khi đó chúng ta nhận ra nhân tính của họ và những điểm chung của hai bên.

Chúng ta càng lắng nghe đồng cảm, việc mở lòng chia sẻ với người khác càng trở nên dễ dàng.

Lần nọ, khi tiếp xúc với một băng đảng đường phố ở Cleveland (Mỹ), tôi nói rằng mình cảm thấy tổn thương và muốn nhận được nhiều sự tôn trọng hơn. Một thành viên của băng đảng đó bèn nói: “Ồi, ông ấy tổn thương. Thật tội nghiệp!”, và phần còn lại phá lên cười. Lúc này, tôi có thể chọn lựa chọn 2 – chỉ trích họ vì đã chế nhạo mình, hoặc lựa chọn 4 – lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu đằng sau hành vi của họ.

Nếu tôi chọn lựa chọn 2 – nghĩ rằng nhóm người này đang chế nhạo mình, thì tôi sẽ có thể trở nên tức giận đến nỗi không thể nào đồng cảm với họ. Trong tình huống đó, tôi cần tìm cách rời khỏi cuộc nói chuyện để trao cho chính mình sự đồng cảm, hoặc tìm kiếm sự đồng cảm từ một ai đó đáng tin cậy. Chỉ khi đó, tôi mới có thể sẵn sàng quay lại cuộc đối thoại và trao cho họ sự đồng cảm.

May thay, trong tình huống này, tôi đã chọn lựa chọn 4. Tôi đoán rằng, đằng sau câu nói: “Ồi, ông ấy tổn thương. Thật tội nghiệp!” và trảng cười kia, nhóm người này đang khó chịu và không muốn mình bị thao túng. Có thể trong quá khứ, ai đó đã nói “Điều đó khiến tôi tổn thương” với chủ đích khiến họ cảm thấy tội lỗi và thay đổi hành vi. Vì tôi không hỏi họ, nên tôi không biết mình đoán có đúng không. Tuy nhiên, bằng việc tập trung vào những cảm xúc và nhu cầu của họ, tôi đã có thể duy trì sự điềm tĩnh và cảm thông bên trong mình.

Một thành viên của băng đảng nói: “Những thứ ông dạy thật vớ vẩn! Giả sử một băng đảng khác đến đây với súng ống và ông không có, không lẽ ông chỉ đứng đó và nói chuyện với chúng à? Tào lao!”

Phần còn lại tiếp tục phá lên cười, và một lần nữa tôi lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của họ: “Có phải anh khó chịu với việc học một kiến thức không liên quan đến những tình huống mà mình gặp hàng ngày?”

“Đúng, nếu ông sống ở khu này, thì ông sẽ thấy đây là những điều nhảm nhí.”

“Có phải anh cần sự tin tưởng rằng những người muốn dạy mình một điều gì đó có sự hiểu biết về khu vực này?”

“Đúng. Máy thẳng ở quanh đây sẽ bắn chết ông trước khi ông kịp thốt ra vài lời!”

“Có phải anh cần sự tin tưởng rằng những người muốn dạy mình một điều gì đó có sự hiểu biết về sự nguy hiểm ở quanh đây?”

Tôi tiếp tục lắng nghe theo cách này, đôi khi diễn đạt lại bằng lời và đôi khi không. Điều này tiếp tục trong khoảng 45 phút, và sau đó tôi cảm nhận được một sự thay đổi: nhóm người này cảm thấy tôi thực sự hiểu họ. Người tổ chức buổi làm việc nhận ra sự thay đổi này và hỏi họ nghĩ sao về tôi. Người đàn ông liên tục chất vấn tôi khi này đáp: “Ông ấy là người thầy giỏi nhất từng đến đây.”

Chúng ta “nói rất nhiều” bằng việc lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của người khác.

Kinh ngạc, người tổ chức quay sang tôi và thì thầm: “Nhưng ông hầu như chẳng nói gì cả!” Trên thực tế, tôi đã nói rất nhiều bằng việc chứng minh rằng không có điều gì họ ném vào tôi mà không thể được diễn đạt lại dưới dạng những cảm xúc và nhu cầu phổ quát của con người.

Sự đồng cảm giúp xoa dịu sự căng thẳng

Trong những tình huống căng thẳng, sự đồng cảm có thể giúp làm giảm nguy cơ xảy ra bạo lực. Một giáo viên ở thành phố St. Louis (Mỹ) kể lại rằng một hôm nọ, sau giờ tan trường, cô ở lại lớp học để giúp một em học sinh. Một người đàn ông lạ mặt bỗng bước vào và hét lớn: “Cởi quần áo ra!”

Người giáo viên: *(nhận thấy người đàn ông đang run rẩy)* Anh đang rất sợ, phải không?

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

Người đàn ông: Mày không nghe tao nói hả? Mẹ kiếp, cởi quần áo ra!

Người giáo viên: Có phải anh điên tiết và muốn tôi làm theo điều anh nói?

Người đàn ông: Đúng, và mày sẽ bị thương nếu không làm.

Người giáo viên: Tôi muốn anh nói tôi biết liệu có cách nào khác để đáp ứng những nhu cầu của anh mà không làm hại tôi không?

Người đàn ông: Tao nói cởi quần áo ra!

Người giáo viên: Tôi có thể hiểu anh muốn điều này như thế nào. Đồng thời, tôi cũng muốn anh biết rằng tôi cảm thấy rất tội tệ và sợ hãi, và tôi sẽ rất biết ơn nếu anh rời khỏi đây mà không làm hại tôi.

Người đàn ông: Đưa tao cái ví của mày!

Người giáo viên đưa ví cho người đàn ông, cảm thấy nhẹ nhõm vì không bị cưỡng hiếp. Cô ấy nói rằng mỗi lần cô ấy bày tỏ sự đồng cảm, cô ấy có thể cảm thấy sự quyết tâm cưỡng hiếp của anh ta giảm đi.

Một cảnh sát chia sẻ với tôi và lớp học như sau:

“**T**ôi rất vui vì trong buổi học trước, ông đã cho chúng tôi thực hành đồng cảm với những người đang tức giận. Chỉ vài ngày sau hôm đó, tôi bắt giữ một người đàn ông trong một dự án nhà ở được tài trợ bởi chính phủ. Khi tôi dẫn anh ấy ra ngoài, khoảng 60 người bao quanh xe tôi và la hét những câu như: “Thả anh ấy ra! Anh ấy không làm gì cả! Cảnh sát các người là bọn phân biệt chủng tộc!”. Mặc dù tôi nghi ngờ về tính hữu ích của sự đồng cảm trong tình huống này, tôi không có nhiều lựa chọn. Vậy nên, tôi diễn đạt lại những cảm xúc và nhu cầu của họ, chẳng hạn như:

“Có phải các bạn không tin tưởng lý do của chúng tôi khi bắt người này? Có phải các bạn cho rằng việc này có liên quan đến chủng tộc?” Sau vài phút tôi liên tục diễn đạt lại như vậy, đám đông trở nên bớt thù địch hơn. Cuối cùng, họ tản ra để tôi có thể vào xe của mình.”

”

Cuối cùng là câu chuyện của một người phụ nữ trẻ làm việc ca đêm tại một trung tâm cai nghiện ma túy ở thành phố Toronto (Canada). Cô ấy kể câu chuyện này vào buổi học NVC thứ hai của mình. Một ngày nọ, vài tuần sau buổi học đầu tiên, khoảng 11 giờ tối ở trung tâm, một người đàn ông, rõ ràng là vừa sử dụng ma túy, bước vào và yêu cầu một phòng để ngủ. Người phụ nữ giải thích rằng không còn phòng trống, và dự định cho anh ta địa chỉ của một trung tâm cai nghiện khác. Tuy nhiên, chưa kịp làm thì anh ta đã đẩy cô xuống đất, dí dao vào cổ cô và hét lớn: “Đồ chó, mày nói dối! Mày có phòng!”

Người phụ nữ bắt đầu lắng nghe và diễn đạt lại những cảm xúc và nhu cầu của anh ta. Cảm thấy ấn tượng, tôi hỏi: “Bạn nhớ làm như vậy trong hoàn cảnh đó sao?”

Cô ấy đáp: “Tôi còn lựa chọn nào khác? Và Marshall, chính câu nói đùa của thầy trong buổi học trước đã giúp tôi. Trên thực tế, nó đã cứu mạng tôi.”

“Câu nói đùa nào?”

“Đó là: “Đừng bao giờ ném từ ‘nhưng’ vào mặt một người đang tức giận.” Tôi đã tỉnh nói: “*Nhưng* tôi không còn phòng”, rồi chợt nhớ câu đùa đó. Tôi nhớ là vì chỉ một tuần trước đó, tôi cãi nhau với mẹ và bà nói: “Mẹ có thể giết con nếu con trả lời “nhưng” với mọi điều mẹ nói!” Nếu mẹ tôi còn tức giận đến thế, thì người đàn

Thay vì ném từ “nhưng” vào mặt một người đang tức giận, hãy đồng cảm.

ông kia có thể đã làm gì? Nếu tôi nói: “*Nhưng* tôi không còn phòng”, thì có lẽ anh ta đã cắt cổ tôi.

“Vậy nên, thay vì làm như vậy, tôi hít một hơi sâu và nói: “Có phải anh rất tức giận và muốn có một phòng để ngủ?” Anh ấy hét lên: “Tao có thể là một con nghiện, nhưng tao xứng đáng được tôn trọng. Tao chán ngấy việc mọi người coi thường tao. Cha mẹ tao coi thường tao. Tao muốn được tôn trọng!” Tôi tiếp tục lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của anh ấy: “Có phải anh mệt mỏi và muốn nhận được nhiều sự tôn trọng hơn?”

Tôi hỏi: “Việc đó kéo dài trong bao lâu?”

Cô ấy đáp: “Khoảng 35 phút”

“Chắc cô sợ lắm.”

“Không, sau một lúc làm như thế, tôi không thấy sợ nữa. Khi tập trung vào những cảm xúc và nhu cầu của người đàn ông kia, tôi không còn nhìn anh ấy như một con quái vật. Như thấy nói, khi chúng ta nhìn ai đó như quái vật, thực ra họ chỉ là một con người có những ngôn ngữ và hành vi đôi khi khiến chúng ta không nhìn thấy tính người bên trong họ. Càng lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu, tôi càng nhìn anh ấy như

Khi lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu, chúng ta không còn nhìn người khác như quái vật.

một con người đầy tuyệt vọng với những nhu cầu đang không được đáp ứng. Sau khi nhận được đủ sự đồng cảm, anh ấy thả tôi ra, vứt con dao đi, và tôi giúp anh ấy tìm một phòng ở một trung tâm khác.”

Vui mừng vì học viên đã lắng nghe đồng cảm trong một tình huống cực kỳ khó khăn như vậy, tôi tò mò hỏi: “Vậy bạn đang làm gì ở đây? Bạn đã thông thạo NVC rồi và nên ra ngoài kia dạy người khác mới phải.”

Cô ấy đáp: “Bây giờ tôi cần ông giúp với một vấn đề khó hơn.”

“Vấn đề nào có thể khó hơn tình huống đó?”

“Tôi cần học cách đồng cảm với mẹ mình. Mặc dù qua trải nghiệm đó, tôi đã hiểu rõ tác hại của việc nói từ “nhưng” với một người đang tức giận, ông biết chuyện gì xảy ra không? Vào buổi tối hôm sau, khi tôi kể với mẹ về sự việc, bà nói:

Việc đồng cảm với những người gần gũi nhất với chúng ta lại có thể là việc khó khăn nhất.

“Con sẽ làm bố mẹ đau tim nếu giữ công việc đó. Con phải tìm công việc khác đi!” Đoán xem tôi nói gì? “*Nhưng* mẹ ơi, đó là cuộc đời con!”

Bạn thấy đấy, việc đồng cảm với những người gần gũi nhất với chúng ta lại có thể là việc khó khăn nhất.

Đồng cảm khi người khác nói “Không”

Khi chúng ta đưa ra một đề nghị với ai đó và họ từ chối làm theo, chúng ta có thể thấy mình bị bác bỏ. Tuy nhiên, nếu chúng ta lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu đằng sau sự từ chối ấy, thì chúng ta có thể nhận ra những mong muốn chính đáng của người kia khiến họ không sẵn lòng làm theo đề nghị của chúng ta.

Việc đồng cảm với sự từ chối của người khác giúp chúng ta không thấy mình bị bác bỏ.

Lần nọ, trong giờ giải lao của một khóa học, tôi rủ một người phụ nữ đi ăn kem cùng tôi và các học viên khác. Cô ấy hần học nói: “Không!” Mặc dù thoáng thấy khó chịu, tôi nhắc mình kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của cô ấy. Tôi nói: “Có phải bạn đang tức giận?”

Cô ấy đáp: “Không. Chỉ là vì tôi không muốn bị chinh sửa mỗi lần tôi nói một điều gì đó.”

Bây giờ, tôi cảm thấy cô ấy đang lo sợ hơn là tức giận. Tôi hỏi: “Có phải bạn lo sợ và không muốn bị phán xét về những lời nói của mình?”

Cô ấy thừa nhận: “Đúng. Tôi tưởng tượng đến việc ngồi trong quán kem và thấy liên tục chinh sửa tôi trước mặt mọi người.”

Tôi nhận ra cách mình cho phản hồi trong khóa học đã khiến người phụ nữ này lo sợ, và cô ấy không muốn nhận sự phản hồi tương tự ở nơi công cộng. Tôi nói rằng tôi sẽ không làm như vậy, và hỏi xem tôi có thể cho phản hồi như thế nào để giúp cô ấy cảm thấy an toàn. Cuối cùng, cô ấy đã vui vẻ đi ăn kem cùng mọi người.

Sự đồng cảm giúp mang lại sức sống cho cuộc nói chuyện

Thỉnh thoảng, chúng ta sẽ thấy mình ở trong một cuộc nói chuyện thiếu sức sống, khi chúng ta không hề cảm thấy kết nối với người nói. Hiện tượng này thường xuyên xảy ra khi người ta nói mà không ý thức về những cảm xúc và mong muốn của mình. Khi đó, người nghe sẽ có cảm giác như mình là cái thùng rác cho những lời nói lan man, dông dài của họ.

Trong những tình huống đó, khi nào và làm thế nào chúng ta ngắt lời người kia để mang lại sức sống cho cuộc nói chuyện? Tôi cho rằng thời điểm tốt nhất để ngắt lời là ngay khi chúng ta có cảm giác rằng họ đã nói nhiều hơn chúng ta muốn nghe. Chúng ta càng đợi lâu, việc ngắt lời một cách lịch sự càng khó. Khi ngắt lời, chủ đích của chúng ta không phải là giành quyền nói cho bản thân, mà là giúp người kia kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của mình.

Ví dụ, khi một người đi đang kể đi kể lại câu chuyện 20 năm trước, chồng mình đã bỏ rơi mình và hai đứa con nhỏ như thế nào, chúng ta có thể ngắt lời bằng cách nói: “Dì ơi, có phải đi vẫn cảm thấy tổn thương và ước gì mình đã được đối xử công bằng hơn?” Người ta thường không nhận ra rằng sự đồng cảm mới là điều mình cần. Họ càng không nhận ra rằng họ sẽ có nhiều khả năng nhận được sự đồng cảm ấy hơn nếu bày tỏ những cảm xúc và nhu cầu một cách trực tiếp, thay vì kể những câu chuyện về sự bất công và gian khổ một cách dông dài, lan man.

Ngắt lời bằng sự đồng cảm để mang lại sức sống cho cuộc nói chuyện.

Một cách khác để mang lại sức sống cho cuộc nói chuyện là mở lòng bày tỏ nhu cầu được kết nối của mình, và đề nghị người kia nói thông tin có thể giúp tạo ra sự kết nối đó. Lần nọ, trong một buổi tiệc rượu, một nhóm 10 người, trong đó có tôi, nói chuyện với nhau. Khi thấy cuộc đối thoại đã trở nên lan man và thiếu sức sống, tôi xen vào: “Thứ lỗi cho tôi. Tôi cảm thấy thiếu kiên nhẫn vì muốn kết nối nhiều hơn với các bạn, nhưng đối với tôi, cuộc nói chuyện này đang không tạo ra sự kết nối đó. Tôi muốn biết liệu các bạn có thấy cuộc đối thoại này có ý nghĩa không, và nếu có, thì những nhu cầu nào của các bạn đang được đáp ứng?”

Chín người còn lại nhìn tôi như thể tôi vừa ném một con chuột vào ly rượu. May thay, tôi nhớ đến việc kết nối với những cảm xúc và nhu cầu đằng sau sự im lặng của họ và hỏi: “Có phải các bạn khó chịu khi tôi xen vào vì các bạn muốn tiếp tục cuộc nói chuyện?”

Sau một khoảng im lặng nữa, một người đàn ông đáp: “Không, tôi không khó chịu. Tôi đang suy nghĩ về điều bạn nói. Và không, tôi không thấy cuộc đối thoại này có ý nghĩa. Trên thực tế, tôi đang thấy rất chán.”

Những cuộc nói chuyện
nhàm chán đối với người
nghe thì cũng tẻ nhạt đối
với người nói.

Lúc đó, tôi rất ngạc nhiên với
câu trả lời này vì anh ấy là người
nói nhiều nhất! Bây giờ, tôi không
còn ngạc nhiên nữa: tôi đã khám
phá ra rằng những cuộc nói chuyện
nhàm chán đối với người nghe thì
cũng tẻ nhạt đối với người nói.

Bạn có thể tự hỏi làm thế nào chúng ta có thể có lòng can
đảm để ngắt lời người khác. Lần nọ, tôi thực hiện một cuộc
khảo sát không chính thức với câu hỏi: “Nếu người khác thấy
bạn đã nói nhiều hơn họ muốn nghe, thì bạn muốn họ giả vờ
lắng nghe hay dừng bạn lại?” Trong những người mà tôi đã hỏi,
chỉ có một người muốn được giả vờ lắng nghe, số còn lại đều
muốn người kia dừng mình lại.

Người nói muốn được
người nghe ngắt lời hơn là
giả vờ lắng nghe.

Kết quả này thuyết phục tôi rằng
việc ngắt lời thì tử tế hơn việc giả
vờ lắng nghe. Tất cả chúng ta đều
muốn những điều mình nói giúp
ích cho người khác, thay vì khiến
họ thấy nặng nề.

Đồng cảm với sự im lặng

Đối với nhiều người trong chúng ta, sự im lặng là một trong
những thông điệp khó để đồng cảm nhất. Điều này đặc biệt
đúng khi chúng ta mở lòng bày tỏ những suy nghĩ và cảm xúc
thầm kín của mình và muốn biết
người kia phản ứng như thế nào
với những điều đó. Khi ấy, chúng ta
có thể dễ dàng suy diễn sự im lặng
của họ, thay vì kết nối với những
cảm xúc và nhu cầu đằng sau hành
vi đó.

Đồng cảm với sự im lặng
bằng cách lắng nghe
những cảm xúc và nhu cầu
đằng sau hành vi đó.

Lần nọ, tôi được mời đến giảng cho một doanh nghiệp. Đoạn, tôi nói về một điều gì đó gây xúc động mạnh và bắt đầu khóc. Khi nhìn lên, tôi thấy người giám đốc quay mặt đi và im lặng. Đây là một thông điệp không dễ để đón nhận đối với tôi, và trong một thoáng, tôi đã suy diễn rằng ông ấy thấy khó chịu với hành vi của mình. May thay, tôi nhớ đến việc kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của ông ấy và hỏi: “Có phải ông khó chịu khi tôi khóc vì ông muốn giảng viên có thể kiểm soát cảm xúc của mình tốt hơn?”

Nếu người giám đốc trả lời “Đúng”, thì tôi sẽ chấp nhận rằng chúng tôi có những giá trị khác nhau xung quanh việc bày tỏ cảm xúc, mà không nghĩ rằng mình đã sai khi khóc. Tuy nhiên, thay vì vậy, ông ấy đáp: “Không, hoàn toàn không phải. Tôi chỉ đang nghĩ về việc vợ tôi mong ước tôi có thể khóc như thế nào.” Rồi người giám đốc giải thích rằng vợ mình, người đã ly dị ông ấy, luôn phàn nàn rằng sống với ông ấy chẳng khác gì sống với một cục đá.

Trong quãng thời gian tôi hành nghề trị liệu tâm lý, lần nọ, một cặp vợ chồng liên hệ tôi, nhờ tôi giúp cô con gái 20 tuổi của họ. Cô bé được chẩn đoán bệnh tâm thần, đã phải nhập viện, điều trị bằng thuốc và liệu pháp sốc điện trong nhiều tháng, và đã trở nên câm lặng trong ba tháng. Khi đến văn phòng của tôi, cặp vợ chồng phải hỗ trợ con mình, vì cô bé không chịu di chuyển.

Trong văn phòng của tôi, cô bé ngồi co mình, run rẩy, dán mắt trên sàn nhà. Tôi cố gắng kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của em: “Có phải em sợ và muốn cảm thấy an toàn?” Cô bé không phản ứng, nên tôi bày tỏ cảm xúc và mong muốn của chính mình: “Thầy rất lo lắng cho em. Em có thể cho thầy biết thầy có thể nói hay làm gì để giúp em thấy an toàn hơn không?” Vẫn im lặng. Trong 40 phút tiếp theo, tôi tiếp tục kết nối với cô bé, nhưng em ấy không thể hiện bất kỳ dấu hiệu nào. Cuối cùng, tôi nói rằng mình đã mệt và muốn em ấy quay lại vào hôm sau.

Hai ngày tiếp theo, mọi thứ diễn ra tương tự ngày đầu tiên. Tôi tiếp tục kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của cô bé, đôi lúc bằng lời nói và đôi lúc bằng sự im lặng. Thỉnh thoảng, tôi lại bày tỏ những điều diễn ra bên trong mình. Em ấy vẫn ngồi run rẩy, không nói gì.

Ngày thứ tư, khi cô bé vẫn không trả lời, tôi hướng người về phía trước và nhẹ nhàng nắm bàn tay em. Tôi hy vọng sự tiếp xúc cơ thể sẽ giúp ích. Ban đầu, cơ thể cô bé trở nên căng thẳng và nép nhiều hơn vào ghế, nên tôi tính thả tay em ấy ra. Tuy nhiên, cô bé bắt đầu thả lỏng, nên tôi tiếp tục nắm tay, trong khi tiếp tục nói chuyện với em ấy như những ngày đầu tiên. Cô bé vẫn không nói gì.

Hôm sau, cô bé có vẻ còn căng thẳng hơn những ngày trước, nhưng có một sự khác biệt: em ấy giờ nắm tay siết chặt về phía tôi, trong khi hướng mặt ra khỏi tôi. Ban đầu, tôi hơi bối rối, nhưng rồi cảm nhận được rằng cô bé muốn đưa mình một thứ gì đó. Tôi nhẹ nhàng nắm bàn tay em, cạy các ngón tay ra, và thấy một mảnh giấy nhàu nát với câu: “Xin hãy giúp em nói ra những điều bên trong mình.”

Tôi rất vui khi đọc điều đó. Cuối cùng, sau một giờ được khuyến khích, cô bé nói ra câu đầu tiên, một cách chậm rãi và sợ hãi. Khi tôi diễn đạt lại điều cô bé nói, em ấy có vẻ nhẹ nhõm và tiếp tục nói, một cách chậm rãi và sợ hãi. Một năm sau, cô bé gửi tôi một đoạn trong nhật ký của mình:

“**T**háng Tư năm ngoái, tôi ra viện, rời xa liệu pháp sốc điện và những liều thuốc mạnh. Tâm trí tôi hoàn toàn trống rỗng. Người ta nói rằng, sau khi về nhà, tôi trải qua một quãng thời gian không ăn uống, không nói chuyện, chỉ muốn nằm trên giường vào mọi lúc. Bố mẹ dẫn tôi đến gặp bác sĩ Rosenberg. Tôi không nhớ nhiều lắm về quãng thời gian đó, ngoại trừ những lần ở trong văn phòng của bác sĩ và nói chuyện với thầy ấy.

Khi gặp bác sĩ Rosenberg, tôi bắt đầu “thức tỉnh.” Tôi bắt đầu chia sẻ với thầy ấy về những điều khiến tôi khó chịu – những điều mà tôi chưa bao giờ nghĩ rằng mình có thể nói với bất kỳ ai. Tôi nhớ rằng việc đó có ý nghĩa như thế nào đối với mình. Mặc dù việc nói ra thật khó khăn, nhưng bác sĩ thực sự quan tâm, và tôi muốn chia sẻ với thầy ấy. Mỗi lần nói ra một thứ gì đó, tôi lại cảm thấy nhẹ nhõm hơn. Tôi nhớ rằng mình đã đếm từng ngày, thậm chí từng giờ, đến cuộc gặp tiếp theo với bác sĩ.

Tôi đã học được rằng việc đối mặt với thực tại không hoàn toàn tồi tệ. Bên cạnh những thứ khó khăn, đáng sợ và những lúc nản lòng, tôi nhận thấy thực tại cũng bao gồm nhiều điều tốt đẹp. Và một trong những điều tốt đẹp nhất chính là việc bạn có thể chia sẻ với người khác và được họ thực sự lắng nghe và thấu hiểu.”

”

Tôi không ngừng ngạc nhiên về sức mạnh chữa lành của sự đồng cảm. Rất nhiều lần, tôi nhìn thấy người ta vượt qua nỗi đau tâm lý và những ảnh hưởng của nó khi họ nhận được đủ sự đồng cảm từ người khác. Là người nghe, chúng ta không nhất thiết phải hiểu về cách hoạt động của tâm lý hoặc được đào tạo về các phương pháp trị liệu. Điều thiết yếu là chúng ta có mặt và kết nối với những cảm xúc và nhu cầu mà người nói đang trải qua.

Sự đồng cảm nằm trong khả năng có mặt của chúng ta.

Tổng kết

Sự đồng cảm giúp chúng ta mở lòng với người khác, xoa dịu sự căng thẳng, mang lại sức sống cho cuộc nói chuyện, lắng nghe sự từ chối và sự im lặng. Rất nhiều lần, người ta vượt qua nỗi đau tâm lý và những ảnh hưởng của nó khi họ nhận được đủ sự đồng cảm từ người khác.

CHƯƠNG 9



Lòng trắc ẩn với bản thân

“Chính bạn phải là sự thay đổi mà bạn muốn nhìn thấy trong cuộc đời.”

—Mahatma Gandhi

C húng ta đã thấy NVC giúp cải thiện chất lượng các mối quan hệ như thế nào, dù là trong gia đình, công việc hay chính trị. Tuy nhiên, sự ứng dụng quan trọng nhất của nó có lẽ là trong cách chúng ta đối xử với chính mình. Nếu chúng ta đối xử với bản thân bằng bạo lực, thì chúng ta khó lòng thành thật đối xử với người khác bằng lòng trắc ẩn.

Ứng dụng quan trọng nhất của NVC có lẽ là trong cách chúng ta đối xử với chính mình.

Nhớ lại sự đặc biệt của con người mình

Trong vở kịch *A Thousand Clowns* (Một ngàn chú hề) của tác giả Herb Gardner, nhân vật chính từ chối trao đứa cháu trai 12 tuổi của mình cho trung tâm bảo trợ trẻ em, nói rằng: “Tôi muốn ở bên cậu bé cho đến khi đảm bảo rằng cậu bé nhận ra sự đặc biệt của con người mình. Tôi muốn cậu bé tỉnh táo, nhìn thấy mọi khả năng, và dám hành động để góp phần thay đổi thế giới. Và tôi muốn cậu bé nhớ rằng mình sinh ra là một con người với bản chất cao đẹp, thay vì một chiếc ghế vô tri vô giác.”

Tôi rất buồn khi thấy nhiều người trong chúng ta đã quên mất “sự đặc biệt” và “bản chất cao đẹp” của con người mình, điều mà người cậu trong vở kịch thực sự muốn đưa cháu trai của mình nhận ra. Những khái niệm mang tính phán xét về bản thân khiến chúng ta đánh mất sự kết nối với nguồn năng lượng thiêng liêng bên trong và không nhìn thấy vẻ đẹp của con người mình. Đã được dạy để nhìn nhận bản thân như những đồ vật – với đầy thiếu sót – liệu có ngạc nhiên khi nhiều người trong chúng ta đối xử với chính mình một cách bạo lực?

Một khía cạnh quan trọng của việc thay thế sự bạo lực này bằng lòng trắc ẩn là cách chúng ta đánh giá bản thân trong mỗi khoảnh khắc. Vì chúng ta muốn bất kỳ điều gì mình làm đều góp phần làm giàu đẹp cuộc sống, điều quan trọng là chúng

Chúng ta sử dụng NVC để đánh giá bản thân theo cách giúp tạo ra sự học hỏi và trưởng thành, thay vì sự thù ghét bản thân.

ta biết cách đánh giá bản thân theo cách giúp chúng ta học hỏi và trưởng thành từ những trải nghiệm của mình. Không may, thay vì như vậy, cách chúng ta đã được dạy để đánh giá bản thân lại thường tạo ra sự thù ghét bản thân.

Trắc ẩn với mình khi mắc lỗi

Trong các khóa đào tạo, tôi thường yêu cầu học viên nhớ lại một việc họ đã làm mà họ ước gì mình đã *không* làm. Sau đó, họ được yêu cầu nghĩ về điều mình đã nói với bản thân khi thực hiện hành động mà chúng ta thường gọi là “lỗi lầm” đó. Những câu trả lời phổ biến là: “Mình thật ngu ngốc”, “Mình thật ích kỷ”, “Có vấn đề gì với mình vậy?”, “Mình luôn làm mọi chuyện rối tung lên”, v.v...

Những câu trả lời này cho thấy nhiều người trong chúng ta đã được dạy để phán xét hành vi của mình là *xấu xa*, hay *sai trái*, và rằng chúng ta xứng đáng bị trừng phạt vì đã thực

hiện hành vi đó. Thay vì học hỏi và trưởng thành từ lỗi lầm của mình, chúng ta lại trở nên thù ghét bản thân. Thật bi kịch!

Ngay cả khi chúng ta “học được một bài học” từ việc phân xét bản thân một cách cay nghiệt, tôi cũng quan ngại về bản chất của nguồn năng lượng đằng sau sự học hỏi và thay đổi đó. Tôi muốn con người chúng ta thay đổi bởi chúng ta có sự nhận thức rõ ràng về lợi ích của sự thay đổi đối với cuộc sống của mình và của người khác, thay vì bởi những năng lượng tiêu cực như cảm giác xấu hổ hay tội lỗi.

Nếu đánh giá bản thân theo cách khiến mình cảm thấy xấu hổ, và chúng ta thay đổi hành vi của mình, thì chúng ta đang để sự học hỏi và trưởng thành của mình được dẫn dắt bởi lòng thù ghét bản thân. Cảm giác xấu hổ là một loại của lòng thù ghét bản thân, và những hành động xuất phát từ cảm giác này không phải là những hành động tự do và vui vẻ. Ngay cả khi chủ đích của chúng ta là hành xử với nhiều sự quan tâm và tử tế hơn, nếu người khác cảm nhận được sự tội lỗi hay xấu hổ đằng sau những hành động của chúng ta, thì họ ít có khả năng đón nhận chúng một cách trọn vẹn như khi động lực của chúng ta đơn thuần là mong muốn làm giàu đẹp cuộc sống.

Trong ngôn ngữ của chúng ta, có một vài từ có sức mạnh tạo ra cảm giác xấu hổ và tội lỗi. Những từ này đã ăn sâu vào tâm thức của chúng ta đến nỗi nhiều người không thể tưởng tượng được làm thế nào để sống mà không có chúng. Một là từ “nên”, như trong “Mình *nên* hiểu biết hơn” hay “Mình *không nên* làm điều đó.” Phần lớn thời gian khi chúng ta dùng từ này với bản thân, chúng ta cảm thấy phản kháng đối với việc học hỏi, vì “nên” hàm ý rằng không có sự lựa chọn. Con người chúng ta, khi nghe thấy bất kỳ một loại mệnh lệnh nào, có khuynh hướng cảm thấy phản kháng vì nó đe dọa nhu cầu về sự tự trị – một nhu cầu lớn về sự lựa chọn – của chúng ta. Chúng ta có phản ứng này ngay cả khi đó là một mệnh lệnh mà chúng ta tự đưa ra cho chính mình bằng từ “nên.”

Một loại mệnh lệnh tương tự mà chúng ta tự đưa ra cho chính mình xuất hiện trong câu: “Điều mình làm thật tồi tệ. Mình thực sự *phải* làm một điều gì đó về việc này!”. Dành một khoảng khắc để nghĩ về tất cả những người mà bạn đã từng nghe họ nói: “Mình *nên* bỏ thuốc lá” hay “Mình *phải* tập thể dục nhiều hơn.” Họ cứ nói điều họ “*phải*” làm và họ cứ cảm thấy phản kháng đối với chính điều đó, vì con người chúng ta không muốn trở thành những nô lệ. Chúng ta không muốn làm theo những mệnh lệnh dưới dạng “*nên*” và “*phải*”, dù cho chúng đến

Tránh nói với bản thân
“*nên*” hay “*phải*” làm gì.

từ bên ngoài hay bên trong chính chúng ta. Ngay cả khi chúng ta miễn cưỡng làm theo chúng, hành động ấy cũng xuất phát từ nguồn năng lượng không có sự vui vẻ và tự do.

Chuyển hóa những lời phán xét và ra lệnh cho bản thân

Việc chúng ta thường xuyên giao tiếp với bản thân dưới dạng những lời phán xét, chỉ trích và ra lệnh là dấu hiệu cho thấy chúng ta đang nhìn nhận chính mình như một đồ vật, hơn là một con người. Một tiền đề cơ bản của NVC là: bất cứ khi nào chúng ta phán xét ai đó là sai trái hay xấu xa, thì điều chúng ta thực sự đang nói là người đó đang hành xử không hòa hợp với những nhu cầu và giá trị của chúng ta. Nếu người mà chúng ta

Những lời phán xét bản thân, tương tự như mọi lời phán xét khác, là cách thể hiện đầy “*bi kịch*” của những nhu cầu không được đáp ứng.

đang phán xét là chính bản thân, thì điều chúng ta đang nói là: “Tôi đang hành xử không hòa hợp với những nhu cầu và giá trị của chính mình.” Tôi tin rằng nếu chúng ta học cách đánh giá bản thân dựa trên việc liệu những nhu cầu và giá trị của chúng ta có đang được

đáp ứng hay không, thì chúng ta sẽ có nhiều khả năng học hỏi từ sự đánh giá đó hơn.

Do đó, khi chúng ta mắc một lỗi lầm nào đó, thách thức của chúng ta là đánh giá bản thân theo cách (1) tạo ra sự thay đổi theo hướng tích cực hơn, và (2) làm điều đó từ sự tôn trọng và lòng trắc ẩn đối với bản thân, thay vì từ lòng thù ghét chính mình, cảm giác xấu hổ hay tội lỗi.

Sự hối tiếc trong NVC

Sau một quãng thời gian dài bị xã hội dạy để phán xét mọi thứ là tốt – xấu, đúng – sai, có lẽ đã quá trễ để hầu hết chúng ta có thể rèn luyện tâm trí mình suy nghĩ đơn thuần dựa trên những nhu cầu và giá trị. Tuy nhiên, nếu chúng ta có thể học cách lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu đằng sau những lời phán xét khi giao tiếp với người khác, thì chúng ta cũng có thể học cách làm điều tương tự khi giao tiếp với chính mình.

Ví dụ, khi mắc lỗi lầm và nhận ra mình đang phán xét bản thân (“Mình lại làm mọi thứ rối tung lên!”), chúng ta có thể dừng lại và tự hỏi: “Đằng sau lời phán xét này, nhu cầu nào của mình đang không được đáp ứng?” Khi kết nối với nhu cầu – có thể là nhiều tầng nhu cầu, chúng ta sẽ nhận ra một sự chuyển biến lớn trong cơ thể. Thay vì sự xấu hổ, tội lỗi, hay trầm cảm, những cảm xúc với năng lượng tiêu cực thường xuất hiện khi tự chỉ trích bản thân, chúng ta sẽ trải nghiệm những cảm xúc khác. Đó có thể là buồn bã, thất vọng, sợ hãi..., những cảm xúc mà Tạo hóa đã ban cho chúng ta với mục đích để chúng ta theo đuổi và đáp ứng những nhu cầu và giá trị của mình. Tác động của những cảm xúc này đối với tâm hồn và cơ thể chúng ta tích cực hơn rất nhiều so với tác động của sự xấu hổ, tội lỗi, và trầm cảm.

Tóm lại, sự hối tiếc trong NVC là quá trình kết nối với những cảm xúc và nhu cầu đằng sau những lời phán xét bản thân liên

Sự hối tiếc trong NVC: kết nối với những cảm xúc và nhu cầu đằng sau những lời phán xét bản thân liên quan đến lỗi lầm mà chúng ta đã mắc phải.

quan đến lỗi lầm mà chúng ta đã mắc phải. Đó là sự hối tiếc giúp chúng ta học hỏi và trưởng thành từ trải nghiệm của mình mà không chỉ trích hay thù ghét bản thân. Chúng ta nhận ra mình đã hành xử không hòa hợp với những nhu cầu và giá trị của chính mình, và chúng

ta sẵn lòng cảm nhận những cảm xúc sinh ra từ sự nhận thức đó. Khi tập trung vào nhu cầu của bản thân, một cách tự nhiên, chúng ta sẽ hướng đến việc tìm những cách thức sáng tạo để đáp ứng nhu cầu ấy. Ngược lại, khi chúng ta chỉ trích bản thân, việc đó có khuynh hướng chỉ khiến chúng ta bị mắc kẹt trong sự thù ghét chính mình.

Tha thứ cho bản thân

Sau khi đã kết nối với những cảm xúc và nhu cầu đằng sau những lời phán xét bản thân liên quan đến lỗi lầm mà chúng ta đã mắc phải, cần đi thêm một bước nữa: kết nối với nhu cầu đã khiến chúng ta có hành vi trong quá khứ mà giờ đây chúng ta hối hận. Chúng ta tự hỏi: “Khi lựa chọn hành xử như vậy, tôi đã cố gắng đáp ứng nhu cầu nào của bản thân?” Tôi tin rằng mọi hành vi của con người đều xuất phát từ mong muốn đáp ứng một nhu cầu hoặc giá trị nào đó, dù cho đôi khi hành

Sự tha thứ cho bản thân trong NVC: kết nối với nhu cầu đã khiến chúng ta có hành vi trong quá khứ mà giờ đây chúng ta hối hận.

vi ấy lại không đáp ứng được một nhu cầu hoặc giá trị khác và khiến chúng ta hối hận. Khi chúng ta có thể kết nối với những nhu cầu và giá trị khác nhau đó, sự tha thứ cho bản thân (self-forgiveness) sẽ diễn ra một cách tự nhiên.

Tóm lại, một khía cạnh quan trọng của lòng trắc ẩn với bản thân là khả năng đồng cảm với những phần khác nhau bên trong mình: (1) phần đang hối hận về một hành vi trong quá khứ, và (2) phần đã lựa chọn hành vi đó. Toàn bộ quá trình này giúp giải phóng chúng ta khỏi sự thù ghét bản thân để có thể học hỏi và trưởng thành từ trải nghiệm của mình.

Bài học từ bộ com-lê chấm bi

Tôi muốn kể một câu chuyện cá nhân để minh họa những điều trên. Một ngày trước một buổi nói chuyện quan trọng, tôi đã mua một bộ com-lê màu xám nhạt để mặc. Vào cuối buổi nói chuyện, tôi đã bị bao quanh bởi rất nhiều người tham dự, hỏi xin địa chỉ, chữ ký và những thông tin khác của tôi. Do còn có một cuộc hẹn khác, tôi nguệch ngoạc ký và viết lên những mảnh giấy được dúi trước mặt mình. Khi vội vàng chạy ra cửa, tôi cắm cây viết – chưa đầy nắp – vào túi chiếc áo vest. Khi đã ra ngoài, tôi nhận ra một điều kinh khủng: bộ com-lê đẹp đẽ giờ đây có đầy những vết chấm bi!

Hai mươi phút sau đó, tôi dần vật chính mình: “Sao mày lại bất cẩn như thế? Mày thật ngu ngốc!”. Càng chỉ trích bản thân, tôi càng cảm thấy tức giận, xấu hổ và tội lỗi. May thay, sau 20 phút, tôi nhận ra mình đang làm gì. Tôi dừng lại và tự hỏi: “Đằng sau lời phán xét bản thân là ‘bất cẩn’ và ‘ngu ngốc’, nhu cầu nào của mình đang không được đáp ứng?”

Ngay lập tức, tôi nhận ra mình có nhu cầu chăm sóc tốt hơn cho bản thân: để ý nhiều hơn đến nhu cầu của chính mình trong khi cố gắng đáp ứng nhu cầu của người khác. Ngay khi tôi kết nối với nhu cầu này của mình, những cảm xúc bên trong tôi thay đổi. Tôi cảm thấy buồn, nhưng không còn cảm thấy tức giận, xấu hổ và tội lỗi. Cơ thể tôi vì thế mà cũng trở nên nhẹ nhõm hơn.

Tiếp theo, tôi chuyển sự chú tâm vào nhu cầu mà tôi đã cố gắng đáp ứng khi cầm cây bút chưa đầy nắp vào túi chiếc áo vest. Tôi nhận ra mình làm thế bởi sự quan tâm đến nhu cầu của người khác: tôi muốn đến đúng giờ cho cuộc hẹn tiếp theo. Và khi quan tâm đến nhu cầu của người khác, tôi lại không dành thời gian làm điều tương tự cho chính mình. Lúc này, thay vì tự chỉ trích như ban đầu, tôi cảm thấy một lòng trắc ẩn lớn đối với bản thân đang đầy trong cơ thể.

Trong lòng trắc ẩn ấy, tôi có thể ý thức về cả hai nhu cầu: (1) quan tâm và chăm sóc nhu cầu của chính mình, và (2) quan

Lòng trắc ẩn với bản thân: ý thức về tất cả những phần khác nhau bên trong mình, nhận ra những nhu cầu và giá trị của mỗi phần.

tâm và chăm sóc nhu cầu của người khác. Từ đó, tôi có thể nghĩ ra những cách hành xử khác hiệu quả hơn trong những tình huống tương tự. Việc rút kinh nghiệm như vậy sẽ trở nên khó khăn hơn nếu tôi vẫn bị mắc kẹt trong lòng thù ghét chính mình.

Đừng làm bất cứ điều gì không mang tính vui chơi!

Bên cạnh việc trắc ẩn với chính mình khi chúng ta mắc lỗi lầm, một khía cạnh khác của lòng trắc ẩn với bản thân mà tôi muốn nhấn mạnh là năng lượng đằng sau mọi hành động của chúng ta. Khi tôi nói: “Đừng làm bất cứ điều gì không mang tính vui chơi!”, một vài người xem điều đó là cực đoan, thậm

Chúng ta muốn đưa ra những lựa chọn xuất phát từ động lực làm giàu đẹp cho cuộc sống, thay vì từ sự sợ hãi, tội lỗi, xấu hổ, hoặc cảm giác về nghĩa vụ.

chí điên rồ. Tuy nhiên, tôi thực sự tin rằng chúng ta cần học cách đưa ra những lựa chọn đơn thuần xuất phát từ mong muốn làm giàu đẹp cho cuộc sống, thay vì từ sự sợ hãi, tội lỗi, xấu hổ, hoặc cảm giác về nghĩa vụ. Khi động lực duy nhất đằng sau một hành động của

chúng ta là làm cuộc đời trở nên tươi đẹp hơn cho bản thân và người khác, thì ngay cả công việc vất vả nhất cũng có yếu tố vui chơi trong đó. Ngược lại, một hoạt động mang tính vui chơi nhưng nếu xuất phát từ sự sợ hãi, tội lỗi, xấu hổ, hoặc cảm giác về nghĩa vụ thì sẽ mất đi niềm vui và tạo ra sự phản kháng.

Trong Chương 2, chúng ta đã xem xét việc thay thế ngôn ngữ *phủ nhận sự lựa chọn* bằng ngôn ngữ *thừa nhận sự lựa chọn*. Nhiều năm trước, tôi bắt đầu làm một hoạt động giúp gia tăng đáng kể sự hạnh phúc trong cuộc đời mình, đồng thời giảm bớt sự xấu hổ, tội lỗi và trầm cảm. Tôi sẽ chia sẻ nó ở đây để giúp bạn cũng có thể sống cuộc đời mình với nhiều niềm vui hơn, bằng cách luôn ý thức rõ về nhu cầu làm giàu đẹp cho cuộc sống đằng sau mọi việc mình làm.

Chuyển từ “Tôi phải...” sang “Tôi lựa chọn...”

Bước 1

Đầu tiên, bạn hãy viết ra trên một tờ giấy tất cả những công việc trong cuộc đời mình mà bạn thấy chán ghét khi thực hiện, nhưng bạn vẫn làm vì bạn thấy mình “không có lựa chọn” và “phải” làm chúng.

Khi nhìn vào danh sách dài của riêng mình, tôi nhận ra tại sao mình không hạnh phúc trong rất nhiều thời gian. Chẳng hạn, hoạt động đầu tiên trong danh sách là “viết báo cáo lâm sàng.” Hồi ấy, tôi ghét việc này, nhưng vẫn dành ít nhất một giờ mỗi ngày để làm nó. Hoạt động thứ hai là “lái xe đưa bọn trẻ đến trường.”

Bước 2

Sau khi hoàn thành danh sách, bạn hãy thừa nhận với bản thân rằng bạn đang làm những công việc này vì bạn *lựa chọn* làm

chúng, thay vì bạn *phải* làm. Bạn hãy thêm những chữ “Tôi lựa chọn...” đằng trước mỗi hoạt động.

Có thể bạn sẽ thấy phản kháng với bước này như tôi. Tôi đã nói với bản thân: “Viết báo cáo lâm sàng không phải là việc mình lựa chọn làm! Mình *phải* làm nó. Mình là một nhà tâm lý lâm sàng. Mình *phải* viết những báo cáo này.”

Bước 3

Sau khi đã thừa nhận rằng bạn lựa chọn làm một công việc cụ thể, hãy kết nối với chủ đích / động lực đằng sau lựa chọn ấy bằng cách hoàn thành câu sau: “Tôi lựa chọn... vì tôi muốn...”

Ban đầu, tôi gặp khó khăn trong việc xác định động lực của mình đằng sau việc viết báo cáo lâm sàng. Tôi thấy rõ rằng những báo cáo này không hề phục vụ cho bệnh nhân của mình, vậy tại sao tôi vẫn tiếp tục dành rất nhiều công sức cho chúng? Cuối cùng, tôi nhận ra mình lựa chọn viết chỉ vì số tiền mà tôi có từ chúng. Ngay khi nhận ra điều này, tôi không bao giờ viết một bản báo cáo lâm sàng nào nữa. Tôi không thể mô tả được niềm vui mà mình cảm thấy khi nghĩ về bao nhiêu bản báo cáo mà mình đã *không* viết kể từ khoảnh khắc ấy 35 năm trước! Khi nhận ra tiền là động lực chính của mình, tôi lập tức thấy rằng mình có thể tìm những cách khác để chăm sóc bản thân về mặt tài chính. Trên thực tế, tôi thà moi đồ ăn trong thùng rác còn hơn viết một bản báo cáo lâm sàng nào khác.

Hoạt động tiếp theo trong danh sách của tôi là “lái xe đưa bọn trẻ đến trường.” Tuy nhiên, khi xem xét lý do đằng sau công việc này, tôi lại cảm thấy biết ơn. Các con tôi có thể dễ dàng đi

Với mỗi lựa chọn mà bạn đưa ra, hãy ý thức về nhu cầu mà nó phục vụ.

bộ đến trường học gần nhà, nhưng trường học mà chúng đang theo học thì phù hợp với những giá trị giáo dục của tôi hơn rất nhiều. Kể từ đó, tôi tiếp tục lái xe đưa bọn trẻ

đến trường, nhưng với một năng lượng hoàn toàn khác. Thay vì “Chết tiệt, mình lại *phải* đưa chúng đến trường”, tôi cảm thấy vui vì nhu cầu muốn các con nhận được chất lượng giáo dục tốt nhất của mình được đáp ứng. Dĩ nhiên, thỉnh thoảng trong lúc lái xe, tôi vẫn cần nhắc nhở bản thân hai hoặc ba lần về động lực của mình.

Phát triển sự ý thức về động lực đằng sau những hành động của chúng ta

Khi xem xét câu: “Tôi lựa chọn... vì tôi muốn...”, bạn có thể khám phá ra những nhu cầu và giá trị quan trọng đằng sau những lựa chọn của mình, như tôi đã khám phá ra đối với việc lái xe đưa con đi học. Tôi tin rằng một khi chúng ta đã thấy rõ nhu cầu được đáp ứng bởi những hành động của mình, chúng ta sẽ tìm thấy niềm vui ngay trong những công việc khó khăn, vất vả nhất.

Tuy nhiên, đối với một vài hoạt động trong danh sách của mình, thay vì những nhu cầu và giá trị nội tại, bạn có thể khám phá ra một hoặc một số động lực bên ngoài sau:

A. VÌ TIỀN

Tiền là một loại phần thưởng bên ngoài thường gặp trong xã hội chúng ta. Trong NVC, tiền không được định nghĩa là một “nhu cầu”, mà chỉ là một trong vô số những cách thức để đáp ứng một nhu cầu nào đó. Những lựa chọn với động lực đơn thuần là tiền sẽ mất đi ý nghĩa và niềm vui.

B. VÌ SỰ CHẤP NHẬN CỦA NGƯỜI KHÁC

Giống như tiền, “sự chấp nhận của người khác” là một loại phần thưởng bên ngoài. Từ nhỏ, chúng ta đã được dạy để tìm kiếm loại phần thưởng này. Ở trường, thầy cô khen thưởng khi chúng ta đạt điểm cao và trừng phạt khi chúng ta đạt điểm

thấp. Ở nhà, bố mẹ khen thưởng khi chúng ta là “con ngoan” và trừng phạt khi chúng ta là “con hư”. Do vậy, khi lớn lên, chúng ta tin rằng ý nghĩa của cuộc sống là được người khác chấp nhận, mỉm cười, đề cao, khen ngợi. Từ đó, chúng ta cố gắng làm mọi thứ để người khác thích mình và tránh làm những việc khiến họ không thích mình.

Thật bi kịch khi nhiều người trong chúng ta cố gắng rất nhiều để “mua” tình yêu của người khác, thậm chí bằng cách phủ nhận những nhu cầu và giá trị của chính mình. Trên thực tế, khi chúng ta sống đúng với những giá trị của chính mình, chúng ta sẽ thấy người khác tôn trọng chúng ta. Và việc làm đó mang lại cho chúng ta niềm vui mà sự chấp nhận của người khác không bao giờ có thể mang lại.

C. ĐỂ TRÁNH BỊ TRỪNG PHẠT

Một vài người trong chúng ta đóng thuế chủ yếu để tránh bị trừng phạt, và do đó, chúng ta cảm thấy có phần bức bối khi làm công việc này hàng năm. Tuy nhiên, khi còn nhỏ, tôi nhớ ông nội mình và bố mình cảm thấy rất khác về việc đóng thuế. Họ là dân nhập cư vào Mỹ từ Nga và mong muốn hỗ trợ một chính phủ mà họ tin rằng đang phục vụ người dân, thay vì đàn áp, bóc lột như cách mà Sa hoàng đã làm. Tưởng tượng số tiền đóng thuế của mình được sử dụng để mang lại lợi ích cho nhiều người, họ thực sự cảm thấy vui khi làm việc đó.

D. ĐỂ TRÁNH CẢM GIÁC TỘI LỖI

Có thể có một vài công việc mà chúng ta làm chỉ để tránh cảm giác tội lỗi. Chúng ta sợ rằng nếu không làm chúng, thì chúng ta sẽ phải nghe những lời phán xét cay nghiệt từ chính mình, chẳng hạn như: “Mình thật ngu ngốc”, hay “Mình thật tồi tệ.” Nếu chúng ta làm một việc gì đó chỉ để tránh cảm giác tội lỗi, thì sớm hay muộn chúng ta cũng sẽ chán ghét nó.

E. ĐỂ TRÁNH CẢM GIÁC XẤU HỔ

Đồng thời, có thể có những công việc mà chúng ta làm chỉ để tránh cảm giác xấu hổ. Trong trường hợp này, chúng ta sợ bị người khác phán xét nếu không làm chúng. Khi chúng ta làm một việc gì đó cho người khác, động lực của chúng ta sẽ tạo ra mọi sự khác biệt. Nếu động lực của chúng ta là để tránh cảm giác xấu hổ, thì việc đó sẽ chứa đầy đau khổ. Nếu động lực của chúng ta là mong muốn đóng góp vào sự hạnh phúc của người khác, thì việc đó sẽ chứa đầy niềm vui.

Ý thức về những hành động với động lực là tiền, sự chấp nhận của người khác, nỗi sợ hãi, cảm giác xấu hổ và tội lỗi. Ý thức về cái giá mà bạn phải trả cho chúng.

F. VÌ CẢM GIÁC VỀ NGHĨA VỤ

Khi chúng ta sử dụng ngôn ngữ phủ nhận sự lựa chọn (ví dụ, những từ như *không thể, nên, phải, bắt buộc...*), điều đó cho thấy hành vi của chúng ta đang xuất phát từ cảm giác về nghĩa vụ. Tôi cho rằng đây là điều nguy hiểm và bất hạnh nhất đối với xã hội và mỗi cá nhân chúng ta. Trong Chương 2, chúng ta thấy tư duy *Amtssprache* đã cho phép Adolf Eichmann và các sĩ quan Đức Quốc Xã đẩy hàng chục ngàn người đến cái chết một cách vô cảm như thế nào. Khi mang trong mình tư duy này, chúng ta đang sống như một đồ vật vô tri vô giác, thay vì một con người với những nhu cầu và giá trị của riêng mình.

Việc chúng ta làm một việc gì đó chỉ vì "nó là bổn phận của tôi" có thể là hành vi nguy hiểm nhất.

Sau khi xem xét danh sách của mình, bạn có thể quyết định dừng lại một vài công việc, như tôi đã làm đối với việc viết báo cáo lâm sàng. Mặc dù nghe có vẻ cực đoan, việc tìm thấy niềm

vui trong mọi việc chúng ta làm là có thể. Tôi tin rằng chúng ta càng sống với động lực làm giàu đẹp cho cuộc sống, chúng ta càng đang thể hiện lòng trắc ẩn đối với chính mình.

Tổng kết

Sự ứng dụng quan trọng nhất của NVC có lẽ là trong cách chúng ta đối xử với chính mình. Khi mắc lỗi lầm, thay vì bị mắc kẹt trong sự phán xét bản thân, chúng ta có thể áp dụng NVC để chấp nhận, tha thứ cho chính mình và học hỏi, trưởng thành. Bằng việc đánh giá bản thân dựa trên những nhu cầu và giá trị của mình, chúng ta có thể tạo ra sự thay đổi xuất phát từ mong muốn làm giàu đẹp cho cuộc sống của bản thân và của người khác, thay vì từ sự xấu hổ, tội lỗi, tức giận hay trầm cảm.

Chúng ta cũng nuôi dưỡng lòng trắc ẩn với bản thân bằng cách mỗi ngày lựa chọn hành động với động lực là mong muốn làm giàu đẹp cho cuộc sống, thay vì là những phần thưởng bên ngoài, nỗi sợ bị trừng phạt, sự tội lỗi, xấu hổ, hoặc cảm giác về nghĩa vụ. Nếu chúng ta xem lại những hoạt động mà mình chán ghét và thực hiện bước chuyển từ “Tôi phải làm” sang “Tôi lựa chọn làm”, chúng ta có thể tìm thấy nhiều niềm vui và sự trọn vẹn hơn trong cuộc đời mình.

CHƯƠNG 10



Bày tỏ sự tức giận một cách đầy đủ

Chủ đề về sự tức giận cho chúng ta cơ hội đặc biệt để hiểu sâu hơn về NVC, vì nó có liên quan đến nhiều khía cạnh khác nhau của phương pháp này.

Khi tức giận, nhiều người trong chúng ta thường la hét, đánh đập, chỉ trích người khác, làm họ tổn thương về mặt thể xác hoặc tinh thần. Tuy nhiên, tôi cho rằng chúng là những cách thể hiện sự tức giận rất nông cạn. Với NVC, chúng ta sẽ học cách bày tỏ cảm xúc này một cách đầy đủ và hiệu quả hơn nhiều.

Làm tổn thương người khác là cách thể hiện sự tức giận rất nông cạn.

Nhiều người cảm thấy không thoải mái khi nghe cụm từ *Giao tiếp bất bạo động* hay *Giao tiếp bằng lòng trắc ẩn* vì họ nghĩ rằng phương pháp này cũng khuyên họ “kìm nén cơn giận” và “đi hòa vi quý” như bao phương pháp giao tiếp khác. Họ đã quá chán ghét việc được dạy để xem sự tức giận của mình là một cảm xúc tiêu cực cần được loại bỏ. Tuy nhiên, trên thực tế, NVC không hề khuyên chúng ta làm những điều đó. Thay vào đó, nó khuyến khích chúng ta tìm hiểu những suy nghĩ, cảm xúc và nhu cầu đằng sau sự tức giận của mình, và bày tỏ chúng với lòng trắc ẩn.

Phân biệt tác nhân kích thích và nguyên nhân

Trong NVC, bước đầu tiên để thể hiện sự tức giận một cách đầy đủ là buông bỏ suy nghĩ rằng người khác là nguyên nhân của cảm xúc bên trong chúng ta, chẳng hạn như: “Anh ta làm mình nổi điên khi làm điều đó.” Loại suy nghĩ này sẽ khiến chúng ta bày tỏ sự tức giận của mình một cách nông cạn bằng cách

Hành vi hoặc lời nói của người khác chỉ có thể là tác nhân kích thích, chứ không bao giờ là nguyên nhân, của sự tức giận bên trong chúng ta.

đổ lỗi, chỉ trích, trừng phạt người khác. Trong Chương 5, chúng ta đã thấy rằng hành vi hoặc lời nói của người khác chỉ có thể là *tác nhân kích thích (stimulus)*, chứ không bao giờ là *nguyên nhân (cause)*, của những cảm xúc bên trong chúng ta. Điều này đặc biệt đúng đối với cảm xúc tức giận.

Nhiều năm trước, tôi đến giảng tại một nhà tù ở Thụy Điển. Trong một bài tập, tôi yêu cầu các học viên xác định *tác nhân kích thích* của sự tức giận bên trong mình. Một tù nhân tên John trả lời: “Ba tuần trước, tôi đưa ra một đề nghị với ban quản lý nhà tù và đến giờ vẫn chưa được hồi đáp.” Đã thấy đây là một *sự quan sát* rõ ràng, tôi hỏi: “Khi chuyện ấy xảy ra, bạn tức giận vì điều gì?” John đáp: “Tôi vừa nói đó thôi. Tôi tức giận vì họ không hồi đáp lời đề nghị của tôi!” Bạn thấy đấy, người tù nhân này đã đánh đồng *nguyên nhân* với *tác nhân kích thích* của cảm xúc bên trong mình.

Chúng ta dễ dàng hình thành thói quen này nếu sống trong những nền văn hóa sử dụng sự tội lỗi để thao túng con người. Trong những nền văn hóa này, việc khiến người ta có suy nghĩ rằng họ có thể làm một ai đó khác cảm thấy theo một cách nào đó là quan trọng. Để làm được điều đó, việc đánh đồng *nguyên nhân* với *tác nhân kích thích* là rất có ích. Ví dụ, khi bố mẹ nói: “Con làm bố mẹ buồn vì đạt điểm kém”, họ đang đánh đồng

nguyên nhân với tác nhân kích thích của cảm xúc bên trong mình, nhằm mục đích khiến đứa trẻ cảm thấy tội lỗi và nỗ lực học tập hơn. Và khi nghe điều đó, đứa trẻ cũng sẽ nhanh chóng phát triển một niềm tin sai lầm rằng hành vi hoặc lời nói của người khác là nguyên nhân của những cảm xúc, bao gồm sự tức giận, bên trong nó.

Chúng ta dễ dàng hình thành thói quen đánh đồng *nguyên nhân với tác nhân kích thích* nếu sống trong những nền văn hóa sử dụng sự tội lỗi để thao túng con người.

Chúng ta hay nói “Bạn làm tôi tức giận”, “Bạn làm thế khiến tôi tổn thương”, hay “Tôi cảm thấy buồn vì bạn làm thế.” Bằng nhiều cách nói, chúng ta tự ru ngủ bản thân rằng cảm xúc của mình là kết quả của những hành động của người khác. Do đó, bước đầu tiên của việc bày tỏ cơn giận một cách đầy đủ chính là việc nhận ra rằng những gì người khác làm không bao giờ là nguyên nhân của cảm xúc của chúng ta.

Vậy nguyên nhân của sự tức giận là gì? Trong Chương 5, chúng ta đã bàn về bốn lựa chọn để tiếp nhận một thông điệp hay hành vi từ người khác mà chúng ta không thích. Sự tức giận được sinh ra khi chúng ta chọn lựa chọn thứ hai: phán xét, chỉ trích người kia. Dù chúng ta có ý thức về việc này hay không, thì nguyên nhân của sự tức giận là những suy nghĩ phán xét và chỉ trích trong tâm trí của chính chúng ta.

Nguyên nhân của sự tức giận là những suy nghĩ phán xét và chỉ trích trong tâm trí của chính chúng ta.

Lựa chọn thứ ba được trình bày trong Chương 5 là thay vì “đi lên cái đầu” và phán xét người kia, chúng ta “ở lại trái tim” và kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của chính mình. Và khi làm như vậy, chúng ta sẽ không bao giờ cảm thấy tức giận.

Ví dụ, một ai đó hện gặp chúng ta nhưng đến sát giờ thì báo đến trễ 30 phút. Nếu chúng ta có nhu cầu được quan tâm,

thì chúng ta có thể cảm thấy tổn thương. Nếu chúng ta có nhu cầu sử dụng thời gian một cách hiệu quả, thì chúng ta có thể cảm thấy bức rút. Nhưng nếu chúng ta có nhu cầu nghỉ ngơi một chút, thì chúng ta lại cảm thấy biết ơn vì người ấy trễ hẹn. Do đó, nguyên nhân của những cảm xúc của chúng ta là những nhu cầu của chính chúng ta, chứ không phải là hành vi của người khác. Và khi kết nối với những nhu cầu của bản thân, chúng ta có thể có những cảm xúc mạnh, nhưng không bao giờ là sự tức giận. Sự tức giận là dấu hiệu cho thấy chúng ta đã “đi lên cái đầu” và phán xét người khác, thay vì “ở lại trái tim” và tập trung vào những nhu cầu của chính mình.

Lựa chọn thứ tư được trình bày trong Chương 5 là kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của người kia. Và khi làm như vậy, chúng ta có thể cảm thấy cảm thông, trắc ẩn hoặc một cảm xúc nào đó khác, nhưng cũng không bao giờ là sự tức giận. Chúng ta không đè nén sự tức giận; chúng ta chỉ nhận thức rằng sự tức giận không có mặt trong những khoảnh khắc mà chúng ta chọn tập trung vào những cảm xúc và nhu cầu của bản thân và của người khác.

Tại trung tâm của mọi sự tức giận là những nhu cầu không được đáp ứng

Tôi thường được hỏi: “Nhưng chẳng phải có những tình huống mà việc chỉ trích người khác và tức giận là chính đáng? Chẳng hạn, khi thấy người ta phá hoại môi trường một cách vô tâm, tàn nhẫn, tôi phải chỉ trích họ và tức giận chứ?” Như đã nói, chúng ta càng chỉ trích người khác, họ càng trở nên phòng

Khi phán xét người khác, chúng ta đang góp phần gia tăng sự bạo lực.

thủ và không muốn quan tâm đến những nhu cầu của chúng ta. Hơn nữa, tôi thực sự tin rằng bất kỳ khi nào chúng ta phân loại con người và hành vi của họ là “vô tâm” hay “có lương tâm”, “tàn nhẫn” hay “có

đạo đức”, chúng ta đang góp phần làm gia tăng sự bạo lực trên hành tinh này.

Tại trung tâm của mọi sự tức giận là những nhu cầu đang không được đáp ứng. Do đó, sự tức giận có thể có ích nếu chúng ta sử dụng nó như một hồi chuông cảnh tỉnh, nhắc rằng chúng ta đang bị mắc kẹt trong những suy nghĩ phán xét và chỉ trích, thay vì kết nối với những nhu cầu của mình. Khi nhận ra điều đó, chúng ta có thể chọn sử dụng năng lượng của mình một cách hiệu quả hơn vào việc tìm cách đáp ứng những nhu cầu của bản thân, thay vì lãng phí nó vào việc tìm cách trừng phạt người khác. Việc phát triển sự nhận thức này đòi hỏi rất nhiều sự thực hành, và tôi muốn đề xuất một bài tập để giúp bạn làm điều đó: bất kỳ khi nào nhận ra mình đang tức giận, hãy thay câu: “*Tôi tức giận vì họ...*” bằng “*Tôi tức giận vì tôi có nhu cầu...*”

Sử dụng sự tức giận như một hồi chuông cảnh tỉnh.

Tôi từng học một bài học về sự tức giận khi làm việc với các học sinh của một ngôi trường giáo dưỡng dành cho trẻ con ở bang Wisconsin (Mỹ). Trong hai ngày liên tiếp, tôi bị đâm vào mũi theo những cách rất giống nhau. Vào ngày đầu tiên, tôi nhận cú thúc cùi chỏ trong khi can thiệp một vụ đánh nhau giữa hai học sinh. Tôi nổi điên lên và cố gắng lắm mới không đánh trả. Vào ngày thứ hai, tình huống tương tự, vẫn chiếc mũi đó, thậm chí còn đau hơn, nhưng tôi không hề tức giận.

Sự tức giận thôi thúc chúng ta sử dụng năng lượng vào việc tìm cách trừng phạt người khác, thay vì tìm cách đáp ứng những nhu cầu của bản thân.

Tối hôm đó, khi suy ngẫm về sự việc, tôi nhận ra mình đã dán nhãn đứa trẻ thứ nhất là “*thằng nhóc hư đốn*”, ngay cả trước khi cùi chỏ cậu bé chạm vào mũi tôi. Do vậy, khi bị đâm, tâm trí tôi lập tức đưa ra lời phán xét cay nghiệt:

“Thằng nhóc hỗn láo không có quyền làm như vậy!” Ngược lại, tôi nhìn đứa trẻ thứ hai là một “sinh vật đáng thương” và lo lắng cho tình trạng của em. Do vậy, mặc dù mũi rất đau và chảy máu rất nhiều, tôi không hề tức giận. Từ đó, tôi nhận ra những suy nghĩ phán xét và chỉ trích trong tâm trí của chính mình mới là thứ tạo ra sự tức giận, chứ không phải là hành vi của người khác.

Mối quan hệ giữa tác nhân kích thích và nguyên nhân

Để hiểu rõ về mối quan hệ giữa tác nhân kích thích và nguyên nhân của sự tức giận, chúng ta hãy quay lại cuộc đối thoại giữa tôi và John, người tù nhân tại nhà tù ở Thụy Điển:

John: Ba tuần trước, tôi đưa ra một đề nghị với ban quản lý nhà tù và đến giờ vẫn chưa được hồi đáp.

Tôi: Khi chuyện ấy xảy ra, bạn tức giận vì điều gì?

John: Tôi vừa nói đó thôi. Tôi tức giận vì họ không hồi đáp lời đề nghị của tôi!

Tôi: Khoan đã. Thay vì nói: “Tôi tức giận vì họ...”, hãy dừng lại và ý thức về những điều bạn đang nói với chính mình, vì chúng mới là thứ khiến bạn tức giận.

John: Tôi chẳng nói với mình điều gì cả.

Tôi: Dừng lại, chậm thôi, hãy lắng nghe những gì đang diễn ra bên trong mình.

John: *(sau một chút suy ngẫm)* Tôi nói với mình rằng họ không hề tôn trọng con người; họ là lũ quan liêu máu lạnh, ích kỷ, chẳng quan tâm đến ai khác ngoại trừ bản thân! Họ là bọn...

Tôi: Cảm ơn bạn, vậy là đủ rồi. Bây giờ bạn đã biết tại sao mình tức giận rồi đấy. Đó là vì bạn có những suy nghĩ phán xét, chỉ trích như vậy trong tâm trí của chính mình.

John: Nhưng những suy nghĩ đó có gì sai?

Tôi: Tôi không nói rằng chúng sai. Nếu tôi nói như vậy, thì chính tôi cũng đang có những suy nghĩ đó. Tôi không nói việc phán xét, chỉ trích người khác là “máu lạnh”, “ích kỷ” hay “vô tâm” là sai; tôi chỉ nói đó mới chính là nguyên nhân của sự tức giận bên trong bạn. Thay vì làm như vậy, hãy tập trung vào những nhu cầu của mình. Bạn có nhu cầu gì trong tình huống này?

John: *(sau một quãng im lặng dài)* Tôi cần nhận được sự đào tạo như tôi đã đề nghị. Nếu không được đào tạo, thì khi ra tù, tôi sẽ nhanh chóng quay lại đây thôi.

Tôi: Và khi tập trung vào nhu cầu ấy, bạn cảm thấy thế nào?

John: Tôi cảm thấy sợ.

Tôi: Bây giờ, hãy tưởng tượng bạn là người quản lý nhà tù, và tôi là người tù nhân đến gặp bạn. Tôi nói với bạn theo một trong hai cách sau:

(1) “Ông là kẻ quan liêu, máu lạnh, ích kỷ, chẳng quan tâm đến ai khác ngoại trừ bản thân”, và

(2) “Tôi thực sự cần nhận được sự đào tạo đó. Tôi sợ rằng nếu không được đào tạo, thì khi ra tù, tôi sẽ nhanh chóng quay lại đây thôi.” Cách nói nào sẽ làm bạn dễ nghe và muốn đáp ứng nhu cầu của tôi hơn?

Đối với cách thứ hai, thậm chí nếu tôi không nói thành lời, thì ánh mắt của tôi cũng sẽ biểu hiện những suy nghĩ phán xét, chỉ trích ấy.

Khi chúng ta tập trung vào những nhu cầu thay vì những suy nghĩ phán xét và chỉ trích, sự tức giận sẽ được thay thế bằng những cảm xúc “phục vụ sự sống”, thúc đẩy chúng ta tìm cách đáp ứng những nhu cầu của bản thân, thay vì tìm cách trừng phạt người khác.

(John dán mắt vào sàn nhà và im lặng)

Tôi: Này anh bạn, có chuyện gì vậy?

John: Tôi không nói được!

Mọi sự bạo lực là kết quả của niềm tin sai lầm rằng người khác là nguyên nhân của sự đau khổ bên trong chúng ta và do đó họ xứng đáng bị trừng phạt.

Ba giờ sau, John đến gặp tôi và nói: “Tôi ước gì thầy đã dạy tôi những điều sáng nay hai năm trước. Nếu thế, thì tôi đã không giết chết người bạn thân nhất của mình.” Bạn thấy đấy, mọi sự bạo lực là kết quả của niềm tin sai lầm rằng người khác là nguyên nhân của sự đau khổ bên trong chúng ta và do đó họ xứng đáng bị trừng phạt.

Lần nọ, tôi thấy cậu con trai của mình lấy một đồng 50 cent từ phòng chị gái nó. Tôi hỏi: “Brett, con hỏi ý kiến chị chưa?” Thành bé đáp: “Con không lấy nó từ chị.” Bây giờ, tôi đứng trước bốn lựa chọn, và mỗi lựa chọn sẽ dẫn đến những kết quả rất khác nhau. Nếu tôi phán xét, chỉ trích Brett là

Nhớ lại bốn lựa chọn để tiếp nhận một thông điệp tiêu cực:

1. Phán xét, chỉ trích bản thân
2. Phán xét, chỉ trích người khác
3. Kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của bản thân
4. Kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của người khác

“đứa nói dối” hoặc “nó không tôn trọng mình” (lựa chọn 2), thì khả năng những nhu cầu của tôi được đáp ứng sẽ giảm đi rất nhiều. Tuy nhiên, khả năng này sẽ tăng lên đáng kể nếu tôi đồng cảm với thành bé (lựa chọn 4), rồi bày tỏ một cách chân thành những cảm xúc và nhu cầu của chính mình (lựa chọn 3).

May thay, trong tình huống này, tôi đã chọn lựa chọn 3 và 4. Tôi cố gắng lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của Brett: thành bé sợ bị phạt! Nhờ vậy, tôi tạo ra được sự

kết nối về mặt cảm xúc với con mình và vấn đề được giải quyết ổn thỏa. Tuy nhiên, nếu tôi phán xét Brett là “đứa nói dối”, dù nói ra thành lời hay chỉ suy nghĩ trong đầu mình, thì nhiều khả năng thằng bé sẽ không cảm thấy an toàn để nói về sự việc đã xảy ra một cách trung thực. Một lần nữa, đây là hiện tượng “lời tiên tri tự hoàn thành.” Tại sao người ta muốn nói sự thật khi biết rằng họ sẽ bị phán xét là “đứa nói dối” và bị trừng phạt khi làm như vậy?

Tôi cho rằng khi tâm trí chúng ta càng chứa đầy những suy nghĩ phán xét, chỉ trích người khác là *xấu xa, tham lam, vô trách nhiệm, dối trá, lừa đảo, phá hoại môi trường, xem trọng lợi nhuận hơn thiên nhiên...*, họ càng không quan

Sự phán xét có khuynh hướng dẫn đến hiện tượng “lời tiên tri tự hoàn thành.”

tâm đến những nhu cầu của chúng ta. Ví dụ, nếu chúng ta muốn bảo vệ môi trường và đến gặp một nhà điều hành doanh nghiệp với thái độ: “Ông là kẻ tàn phá hành tinh này. Ông không có quyền lạm dụng thiên nhiên như vậy”, thì khả năng nhu cầu của chúng ta được đáp ứng sẽ giảm đi đáng kể. Rất ít người có khả năng duy trì sự tập trung vào nhu cầu của người khác khi họ thấy mình bị phán xét và chỉ trích. Dĩ nhiên, đôi khi chúng ta có thể thành công trong việc sử dụng những lời phán xét, chỉ trích để khiến người khác cảm thấy sợ hãi, tội lỗi hoặc xấu hổ và làm theo ý chúng ta. Khi điều đó xảy ra, chúng ta có thể tin rằng mình có thể “thắng” bằng cách phán xét, chỉ trích.

Tuy nhiên, nếu nhìn rộng hơn, thì chúng ta sẽ nhận ra rằng mỗi khi người khác làm theo ý chúng ta chỉ vì họ cảm thấy sợ hãi, tội lỗi hay xấu hổ, chúng ta không chỉ thua, mà còn góp phần làm gia tăng sự bạo lực trên thế giới. Chúng ta có thể đã giải quyết được một vấn đề trước mắt, nhưng một vấn đề khác sẽ xuất hiện. Người ta càng nghe thấy sự phán xét và chỉ trích, họ càng trở nên phòng thủ hoặc phản kháng và càng không quan tâm đến những nhu cầu của chúng ta trong tương lai.

Vậy nên, ngay cả khi nhu cầu hiện tại của chúng ta được đáp ứng, chúng ta sẽ phải trả giá cho nó sau này.

Bốn bước để bày tỏ sự tức giận một cách đầy đủ

Vậy làm thế nào để bày tỏ sự tức giận một cách đầy đủ? Bước đầu tiên là dừng lại, không làm gì cả ngoại trừ hít thở. Chúng ta không chủ ý đưa ra thêm bất kỳ lời phán xét, chỉ trích nào khác. Chúng ta đơn giản im lặng. Từ sự tĩnh lặng đó, chúng ta đi đến bước thứ hai: xác định những suy nghĩ khiến mình tức giận. Ví dụ, chúng ta tình cờ nghe thấy một câu nói khiến chúng ta tin rằng người khác không muốn nói chuyện với mình vì màu da của mình. Chúng ta cảm nhận sự tức giận, dừng

Bốn bước để bày tỏ sự tức giận:

1. Dừng lại, hít thở
2. Xác định những suy nghĩ phán xét, chỉ trích trong tâm trí mình
3. Kết nối với những nhu cầu không được đáp ứng của mình
4. Nói ra những cảm xúc và nhu cầu của mình

lại, hít thở và nhận ra những suy nghĩ đang quay cuồng trong tâm trí mình: “Thật bất công! Cô ta là kẻ phân biệt chủng tộc!” Chúng ta biết rằng mọi lời phán xét đều là cách thể hiện đầy bi kịch của những nhu cầu không được đáp ứng. Do đó, chúng ta thực hiện bước thứ ba: kết nối với những nhu cầu đằng sau những suy nghĩ đó. Nếu chúng ta phán xét người khác là “phân biệt chủng tộc”, thì nhu cầu có thể là sự công bằng, sự tôn trọng, sự thuộc về, hoặc sự kết nối.

Bây giờ, chúng ta có thể mở miệng và nói ra sự tức giận của mình – nhưng sự tức giận giờ đây đã được chuyển hóa thành những nhu cầu và những cảm xúc kết-nối-với-nhu-cầu. Việc làm rõ những cảm xúc này đòi hỏi rất nhiều lòng can đảm. Đối với tôi, việc tức giận và chỉ trích người khác: “Cô là kẻ phân biệt chủng tộc” là rất dễ. Việc kết nối với những cảm xúc và nhu cầu sâu hơn đằng sau câu nói đó khó hơn nhiều. Chúng ta có

thể nói với người kia: “Khi bạn bước vào phòng, nói chuyện với những người khác nhưng không nói gì với tôi, và đưa ra lời bình luận về người da trắng, tôi cảm thấy buồn nôn và sợ hãi vì tôi có nhu cầu được đối xử công bằng. Bạn có thể chia sẻ mình cảm thấy thế nào khi nghe tôi nói điều này không?”

Trước hết, hãy bày tỏ sự đồng cảm

Tuy nhiên, đối với người kia, việc nghe chúng ta chia sẻ về hành vi của họ thường là khó khăn. Do đó, trong đa số trường hợp, nếu chúng ta muốn tăng khả năng người kia có thể kết nối với những gì đang diễn ra bên trong chúng ta, thì trước khi đi đến bốn bước trên, chúng ta cần thực hiện thêm một bước nữa: đồng cảm với nhu cầu đã dẫn đến hành vi của họ mà chúng ta không thích. Chúng ta càng lắng nghe và đồng cảm với người khác, họ càng sẵn sàng lắng nghe và đồng cảm với chúng ta.

Trong 30 năm qua, tôi đã có nhiều kinh nghiệm nói NVC với những người không có thiện cảm với những nhóm sắc tộc khác với mình. Lần nọ, vào sáng sớm, tôi bắt một chiếc taxi tại sân bay để đi vào thành phố. Đoạn, tiếng người điều phối taxi vang lên trong loa:

Chúng ta càng lắng nghe và đồng cảm với người khác, họ sẽ càng sẵn sàng lắng nghe và đồng cảm với chúng ta.

“Đón ông Fishman tại giáo đường Do Thái ở đại lộ.” Người hành khách đi cùng tôi lẩm bẩm: “Bọn người Do Thái này dậy sớm để đi bòn rút hết tiền của mọi người!”

Trong 20 giây, đôi tai tôi xì khói. Trong quá khứ, có lẽ tôi đã đâm anh ta. Thay vì làm như vậy, tôi dừng lại, hít thở sâu và trao sự đồng cảm với những cảm xúc tức giận, sợ hãi và tổn thương đang trào dâng bên trong mình. Tôi ý thức rằng lời bình luận của người đàn ông kia chỉ là *tác nhân kích thích*, còn *nguyên nhân* khiến tôi tức giận là những suy nghĩ phán xét,

chỉ trích và những nhu cầu của chính tôi. Tôi ngồi im lặng, cho phép những suy nghĩ bạo lực xuất hiện trong tâm trí và đơn thuần quan sát chúng. Tôi thậm chí tận hưởng hình ảnh mình vận cổ anh ta.

Việc trao sự đồng cảm cho bản thân giúp tôi có thể hướng sự chú ý vào những cảm xúc và nhu cầu đằng sau câu nói của người đàn ông kia. Tôi muốn cố gắng đồng cảm với anh ấy trước. Tại sao? Vì tôi muốn nhìn thấy vẻ đẹp bên trong anh ấy, và tôi muốn tăng khả năng anh ấy thấu hiểu tôi. Tôi biết mình

Ý thức về những suy nghĩ bạo lực xuất hiện trong tâm trí mà không phán xét chúng.

sẽ không nhận được sự thấu hiểu đó nếu trong lòng anh ấy vẫn chứa đầy sự bức bối. Kinh nghiệm chỉ tôi rằng tôi càng lắng nghe và đồng cảm với người khác, họ sẽ càng sẵn sàng lắng nghe và đồng cảm với tôi.

Tôi hỏi: “Có phải anh bức bối? Có vẻ anh đã có một vài trải nghiệm không vui với người Do Thái.”

Người đàn ông đáp: “Đúng! Bọn người này thật kinh tởm. Họ sẽ làm bất kỳ điều gì vì tiền!”

Tôi hỏi: “Có phải anh cảm thấy không tin tưởng và có nhu cầu bảo vệ bản thân về mặt tài chính khi phải làm việc với người Do Thái?”

Anh ấy kêu lên: “Đúng”, rồi tiếp tục đưa ra nhiều lời phán xét khác, trong khi tôi cố gắng lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu đằng sau chúng. Và khi làm như vậy, tôi nhận ra mình và anh ấy có rất nhiều điểm chung. Tôi nhận ra mình cũng có nhu

Khi tập trung vào những cảm xúc và nhu cầu của người khác, chúng ta nhận ra mình và họ có rất nhiều điểm chung.

cầu bảo vệ bản thân và cũng biết cảm giác không tin tưởng là như thế nào. Ở cấp độ tâm trí, chúng tôi có những suy nghĩ rất mâu thuẫn với nhau; nhưng ở cấp độ trái tim, chúng tôi có những cảm xúc và nhu cầu hoàn toàn giống nhau. Do đó,

tôi đã học được rằng tôi sẽ kết nối với người khác nhiều hơn nếu tôi tập trung vào những điều diễn ra trong trái tim họ, thay vì bị dính mắc vào những thứ diễn ra trong tâm trí họ.

Người đàn ông này tiếp tục tuôn ra sự buồn bực của mình. Sau khi nói xong về người Do Thái, anh ấy chuyển sang người da màu. Trong lòng anh ấy chất chứa rất nhiều nỗi đau. Sau khoảng 10 phút giải bày tâm sự, anh ấy dừng lại: anh ấy đã cảm thấy được thấu hiểu. Vậy nên, tôi bắt đầu cho anh ấy biết những điều đã diễn ra bên trong mình:

Tôi: Anh biết không, ban đầu khi nghe anh nói, tôi cảm thấy rất nhiều sự tức giận, buồn bực và chán nản, vì tôi có những trải nghiệm rất khác với người Do Thái. Tôi ước gì anh cũng đã có một vài trải nghiệm giống như vậy. Anh có thể cho tôi biết anh đã nghe tôi nói gì không?

Người đàn ông: Ý tôi không phải là...

Tôi: Đợi đã, thứ lỗi cho tôi. Anh có thể cho tôi biết anh đã nghe tôi nói gì không?

Người đàn ông: Anh vừa nói gì nhi?

Tôi: Để tôi lặp lại nhé. Tôi thực sự muốn anh nghe thấy nỗi đau của tôi khi nghe những điều anh nói. Điều này rất quan trọng đối với tôi. Tôi nói tôi cảm thấy rất buồn vì tôi có những trải nghiệm rất khác với người Do Thái. Tôi ước gì anh cũng đã có một vài trải nghiệm giống như vậy. Anh có thể cho tôi biết anh đã nghe tôi nói gì không?

Người đàn ông: Anh nói rằng tôi không có quyền nói theo cách mà tôi đã nói.

Tôi: Không, tôi muốn anh nghe tôi theo cách khác. Tôi thực sự không muốn chỉ trích anh. Tôi không hề muốn làm như vậy.

Tôi chủ ý làm chậm cuộc nói chuyện lại, vì theo kinh nghiệm của tôi, người ta càng nghe thấy sự chỉ trích, họ càng không nghe thấy nỗi đau của tôi.

Chúng ta muốn người kia thực sự nghe thấy nỗi đau của mình.

Nếu người đàn ông này nói: “Anh nói rằng tôi không có quyền nói theo cách mà tôi đã nói”, thì điều đó có nghĩa là anh ấy đã không nghe thấy nỗi đau của tôi.

Do đó, tôi không muốn anh ấy nghe thấy sự chỉ trích, vì tôi muốn anh ấy thấu hiểu những điều đã diễn ra trong trái tim tôi. Chỉ trích người khác thì dễ; giúp họ hiểu mình mới là khó. Khi nghe thấy sự chỉ trích, người kia thường sẽ trở nên phòng thủ hoặc phản kháng và do đó không thể thực sự lắng nghe chúng ta. Do vậy, khi chúng ta nhận thấy cảm giác bị chỉ trích đã bước vào tâm trí họ, chúng ta có thể cần chậm lại, bày tỏ lại nỗi đau của mình, hoặc lắng nghe nỗi đau của họ thêm một chút nữa.

Không vội vã

Có lẽ điều quan trọng nhất trong quá trình rèn luyện NVC là “không vội vã”. Nếu muốn thoát khỏi những khuôn mẫu thói quen cũ và thực hành một cách sống mới hòa hợp hơn với những giá trị của mình, thì chúng ta sẽ cần làm mọi thứ chậm hơn so với thông thường.

Một người bạn của tôi, Sam Williams, đã viết ra bốn yếu tố của NVC trên một tấm thẻ nhỏ và treo tại bàn làm việc. Mỗi khi thấy sắp đến gần, anh ấy sẽ dừng lại, nhìn tấm thẻ và suy ngẫm về cách mà mình muốn nói chuyện với sếp. Khi tôi hỏi liệu các đồng nghiệp có thấy anh ấy hơi kỳ lạ vì liên tục nhìn xuống dưới và mất nhiều thời gian để nói ra một điều gì đó không, Sam đáp: “Thật ra thì không mất nhiều thời gian đến

vậy. Nhưng ngay cả khi tốn thời gian, thì việc đó cũng xứng đáng, vì tớ muốn giao tiếp với mọi người theo cách mà tớ thực sự muốn.” Ở nhà, Sam công khai hơn, giải thích cho vợ con tại sao mình cần nhìn tấm thẻ. Bất cứ khi nào có tranh cãi trong gia đình, anh ấy sẽ rút nó ra và suy xét trước khi nói. Sau khoảng một tháng, anh ấy cảm thấy đủ tự tin để cất nó đi. Một ngày nọ, Sam và Scottie, cậu con trai bốn tuổi của anh ấy, tranh luận về việc xem tivi và cuộc tranh luận diễn ra không tốt lắm. Thế là chú nhóc Scottie bèn nói một cách cấp thiết: “Bố, lấy tấm thẻ ra đi!”

Nếu bạn muốn thực hành áp dụng NVC, nhất là trong những tình huống căng thẳng, thì tôi đề xuất bài tập sau. Như bạn đã biết, mọi sự tức giận đều đến từ những suy nghĩ phán xét, chỉ trích trong tâm trí chúng ta. Vậy nên, đầu tiên, bạn hãy liệt kê tất cả những suy nghĩ phán xét, chỉ trích thường xuyên xuất hiện nhất trong tâm trí mình bằng cách điền vào chỗ trống trong câu sau: “Tôi không thích những người...” Sau đó, đối với mỗi suy nghĩ, bạn hãy tự hỏi: “Khi đưa ra lời phán xét này, tôi có nhu cầu nào không được đáp ứng?” Bằng cách này, bạn đang rèn luyện cho tâm trí mình tập trung vào những nhu cầu, thay vì vào sự phán xét, chỉ trích.

Thực hành diễn đạt lại những sự phán xét dưới dạng những nhu cầu không được đáp ứng.

Hầu hết chúng ta đã được nuôi dưỡng trong những môi trường bạo lực, do đó phán xét và chỉ trích đã trở thành bản năng của chúng ta. Vậy nên, việc thực hành là thiết yếu, và chúng ta cần chậm rãi, đi từng bước một, suy xét kỹ trước khi nói, và đôi khi chỉ hít thở một hơi sâu và không nói gì cả. Cả việc học và áp dụng NVC đều cần thời gian.

Chậm rãi, đi từng bước một, không vội vã.

Tổng kết

Phán xét, chỉ trích người khác là những cách thể hiện sự tức giận rất nông cạn. Nếu chúng ta muốn bày tỏ sự tức giận một cách đầy đủ, bước đầu tiên là buông bỏ suy nghĩ rằng người khác là nguyên nhân của cảm xúc bên trong chúng ta. Thay vì suy nghĩ như vậy, chúng ta hướng sự chú tâm vào những cảm xúc và nhu cầu của chính mình. Khi chúng ta bày tỏ nhu cầu, khả năng chúng được đáp ứng sẽ cao hơn rất nhiều so với khi chúng ta phán xét, chỉ trích, trừng phạt người khác.

Bốn bước để bày tỏ sự tức giận là: (1) dừng lại, hít thở, (2) xác định những suy nghĩ phán xét, chỉ trích trong tâm trí mình, (3) kết nối với những nhu cầu của mình, và (4) nói ra những cảm xúc và nhu cầu của mình. Trong nhiều trường hợp, giữa bước 3 và 4, chúng ta có thể cần lắng nghe và đồng cảm với người kia trước để họ có thể sẵn sàng lắng nghe và đồng cảm với chúng ta hơn.

Cuối cùng, quá trình học và áp dụng NVC cần thời gian, và chúng ta cần chậm rãi, đi từng bước một, không vội vã.



NVC trong thực tế

Cuộc đối thoại giữa hai cha con

Bill, một cậu bé 15 tuổi, lấy xe hơi của Jorge, người bạn thân của gia đình Bill, mà không xin phép. Cậu bé chở Eva, cô con gái 14 tuổi của Jorge, và một người bạn nữa đi vài vòng rồi trả chiếc xe lại một cách nguyên vẹn. Sau đó, Eva kể lại sự việc với Jorge, rồi Jorge nói với bố của Bill. Bố của Bill, người vừa học NVC, trò chuyện với con trai mình.

Bố: Bố nghe nói con, Eva và Dave lấy xe của chú Jorge mà không xin phép.

Bill: Không, tụi con không làm việc đó!

Bố: *(lên giọng)* Đừng nói dối; việc đó chỉ làm mọi thứ tệ hơn thôi!

BÀY TỎ SỰ TỨC GIẬN MỘT CÁCH ĐẦY ĐỦ

Rồi người bố nhớ ra rằng để kết nối với con trai, ông ấy cần kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của chính mình trước.

Bố: Con ngồi đó một chút; bố cần suy nghĩ.

Nhìn vào bên trong, người bố nhận ra mình tức giận và sợ hãi như thế nào. Tức giận vì ông ấy nói với chính mình: "Nó là đứa nói dối!" Sợ hãi khi ông ấy nghĩ đến những hậu quả có thể xảy ra từ hành động của Bill.

Bố: *(nói với chính mình)* Ôi, mình cần diễn đạt lại sự phán xét "đứa nói dối" dưới dạng những cảm xúc và nhu cầu. Mình đoán mình sợ vì muốn có thông tin chính xác để xử lý tình huống này.

Bố: *(nói ra thành lời, sau một khoảng im lặng suy xét nên bắt đầu nói như thế nào)* Bill, có phải con lo rằng mình sẽ bị trừng phạt nếu cho bố biết sự việc đã xảy ra một cách chính xác?

Bill: Đúng, bố luôn hà khắc mỗi khi con làm một điều gì đó mà bố không thích.

Bố: Có phải con muốn nhận được nhiều sự thấu hiểu và đối xử công bằng hơn trong những tình huống đó?

Bill: Vâng, chắc rồi, nghe như con sẽ nhận được sự thấu hiểu và đối xử công bằng từ bố ấy!

Bố: *(nói với chính mình)* Mình tức điên khi thằng bé nói như vậy! Nó không thấy mình đang cố gắng nhiều như thế nào sao? Mình có nhu cầu được quan tâm và thấu hiểu đối với những cảm xúc và nỗ lực của mình.

Bố: *(nói ra thành lời)* Có phải con lo rằng dù con có nói gì đi nữa, con cũng sẽ không được đối xử công bằng?

Bill: Bố thì quan tâm gì đến việc đối xử công bằng với con? Khi có vấn đề xảy ra, bố chỉ muốn trừng phạt người khác. Bên cạnh đó, sự việc có gì to tát đâu? Ngay cả khi tụi con lấy xe, không ai bị thương và chiếc xe được trả lại một cách nguyên vẹn.

Bố: Có phải con sợ bị trừng phạt nếu thừa nhận việc lấy xe và con muốn tin rằng mình sẽ được đối xử công bằng?

Bill: Đúng.

Bố: *(im lặng để sự kết nối trở nên sâu hơn)* Bố có thể làm gì để giúp con cảm thấy tin tưởng?

Bill: Hứa rằng bố không bao giờ trừng phạt con nữa.

GIAO TIẾP BẤT BẢO ĐỘNG

Bố: *(nhận thức rằng sự trừng phạt sẽ không giúp Bill phát triển sự nhận thức về hậu quả của việc mình làm, mà chỉ góp phần tạo ra sự phản kháng và chia rẽ, người bố bày tỏ sự sẵn lòng đồng ý với lời đề nghị của Bill)* Bố sẽ cởi mở với thỏa thuận đó nếu con đồng ý tiếp tục nói chuyện với bố cho đến khi bố cảm thấy an tâm rằng con nhận thức được về hậu quả của việc mình làm. Tuy nhiên, trong tương lai, nếu có chuyện gì đó xảy ra khiến bố lại không cảm thấy an tâm, thì bố có thể vẫn dùng quyền lực, nhưng không phải để trừng phạt con, mà chỉ để bảo vệ con.

Bill: Tuyệt làm sao! Nghe như con ngu ngốc đến nỗi bố phải dùng quyền lực để bảo vệ con!

Bố: *(nói với chính mình)* Mình muốn giết thằng bé! Mình tức điên khi nó nói như vậy. Nó chẳng biết quan tâm gì cả! Khi thật, mình đang có nhu cầu gì? Mình có nhu cầu được quan tâm và thấu hiểu...

Bố *(bày tỏ sự tức giận thành lời)* Con biết không, Bill, khi con nói như vậy, bố cảm thấy tức điên. Bố đang cố gắng rất nhiều, và khi nghe con nói điều đó... Nghe này, bố muốn biết liệu con có muốn nói chuyện tiếp với bố không.

Bill: Con không quan tâm.

Bố: Bill, bố thực sự muốn lắng nghe con, thay vì rơi vào thói quen chỉ trích và trừng phạt con mỗi khi có vấn đề xảy ra mà bố không thích. Nhưng khi nghe con nói: "Nghe như con ngu ngốc đến nỗi bố phải dùng quyền lực để bảo vệ con!" với giọng điệu khi này, bố thấy thật khó để kiểm soát chính mình. Bố cần con giúp đỡ. Nếu con muốn bố lắng nghe, thay vì chỉ trích và trừng phạt con, thì hãy giúp bố. Còn nếu không, thì có lẽ bố sẽ lại áp dụng biện pháp cũ.

Bill: Biện pháp cũ là gì?

Bố: Chẳng hạn như: "Con sẽ bị cấm túc trong hai năm: không TV, không xe hơi, không tiền bạc, không hẹn hò, không mọi thứ!"

Bill: Vậy hẳn là con muốn bố sẽ làm theo cách mới.

Bố: *(với giọng hài hước)* Bố vui vì bản năng sinh tồn của con vẫn còn đó. Bây giờ, bố muốn con nói bố biết liệu con có sẵn sàng mở lòng chia sẻ với bố không?

Bill: "Mở lòng" có nghĩa là gì?

Bố: Nó có nghĩa là con chia sẻ những cảm xúc của mình về chuyện này, và bố cũng sẽ làm điều tương tự. Con có sẵn lòng không?

Bill: Được, con sẽ thử.

Bố: *(thở dài nhẹ nhõm)* Cảm ơn con. Bố biết ơn vì con sẵn lòng thử. Bố đã nói với con rằng Eva bị cấm túc trong ba tháng chưa? Con bé sẽ không được làm bất kỳ điều gì. Con cảm thấy thế nào về chuyện đó?

Bill: Cái gì? Thật bất công!

Bố: Bố muốn biết con cảm thấy thế nào về chuyện này.

Bill: Con vừa nói mà – chuyện này hoàn toàn bất công!

Bố: *(nhận ra Bill không kết nối với những cảm xúc của mình, người bố quyết định phỏng đoán)* Có phải con bức bối vì Eva phải trả giá quá nhiều cho lỗi lầm của con bé?

Bill: Không phải. Ý con là, đó không thực sự là lỗi của bạn ấy.

Bố: Vậy có phải con khó chịu vì Eva phải trả giá cho một việc không do bạn ấy đề xướng?

Bill: Vâng, Eva chỉ làm theo điều con nói bạn ấy làm.

Bố: Có phải con buồn khi nhìn thấy tác động của việc mình làm đối với Eva?

Bill: Con nghĩ vậy.

Bố: Bill, bố thực sự cần biết liệu con có nhận ra hậu quả của việc mình làm không.

Bill: Vâng, con đoán mình đã làm một việc thật tồi tệ.

Bố: Thay vì phán xét hành vi của mình là “tồi tệ”, bố muốn con thử nhìn nó như một việc con làm đã xảy ra không theo ý muốn của con. Và bố vẫn cần cảm thấy an tâm hơn rằng con nhận thức được về hậu quả của việc mình làm. Con có thể nói bố biết con cảm thấy thế nào vào lúc này về hành vi của mình không?

Bill: Con cảm thấy thực sự ngu ngốc, bố... Con không có ý làm hại ai cả.

Bố: *(diễn đạt lại sự phán xét của Bill dưới dạng những cảm xúc và nhu cầu)* Có phải con buồn và hối hận về việc mình làm, và con muốn được thấu hiểu rằng mình không có ý gây hại?

Bill: Vâng, con không có ý tạo ra nhiều vấn đề như vậy. Con đã không nghĩ về hậu quả.

Bố: Có phải con ước gì mình đã suy xét kỹ hơn trước khi hành động?

Bill: *(suy ngẫm)* Dạ phải...

Bố: Bố đã cảm thấy an tâm khi nghe điều đó. Và để giúp chú Jorge hiểu hết về sự việc, bố muốn con đến gặp và nói với chú ấy về những điều con vừa nói với bố. Con có sẵn sàng không?

Bill: Con sợ; chắc chú ấy giận lắm.

Bố: Có thể, và đó cũng là một hậu quả mà con phải gánh chịu. Con có sẵn lòng chịu trách nhiệm cho hành động của mình không? Bố muốn bố và chú Jorge tiếp tục là bạn bè, và bố đoán con cũng muốn giữ tình bạn với Eva, đúng không?

Bill: Eva là một trong những người bạn thân nhất của con.

Bố: Vậy con đến gặp họ nhé?

Bill: *(sợ hãi và miễn cưỡng)* Dạ... được...

Bố: Có phải con sợ và muốn cảm thấy an toàn hơn khi đến đó?

Bill: Dạ phải.

Bố: Chúng ta sẽ đi cùng nhau. Bố sẽ ở đó với con và vì con. Bố thực sự tự hào vì con sẵn lòng.

CHƯƠNG 11



Giải quyết và hòa giải mâu thuẫn

Bây giờ, khi bạn đã quen với NVC, tôi muốn bàn về cách áp dụng nó trong việc giải quyết mâu thuẫn (conflict resolution). Đó có thể là mâu thuẫn giữa bạn và một ai đó, hoặc bạn chọn – hay được đề nghị – làm trung gian hòa giải mâu thuẫn giữa những người khác: những thành viên trong gia đình, những đồng nghiệp, những cặp đôi, hoặc thậm chí những người xa lạ. Dù cho tình huống có là gì đi nữa, việc giải quyết mâu thuẫn bao gồm tất cả các nguyên tắc mà chúng ta đã học trong cuốn sách này: quan sát mà không đánh giá, xác định và bày tỏ cảm xúc, kết nối cảm xúc với nhu cầu, và đưa ra lời đề nghị rõ ràng, cụ thể bằng “ngôn ngữ hành động.”

Trong vài thập kỷ qua, tôi đã sử dụng NVC để giải quyết xung đột trên khắp thế giới. Tôi đã gặp những cặp đôi không hạnh phúc, những thành viên trong gia đình, những người quản lý và nhân viên, và những nhóm sắc tộc có mâu thuẫn với nhau. Kinh nghiệm chỉ tôi rằng chúng ta có thể giải quyết bất kỳ sự xung đột nào **và mang lại sự hài lòng cho tất cả mọi người**. Dĩ nhiên, việc đó đòi hỏi rất nhiều sự kiên nhẫn, sự sẵn lòng để thiết lập sự kết nối, chủ đích làm theo các nguyên tắc của NVC cho đến khi các bên tìm ra được giải pháp chung, và niềm tin rằng quá trình này sẽ hiệu quả.

Thiết lập sự kết nối giữa con người với nhau

Trong giải quyết mâu thuẫn bằng NVC, điều quan trọng nhất là thiết lập sự kết nối giữa các bên. Đây là nền tảng của mọi bước khác, vì khi bạn chưa tạo ra được sự kết nối đó, mỗi bên sẽ không hiểu rõ bên kia đang có những cảm xúc và nhu cầu gì. Bên cạnh đó, cả hai bên cần hiểu ngay từ đầu rằng mục tiêu *không* phải là ép buộc bên kia làm theo ý mình. Thay vào đó, mục tiêu là tạo ra sự kết nối, dựa trên sự quan tâm và tôn trọng lẫn nhau. Điều này có nghĩa là mỗi bên xem trọng những nhu cầu của chính mình, đồng thời ý thức rằng sự hạnh phúc của mình và của người khác có tính tương thuộc. Một khi cả hai bên đã thông suốt điều này, việc đối thoại sẽ trở nên khả thi, và những mâu thuẫn tưởng như bế tắc có thể được giải quyết một cách dễ dàng.

Điều quan trọng nhất là tạo ra sự kết nối giữa các bên.

Khi được yêu cầu làm trung gian hòa giải, tôi luôn tập trung vào việc tạo ra sự kết nối dựa trên sự quan tâm và tôn trọng lẫn nhau giữa các bên. Đây thường là công việc khó khăn nhất. Chỉ khi sự kết nối này đã được thiết lập, tôi mới giúp các bên nghĩ về những phương án để giải quyết vấn đề và mang lại sự hài lòng cho tất cả mọi người.

Để ý rằng tôi dùng từ “hài lòng”, thay vì “thỏa hiệp”. Đa phần những nỗ lực giải quyết mâu thuẫn là để đạt được sự thỏa hiệp, có nghĩa là mỗi bên phải miễn cưỡng từ bỏ một thứ gì đó và không bên nào thỏa mãn. NVC thì khác; mục tiêu của nó là đáp ứng nhu cầu của tất cả mọi người một cách trọn vẹn.

Hòa giải bằng NVC và Hòa giải truyền thống

Hãy đi sâu hơn vào việc tạo ra sự kết nối giữa con người với nhau trong công việc làm trung gian hòa giải. Khi được yêu cầu làm công việc này, cách tiếp cận của tôi rất khác so với cách tiếp cận của nhiều nhà hòa giải chuyên nghiệp.

Ví dụ, nhiều năm trước, tôi đến Áo để gặp một nhóm những nhà hòa giải chuyên nghiệp với nhiều kinh nghiệm hòa giải quốc tế. Tôi kể về các cuộc xung đột mà tôi đã hòa giải, chẳng hạn như cuộc xung đột ở bang California (Mỹ) giữa những người chủ đất và những nông dân nhập cư, cuộc xung đột giữa hai bộ tộc châu Phi, và một vài cuộc xung đột rất căng thẳng khác.

Một người trong nhóm hỏi tôi thường dành bao nhiêu thời gian để nghiên cứu một tình huống mà mình chuẩn bị đi hòa giải. Câu hỏi của anh ấy cho thấy cách tiếp cận của phần lớn những nhà hòa giải: tập trung vào việc *giải quyết vấn đề*, thay vì vào việc *tạo ra sự kết nối giữa con người với nhau*. Trên thực tế, trong nhiều trường hợp, các bên thậm chí không ngồi chung một phòng. Điều này có nghĩa là một bên ngồi ở một phòng, bên kia ngồi ở một phòng khác, và nhà hòa giải đi qua lại giữa hai phòng. Ông ta hỏi một bên: “Các bạn muốn họ làm gì?”, rồi nói điều đó với bên kia và xem liệu họ có sẵn lòng làm theo không. Sau đó, ông ta quay lại với bên đầu tiên và nói: “Họ không sẵn lòng làm điều đó; nhưng còn điều này thì sao?”

Nhiều nhà hòa giải xác định vai trò của mình là “cái đầu thứ ba”, cố gắng nghĩ ra cách dung hòa giữa các bên. Họ hoàn toàn không quan tâm đến việc tạo ra sự kết nối, và do đó bỏ qua công cụ giải quyết mâu thuẫn duy nhất mà tôi cho rằng hiệu quả. Khi tôi mô tả NVC và vai trò của sự kết nối giữa con người với nhau, một người trong nhóm ở Áo bày tỏ sự phản đối, cho rằng tôi đang nói về tâm lý trị liệu, và nhà hòa giải không phải là nhà trị liệu tâm lý.

Trong kinh nghiệm của tôi, sự kết nối giữa con người với nhau ở cấp độ cảm xúc và nhu cầu không phải là tâm lý trị liệu. Trên thực tế, nó là cốt lõi của hòa giải, vì trong

Khi sự kết nối đã được thiết lập, vấn đề thường sẽ tự nó được giải quyết.

phần lớn thời gian, khi sự kết nối đó đã được thiết lập, vấn đề sẽ tự nó được giải quyết. Thay vì là “cái đầu thứ ba” và hỏi mỗi bên sẵn lòng làm gì, nếu chúng ta có thể giúp các bên thấy rõ nhu cầu của nhau, thì họ có thể khám phá ra phương án để đáp ứng nhu cầu của tất cả mọi người.

Tổng quan các bước giải quyết mâu thuẫn bằng NVC

Trước khi đi sâu hơn, tôi muốn trình bày tổng quan các bước giải quyết mâu thuẫn giữa chúng ta và một ai đó khác. Quá trình này có năm bước. Bên nào cũng có thể nói ra nhu cầu của mình trước, nhưng để đơn giản, hãy giả định chúng ta là người bắt đầu.

- Thứ nhất, chúng ta nói ra những nhu cầu của mình.
- Thứ hai, chúng ta lắng nghe những nhu cầu của người kia, bất kể họ nói gì. Nếu họ không nói ra nhu cầu, mà bày tỏ một quan điểm, một sự phân tích hay phán xét, thì chúng ta nhận ra điều đó và tiếp tục lắng nghe những nhu cầu đằng sau chúng.
- Thứ ba, chúng ta hỏi người kia liệu chúng ta đã hiểu những nhu cầu của họ một cách chính xác chưa, và nếu chưa, thì chúng ta tiếp tục lắng nghe chúng. Ngược lại, chúng ta cũng có thể đề nghị người kia diễn đạt lại những nhu cầu của mình để đảm bảo họ thực sự hiểu.
- Thứ tư, chúng ta trao càng nhiều sự đồng cảm càng tốt cho chính mình và cho người kia, để cả hai có thể thực sự nghe thấy những nhu cầu của nhau.
- Thứ năm, sau khi đã hiểu rõ những nhu cầu của nhau, chúng ta đề ra những cách thức để đáp ứng chúng bằng cách sử dụng “ngôn ngữ hành động” một cách rõ ràng.

Trong suốt quá trình này, chúng ta lắng nghe với sự quan tâm và tôn trọng, và tránh sử dụng ngôn ngữ ám chỉ lỗi sai ở người kia.

Tránh sử dụng ngôn ngữ ám chỉ lỗi sai ở người kia.

Phân biệt nhu cầu với cách thức và sự phân tích

Trong giải quyết mâu thuẫn bằng NVC, việc nhận thức và bày tỏ nhu cầu là cốt yếu. Do đó, chúng ta hãy xem lại khái niệm quan trọng này, điều đã được nhấn mạnh trong suốt cuốn sách, nhất là trong Chương 5.

Về cơ bản, nhu cầu là những nguồn lực mà chúng ta cần để có thể sống một cách khỏe mạnh và hạnh phúc. Tất cả chúng ta đều có những nhu cầu thể chất: không khí, nước uống, thức ăn, nghỉ ngơi... Và chúng ta có những nhu cầu tâm lý như sự thấu hiểu, sự hỗ trợ, sự trung thực, sự đóng góp có ý nghĩa... Tôi tin rằng về cơ bản, tất cả mọi người đều có những nhu cầu giống nhau, bất kể quốc tịch, tôn giáo, giới tính, thu nhập, trình độ học vấn, v.v...

Tiếp theo, chúng ta hãy xem xét sự khác nhau giữa một “nhu cầu” và một “cách thức” để đáp ứng nhu cầu đó. Đây là điều rất quan trọng khi giải quyết mâu thuẫn.

Nhiều người trong chúng ta gặp khó khăn trong việc xác định và bày tỏ nhu cầu, vì chúng ta ít khi được dạy để làm điều đó. Thay vào đó, chúng ta được dạy để phán xét, lăng mạ, chỉ trích, dán nhãn... Trong một cuộc mâu thuẫn, cả hai bên thường dành quá nhiều thời gian để chứng minh mình đúng và bên kia sai, thay vì chú tâm vào những nhu cầu của nhau. Những xung đột bằng lời nói như vậy có thể dễ dàng leo thang thành bạo lực, thậm chí chiến tranh.

Để không nhầm lẫn giữa “nhu cầu” và “cách thức”, điều quan trọng cần nhớ là *nhu cầu thì không liên quan đến một người cụ thể thực hiện một hành động cụ thể*. Ngược lại, cách

thức, có thể biểu hiện dưới dạng đề nghị hoặc “giải pháp”, đề cập đến một người cụ thể thực hiện một hành động cụ thể.

Lần nọ, tôi gặp một cặp vợ chồng chuẩn bị li dị. Tôi hỏi người chồng những nhu cầu nào của anh ấy không được đáp ứng trong mối quan hệ của họ. Anh ấy đáp: “Tôi cần rời khỏi cuộc hôn nhân này.” Điều người chồng đang mô tả là một người cụ thể (chính anh ấy) thực hiện một hành động cụ thể (rời khỏi cuộc hôn nhân). Nó là một *cách thức*, chứ không phải nhu cầu.

Tôi chỉ ra điều này với người chồng và đề nghị đầu tiên, anh ấy hãy làm rõ nhu cầu của mình và của vợ trước khi thực hiện cách thức “rời khỏi cuộc hôn nhân”. Người chồng nhận ra anh ấy có nhu cầu được thấu hiểu đối với những áp lực đến từ công việc của mình. Người vợ nhận ra cô ấy có nhu cầu được gần gũi và kết nối vì cô thấy công việc của chồng chiếm phần lớn thời gian của anh ấy. Sau khi cả hai đã thấu hiểu những nhu cầu của nhau, họ cùng đề ra những thỏa thuận để đáp ứng chúng, thay vì quyết định chấm dứt cuộc hôn nhân như ban đầu.

Trong trường hợp của một cặp vợ chồng khác, họ lại nhầm lẫn giữa “bày tỏ nhu cầu” và “đưa ra phân tích”, và việc đó dẫn đến sự bạo lực thể chất mà họ gây ra cho nhau. Tôi làm việc với cặp vợ chồng này vào cuối một khóa đào tạo. Người chồng miêu tả tình huống của gia đình mình trong nước mắt và hỏi liệu tôi có sẵn lòng tư vấn riêng cho họ không. Tôi đồng ý.

Tại nhà của họ, tôi mở đầu buổi hòa giải bằng cách nói: “Tôi biết cả hai bạn đang có rất nhiều nỗi đau. Hãy bắt đầu bằng việc mỗi bạn nói ra bất kỳ nhu cầu nào của mình đang không được đáp ứng trong mối quan hệ này. Tôi tự tin rằng sau khi các bạn đã thấu hiểu những nhu cầu của nhau, chúng ta có thể tìm ra những cách thức để đáp ứng chúng.”

Người chồng nói với vợ mình: “Vấn đề của em là em hoàn toàn thiếu nhạy cảm với những nhu cầu của anh!” Người vợ đáp trả: “Anh luôn nói những điều bất công như thế!”

Bạn thấy đấy, thay vì bày tỏ nhu cầu, họ đã đưa ra những phân tích nghe như sự chỉ trích đối với người kia. Như đã nói, mọi sự phân tích ám chỉ lỗi sai ở người kia đều là cách thể hiện đầy bi kịch của những nhu cầu không được đáp ứng. Trong trường hợp này, người chồng có nhu cầu được thấu hiểu và hỗ trợ, nhưng bày tỏ nó bằng cách nói vợ mình “thiếu nhạy cảm”. Người vợ cũng có nhu cầu được thấu hiểu, nhưng bày tỏ nó bằng cách nói chồng mình “bất công”. Sau một lúc, với sự hỗ trợ của tôi, cuối cùng họ cũng có thể nghe thấy và thấu hiểu những nhu cầu của nhau, và từ đó khám phá ra những cách thức để giải quyết mâu thuẫn kéo dài của mình.

Lần nọ, tôi đến tư vấn cho một công ty, nơi mà tinh thần và năng suất làm việc đều đang giảm sút do có hai nhóm đang mâu thuẫn với nhau về việc sử dụng phần mềm nào. Một nhóm đã dành nhiều công sức để phát triển phần mềm hiện tại, và muốn thấy nó tiếp tục được sử dụng. Nhóm kia muốn sử dụng một phần mềm hoàn toàn mới.

Tôi bắt đầu bằng cách yêu cầu mỗi bên chia sẻ những nhu cầu của họ sẽ được đáp ứng bằng việc sử dụng phần mềm mà họ ủng hộ. Một thành viên của nhóm ủng hộ phần mềm mới nói: “Tôi nghĩ rằng nếu quá bảo thủ, chúng ta sẽ tụt hậu và lỗi thời. Cải tiến có nghĩa là chúng ta chấp nhận rủi ro và dám thử những cách mới.” Một thành viên của nhóm kia đáp lại: “Nhưng tôi nghĩ rằng việc nắm bắt mọi xu hướng mới một cách hấp tấp sẽ không mang lại lợi ích cho chúng ta.” Bạn thấy đấy, thay vì nói ra nhu cầu, họ đã đưa ra những phân tích về mặt lý trí nghe như sự chỉ trích đối với nhóm kia. Họ thừa nhận rằng cuộc đối thoại này đã lặp đi lặp lại trong nhiều tháng và chẳng đi đến đâu ngoài việc khiến họ thêm căng thẳng.

Nếu chúng ta không biết cách bày tỏ nhu cầu một cách trực tiếp và rõ ràng, mà chỉ có thể đưa ra những phân tích nghe như sự

Những phân tích về mặt lý trí thường nghe như sự chỉ trích đối với người kia.

chỉ trích đối với người khác, thì chiến tranh và bạo lực sẽ không còn xa – dù là bạo lực về ngôn từ, thể chất hay tinh thần.

Lắng nghe nhu cầu của người kia bất kể họ nói gì

Để giải quyết mâu thuẫn bằng NVC, chúng ta cần rèn luyện khả năng lắng nghe những nhu cầu của người khác bất kể họ nói hay làm gì. Nếu chúng ta thực sự muốn giúp người khác, thì điều đầu tiên cần học là diễn đạt lại *bất kỳ* thông điệp nào của họ dưới dạng những cảm xúc và nhu cầu, dù thông điệp đó là một sự im lặng, một sự phủ nhận, một sự phán xét, một cử chỉ, hay một lời đề nghị.

Ví dụ, trong một cuộc nói chuyện, nếu tôi hỏi người kia một điều gì đó liên quan đến điều họ vừa nói và nhận được câu trả lời: “Đó là một câu hỏi ngu ngốc!”, thì tôi nhận ra họ đang bày tỏ một nhu cầu dưới dạng một sự phán xét. Tôi tiến hành đoán nhu cầu đó có thể là gì — có thể câu hỏi của tôi đã không đáp ứng nhu cầu được thấu hiểu của họ. Hoặc nếu tôi đề nghị vợ mình nói chuyện về sự căng thẳng trong mối quan hệ của chúng tôi và cô ấy đáp: “Em không muốn nói về nó!”, thì tôi có thể đoán nhu cầu của cô ấy là bảo vệ bản thân khỏi những thứ mà cô ấy tưởng tượng có thể xảy ra nếu chúng tôi nói chuyện. Vậy đây là công việc của chúng ta: học cách lắng nghe những nhu cầu đằng sau những thông điệp, vốn không bày tỏ nhu cầu một cách rõ ràng. Kỹ năng này đòi hỏi nhiều sự thực hành. Khi đoán được người kia có nhu cầu gì, chúng ta có thể hỏi họ liệu chúng ta đã hiểu một cách chính xác chưa. Nếu chúng ta đã thấu hiểu nhu cầu của họ, thì sự kết nối giữa hai bên đã trở nên sâu sắc hơn một bậc — một yếu tố quan trọng để giải quyết mâu thuẫn thành công.

Học cách lắng nghe nhu cầu bất kể người kia truyền đi thông điệp gì.

Trong các khóa học dành cho những cặp vợ chồng, tôi thường tìm cặp có mâu thuẫn tồn tại dai dẳng nhất và đưa ra một sự tiên đoán: việc giải quyết mâu thuẫn sẽ chỉ cần chưa đầy 20 phút, *kể từ thời điểm* mỗi bên có thể nói ra nhu cầu của bên kia một cách chính xác.

Lần nọ, có một cặp vợ chồng đã mâu thuẫn với nhau về vấn đề tiền bạc trong 39 năm. Trong sáu tháng đầu tiên sau khi kết hôn, người vợ đã hai lần rút quá số tiền trong tài khoản chung. Kể từ đó, người chồng nắm quyền quản lý tài chính và không cho phép vợ mình rút tiền từ tài khoản nữa. Họ chưa bao giờ ngừng tranh cãi về chuyện đó.

Người vợ nghi ngờ sự tiên đoán trên của tôi, nói rằng mặc dù họ có một cuộc hôn nhân tốt và “giao tiếp tốt với nhau”, nhưng sự mâu thuẫn này không thể được giải quyết một cách nhanh chóng. Tôi đề nghị cô ấy cho tôi biết nhu cầu của chồng mình là gì trong tình huống này.

Cô ấy nói: “Anh ấy rõ ràng không muốn tôi chi bất kỳ khoản tiền nào!”

Người chồng lập tức kêu lên: “Vớ vẩn!”

Bạn thấy đấy, người vợ đã nói về một “cách thức”, thay vì một “nhu cầu”. Một lần nữa, đây là sự khác nhau: nhu cầu thì không liên quan đến một hành động cụ thể, như chi tiền hay không chi tiền. Tôi nói với người vợ rằng tất cả mọi người đều có những nhu cầu giống nhau, và chỉ khi cô ấy nhận ra nhu cầu của chồng mình, vấn đề mới có thể được giải quyết.

Được khuyến khích đoán nhu cầu của chồng một lần nữa, người vợ nói: “Anh ấy giống hệt bố mình!”, rồi mô tả bố chồng mình tính toán trong chi tiêu ra sao. Lần này, thay vì xác định nhu cầu, cô ấy lại đưa ra một sự phân tích. Rõ ràng, thậm chí sau 39 năm “giao tiếp tốt với nhau”, cô ấy vẫn không hề biết chồng mình có nhu cầu gì.

Tôi quay sang người chồng: “Vì vợ anh không biết anh có nhu cầu gì, sao anh không cho cô ấy biết? Khi nắm quyền quản lý tài chính và không cho phép cô ấy rút tiền từ tài khoản, nhu cầu nào của anh được đáp ứng?”

Anh ấy đáp: “Marshall, cô ấy là người vợ và người mẹ tuyệt vời. Nhưng khi liên quan đến tiền bạc, cô ấy hoàn toàn vô trách nhiệm!” Bạn thấy đấy, thay vì bày tỏ nhu cầu, anh ấy lại đưa ra một sự phán xét, thứ gây cản trở quá trình giải quyết mâu thuẫn.

Sự phán xét gây cản trở quá trình giải quyết mâu thuẫn.

Khi người ta thấy mình bị phán xét, họ có khuynh hướng sử dụng năng lượng để bảo vệ bản thân hoặc công kích lại hơn là tìm phương án giải quyết vấn đề.

Tôi cố gắng lắng nghe cảm xúc và nhu cầu đằng sau lời phán xét của người chồng: “Có phải anh sợ vì có nhu cầu bảo vệ gia đình về mặt tài chính?” Anh ấy nói sự phỏng đoán của tôi là chính xác. Trên thực tế, tôi hiếm khi đoán đúng ngay trong lần đầu tiên, nhưng việc đó là không cần thiết, vì dù tôi có đoán sai đi nữa, tôi cũng đang tập trung vào nhu cầu của họ và giúp họ kết nối với điều đó ở chính mình, thứ là cốt lõi của vấn đề, thay vì bị mắc kẹt trong những suy nghĩ phán xét.

Nhu cầu đã được nghe thấy?

Sau khi người chồng đã thừa nhận nhu cầu của mình – bảo vệ gia đình về mặt tài chính, bước tiếp theo là đảm bảo người vợ nghe thấy nó. Đây là bước rất quan trọng trong giải quyết mâu thuẫn. Chúng ta không được giả định rằng nếu một bên đã bày tỏ nhu cầu một cách rõ ràng, thì bên kia sẽ nghe thấy nó một cách chính xác. Tôi hỏi người vợ: “Chị có thể cho tôi biết chị nghe thấy nhu cầu của chồng mình trong tình huống này là gì không?”

Cô ấy đáp: “Việc tôi đã rút quá số tiền trong tài khoản một vài lần không có nghĩa là tôi sẽ tiếp tục làm nó!”

Lời đáp của cô ấy không phải là lạ. Khi nỗi đau của chúng ta đã tích lũy qua nhiều năm, nó có thể gây cản trở khả năng lắng nghe của chúng ta, ngay cả khi điều được nói ra là rõ ràng. Tôi nói với người vợ: “Tôi muốn nói với chị điều tôi đã nghe chồng chị nói, và tôi muốn chị lặp lại điều đó. Tôi nghe thấy chồng chị sợ vì anh ấy muốn bảo vệ gia đình về mặt tài chính.”

Trao sự đồng cảm để xoa dịu nỗi đau

Nhưng nỗi đau của người vợ vẫn quá lớn để cô ấy có thể nghe thấy tôi. Khi điều này xảy ra, chúng ta cần một kỹ năng khác trong NVC để giúp thúc đẩy quá trình giải quyết mâu thuẫn. Khi người ta đau khổ, họ thường cần nhận được sự đồng cảm trước khi có thể nghe thấy điều đang được nói đến. Nỗi đau càng lớn, sự đồng cảm mà họ cần nhận được càng nhiều. Vậy nên, trong trường hợp này, tôi thay đổi hướng đi: thay vì cố gắng yêu cầu người vợ lặp lại điều chồng mình đã nói, tôi trao sự đồng cảm cho nỗi đau của cô ấy – thứ khiến cô ấy không thể lắng nghe.

Người ta thường cần nhận được sự đồng cảm trước khi có thể nghe thấy điều đang được nói đến.

Tôi hỏi người vợ: “Có phải chị tổn thương vì muốn được tin tưởng rằng mình có thể học từ trải nghiệm trong quá khứ?” Cô ấy đáp: “Vâng, đúng vậy”, với sự thể hiện trong ánh mắt cho thấy mình cần sự đồng cảm đó như thế nào. Nhưng khi được yêu cầu lặp lại điều chồng mình đã nói, cô ấy trả lời: “Anh ấy nghĩ tôi chỉ quá nhiều tiền!”

Tương tự việc chúng ta không được dạy để bày tỏ nhu cầu của bản thân, hầu hết chúng ta cũng không được dạy để lắng nghe nhu cầu của người khác. Tất cả những gì người vợ này

nghe được là những phán xét và chỉ trích. Tôi khuyến khích cô ấy cố gắng chỉ lắng nghe nhu cầu của chồng. Sau khi tôi nhắc lại nhu cầu của anh ấy – bảo vệ gia đình về mặt tài chính – hai lần nữa, cuối cùng cô ấy cũng *nghe thấy*. Rồi sau một vài lần lặp lại nữa, cả hai bên đều thấu hiểu nhu cầu của nhau – lần đầu tiên trong 39 năm. Và đúng như tôi dự đoán, kể từ thời điểm đó, họ chỉ mất chưa đầy 20 phút để tìm ra phương án thiết thực cho vấn đề.

Tôi càng có nhiều kinh nghiệm về hòa giải mâu thuẫn, dù là giữa các thành viên trong gia đình hay giữa các quốc gia, tôi càng tin rằng một học sinh tiểu học cũng có thể giải quyết chúng. Chúng ta chỉ cần nói với đứa bé: “Đây là những nhu cầu của mỗi bên. Đây là những nguồn lực. Con nghĩ chúng ta có thể làm gì để đáp ứng những nhu cầu này?” Tuy nhiên, thay vì như vậy, tâm trí chúng ta lại bị mắc kẹt trong sự phán xét, chỉ trích, và do đó ngay cả những mâu thuẫn đơn giản nhất cũng trở nên rất khó để giải quyết. NVC giúp chúng ta thoát khỏi cái bẫy này, từ đó tăng khả năng giải quyết xung đột một cách hòa bình và mang lại sự hài lòng cho tất cả mọi người.

Sử dụng “ngôn ngữ ở thì hiện tại”

Chúng ta đã bàn về việc đưa ra đề nghị một cách rõ ràng, cụ thể trong Chương 6, và bây giờ, tôi muốn trình bày thêm một vài ví dụ để chứng minh tầm quan trọng của nó trong giải quyết mâu thuẫn. Khi cả hai bên đã thấu hiểu những nhu cầu của nhau, bước tiếp theo là đưa ra những cách thức để đáp ứng chúng. Điều quan trọng là tránh chuyển đến bước này một cách vội vã, vì việc đó có thể dẫn đến sự thỏa hiệp trong miễn cưỡng. Hơn nữa, bằng cách thấu hiểu những nhu cầu của nhau trước khi đi đến bước tìm kiếm giải pháp, khả năng các bên làm theo những thỏa thuận mà họ thống nhất với nhau sẽ cao hơn rất nhiều. Quá trình giải quyết xung đột phải kết thúc

bằng những hành động có thể đáp ứng nhu cầu của tất cả mọi người, và việc đó cần được thực hiện bằng việc sử dụng “ngôn ngữ hành động” (action language) ở thì hiện tại, một cách rõ ràng.

“*Ngôn ngữ ở thì hiện tại*” có nghĩa là các bên nói ra mong muốn của mình *trong khoảnh khắc này*. Ví dụ, một bên có thể nói: “Tôi muốn bạn nói tôi biết liệu bạn có sẵn lòng...” và miêu tả hành động mà họ muốn bên kia thực hiện. Lời đề nghị bao gồm những từ “Liệu bạn có sẵn lòng...” sẽ giúp củng cố một cuộc thảo luận với sự tôn trọng. Nếu bên kia trả lời rằng họ không sẵn lòng, thì chúng ta có thể tìm hiểu điều gì đang cản trở sự sẵn lòng của họ.

Nếu chúng ta đưa ra một đề nghị *không* sử dụng “ngôn ngữ ở thì hiện tại”, thì sự rõ ràng và khả năng tạo ra sự kết nối của nó sẽ giảm đi. Một ví dụ của lời đề nghị này là: “Tôi muốn bạn đi đến buổi biểu diễn với tôi vào tối thứ Bảy.” Đề nghị này trở nên rõ ràng và tạo ra nhiều sự kết nối hơn, chúng ta có thể sử dụng “ngôn ngữ ở thì hiện tại” bằng cách nói: “Bạn có thể nói tôi biết liệu bạn có đi đến buổi biểu diễn với tôi vào tối thứ Bảy không?”. Hoặc chúng ta có thể đi thêm một bước nữa bằng cách nói: “Bạn có thể nói tôi biết bạn cảm thấy thế nào về việc đi đến buổi biểu diễn với tôi vào tối thứ Bảy không?”. Chúng ta càng rõ ràng về lời đáp mà chúng ta muốn nhận lại từ người kia, việc giải quyết mâu thuẫn càng trở nên hiệu quả.

Sử dụng những động từ mang tính hành động

Trong Chương 6, chúng ta đã bàn về vai trò của “ngôn ngữ hành động” khi đưa ra đề nghị. Trong những tình huống xung đột, việc đề nghị điều chúng ta *muốn*, thay vì chỉ nói chúng ta *không muốn*, lại càng quan trọng. Như đã nói, việc chỉ nói điều chúng ta không muốn sẽ dễ dàng tạo ra sự bối rối và phản kháng ở người nghe.

“Ngôn ngữ hành động” đòi hỏi chúng ta sử dụng *các động từ mang tính hành động*, thay vì những từ mơ hồ, chung chung. Ví dụ, lần nọ, trong một khóa học, một người vợ bày tỏ nhu cầu được thấu hiểu. Sau khi người chồng đã hiểu nhu cầu ấy một cách chính xác, tôi quay sang người vợ và hỏi: “Được rồi, hãy đi đến bước tìm kiếm giải pháp. Bạn muốn anh ấy làm gì để đáp ứng nhu cầu được thấu hiểu của mình?” Cô ấy đáp: “Tôi muốn anh ấy *lắng nghe* khi tôi nói.” Người chồng lập tức

“Ngôn ngữ hành động”
đòi hỏi chúng ta sử dụng
những động từ mang tính
hành động.

vận lại: “Anh có lắng nghe khi em nói!” Điều này không phải là lạ, bởi một lời đề nghị mơ hồ như trên sẽ dễ dàng khiến người nghe thấy mình bị buộc tội và do đó trở nên phản kháng.

Người vợ lên giọng: “Anh không có!”, và người chồng lại đáp trả: “Anh có!” Họ thừa nhận mình đã có “cuộc đối thoại” này trong 12 năm, một tình huống thường gặp trong những mâu thuẫn khi các bên sử dụng những từ mơ hồ như “lắng nghe” để đưa ra đề nghị. Tôi đề xuất rằng thay vì làm như vậy, họ cần sử dụng những động từ mang tính hành động để miêu tả *một điều gì đó mà chúng ta có thể nhìn thấy hoặc nghe thấy đang xảy ra – một điều gì đó mà một chiếc máy quay phim có thể ghi hình và thu tiếng lại*. “Lắng nghe” xảy ra trong tâm trí của một người; người kia không thể nhìn thấy liệu nó có đang xảy ra hay không. Một cách để xác định một người có đang lắng nghe hay không là đề nghị họ diễn đạt lại điều chúng ta nói. Nếu họ có thể diễn đạt lại một cách chính xác, thì chúng ta biết rằng họ đã thực sự lắng nghe.

Trong một cuộc xung đột giữa một cặp vợ chồng khác, người vợ có nhu cầu “được tôn trọng đối với những lựa chọn của mình.” Sau khi người chồng đã hiểu nhu cầu ấy một cách chính xác, bước tiếp theo là người vợ đưa ra đề nghị. Cô ấy nói: “Em muốn anh cho em sự tự do để phát triển và là chính mình.” Người chồng lập tức vận lại: “Anh có làm như vậy!”,

và cũng như cặp vợ chồng kia, họ rơi vào “cuộc đối thoại” qua lại vô bổ giữa “Anh không có!” và “Anh có!”

Một lần nữa, một lời đề nghị mơ hồ như “cho em sự tự do” thường làm trầm trọng thêm mâu thuẫn. Trong trường hợp này, nó khiến người chồng thấy mình bị phán xét là “người đàn áp” và do đó trở nên phản kháng. Tôi nói với người vợ rằng lời đề nghị của cô ấy là không rõ ràng: “Hãy nói với chồng bạn một hành động cụ thể mà anh ấy có thể làm để giúp bạn thấy ‘được tôn trọng đối với những lựa chọn của mình’.”

Cô ấy thử lại: “Em muốn anh để em...”. Tôi ngắt lời, giải thích rằng “để” cũng quá mơ hồ: “Bạn thực sự có ý gì khi nói ai đó “để” bạn?”

Sau một chút suy ngẫm, người vợ có một hiểu biết quan trọng. Cô ấy thừa nhận rằng khi nói những câu như: “Em muốn anh cho em sự tự do...” và “Em muốn anh để em...”, điều cô ấy thực sự muốn là nghe chồng mình nói: “Dù cho em làm gì, anh cũng sẽ chấp nhận nó.” Và cô ấy nhận ra rằng mong muốn ấy lại không đáp ứng nhu cầu “tự do để là chính mình” của anh ấy. Việc duy trì sự tôn trọng những nhu cầu của nhau là nhân tố cốt yếu để giải quyết mâu thuẫn thành công.

Việc duy trì sự tôn trọng những nhu cầu của nhau là nhân tố cốt yếu để giải quyết mâu thuẫn thành công.

Lắng nghe nhu cầu đằng sau từ “Không”

Khi chúng ta đưa ra đề nghị, điều rất quan trọng là tôn trọng phản ứng của người kia, thậm chí nếu họ nói “Không” với đề nghị của chúng ta. Đồng thời, chúng ta cũng không chấp nhận sự thỏa hiệp, miễn cưỡng từ bỏ một nhu cầu nào đó của mình. NVC có thể giúp chúng ta tìm ra phương án để đáp ứng nhu cầu của tất cả mọi người một cách trọn vẹn.

Trong Chương 8, chúng ta đã bàn về tầm quan trọng của việc *không* nghe từ “không” như một sự bác bỏ. Thay vào đó, chúng ta lắng nghe nhu cầu đằng sau từ “không” đó: *Khi người kia nói “không” với đề nghị của chúng ta, thực ra thì họ đang nói rằng họ có một nhu cầu khiến họ không thể nói “có”*. Nếu chúng ta có thể nghe thấy nhu cầu ấy, thì chúng ta có thể tiếp tục quá trình giải quyết mâu thuẫn – duy trì sự tập trung vào việc tìm cách đáp ứng nhu cầu của tất cả mọi người.

NVC và vai trò của người hòa giải

Từ đầu chương đến giờ, chúng ta đã tập trung vào việc học cách giải quyết mâu thuẫn giữa mình và người khác. Nhưng nếu chúng ta đảm nhiệm vai trò làm trung gian hòa giải mâu thuẫn giữa những người khác, thì chúng ta cần ghi nhớ thêm một vài điều.

Làm rõ vai trò của mình và truyền đạt niềm tin vào quá trình

Khi đảm nhiệm vai trò làm trung gian hòa giải, chúng ta có thể bắt đầu bằng việc đảm bảo với các bên rằng chúng ta ở đó không phải để đứng về bên nào, mà là để hỗ trợ họ trong việc lắng nghe lẫn nhau và tìm ra phương án để đáp ứng nhu cầu của tất cả mọi người. Tùy thuộc vào hoàn cảnh, chúng ta cũng có thể truyền đạt niềm tin của mình rằng nếu các bên làm theo các nguyên tắc của NVC, thì cuối cùng mọi nhu cầu của họ sẽ được đáp ứng.

Không bắt các bên làm theo ý mình

Tôi đã nhấn mạnh tầm quan trọng của việc *không* bắt người khác làm theo ý mình. Điều này cũng đúng khi chúng ta làm trung gian hòa giải mâu thuẫn, nhất là mâu thuẫn giữa những người gần gũi với mình như gia đình, bạn bè, đồng nghiệp. Mục

tiêu *không* phải là để bắt các bên làm theo ý chúng ta, mà là để tạo ra một môi trường trong đó các bên có thể kết nối với nhau, bày tỏ nhu cầu của mình, lắng nghe nhu cầu của bên kia, và tìm ra những cách thức để đáp ứng chúng.

Mục tiêu *không* phải là để bắt các bên làm theo ý chúng ta.

Sự đồng cảm “sơ cứu”

Trong vai trò là người hòa giải, điều thường xảy ra là ngay khi tôi bày tỏ sự đồng cảm đối với những điều một bên chia sẻ, bên kia lập tức cho rằng tôi thiên vị. Trong những tình huống đó, tôi cần trao cho họ “sự đồng cảm sơ cứu” (first-aid empathy), chẳng hạn bằng cách nói: “Có bạn phải khó chịu vì muốn thấy an tâm rằng bạn cũng sẽ được nói ra góc nhìn của mình?”

Sau khi làm như vậy, tôi nhắc rằng cả hai bên sẽ đều có cơ hội chia sẻ, và lượt của họ sẽ là tiếp theo. Rồi tôi có thể hỏi: “Bạn đã thấy an tâm chưa, và có sẵn lòng đợi một chút không?”

Chúng ta có thể cần làm việc này nhiều lần để giúp cuộc hòa giải đi đúng hướng.

Theo dõi cuộc đối thoại một cách cẩn thận

Khi làm trung gian hòa giải, chúng ta cần theo dõi cuộc đối thoại một cách cẩn thận: ý thức về việc mỗi bên đã nói đến đâu để chúng ta có thể quay lại điều đó sau khi bên kia đã được thấu hiểu. Việc này là không dễ, nhất là khi mọi thứ trở nên căng thẳng. Trong những tình huống đó, tôi thấy việc sử dụng một chiếc bảng để viết ra những điều quan trọng mà mỗi bên đã nói là rất có ích. Việc viết ra không chỉ giúp chúng ta ghi nhớ mỗi bên đã nói những gì, mà còn giúp các bên thấy an tâm rằng nhu cầu của mình sẽ được đề cập đến. Bằng cách này, mọi người có thể chú ý nhiều hơn vào điều đang được nói trong khoảnh khắc hiện tại.

Giữ cuộc đối thoại ở trong hiện tại

Một phẩm chất khác cần mang vào cuộc hòa giải là ý thức về khoảng khác hiện tại: mỗi bên có nhu cầu và đề nghị gì *vào lúc này*? Việc này là không dễ, vì hầu hết chúng ta chưa bao giờ được dạy để sống trong hiện tại.

Trong quá trình làm trung gian hòa giải, nhiều khả năng chúng ta sẽ nghe rất nhiều sự thảo luận về điều đã xảy ra trong quá khứ hoặc điều các bên muốn sẽ xảy ra trong tương lai. Tuy nhiên, việc giải quyết mâu thuẫn chỉ có thể xảy ra ngay bây giờ, nên *bây giờ* mới là nơi mà chúng ta cần tập trung.

Đưa cuộc hòa giải tiến về phía trước

Một công việc khác trong vai trò người hòa giải là tránh để cuộc đối thoại trở nên trì trệ, điều có thể dễ dàng xảy ra khi người ta thường nghĩ rằng nếu họ kể cùng một câu chuyện *thêm một lần nữa*, thì cuối cùng họ sẽ được thấu hiểu và người kia sẽ làm theo ý họ.

Để đưa cuộc hòa giải tiến về phía trước, người hòa giải cần đặt những câu hỏi hiệu quả, điều chỉnh tốc độ khi cần thiết, và có thể sử dụng phương pháp đóng vai. Lần nọ, tôi được mời đến một thị trấn để giảng. Trước khóa học, người tổ chức sự kiện hỏi liệu tôi có sẵn lòng làm trung gian hòa giải một cuộc xung đột trong gia đình anh ấy liên quan đến việc phân chia tài sản không. Tôi đồng ý, ý thức rằng mình chỉ có khoảng ba giờ để làm điều đó trước khi khóa học bắt đầu.

Cuộc xung đột gia đình xoay quanh một người đàn ông sở hữu một trang trại lớn. Hai người con trai của ông ấy mâu thuẫn về việc tài sản đó sẽ được phân chia như thế nào. Mặc dù sống gần nhau, họ đã không nói chuyện với nhau trong tám năm. Tôi gặp hai anh em này cùng vợ và em gái của họ, những người đã vướng vào vụ pháp lý phức tạp và mang lại rất nhiều khổ đau này.

Vì không có nhiều thời gian, nên tôi phải đẩy nhanh quá trình hòa giải. Để tránh việc từng người kể đi kể lại cùng một câu chuyện, tôi hỏi hai anh em liệu tôi có thể đóng vai một trong hai người không, rồi sau đó tôi sẽ đổi sang vai người còn lại.

Sau một lúc đóng vai người anh và nói chuyện với người em bằng NVC, tôi quay sang nhìn người anh và thấy một điều mà tôi không chuẩn bị trước: anh ấy đang

Sử dụng phương pháp đóng vai để đẩy nhanh quá trình hòa giải.

khóc. Tôi đoán anh ấy đang trải nghiệm một sự đồng cảm sâu sắc, cả đối với chính mình từ vai diễn của tôi, cũng như đối với nỗi đau của em mình, điều mà anh ấy chưa bao giờ nhận ra cho đến lúc đó. Ngày hôm sau, người bố đến gặp tôi, cũng với đầy nước mắt, xúc động nói rằng đêm hôm trước, cả gia đình đã đi ăn tối cùng nhau lần đầu tiên trong tám năm. Mặc dù cuộc xung đột đã kéo dài trong nhiều năm, với sự tham gia không thành công của các luật sư, vấn đề trở nên dễ dàng được giải quyết một khi hai anh em nghe thấy những nỗi đau và nhu cầu của nhau thông qua quá trình đóng vai. Nếu tôi đợi cả hai người họ kể câu chuyện của mình, thì mọi thứ sẽ mất thời gian hơn rất nhiều.

Khi sử dụng phương pháp này, thỉnh thoảng tôi sẽ quay sang người mà tôi đang đóng vai (người mà tôi gọi là “đạo diễn”), để hỏi tôi đang làm như thế nào. Sau một lúc, tôi đã nghĩ rằng tôi có năng khiếu diễn xuất, vì tôi thường xuyên thấy họ khóc và nói: “Đó chính xác là điều tôi đã cố gắng nói!” Tuy nhiên, khi tôi bắt đầu hướng dẫn cách đóng vai cho người khác, tôi nhận ra bất kỳ ai trong chúng ta cũng có thể làm nó, chỉ cần chúng ta kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của chính mình. Bất kể

Đóng vai đơn giản là đặt mình vào vị trí của người khác.

chuyện gì xảy ra, tất cả chúng ta đều có những cảm xúc và nhu cầu tương tự nhau, bởi chúng mang tính phổ quát.

Tóm lại, đóng vai đơn giản là chúng ta đặt mình vào vị trí của người khác và cảm nhận xem họ có những cảm xúc và nhu cầu gì. Chúng ta không nhất thiết phải nhập vai một cách hoàn hảo; không ai có thể làm điều đó. Thịnh thoảng, chúng ta có thể kiểm tra với người “đạo diễn” để họ giúp chúng ta làm tốt hơn.

Ngắt lời

Thịnh thoảng, cuộc đối thoại trở nên căng thẳng và các bên tranh cãi gay gắt. Trong những tình huống đó, để giữ cuộc hòa giải đi đúng hướng, chúng ta cần học cách ngắt lời.

Lần nọ, tôi được mời đến Israel để làm trung gian hòa giải. Mọi thứ trở nên khó khăn khi các bên bắt đầu chửi bới nhau trong khi người phiên dịch của tôi lại không dám ngắt lời họ. Cuối cùng, tôi cũng có thể chỉ anh ấy cách ngắt lời một cách cứng rắn. Tôi hướng dẫn: “Bảo họ im lặng! Nói họ dừng cãi vã và đợi cho đến khi bạn dịch xong những điều họ đã nói cho tôi.” Trong những tình huống khác, khi các bên la hét và nói cùng lúc, tôi sẽ lớn tiếng chen vào: “Đợi đã, đợi đã, đợi đã!” Tôi lặp lại điều này nhiều lần nếu cần thiết cho đến khi có thể lấy lại sự chú ý của họ.

Nếu khi chúng ta ngắt lời mà người ta phản ứng với sự tức giận, thì đó là do họ đang có nỗi đau quá lớn để có thể nghe thấy chúng ta. Đây là lúc chúng ta cần trao cho họ “sự đồng cảm sơ cứu”. Sau đây là ví dụ từ một cuộc hòa giải trong bối cảnh kinh doanh:

Người nói: Chuyện này xảy ra mọi lúc! Chúng tôi và họ đã họp với nhau ba lần, và mỗi lần, họ lại đưa ra lý do để biện hộ cho việc tại sao họ không làm điều

mình đã hứa. Lần cuối cùng họ thậm chí đã ký thỏa thuận! Bây giờ lại một lời hứa khác! Thật vô nghĩa khi làm việc với những người...

Người hòa giải: Đợi đã, đợi đã, ĐỢI ĐÃ! Bạn có thể nói tôi biết bạn đã nghe thấy bên kia nói gì không?

Người nói: *(phản ứng với sự tức giận)* Không!

Người hòa giải: *(trao “sự đồng cảm sơ cứu”)* Có phải bạn cảm thấy rất không tin tưởng và thực sự cần một chút sự tin tưởng rằng người ta sẽ làm điều họ nói?

Người nói: Đúng vậy...

Người hòa giải: Vậy bạn có thể nói tôi biết bạn đã nghe thấy bên kia nói gì không? Để tôi lặp lại cho bạn nhé. Tôi nghe họ nói họ có nhu cầu về sự chính trực. Bạn có thể nói lại với tôi điều đó để tôi đảm bảo rằng tất cả chúng ta đều hiểu nhau không?

Chúng ta có thể xem vai trò của mình giống như người phiên dịch – diễn đạt lại thông điệp của mỗi bên để bên kia có thể hiểu nó. Tôi thường nói với các bên hãy làm quen với sự ngắt lời và diễn đạt lại của tôi vì mục đích giải quyết vấn đề. Khi làm điều đó, tôi cũng thường kiểm tra với họ xem liệu tôi diễn đạt lại có chính xác không. Chúng ta có thể diễn đạt lại bằng cách đoán, nhưng người nói luôn là người quyết định cuối cùng.

Điều quan trọng cần nhớ là mục đích của việc ngắt lời và lấy lại sự chú ý của các bên là để khôi phục quá trình NVC: nói ra điều quan sát, xác định và bày tỏ cảm xúc, kết nối cảm xúc với nhu cầu, và đưa ra lời đề nghị có thể thực hiện được bằng “ngôn ngữ hành động” rõ ràng, cụ thể.

Mục đích của việc *ngắt lời* là để khôi phục quá trình NVC.

Khi các bên từ chối gặp mặt nhau

Khi làm trung gian hòa giải, việc các bên gặp mặt để bày tỏ và lắng nghe những nhu cầu và mong muốn của nhau là lí tưởng. Tuy nhiên, trong nhiều trường hợp, một hoặc cả hai bên có thể từ chối làm việc đó. Họ nói: “Chẳng có ích gì, vì họ sẽ không lắng nghe. Tôi đã thử nói chuyện với họ rồi và nó không hiệu quả.”

Để giải quyết vấn đề này, tôi đã thử nhiều cách; trong đó, có một cách cho kết quả hứa hẹn là sử dụng máy ghi âm. Cụ thể, tôi lần lượt làm việc riêng với mỗi bên và đóng vai của bên kia, đồng thời ghi âm lại cuộc đối thoại. Nếu một trong hai bên không sẵn lòng gặp mặt vì nỗi đau của họ đang quá lớn, thì đây là một lựa chọn mà chúng ta có thể cân nhắc.

Lần nọ, tôi gặp một người phụ nữ đang rất tổn thương từ mâu thuẫn với chồng, nhất là từ cách anh ấy thể hiện sự tức giận. Đầu tiên, tôi lắng nghe theo cách giúp cô ấy nói ra những nhu cầu của mình và cảm nhận được sự đồng cảm. Sau đó, tôi đóng vai người chồng, đoán những nhu cầu của anh ấy và bày tỏ chúng cho đến khi thấy người vợ đã hiểu một cách chính xác. Cuối cùng, sau khi nhu cầu của cả hai bên đã được bày tỏ một cách rõ ràng thông qua quá trình đóng vai, tôi đề nghị người vợ cho phép tôi chia sẻ đoạn ghi âm với chồng cô ấy.

Trong trường hợp này, vì tôi đã đoán những nhu cầu của người chồng một cách chính xác, nên anh ấy cảm thấy rất nhẹ nhõm khi nghe đoạn ghi âm. Với niềm tin rằng mình sẽ được lắng nghe và thấu hiểu tăng lên thông qua quá trình làm việc riêng với tôi, hai vợ chồng đã đồng ý gặp nhau để cùng tìm phương án giải quyết vấn đề dựa trên sự tôn trọng.

Tóm lại, khi các bên từ chối gặp mặt nhau, việc kết hợp phương pháp đóng vai và sử dụng máy ghi âm có thể là câu trả lời.

“Hòa giải không chính thức” là một cách lịch sự để chỉ việc hòa giải trong những tình huống mà các bên không đề nghị chúng ta làm điều đó. Nói cách khác, chúng ta đang “nhúng mũi vào chuyện của người khác.”

Hòa giải không chính thức: “nhúng mũi vào chuyện của người khác”

Lần nọ, trong lúc đi siêu thị mua sắm, tôi thấy một người phụ nữ đánh đứa con chỉ mới biết đi của mình. Tôi quyết định can thiệp, mặc dù cô ấy không hề hỏi: “Marshall, ông có thể hòa giải xung đột giữa chúng tôi không?” Lần khác, tôi đang đi bộ trên đường phố ở Paris (Pháp) thì thấy một người đàn ông thành linh xuất hiện và tát vào mặt người phụ nữ đang đi gần tôi. Tôi can ngăn trước khi anh ấy tiếp tục làm điều đó. Lần khác nữa, trong một cuộc họp, tôi thấy hai nhóm người tranh cãi gay gắt, lặp đi lặp lại, và một lần nữa tôi quyết định “nhúng mũi vào chuyện của họ.”

Khi chúng ta nhìn thấy những hành vi khiến mình bận tâm, trừ khi tình huống đòi hỏi chúng ta “sử dụng vũ lực nhằm mục đích bảo vệ” (chủ đề sẽ được nói đến trong Chương 12), điều đầu tiên chúng ta cần làm là đồng cảm với những nhu cầu của người đang hành xử theo cách mà chúng ta không thích. Ví dụ, trong tình huống đầu tiên, nếu thay vì trao sự đồng cảm cho người mẹ, chúng ta lại nói một điều gì đó ám chỉ việc cô ấy đánh đứa trẻ là sai, thì nhiều khả năng cô ấy sẽ trở nên tức giận và đánh con mình nhiều hơn. Cách phản ứng như vậy của chúng ta sẽ chỉ làm trầm trọng thêm vấn đề.

Do đó, để thực sự giúp ích, chúng ta cần phát triển và thông thạo khả năng lắng nghe nhu cầu đằng sau mọi thông điệp, ngay cả khi thông điệp đó là sự hành hung

Chúng ta cần phát triển và thông thạo khả năng lắng nghe nhu cầu đằng sau mọi thông điệp.

người khác. Đồng thời, chúng ta cũng cần thực hành trao sự đồng cảm bằng lời nói để người nghe cảm nhận được rằng chúng ta đang cố gắng kết nối với những cảm xúc và nhu cầu của họ.

Khi chọn “nhúng mũi vào chuyện của người khác”, chúng ta cần nhớ rằng chỉ bày tỏ sự đồng cảm thôi thì chưa đủ; mà bên cạnh đó, chúng ta cần thực hiện tất cả các bước khác đã được đề cập trong chương này. Ví dụ, trong tình huống đầu tiên, sau khi trao sự đồng cảm, chúng ta có thể nói với người mẹ rằng chúng ta có nhu cầu về sự an toàn của mọi người, rồi đưa ra đề nghị bằng cách hỏi liệu cô ấy có sẵn lòng tìm những cách khác để đáp ứng nhu cầu của mình không.

Tuy nhiên, chúng ta cần tránh nói đến những nhu cầu của mình liên quan đến hành vi của người kia cho đến khi họ đã thấy rõ rằng chúng ta quan tâm và thấu hiểu những nhu cầu *của họ*. Nếu không, thì người kia sẽ không quan tâm đến điều chúng ta nói, cũng như không nhìn thấy được rằng họ và chúng ta có những nhu cầu hoàn toàn tương tự nhau. Họ sẽ không nhận ra điều nhà văn người Mỹ Alice Walker đã viết trong cuốn sách *The Color Purple*: “Một ngày nọ, khi đang ngồi tĩnh lặng, tôi chợt nhận ra mình là một phần của tất cả, không hề có sự tách biệt nào. Tôi biết rằng nếu tôi chặt một cái cây, thì tay tôi cũng sẽ chảy máu.”

Trừ khi chúng ta đảm bảo rằng các bên ý thức về những nhu cầu của chính họ và của người khác, việc “nhúng mũi vào chuyện của người khác” của chúng ta sẽ khó mà thành công. Do đó, chúng ta cần tránh bị vướng vào “tư duy khan hiếm” – cho rằng chỉ nhu cầu của mình là quan trọng. Khi “tư duy khan hiếm” kết hợp với “tư duy đúng-sai”, bất kỳ ai trong chúng ta cũng có thể trở nên bạo lực và mù quáng ngay cả trong những vấn đề đơn giản nhất. Khi đó, mâu thuẫn sẽ trở

nên dường như không thể giải quyết được – và nó sẽ là như vậy nếu chúng ta không kết nối với người kia bằng cách trước tiên trao sự đồng cảm cho họ mà không tập trung vào những nhu cầu của chính mình.

Tổng kết

Giải quyết mâu thuẫn bằng NVC thì khác với các phương pháp giải quyết mâu thuẫn truyền thống: thay vì dành thời gian để phân tích vấn đề và cân đo đong đếm các phương án thỏa hiệp, chúng ta tập trung nhiều nhất vào việc xác định những nhu cầu của các bên, rồi sau đó mới tìm những cách thức để đáp ứng chúng.

Cụ thể, chúng ta bắt đầu bằng việc thiết lập sự kết nối giữa các bên xung đột. Chúng ta đảm bảo rằng cả hai bên đều có cơ hội bày tỏ những nhu cầu của mình một cách đầy đủ và lắng nghe những nhu cầu của bên kia một cách cẩn thận. Sau khi cả hai bên đã thấu hiểu những nhu cầu của nhau, họ cùng đề ra các bước hành động cụ thể để đáp ứng chúng. Trong suốt quá trình này, chúng ta duy trì sự tập trung vào những nhu cầu, thay vì tập trung đánh giá hay phân tích vấn đề.

Khi một bên có nỗi đau quá lớn để có thể nghe thấy những nhu cầu của bên kia, chúng ta trao cho họ sự đồng cảm cho đến khi họ cảm thấy được thấu hiểu. Bên cạnh đó, chúng ta *không* nghe từ “không” như một sự bác bỏ, mà như một cách bày tỏ một nhu cầu nào đó khiến người ta không thể nói “có”. Chỉ khi cả hai bên đã thấu hiểu những nhu cầu của nhau, chúng ta mới chuyển đến bước “tìm kiếm giải pháp”: đưa ra những lời đề nghị có thể thực hiện được bằng “ngôn ngữ hành động” rõ ràng, cụ thể.

Khi đảm nhiệm vai trò làm trung gian hòa giải mâu thuẫn, chúng ta cũng áp dụng những nguyên tắc trên.

Ngoài ra, chúng ta cần theo dõi cuộc đối thoại một cách cẩn thận, giữ nó ở trong hiện tại và đưa nó tiến về phía trước, trao sự đồng cảm và ngắt lời khi cần thiết để khôi phục quá trình.

Với những hiểu biết và công cụ này, chúng ta có thể áp dụng cho bản thân và giúp người khác giải quyết ngay cả những mâu thuẫn dai dẳng nhất và mang lại sự hài lòng cho tất cả mọi người.

CHƯƠNG 12:



Dùng vũ lực với mục đích bảo vệ

Khi việc dùng vũ lực là cần thiết

Khi các bên xung đột có cơ hội bày tỏ những nhu cầu của mình một cách đầy đủ, và lắng nghe đồng cảm với những nhu cầu của bên kia, họ sẽ thường có thể tìm ra những cách thức để đáp ứng chúng. Hoặc ít nhất, họ có thể đồng ý, trong sự thiện chí và tôn trọng, rằng họ bất đồng quan điểm với nhau.

Tuy nhiên, trong một vài trường hợp, cơ hội để có cuộc đối thoại như thế có thể không tồn tại, và việc dùng vũ lực có thể là cần thiết để bảo vệ sinh mạng hoặc quyền con người. Ví dụ, nếu bên kia không sẵn lòng đối thoại, hoặc mối nguy hiểm đang cận kề không cho phép thời gian để nói chuyện, thì chúng ta có thể cần dùng đến vũ lực. Nếu chúng ta làm như vậy, thì NVC đòi hỏi chúng ta phân biệt giữa “vũ lực với mục đích bảo vệ” và “vũ lực với mục đích trừng phạt.”

Chủ đích đằng sau việc dùng vũ lực

Khi dùng “vũ lực với mục đích bảo vệ”, chủ đích của chúng ta là bảo vệ sinh mạng hoặc quyền con người. Khi dùng “vũ lực với mục đích trừng phạt”, chủ đích của chúng ta là bắt người khác

trả giá vì “lỗi lầm” của họ. Ví dụ, nếu con cái chúng ta chạy ra đường và chúng ta giữ chúng lại để chúng không bị thương, thì chúng ta đang dùng “vũ lực với mục đích bảo vệ.” Ngược lại, nếu chúng ta tấn công đứa bé về mặt thể chất hoặc tinh thần, chẳng hạn như đánh đòn hoặc nói “Sao mày ngu ngốc vậy? Mày nên cảm thấy xấu hổ!”, thì chúng ta đang dùng “vũ lực với mục đích trừng phạt.”

Khi dùng “vũ lực với mục đích bảo vệ”, chúng ta tập trung vào sinh mạng hoặc quyền con người mà chúng ta muốn bảo vệ, mà không đưa ra lời phán xét về người khác. Ví dụ, chúng ta không quy tội hay chỉ trích đứa bé chạy ra đường; suy nghĩ của chúng ta chỉ tập trung vào việc bảo vệ nó khỏi nguy hiểm. Loại vũ lực này được dựa trên giả định rằng người ta hành xử theo những cách gây tổn thương cho bản thân hoặc người khác vì họ đang thiếu hiểu biết. Sự thiếu hiểu biết bao gồm: (1) thiếu sự nhận thức về hậu quả của hành động của mình, (2) không có khả năng thấy rằng những nhu cầu của mình có thể được đáp ứng mà không cần làm hại người khác, (3) niềm tin u mê rằng mình có quyền trừng phạt hay làm tổn thương người khác vì họ “xứng đáng” với điều đó, và (4) có những suy nghĩ hoang tưởng trong tâm trí, chẳng hạn như nghe thấy một giọng nói kêu mình giết ai đó. Vì họ đang thiếu hiểu biết, nên điều họ

Chủ đích đằng sau việc dùng “vũ lực với mục đích bảo vệ” chỉ là để bảo vệ, chứ không phải để trừng phạt, quy tội hay chỉ trích.

cần là sự chỉ bảo, chứ không phải sự trừng phạt. (Nếu bạn muốn tìm hiểu về ứng dụng của loại vũ lực này trong những xung đột xã hội và chính trị, thì bạn có thể đọc cuốn sách của Robert Irwin: *Building a Peace System* [tạm dịch: *Xây dựng một hệ thống hòa bình*]).

Ngược lại, việc dùng “vũ lực với mục đích trừng phạt” được dựa trên giả định rằng người ta phạm lỗi vì bản chất của họ là xấu xa, và do đó họ “xứng đáng” bị trừng phạt. Sự trừng phạt được thực hiện với chủ đích để bắt họ (1) chịu đau khổ đủ để

nhận ra hành vi của mình là sai, (2) hối hận, và (3) thay đổi. Tuy nhiên, trên thực tế, thay vì tạo ra sự ăn năn và học hỏi, sự trừng phạt lại có khuynh hướng tạo ra sự oán giận, thù hận và chống đối.

Các loại “vũ lực với mục đích trừng phạt”

Sự trừng phạt thể xác, chẳng hạn như đánh đòn, là một loại “vũ lực với mục đích trừng phạt.” Tôi thấy chủ đề “dạy con bằng đòn roi” thường tạo ra những quan điểm trái chiều ở các bậc phụ huynh. Nhiều người ủng hộ nó, tin rằng đánh đòn là sự thể hiện tình yêu thương dành cho con cái, và thậm chí còn trích dẫn câu châm ngôn: “Thương cho roi cho vọt.” Những người khác lại phản đối, tin rằng đòn roi không hiệu quả vì nó dạy bọn trẻ rằng khi mọi biện pháp khác thất bại, chúng ta luôn có thể dùng đến bạo lực.

Cá nhân tôi thì lo rằng nỗi sợ bị trừng phạt nhiều khả năng sẽ khiến đứa bé không nhận ra được tình yêu thương của bố mẹ. Các bậc phụ huynh thường nói với tôi rằng họ “phải” dùng đòn roi vì họ không nhìn thấy cách nào khác để dạy con cái làm “những điều tốt cho chúng.” Họ cũng cố quan điểm của mình bằng các giai thoại về những đứa trẻ “trưởng thành hơn” sau khi bị trừng phạt. Đã nuôi dạy bốn đứa con, tôi đồng cảm sâu sắc với những thách thức hàng ngày mà các bậc phụ huynh phải đối mặt trong việc nuôi dạy con cái. Tuy nhiên, điều đó không làm giảm đi mối quan ngại của tôi về sự trừng phạt thể xác.

Nỗi sợ bị trừng phạt nhiều khả năng sẽ khiến đứa bé không nhận ra được tình yêu thương của bố mẹ.

Thứ nhất, tôi tự hỏi liệu những người tuyên bố sự thành công của loại vũ lực này có nhận thức về vô số trường hợp mà đứa trẻ làm ngược lại “những điều tốt cho chúng” để thể hiện sự chống đối. Thứ hai, tôi tin rằng có những phương pháp tạo

ảnh hưởng lên con cái khác hiệu quả hơn nhiều so với sự trừng phạt thể xác. Cuối cùng, tôi chia sẻ mối quan ngại của nhiều phụ huynh về hệ quả của loại vũ lực này. Khi chọn sử dụng nó, chúng ta có thể “thắng” trong cuộc chiến bất đưa trẻ làm điều mình muốn, nhưng cùng lúc đó, chẳng phải chúng ta đang dạy chúng rằng chúng có thể dùng bạo lực để giải quyết vấn đề?

Bên cạnh sự trừng phạt thể xác còn có một vài loại “vũ lực với mục đích trừng phạt” khác. Một loại là chỉ trích để hạ thấp nhân phẩm người khác; chẳng hạn như bố mẹ dằn nhằn con mình là “hư đốn”, “ích kỷ”, hay “ngu ngốc” khi đưa bé không hành xử theo một cách nào đó. Một loại khác là tước đi một quyền lợi nào đó, chẳng hạn như cất tiền tiêu vặt hoặc cấm đi chơi. Đặc biệt, việc không còn dành sự quan tâm hoặc tôn trọng là một trong những mối đe dọa mạnh mẽ nhất.

Cái giá của sự trừng phạt

Khi chúng ta làm một điều gì đó chỉ để tránh bị trừng phạt, chúng ta không còn để tâm vào giá trị của chính hành động đó. Thay vào đó, chúng ta tập trung vào hậu quả, điều có thể xảy ra nếu chúng ta không thực hiện nó. Chẳng hạn, nếu một người nhân viên làm việc để tránh bị trừng phạt, thì công việc có thể được hoàn thành, nhưng tinh thần của người đó sẽ bị ảnh hưởng; và sớm hay muộn, kết quả công việc cũng sẽ giảm sút.

Sự trừng phạt gây ảnh hưởng tiêu cực đến thiện chí và lòng tự trọng, đồng thời khiến người ta tập trung vào hậu quả bên ngoài, thay vì vào giá trị bên trong của một hành động nào đó.

Bên cạnh đó, lòng tự trọng cũng bị ảnh hưởng khi sự trừng phạt được sử dụng. Ví dụ, nếu một đứa bé đánh răng vì sợ bị mắng nhiếc, thì sức khỏe răng miệng có thể cải thiện, nhưng lòng tự trọng của nó sẽ bị bào mòn. Hơn nữa, như chúng ta đã biết, sự trừng phạt

làm giảm thiện chí. Người khác càng thấy chúng ta như những người ưa trừng phạt, họ càng không muốn đáp lại những nhu cầu của chúng ta với lòng trắc ẩn.

Lần nọ, tôi đến thăm một người bạn, hiệu trưởng một trường học, tại văn phòng của anh ấy. Đoạn, anh ấy nhìn qua cửa sổ và thấy một em học sinh to con đang đánh một em khác nhỏ con hơn. Anh ấy nói: “Đợi tôi một chút” và vội chạy ra sân trường. Túm lấy đứa bé to con, anh ấy tát nó một cái và hét lớn: “Thầy sẽ dạy em về việc không đánh người yếu thế hơn mình!” Khi bạn tôi quay lại, tôi nói: “Tớ không nghĩ rằng cậu đã có thể dạy đứa bé đó điều cậu muốn dạy nó. Thay vào đó, tớ ngờ rằng điều em ấy đã học được là không đánh người yếu thế hơn *khi một người nào đó có quyền lực hơn – như thầy hiệu trưởng – có thể đang quan sát!* Tệ hơn, tớ cho rằng cậu đã củng cố niềm tin của em ấy rằng cách để đạt được thứ mình muốn từ người khác là đánh họ.”

Trong những tình huống như vậy, tôi cho rằng điều đầu tiên chúng ta cần làm là trao sự đồng cảm cho em học sinh đã có hành vi bạo lực. Ví dụ, nếu tôi thấy một đứa bé đánh một đứa bé khác vì bị chọc ghẹo, thì tôi có thể nói: “Có phải em tức giận vì muốn được đối xử với nhiều sự tôn trọng hơn?” Sau khi em ấy đã thấy mình được thấu hiểu, tôi sẽ bày tỏ những cảm xúc, nhu cầu và lời đề nghị của mình mà không xen lẫn sự phán xét hay chỉ trích, chẳng hạn như: “Thầy cảm thấy buồn vì thấy muốn chúng ta tìm những cách để có được sự tôn trọng mà không biến người khác thành kẻ thù. Em có sẵn lòng cùng thầy khám phá những cách khác để có được sự tôn trọng mà em muốn không?”

Hai câu hỏi cho thấy những hạn chế của sự trừng phạt

Có hai câu hỏi giúp chúng ta thấy lý do tại sao chúng ta ít có khả năng đạt được điều mình muốn bằng cách sử dụng sự trừng phạt để thay đổi hành vi con người. Câu hỏi thứ nhất là:

Tôi muốn người này làm gì khác đi? Nếu chúng ta chỉ hỏi câu hỏi này thì sự trừng phạt có vẻ hiệu quả. Tuy nhiên, với câu hỏi thứ hai, chúng ta sẽ thấy rõ rằng nó không hề hiệu quả: Tôi muốn lý do của họ khi làm điều đó là gì?

Chúng ta hiếm khi nghĩ đến câu hỏi thứ hai, nhưng khi làm như vậy, chúng ta sớm nhận ra rằng sự trừng phạt làm giảm khả năng người ta hành động xuất phát những động lực mà chúng ta muốn khơi dậy bên trong họ. Ví dụ, nếu chúng ta muốn con mình dọn dẹp nhà cửa và muốn chúng làm điều đó xuất phát từ sự nhận thức về giá trị của sự ngăn nắp và sạch sẽ đối với bản thân chúng và các thành viên khác trong gia đình,

Câu hỏi 1: Tôi muốn người này làm gì?

Câu hỏi 2: Tôi muốn lý do của họ khi làm điều đó là gì?

thì sự trừng phạt rõ ràng là không hiệu quả. Trên thực tế, nhiều đứa trẻ dọn dẹp nhà cửa một cách miễn cưỡng chỉ để khỏi bị bố mẹ trừng phạt. Ngược lại, NVC giúp nâng cao sự nhận thức về giá trị nội tại của mỗi việc chúng ta làm đối với chính mình và người khác.

Dùng “vũ lực với mục đích bảo vệ” trong trường học

Tôi muốn miêu tả cách mà tôi và một vài học sinh đã dùng “vũ lực với mục đích bảo vệ” để thiết lập lại trật tự trong một trường học đặc biệt được thiết kế dành riêng cho những học sinh đã bỏ học hoặc bị đuổi học từ các trường khác. Ban giám hiệu muốn xây dựng ngôi trường này dựa trên các nguyên tắc của NVC nên đã mời tôi dạy các kỹ năng của NVC cho đội ngũ giảng viên và làm cố vấn trong một năm. Trong một vài tuần lễ đầu tiên, vì không có nhiều thời gian, nên tôi đã không thể làm rõ một cách đầy đủ sự khác nhau giữa NVC và sự dễ dãi. Vậy nên, một vài giảng viên đã phớt lờ, thay vì can thiệp vào những tình huống mà các học sinh xung đột với nhau hoặc có hành vi

gây rối. Vấn đề ngày càng trở nên nghiêm trọng và ban giám hiệu đã có ý định đóng cửa nhà trường.

Khi tôi đề nghị được nói chuyện với các em học sinh đã góp phần tạo ra tình trạng hỗn loạn, thầy hiệu trưởng đã chọn tám em trai, tuổi từ 11 đến 14, để gặp tôi. Sau đây là trích đoạn của cuộc đối thoại giữa tôi và các em ấy.

Tôi: *(bày tỏ những cảm xúc và nhu cầu của mình mà không đặt những câu hỏi thăm dò)* Thầy rất buồn khi ban giám hiệu báo cáo rằng mọi thứ đang vượt ngoài tầm kiểm soát ở nhiều lớp học. Thầy thực sự muốn trường học này thành công. Thầy hy vọng các em có thể giúp thầy hiểu vấn đề là gì và chúng ta có thể làm gì để giải quyết nó.

Will: Các giáo viên trong trường này – họ là lũ ngốc!

Tôi: Will, có phải em khó chịu và muốn các giáo viên thay đổi một vài thứ mà họ đang làm?

Will: Không phải. Họ là lũ ngốc vì họ chỉ đứng đó và chẳng làm gì.

Tôi: *(tiếp tục lắng nghe những cảm xúc và mong muốn của Will)* Có phải em khó chịu vì muốn các giáo viên hành động nhiều hơn khi có vấn đề xảy ra?

Will: Đúng vậy. Bất kể ai có làm gì, họ chỉ đứng đó và cười như lũ ngốc.

Tôi: Em có thể cho thầy một ví dụ về việc các giáo viên không làm gì cả không?

Will: Dễ thôi. Mới sáng nay, một đứa học sinh bước vào trường, giắt một bình rượu Whiskey ở ngang hông. Việc đó rõ như ban ngày, ai cũng nhìn thấy. Cô giáo cũng nhìn thấy, nhưng lại ngó đi hướng khác.

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

Tôi: *(tiếp tục cố gắng thấu hiểu)* Có phải em không có sự tôn trọng đối với các giáo viên khi họ chỉ đứng đó và không làm gì cả?

Will: Đúng vậy.

Tôi: Thầy cảm thấy thất vọng vì thầy muốn các giáo viên có khả năng giải quyết vấn đề, nhưng có vẻ thầy đã chưa giúp họ hiểu rõ ý mình.

Sau đó, cuộc thảo luận chuyển sang một vấn đề đang nhức nhối: những học sinh không muốn học làm phiền những em muốn học.

Tôi: Các giáo viên nói với thầy rằng đây là một trong những vấn đề phiền toái nhất, nên thầy thực sự muốn tìm cách giải quyết nó. Thầy rất muốn nghe ý tưởng của các em về việc này.

Joe: Giáo viên cần có roi mây.

Tôi: Có phải ý em là em muốn giáo viên đánh những học sinh làm phiền người khác?

Joe: Chỉ cách đó mới làm chúng thôi quậy phá.

Tôi: *(tiếp tục cố gắng lắng nghe những cảm xúc của Joe)* Có phải em không tin rằng có những cách khác?

Joe: *(gật đầu đồng ý)*

Tôi: Thầy sẽ rất buồn nếu đó là cách duy nhất. Thầy không thích dùng cách đó để giải quyết vấn đề và muốn tìm cách khác.

Ed: Tại sao?

Tôi: Có nhiều lý do. Chẳng hạn, nếu thầy đánh học sinh ở trong trường, thì em nghĩ chuyện gì có thể xảy ra với thầy ở ngoài trường?

Ed: (*mim cười*) Khi đó thầy sẽ cần một cây roi to hơn.

Tôi: Đó là điều thầy muốn nói. Do đó, thầy rất lo lắng với cách đó. Hơn nữa, thầy cũng rất đáng trí để luôn nhớ mang theo cây roi, và nếu có nhớ, thầy cũng không muốn dùng nó để đánh người.

Ed: Ban giám hiệu có thể tống cổ những đứa gây rối ra khỏi trường.

Tôi: Có phải em đề xuất ban giám hiệu đình chỉ hoặc đuổi học các học sinh ấy?

Ed: Đúng.

Tôi: Thầy cũng không thích ý tưởng đó. Thầy tin rằng có cách khác để giải quyết những sự khác biệt trong trường mà không cần đuổi học sinh. Thầy sẽ rất thất vọng nếu đó là điều tốt nhất mà chúng ta có thể làm.

Will: Nếu một học sinh không muốn học, thì tại sao chúng ta không cho nó vào một “căn phòng không-làm-gì-cả.”

Tôi: Có phải em đề xuất chúng ta có một căn phòng để đưa những học sinh làm phiền người khác vào đó?

Will: Đúng vậy. Nếu chúng không muốn học, thì việc chúng ở trong lớp chẳng có ích gì.

Tôi: Thầy rất thích ý tưởng này. Em có thể nói thêm về cách hoạt động của nó không?

Will: Đôi khi học sinh đến trường và cảm thấy không muốn làm gì cả. Vậy chúng ta chỉ cần có một “căn phòng không-làm-gì-cả”, nơi những đứa như vậy có thể vào đó cho đến khi chúng muốn làm một điều gì đó.

Tôi: Thầy hiểu ý em, nhưng thầy đoán các giáo viên sẽ lo lắng về việc liệu học sinh có chịu vào căn phòng đó một cách sẵn lòng không.

Will: (*một cách tự tin*) Chúng sẽ sẵn lòng.

Tôi nói với nhóm học sinh này rằng tôi nghĩ “căn phòng không-làm-gì-cả” có thể hiệu quả nếu chúng tôi có thể làm rõ mục đích của nó không phải là để trừng phạt, mà để cung cấp một nơi cho những học sinh chưa sẵn sàng học vào đó, đồng thời giúp những em muốn học có thể tập trung hơn. Tôi cũng gợi ý rằng khả năng thành công của “căn phòng không-làm-gì-cả” sẽ cao hơn nếu tất cả mọi người trong trường biết rằng đó là kết quả đến từ sự thảo luận của chính các học sinh, thay vì là quyết định của ban giám hiệu.

Tổng kết

Trong những tình huống mà cơ hội để đối thoại là không tồn tại, chẳng hạn như khi mối nguy hiểm đang cận kề, chúng ta có thể cần dùng “vũ lực với mục đích bảo vệ.” Chủ đích đằng sau việc dùng loại vũ lực này là để bảo vệ sinh mạng hoặc quyền con người, và không bao giờ là để trừng phạt hoặc bắt người khác chịu đau khổ, hối hận hoặc thay đổi. Việc dùng “vũ lực với mục đích trừng phạt” có khuynh hướng tạo ra oán giận, thù hận và chống đối. Loại vũ lực này gây ảnh hưởng tiêu cực đến thiện chí và lòng tự trọng, đồng thời khiến người ta tập trung vào hậu quả bên ngoài, thay vì vào giá trị bên trong của một hành động nào đó. Điều đó có nghĩa là nó làm giảm khả năng người ta hành động xuất phát từ những động lực mà chúng ta muốn khơi dậy bên trong họ.



*Loài người đã ngủ
– và vẫn đang ngủ –
bị ru ngủ
trong những góc nhìn hạn hẹp
và những thú vui tầm thường.*

– Pierre Teilhard de Chardin,
nhà nghiên cứu thần học và khoa học



Giải phóng bản thân và hỗ trợ người khác

Giải phóng bản thân khỏi những niềm tin và khuôn mẫu thói quen cũ

Tất cả chúng ta đều đã được dạy những niềm tin và khuôn mẫu thói quen **gây giới hạn cho bản thân mình, thậm chí từ những người có ý định tốt như bố mẹ, thầy cô, cha xứ, v.v...** Trải qua nhiều thế hệ, thậm chí nhiều thế kỷ, phần lớn những niềm tin và khuôn mẫu thói quen do xã hội áp đặt này đã ăn sâu vào cuộc sống của chúng ta đến nỗi chúng ta không còn ý thức về sự hiện diện của chúng. Điều này giống như việc diễn viên hài Buddy Hackett, người **được nuôi dạy bởi một người mẹ nấu ăn rất ngon, từng chia sẻ rằng anh chưa bao giờ nhận ra mình có thể rời khỏi bàn ăn mà không bị ợ chua cho đến khi nhập ngũ.** Do đó, chúng ta cần rất nhiều sự nhận thức và nỗ lực để nhận ra những niềm tin và khuôn mẫu thói quen này; rồi chuyển hóa chúng thành những suy nghĩ và hành vi có ích đối với cuộc đời mình.

Sự chuyển hóa này đòi hỏi chúng ta kết nối với những nhu cầu của chính mình, điều không phải là dễ đối với nhiều người. Nền văn hóa của chúng ta không chỉ không dạy chúng

ta về những nhu cầu của mình, mà còn cản trở chúng ta nhận thức về chúng. Như đã nói ở Chương 2, ngôn ngữ mà chúng ta đang thừa hưởng có mục đích để phục vụ những người nắm giữ quyền lực như vua chúa và quý tộc trong những xã hội có sự thống trị thời xa xưa. Trong những xã hội này, người ta được dạy thứ ngôn ngữ để biến họ trở thành những người ngoan ngoãn và dễ bảo, và những người bày tỏ nhu cầu của mình thì bị chỉ trích là “ích kỷ” và “đòi hỏi” (trong tiếng Anh, từ “đòi hỏi / needy” xuất phát từ từ “nhu cầu / need”).

Chúng ta có thể giải phóng bản thân khỏi những niềm tin và khuôn mẫu thói quen do xã hội áp đặt lên mình.

Bằng cách khuyến khích chúng ta phân biệt giữa “quan sát” và “đánh giá”, nhận ra những suy nghĩ hoặc nhu cầu đằng sau những cảm xúc của mình, và đưa ra đề nghị bằng “ngôn ngữ hành động” rõ ràng, NVC giúp chúng ta nâng cao

khả năng ý thức về những niềm tin và khuôn mẫu thói quen do xã hội áp đặt lên mình. Và việc ý thức về chúng là một bước quan trọng để phá vỡ sự ảnh hưởng của chúng lên chúng ta.

Giải quyết những xung đột bên trong

NVC có thể giúp chúng ta giải quyết những xung đột bên trong chính mình. Trong cuốn sách *The Revolution in Psychiatry* (tạm dịch: *Cuộc cách mạng trong tâm thần học*), tác giả Ernest Becker viết rằng những xung đột bên trong này thường là nguyên nhân của sự trầm cảm. Điều này là bởi khi chúng ta bị mắc kẹt trong một cuộc đối thoại bao gồm những “giọng nói” phản xét và mâu thuẫn với nhau trong tâm trí, chúng ta không nhận ra những nhu cầu của mình và do đó không thể nhìn thấy những sự lựa chọn để đáp ứng chúng. Sự trầm cảm cho thấy chúng ta đang bị ngất kết nối với những nhu cầu của chính mình.

Lần nọ, có một người phụ nữ bị trầm cảm đến gặp tôi. Tôi yêu cầu cô ấy xác định những “giọng nói” mâu thuẫn với nhau bên trong mình và viết chúng ra thành một cuộc đối thoại như thể chúng đang nói chuyện với nhau. Đây là hai dòng đầu tiên trong “cuộc đối thoại” đó:

Giọng nói 1 (“người phụ nữ của sự nghiệp”): Tôi nên làm nhiều thứ hơn trong cuộc đời mình. Tôi đang lãng phí kiến thức và tài năng của mình.

Giọng nói 2 (“người mẹ có trách nhiệm”): Bạn đang thiếu thực tế. Bạn là mẹ của hai đứa trẻ. Nếu bạn chưa làm tròn được trách nhiệm đó thì sao có thể đảm nhận thêm việc khác?

Bạn có thể thấy hai câu nói trên chứa đầy những từ ngữ đánh giá và phán xét, chẳng hạn như “nên”, “lãng phí”, “thiếu thực tế”, “chưa làm tròn trách nhiệm.” Những biến thể của cuộc đối thoại này đã diễn ra trong tâm trí người phụ nữ này trong nhiều tháng. Tôi đề nghị cô ấy tưởng tượng “người phụ nữ của sự nghiệp” uống một “viên thuốc NVC” để diễn đạt lại câu nói: “Tôi nên làm nhiều thứ hơn trong cuộc đời mình. Tôi đang lãng phí kiến thức và tài năng của mình.” dưới dạng: “Khi..., tôi cảm thấy... vì tôi có nhu cầu... Do đó, bây giờ tôi muốn...”

Cô ấy đáp: “*Khi* tôi dành phần lớn thời gian cho con cái và không được làm công việc mà mình yêu thích, *tôi cảm thấy* chán nản và thất vọng *vì tôi có nhu cầu* về sự thành tựu trong sự nghiệp. *Do đó, bây giờ tôi muốn* tìm một công việc bán thời gian trong chuyên môn của mình.”

Sau đó, tôi yêu cầu cô ấy làm điều tương tự đối với câu nói của “người mẹ có trách nhiệm”: “Bạn đang thiếu thực tế. Bạn là mẹ của hai đứa trẻ. Nếu bạn chưa làm tròn được trách nhiệm đó thì sao có thể đảm nhận thêm việc khác?” Cô ấy đáp: “*Khi* tôi tưởng tượng mình đi làm, *tôi cảm thấy* lo sợ *vì tôi có nhu cầu* đảm bảo rằng các con mình sẽ nhận được sự chăm sóc tốt nhất. *Do đó, bây giờ tôi muốn* tìm những dịch vụ trông trẻ có

chất lượng để hỗ trợ tôi trong khi tôi đi làm và lập kế hoạch để có đủ thời gian ở bên bọn trẻ khi tôi không mệt mỏi.”

Người phụ nữ này cảm thấy nhẹ nhõm rất nhiều ngay khi cô ấy dịch những “giọng nói” phản xét và mâu thuẫn với nhau trong tâm trí mình sang ngôn ngữ NVC. Cô ấy đã có thể hiểu

Khả năng lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của chính mình và đồng cảm với chúng có thể giải phóng chúng ta khỏi sự trầm cảm.

những nhu cầu đằng sau chúng và trao cho bản thân sự đồng cảm.

Mặc dù cô ấy vẫn phải đối mặt với những thách thức, chẳng hạn như đảm bảo dịch vụ trông trẻ có chất lượng tốt, cô ấy không còn trở nên bất lực và trầm cảm khi có sự xung đột xảy ra bên trong mình.

Nuôi dưỡng sự bình an trong tâm trí

Khi chúng ta bị mắc kẹt trong những suy nghĩ phản xét và chỉ trích, việc tạo ra một môi trường bên trong lành mạnh trở nên

thật khó khăn. NVC giúp chúng ta nuôi dưỡng được nhiều sự bình an

Tập trung vào điều mình thực sự muốn, thay vì vào những lỗi sai của bản thân hoặc của người khác.

trong tâm trí hơn bằng cách khuyến khích chúng ta tập trung vào điều mình thực sự muốn thay vì vào những lỗi sai của bản thân hoặc của người khác.

Lần nọ, trong một chương trình NVC kéo dài ba ngày, một học viên chia sẻ sự hiểu biết sâu sắc của mình. Vào rạng sáng ngày học thứ hai, cô ấy tỉnh giấc với một trong những cơn đau đầu tồi tệ nhất mà mình từng có. Cô ấy chia sẻ: “Bình thường, điều đầu tiên tôi làm sẽ là chỉ trích bản thân. Mình đã *không nên* ăn thứ đó. Mình đã *nên* để bản thân được nghỉ ngơi. Lẽ ra mình *không nên* làm điều này; lẽ ra mình *nên* làm điều kia. Nhưng kể từ khi học NVC, thay vì làm như vậy, tôi đã tự hỏi: “Vào lúc này, cơ thể mình cần gì?”

“Tôi ngồi dậy và xoay cổ thật chậm rãi, sau đó đứng dậy, đi vòng quanh và làm những thứ khác để chăm sóc bản thân. Cơn đau đầu giảm xuống đến mức tôi có thể đi đến lớp học. Khi tôi trao sự đồng cảm cho cơn đau đầu, tôi nhận ra mình đã không trao đủ sự chú ý cho bản thân vào ngày hôm trước, và cơn đau đầu đã đến để nói với tôi rằng: “Tôi cần chú ý đến bản thân hơn.” Tôi đã làm theo thông điệp đó và có thể tham dự toàn bộ chương trình. Tôi đã thường xuyên bị đau đầu trong cả cuộc đời mình, và đây là một sự chuyển biến rất quan trọng đối với tôi.”

Trong một chương trình khác, một học viên hỏi NVC có thể giúp giải phóng chúng ta khỏi những suy nghĩ tức giận khi lái xe trên đường như thế nào. Đây là một chủ đề quen thuộc với tôi! Trong nhiều năm, nếu ai đó lái xe không đúng với tiêu chuẩn của tôi, thì tôi sẽ lập tức xem họ là “kẻ thù không đội trời chung.” Tâm trí tôi phun ra hàng loạt những suy nghĩ chỉ trích: “Thằng cha này bị gì vậy? Hắn không nhìn đường sao?” Với trạng thái tâm trí đó, tất cả những gì tôi muốn làm là trừng phạt người kia, và vì tôi không thể làm điều đó, nên sự tức giận bị tích tụ trong cơ thể tôi và gây ra những ảnh hưởng tiêu cực.

Cuối cùng, tôi cũng học được cách diễn đạt lại những sự phán xét của mình dưới dạng những cảm xúc, nhu cầu và trao cho bản thân sự đồng cảm: “Mình sợ chết khiếp khi người ta lái xe như vậy. Mình thực sự mong họ có thể nhìn thấy sự nguy hiểm của việc họ làm!” Phù! Tôi ngạc nhiên khi nhận ra mình cảm thấy ít căng thẳng hơn nhiều chỉ bằng cách lắng nghe về những cảm xúc và nhu cầu của bản thân thay vì chỉ trích người khác.

Xoa dịu sự căng thẳng bằng cách lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của chính mình.

Sau đó, tôi cũng thực hành đồng cảm với những người lái xe khác và được hưởng lợi từ việc làm đó. Lần nọ, xe tôi bị mắc kẹt sau một chiếc xe chạy chậm hơn rất nhiều so với tốc độ

Xoa dịu sự căng thẳng bằng cách đồng cảm với người khác.

quy định và cứ dừng lại mỗi khi đến một ngã ba. Trong lúc bực bội cầu nhàu: “Chẳng thể nào lái được!”, tôi nhận ra sự căng thẳng mà tôi đang tự tạo ra cho chính mình. Do đó, tôi dừng lại và chuyển sự chú ý sang

những cảm xúc và nhu cầu của người lái xe kia. Tôi đoán người đó đang lạc đường, cảm thấy bối rối và mong những người lái xe khác kiên nhẫn một chút. lát sau, khi đã có thể lái xe vượt lên, tôi mới thấy đó là một bà già – chắc phải ngoài 80 tuổi – với vẻ mặt hoảng sợ. Tôi cảm thấy vui vì mình đã thực hành đồng cảm, thay vì bấm còi inh ỏi hoặc làm những việc theo thói quen khác để thể hiện sự bất mãn đối với những người có cách lái xe mà tôi không thích.

Thay thế sự chẩn đoán bằng NVC

Nhiều năm trước, sau khi đầu tư chín năm cuộc đời vào việc học tập và đạt những bằng cấp để trở thành một nhà trị liệu tâm lý, tôi tình cờ xem cuộc đối thoại giữa triết gia người Israel Martin Buber, và nhà tâm lý học người Mỹ Carl Rogers. Vào thời điểm đó, Buber đến nước Mỹ và được mời tham gia một cuộc thảo luận cùng Carl Rogers tại một bệnh viện tâm thần trước một nhóm các chuyên gia sức khỏe tâm thần.

Trong cuộc đối thoại này, Buber đặt câu hỏi liệu có bất kỳ ai có thể thực sự trị liệu tâm lý cho người khác trong vai trò là một nhà trị liệu tâm lý không. Ông cho rằng sự phát triển của con người xảy ra thông qua việc hai cá nhân gặp nhau và chia sẻ với nhau một cách chân thật và cởi mở, thứ mà ông gọi là “mối quan hệ không ranh giới.” Ông không tin rằng sự chân thật này có thể tồn tại khi người ta gặp nhau trong vai trò là một “nhà trị liệu tâm lý” và một “bệnh nhân”. Rogers đồng ý rằng sự chân thật là điều kiện tiên quyết của sự phát triển. Tuy nhiên, ông cũng nói rằng những nhà trị liệu tâm lý giỏi có thể

vượt lên trên vai trò của mình và gặp gỡ bệnh nhân với sự chân thật đó.

Buber tỏ vẻ hoài nghi, nói rằng ngay cả khi những nhà trị liệu tâm lý cam kết tương tác với bệnh nhân bằng sự chân thật và cởi mở, những cuộc gặp gỡ như vậy cũng không thể xảy ra chừng nào những bệnh nhân vẫn tiếp tục xem mình là “bệnh nhân” và người kia là một “nhà trị liệu tâm lý”. Ông quan sát thấy rằng quá trình đặt cuộc hẹn để gặp ai đó tại văn phòng của họ và trả tiền để được “chữa bệnh” làm củng cố sự nhìn nhận đó; và cản trở sự phát triển của một mối quan hệ chân thật giữa hai người.

Cuộc đối thoại này đã làm sáng tỏ sự mâu thuẫn trong tư tưởng đã kéo dài của tôi đối với việc “giữ khoảng cách cảm xúc” – một quy tắc bất khả xâm phạm trong trường phái tâm lý trị liệu mà tôi đã được dạy. Trong trường phái này, việc mang những cảm xúc và nhu cầu của mình vào quá trình trị liệu thường được xem là một dấu hiệu của sự thiếu năng lực của nhà trị liệu. Một nhà trị liệu giỏi cần đứng bên ngoài quá trình trị liệu, đóng vai trò như một chiếc gương để bệnh nhân nói ra những suy nghĩ và cảm xúc bên trong mình. Mặc dù hiểu lý thuyết đằng sau việc “giữ khoảng cách cảm xúc”, tôi luôn cảm thấy không thoải mái khi thực hành nó. Hơn nữa, tôi tin vào những lợi ích của việc mang bản thân mình vào quá trình trị liệu.

Do đó, tôi bắt đầu thử nghiệm bằng cách thay thế ngôn ngữ điều trị bằng ngôn ngữ NVC. Thay vì diễn giải những điều khách hàng của mình nói theo những lý thuyết tâm lý mà tôi đã học, tôi hiện diện và lắng nghe họ với sự đồng cảm. Thay vì chẩn đoán họ, tôi mở lòng chia sẻ những điều đang diễn ra bên trong mình. Ban đầu, việc này thật đáng sợ; tôi lo rằng các đồng nghiệp của mình sẽ phản đối. Tuy nhiên, kết quả đạt được lại rất thành công đến nỗi tôi đã sớm vượt qua mọi sự ngần ngại. Ngày nay, sau 35 năm, khái niệm mang bản

thân mình một cách đầy đủ vào mối quan hệ *nhà trị liệu – khách hàng* không còn là điều xa lạ. Tôi cũng thường xuyên được mời trình bày về chủ đề này với những nhà trị liệu tâm lý.

Thay vì diễn giải những điều khách hàng của mình nói, tôi hiện diện và đồng cảm với họ.

Thay vì chẩn đoán họ, tôi mở lòng chia sẻ những điều đang diễn ra bên trong mình.

Lần nọ, tôi được mời trình bày tại Bệnh viện Tâm thần Trung ương. Sau buổi trình bày, tôi được đề nghị nói chuyện với một bệnh nhân, một người phụ nữ 29 tuổi có ba con, để đưa ra đánh giá và khuyến nghị điều trị. Sau khi nói chuyện với cô ấy trong khoảng nửa tiếng, đội ngũ bác sĩ chịu trách nhiệm cho cô ấy hỏi tôi:

“Tiến sĩ Rosenberg, xin đưa ra một chẩn đoán phân biệt. Theo ông, người phụ nữ này bị *tâm thần phân liệt* hay bị *loạn thần do rượu*?”

Tôi nói rằng tôi cảm thấy không thoải mái với những câu hỏi như vậy. Ngay cả khi từng làm việc trong một bệnh viện tâm thần trong quá trình học tập, tôi cũng không bao giờ cảm thấy chần chừ khi chẩn đoán con người dựa trên sự phân loại của những căn bệnh. Tôi cũng từng đọc các nghiên cứu chỉ ra sự bất đồng quan điểm giữa những nhà tâm thần học và những nhà tâm lý học về những sự phân loại này. Các nghiên cứu kết luận rằng sự chẩn đoán bệnh nhân trong những bệnh viện tâm thần phụ thuộc phần nhiều vào trường phái trị liệu mà người bác sĩ tâm thần đã theo học, hơn là vào những đặc điểm của chính bệnh nhân.

Do đó, tôi tiếp tục chia sẻ, ngay cả khi việc đưa ra chẩn đoán dựa trên những thuật ngữ bệnh lý là phổ biến, tôi vẫn không muốn làm như vậy vì không thấy nó mang lại lợi ích cho bệnh nhân. Đối với những căn bệnh thể chất, việc xác định tên bệnh cụ thể thường cho ra một hướng điều trị rõ ràng và

hiệu quả; nhưng đối với những căn bệnh tâm thần, tôi không nhìn thấy mối quan hệ đó. Theo quan sát của tôi, tại các bệnh viện tâm thần, trong những cuộc họp thảo luận về các ca bệnh, đội ngũ bác sĩ dành phần lớn thời gian để tranh luận với nhau nhằm đưa ra chẩn đoán; nhưng trong nhiều trường hợp, họ không đạt được sự nhất trí và trở nên bế tắc.

Cuối cùng, tôi giải thích với đội ngũ bác sĩ rằng NVC thúc tôi tự hỏi mình những câu hỏi sau thay vì suy nghĩ xem bệnh nhân của mình có vấn đề gì: “Người này đang có những cảm xúc và nhu cầu gì? Tôi đang có những cảm xúc và nhu cầu gì liên quan đến người này? Tôi muốn đề nghị người này thực hiện hành động nào mà tôi tin rằng nó sẽ giúp họ sống hạnh phúc hơn?” Tôi tin rằng với những câu hỏi này, chúng ta sẽ trở nên chân thật và có thể giúp ích cho người khác nhiều hơn so với việc chúng ta đơn thuần chẩn đoán họ.

Một lần khác, tôi được đề nghị miêu tả cách mà NVC có thể được dạy cho những người được chẩn đoán “tâm thần phân liệt mãn tính”. Với sự quan sát của khoảng 80 các nhà tâm lý học, bác sĩ tâm thần, người làm công tác xã hội và y tá, tôi ngồi trên sân khấu cùng 15 bệnh nhân được chẩn đoán như trên. Khi tôi đang giới thiệu bản thân và giải thích mục đích của NVC, một trong các bệnh nhân bỗng nói những lời có vẻ không liên quan đến những điều tôi đang nói. Nhớ rằng bệnh nhân này đã được chẩn đoán “tâm thần phân liệt mãn tính”, trong khoảnh khắc đó, tôi đã tin vào sự chẩn đoán ấy và cho rằng sự việc là do anh ấy “thiếu khả năng nắm bắt vấn đề”. Tôi nói: “Có vẻ anh gặp khó khăn trong việc theo dõi những điều tôi nói.”

Vào lúc đó, một bệnh nhân khác lên tiếng: “Tôi hiểu điều anh ấy nói.” rồi giải thích sự liên quan giữa những lời nói của bệnh nhân đầu tiên và đoạn giới thiệu của tôi. Nhận ra người đàn ông này không hề “thiếu khả năng nắm bắt vấn đề”, mà

chính tôi mới là người không nắm bắt được sự kết nối giữa những suy nghĩ của chúng tôi, tôi cảm thấy hối hận và thất vọng vì đã tin vào sự chẩn đoán và quy trách nhiệm cho anh ấy. Thay vì làm như vậy, tôi muốn tôi đã chịu trách nhiệm cho những cảm xúc của chính mình, chẳng hạn như bằng cách nói: “Tôi cảm thấy bối rối. Tôi muốn nhìn thấy mối liên kết giữa những điều tôi nói và lời đáp của anh, nhưng tôi không nhìn thấy. Anh có thể giải thích cho tôi không?”

Ngoại trừ sự trực trặc ban đầu đó, phần còn lại của phiên làm việc diễn ra thành công tốt đẹp. Ấn tượng với sự phản ứng của các bệnh nhân, một khán giả hỏi rằng điều gì đã giúp họ hợp tác tốt đến thế. Tôi trả lời rằng khi tôi tránh việc chẩn đoán người khác và thay vào đó duy trì sự kết nối với những cảm xúc và nhu cầu đang tồn tại bên trong họ và bên trong chính mình, người ta thường sẽ đáp lại một cách tích cực.

Sau đó, một vài khán giả khác đề nghị thực hiện một phiên làm việc tương tự để họ có thêm cơ hội học tập. Lần này, các bệnh nhân xuống sân khấu làm khán giả, và một vài người làm khán giả khi nãy tình nguyện lên sân khấu. Trong quá trình giảng giải, tôi gặp khó khăn trong việc giúp một bác sĩ tâm thần hiểu rõ sự khác nhau giữa sự hiểu biết về mặt lý trí và sự đồng cảm của NVC. Bất kỳ khi nào một ai đó trong nhóm bày tỏ một cảm xúc, anh ấy sẽ đưa ra những lý thuyết tâm lý đằng sau cảm xúc đó thay vì thể hiện sự đồng cảm. Khi điều này xảy ra đến lần thứ ba, một trong các bệnh nhân đang ngồi hàng ghế khán giả la lớn: “Anh không thấy mình lại làm như vậy sao? Anh đang diễn giải những điều cô ấy nói thay vì đồng cảm với cô ấy!”

Tóm lại, bằng cách áp dụng sự nhận thức và các kỹ năng của NVC, chúng ta có thể hỗ trợ người khác trong những mối quan hệ chân thành, cởi mở và kết nối, thay vì những mối quan hệ công việc dựa trên sự chẩn đoán và xa cách cảm xúc.

Tổng kết

Với NVC, chúng ta có thể thoát khỏi sự trầm cảm bằng cách nhận ra những cảm xúc và nhu cầu đằng sau những thông điệp tiêu cực bên trong và đồng cảm với chúng. NVC cũng giúp chúng ta nuôi dưỡng được nhiều sự bình an trong tâm trí hơn bằng cách khuyến khích chúng ta tập trung vào điều mình thực sự muốn thay vì vào những lỗi sai của bản thân hoặc của người khác. Những người làm nghề tư vấn hoặc trị liệu tâm lý cũng có thể sử dụng NVC để tạo ra những mối quan hệ chân thành, cởi mở và kết nối với khách hàng của mình.



NVC trong thực tế

Chuyển hóa sự tức giận và những lời chỉ trích bản thân

Một học viên NVC chia sẻ câu chuyện sau đây:

Sau khi hoàn thành khóa học NVC, tôi trở về nhà và gặp một người bạn mà mình đã không gặp trong hai năm. Cô ấy tên là Iris và làm thủ thư tại một trường học đã 25 năm. Lần đầu tiên tôi gặp Iris là sáu năm trước, trong một chuyến đi khám phá rừng rậm và leo dây núi Rockie ở bang Colorado (Mỹ) trong hai tuần. Sau khi nghe tôi hăng hái chia sẻ về NVC, Iris thổ lộ rằng cô ấy vẫn còn cảm thấy tổn thương từ những điều mà Leav, người thủ lĩnh của chuyến đi ở Colorado, đã nói với mình. Tôi vẫn còn nhớ rõ Leav: một người phụ nữ rắn rỏi, đôi bàn tay hằn những vết dây thừng, trèo lên từng bậc núi một cách dứt khoát; cô ấy phân tích phân động vật, hú lên trong đêm tối, nhảy múa bên ngọn lửa, kể những câu chuyện của cuộc đời mình, và mỉm cười vẫy chào tạm biệt chúng tôi lần cuối. Trong chuyến đi ấy, Leav đã đưa ra phản hồi với Iris như sau:

“Iris, chị không thể chịu đựng được những người như em, lúc nào cũng ngọt ngào và dễ thương, luôn là cô thủ thư ngoan hiền và yếu đuối. Sao em không bỏ những thứ đó đi và trở nên mạnh mẽ hơn?”

Trong sáu năm qua, Iris đã nghe thấy giọng nói của Leav văng vẳng trong đầu mình, và trong sáu năm qua, cô ấy đã trả lời Leav trong đầu mình. Cả hai chúng tôi đều muốn xem NVC có thể giúp ích như thế nào trong tình huống này. Tôi đóng vai Leav và lặp lại câu nói trên với Iris:

Tôi: *(trong vai Leav)* - Iris, chị không thể chịu đựng được những người như em, lúc nào cũng ngọt ngào và dễ thương, luôn là cô thủ thư ngoan hiền và yếu đuối. Sao em không bỏ những thứ đó đi và trở nên mạnh mẽ hơn?

Iris: *(quên mất NVC và nghe thấy sự chỉ trích và xúc phạm)* Chị không có quyền nói như thế với em. Chị không biết em là ai hay em là loại thủ thư nào. Em làm công việc của mình một cách nghiêm túc, và cho chị biết, em xem mình là một nhà giáo dục, như mọi giáo viên khác...

Tôi: *(trong vai Leav, bày tỏ sự đồng cảm)* Có phải em tức giận vì muốn chị hiểu rõ về em trước khi đưa ra lời phán xét?

Iris: Đúng! Chị đâu biết em đã phải đánh đổi những gì để đăng ký chuyển đi này. Nhìn đi! Em ở đây, hoàn thành nó rồi, chẳng phải sao? Em đã đối mặt và vượt qua mọi thử thách!

Tôi: Có phải em cảm thấy tổn thương và muốn được ghi nhận cho sự dũng cảm và những nỗ lực của mình?

Tôi tiếp tục trao sự đồng cảm cho Iris thêm một vài lần như vậy nữa và nhận thấy có một sự chuyển đổi bên trong cô ấy. Những sự chuyển đổi như vậy, xảy ra khi người ta cảm thấy được thấu hiểu, có thể được quan sát trên cơ thể, chẳng hạn như họ trở nên thư giãn và hít thở sâu hơn. Điều này thường cho thấy họ đã nhận đủ sự đồng cảm cho nỗi đau của mình và giờ đây có thể chuyển sự chú ý sang một điều gì đó khác. Trong tình huống này với Iris, tôi có cảm giác rằng cô ấy cần nhận thêm sự đồng cảm cho nỗi đau về một chuyện khác của mình trước khi có thể nghe thấy những cảm xúc và nhu cầu của Leav. Điều này là bởi trong sáu năm qua, cô ấy đã luôn tự dằn vặt mình vì đã không đáp lại Leav. Iris xác nhận cảm giác này của tôi khi nói:

Iris: Khi thật, lẽ ra tớ nên nói những thứ này với chị ấy sáu năm trước!

Tôi: *(là chính mình, bày tỏ sự đồng cảm)* Có phải cậu thất vọng vì muốn mình đã giải thích rõ hơn về bản thân vào lúc đó?

Iris: Tớ thấy mình thật ngu ngốc! Tớ biết mình không phải là "cô thủ thư ngoan hiền và yếu đuối", nhưng tại sao tớ lại không nói điều đó với chị ấy?

Tôi: Có phải cậu muốn mình đã kết nối với bản thân nhiều hơn để nói ra điều đó?

Iris: Ừ. Tôi cảm thấy giận chính mình. Tôi ước gì tôi đã không để chị ấy xúc phạm mình.

Tôi: Có phải cậu muốn mình đã quyết đoán hơn?

Iris: Đúng. Tôi muốn lần sau tôi có thể nhớ rằng tôi có quyền đứng lên để bảo vệ chính mình.

Iris im lặng một lúc rồi bày tỏ sự sẵn sàng để lắng nghe lời nói của Leav theo một cách khác.

Tôi: *(trong vai Leav)* - Iris, chị không thể chịu đựng được những người như em, lúc nào cũng ngọt ngào và dễ thương, luôn là cô thủ thư ngoan hiền và yếu đuối. Sao em không bỏ những thứ đó đi và trở nên mạnh mẽ hơn?

Iris: *(lắng nghe những cảm xúc và nhu cầu của Leav)* Leav, có phải chị khó chịu... khó chịu vì... vì em là người...

Lúc này, Iris nhận ra mình mắc một lỗi thường gặp: cô ấy đang chịu trách nhiệm cho cảm xúc của Leav thay vì kết nối với nhu cầu của Leav. Để kết nối với nhu cầu của Leav, cô ấy cần thay những từ "vì em là người..." bằng "vì chị muốn..."

Iris: *(thử lại lần nữa)* Leav, có phải chị khó chịu vì chị muốn... ừm... vì chị muốn...

Vì đã đóng vai Leav một cách nhập tâm từ nãy đến giờ, tôi bỗng nhận ra nhu cầu thực sự của cô ấy:

Tôi: *(trong vai Leav)* - Sự kết nối! Đó là điều chị muốn! Chị muốn cảm thấy kết nối... với em, Iris! Và chị khó chịu vì chị thấy giữa chị em mình có những bức tường ngăn cách. Chị muốn dỡ bỏ hết những rào cản đó đi để có thể chạm đến em!

Chúng tôi ngồi im lặng bên nhau một lúc rồi Iris xúc động nói: "Nếu tôi biết sự kết nối là tất cả những gì chị ấy muốn... nếu chị ấy có thể nói với tôi điều đó...trời ơi, ý tôi là... điều đó thật ấm áp." Mặc dù có lẽ không bao giờ tìm lại được Leav để xác nhận chuyện này, cô ấy cảm thấy nỗi đau dai dẳng suốt mấy năm qua bên trong mình đã được chữa lành. Hơn nữa, với sự nhận thức mới, cô ấy cũng thấy việc tiếp nhận những lời nói khó nghe của người khác nhằm vào mình trở nên dễ dàng hơn.



..... Càng có nhiều lòng biết ơn, bạn càng ít trở thành nạn nhân của sự oán giận, tuyệt vọng và trầm cảm. Như một liều thuốc tiên, lòng biết ơn dần dần làm tan rã lớp vỏ cứng của bản ngã – nhu cầu chiếm hữu và kiểm soát của chúng ta – và biến chúng ta trở thành những con người hào phóng. Lòng biết ơn là nhân tố cốt lõi trong quá trình chuyển hóa tâm hồn, giúp tâm hồn chúng ta trở nên cao thượng và to lớn.

Sam Keen, triết gia –

CHƯƠNG 14



Bày tỏ sự ghi nhận và lòng biết ơn

Chủ đích đằng sau sự ghi nhận

“Em làm bản báo cáo đó rất tốt.”

“Bạn là một người có sự nhạy cảm cao.”

“Cậu thật tử tế khi chờ mình về nhà vào tối hôm qua.”

Những câu nói như trên là cách bày tỏ sự ghi nhận bằng “ngôn ngữ xa rời sự sống”. Có lẽ bạn ngạc nhiên khi tôi xem những lời tán dương, khen ngợi đó là thứ ngôn ngữ này. Tuy nhiên, bạn hãy nhận biết rằng sự ghi nhận được bày tỏ dưới dạng này cho thấy rất ít về những gì đang diễn ra bên trong người nói; thay vào đó, nó hàm ý rằng người nói đang ngồi trên chiếc ghế quan tòa và phán xét người khác. Tôi định nghĩa mọi sự phán xét – cả tích cực và tiêu cực – là “ngôn ngữ xa rời sự sống.”

Những lời tán dương, khen ngợi thường là sự phán xét – mặc dù mang tính tích cực – về người khác.

Trong các khóa đào tạo cho doanh nghiệp, có nhiều nhà quản lý không đồng ý với tôi và bảo vệ việc tán dương và khen ngợi, khẳng định rằng nó “hiệu quả”. Họ quả quyết: “Nghiên cứu cho thấy trong doanh nghiệp, nếu nhà quản lý khen ngợi

nhân viên, thì họ sẽ làm việc chăm chỉ hơn. Tương tự, trong trường học: nếu giáo viên khen ngợi học sinh, thì chúng sẽ học tập chăm chỉ hơn.” Tôi đã đọc những nghiên cứu ấy, và niềm tin của tôi là những người nhận được lời khen ngợi quả thật có làm việc chăm chỉ hơn, nhưng chỉ trong thời gian đầu. Một khi họ cảm nhận được chủ đích thao túng đằng sau những lời tán dương ấy, năng suất làm việc sẽ lập tức giảm. Tuy nhiên, điều khiến tôi khó chịu nhất là vẻ đẹp của sự cảm kích bị phá hủy bởi những lời tán dương, khen ngợi với chủ đích thiếu trong sáng và chân thành đó.

Hơn nữa, khi chúng ta sử dụng những lời khen ngợi để tạo ảnh hưởng lên người khác, họ có thể cảm thấy bối rối vì không biết chủ đích thực sự của chúng ta là gì. Có một bức tranh châm biếm về một người Mỹ bản địa nói với bạn mình: “Xem tờ sử dụng tâm lý học hiện đại với con ngựa của mình này!” Anh ấy dẫn người bạn đi đến nơi mà con ngựa có thể nghe lỏm được cuộc đối thoại và la lên: “Tờ có con ngựa dùng cảm nhất, chạy nhanh nhất toàn miền Tây!” Con ngựa trông buồn bã và tự nói với mình: “Ôi, ông ấy đã đi mua cho mình một con ngựa khác.”

Bày tỏ sự ghi nhận chỉ để thể hiện lòng biết ơn chân thành, thay vì để thao túng người khác.

Khi chúng ta sử dụng NVC để bày tỏ sự ghi nhận, việc làm đó hoàn toàn là để thể hiện lòng biết ơn chân thành, thay vì để nhận lại một thứ gì đó. Chủ đích của chúng ta đơn thuần là cho người khác thấy lòng biết ơn của mình đối với họ, vì họ đã góp phần giúp cuộc đời chúng ta trở nên tươi đẹp hơn.

Ba yếu tố của lòng biết ơn

NVC xác định rõ ba yếu tố để giúp chúng ta bày tỏ lòng biết ơn một cách đầy đủ:

1. Hành động của người khác đã góp phần vào sự hạnh phúc của chúng ta;
2. Những nhu cầu cụ thể của chúng ta đã được đáp ứng;
3. Những cảm xúc dễ chịu sinh ra từ đó.

Thứ tự của ba yếu tố trên có thể thay đổi tùy tình huống; và thỉnh thoảng, cả ba có thể được truyền đạt thông qua một nụ cười hoặc một câu “Cảm ơn bạn” đơn giản. Tuy nhiên, nếu chúng ta muốn đảm bảo rằng người kia nghe thấy lòng biết ơn của mình một cách đầy đủ, thì chúng ta cần phát triển khả

Nói “cảm ơn” bằng NVC:

- Đây là điều bạn đã làm;
- Đây là điều tôi cảm thấy;
- Đây là nhu cầu của tôi đã được đáp ứng.

năng nói ra thành lời cả ba yếu tố. Đoạn đối thoại sau miêu tả cách mà những lời tán dương, khen ngợi có thể được chuyển hóa thành những lời bày tỏ lòng biết ơn chân thành bao gồm cả ba yếu tố:

Học viên: *(lên gặp tôi sau một khóa học)* Marshall, thầy là một thiên tài!

Tôi: Tôi e rằng tôi không thể đón nhận sự cảm kích của bạn một cách trọn vẹn.

Học viên: Ý thầy là gì ạ?

Tôi: Trong suốt cuộc đời mình, tôi đã được gọi với rất nhiều cái tên, nhưng tôi không thể nhớ mình đã học được bất kỳ điều gì từ chúng. Tôi muốn hiểu sâu hơn về sự cảm kích của bạn và tận hưởng nó, nên tôi cần nhiều thông tin hơn.

Học viên: Như thông tin gì ạ?

Tôi: Thứ nhất, tôi muốn biết tôi đã nói hay làm gì giúp ích cho cuộc đời bạn?

Học viên: Vâng... Đó là sự thông thái của thầy.

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

Tôi: Tôi e rằng bạn vừa đưa cho tôi một sự phán xét khác, và tôi vẫn chưa hiểu rõ tôi đã nói hay làm gì giúp ích cho cuộc đời bạn.

Học viên: *(suy nghĩ một chút, rồi chỉ vào hai dòng trong sổ ghi chép của mình)* Em hiểu rồi, đây là hai điều mà thầy đã nói.

Tôi: À, vậy là hai điều này giúp ích cho cuộc đời bạn?

Học viên: Dạ đúng.

Tôi: Tiếp theo, tôi muốn biết bạn cảm thấy thế nào khi nghe hai điều đó.

Học viên: Em cảm thấy nhẹ nhõm và đầy hy vọng.

Tôi: Cuối cùng, tôi muốn biết nhu cầu nào của bạn được đáp ứng khi nghe hai điều đó.

Học viên: Em có một đứa con trai 18 tuổi và hai cha con không thể giao tiếp với nhau. Em đã tìm kiếm trong vô vọng những hướng đi để kết nối với cậu bé nhiều hơn, và hai điều này đã cho em hướng đi đó.

Khi nghe thấy cả ba yếu tố – điều tôi đã làm, điều cô ấy cảm thấy, và nhu cầu của cô ấy đã được đáp ứng – tôi mới có thể thực sự chung vui với cô ấy. Nếu ban đầu cô ấy bày tỏ sự cảm kích bằng NVC, thì nó sẽ giống như sau: “Marshall, khi thầy nói hai điều này *(chỉ vào sổ ghi chép của mình)*, em cảm thấy nhẹ nhõm và đầy hy vọng, vì em đã tìm kiếm những hướng đi để kết nối với con trai mình nhiều hơn, và hai điều này đã cho em hướng đi đó.”

Đón nhận sự ghi nhận và lòng biết ơn

Đối với nhiều người trong chúng ta, việc đón nhận sự ghi nhận và lòng biết ơn từ người khác là không dễ dàng. Chúng ta băn khoăn liệu mình có “xứng đáng” với chúng không. Chúng ta lo lắng về điều người khác kỳ vọng ở mình — nhất là khi chúng

ta có những giáo viên hay những người quản lý sử dụng những lời tán dương, khen ngợi để làm chúng ta làm việc chăm chỉ hơn. Hoặc chúng ta căng thẳng với việc sống theo sự kỳ vọng đó. Những điều này khiến chúng ta không thoải mái khi nhận được sự ghi nhận và lòng biết ơn, kể cả khi chúng xuất phát từ chủ đích trong sáng và chân thành.

NVC khuyến khích chúng ta đón nhận sự ghi nhận và lòng biết ơn từ người khác theo cách tương tự như khi chúng ta lắng nghe đồng cảm với những thông điệp khác. Đầu tiên, chúng ta nghe xem mình đã làm gì góp phần vào sự hạnh phúc của họ; sau đó, chúng ta nghe xem những nhu cầu nào của họ đã được đáp ứng và những cảm xúc nào của họ sinh ra từ đó. Cuối cùng, chúng ta cho phép mình cảm nhận niềm vui vì chúng ta đã có thể mang lại giá trị cho cuộc đời người khác.

Tôi đã học về việc đón nhận lòng biết ơn một cách trọn vẹn trong một khóa học do chính mình dạy. Khóa học này diễn ra nhiều năm trước tại Thụy Sĩ, dành cho một nhóm những người Palestine và Israel vào thời điểm hai đất nước này đang xung đột gay gắt. Vào cuối khóa học, Nafez Assailey, một thành viên thuộc nhóm người Palestine, lên gặp tôi và nói: “Khóa học này rất có giá trị đối với hoạt động vì hòa bình tại đất nước chúng tôi. Tôi muốn cảm ơn thầy theo cách mà người Hồi giáo Sufi chúng tôi làm khi muốn bày tỏ lòng biết ơn đặc biệt đối với một ai đó.” Cầm chặt bàn tay tôi, anh ấy nhìn vào mắt tôi và nói: “Tôi hôn Thượng đế bên trong thầy, người đã cho phép thầy mang lại cho chúng tôi những kiến thức quý báu này.” Rồi anh ấy hôn bàn tay tôi.

Cách thể hiện lòng biết ơn của Nafez cho tôi thấy một cách khác để đón nhận nó. Thông thường, chúng ta đón nhận sự ghi nhận và lòng biết ơn từ một trong hai thái cực, và chúng đều liên quan đến bản ngã của chúng ta. Ở một thái cực, bản ngã của chúng ta trở nên tự cao vì được ghi nhận. Ở thái cực kia, nó trở nên khiêm tốn một cách giả tạo bằng cách gạt đi lời cảm

Đón nhận sự ghi nhận và lòng biết ơn mà không cảm thấy tự cao hay khiêm tốn một cách giả tạo.

ơn của người khác: “Ồi, có gì đâu.” Nafez giúp tôi thấy rằng tôi có thể đón nhận sự ghi nhận và lòng biết ơn một cách hạnh phúc với sự nhận thức rằng Thượng đế đã ban cho *tất cả chúng ta* sức mạnh để làm giàu đẹp cuộc sống. Nếu tôi có thể ý thức về sức mạnh của Thượng đế đang

làm việc thông qua mình để phục vụ người khác, thì tôi có thể tránh cái bẫy trở nên tự cao hoặc khiêm tốn một cách giả tạo của bản ngã.

Nói thêm về sự khiêm tốn giả tạo, Golda Meir, khi bà còn làm thủ tướng Israel, từng quả trách một vị bộ trưởng: “Đừng tỏ ra khiêm tốn quá, anh không giỏi đến thế đâu.” Những câu văn sau của tác giả Marianne Williamson là một lời nhắc nhở khác đối với tôi để tránh cái bẫy của sự khiêm tốn giả tạo:

“**N**ỗi sợ sâu thẳm nhất của chúng ta không phải là chúng ta thiếu sót. Nỗi sợ sâu thẳm nhất của chúng ta là chúng ta có sức mạnh vô biên,

Chính ánh sáng, chứ không phải bóng tối của chúng ta, làm chúng ta hoảng sợ. Bạn là con của Thượng đế. Việc bạn rụt rè không phục vụ thế giới,

Việc bạn thu mình lại không hề có ích.

Mục đích của chúng ta là cho phép sức mạnh của Thượng đế bên trong mình được biểu lộ.

Nó không chỉ có trong một vài người; nó có trong tất cả mọi người.

Và khi chúng ta cho phép ánh sáng của chính mình tỏa sáng, chúng ta cũng cho những người khác cơ hội để làm điều tương tự.

Khi chúng ta đã thoát khỏi nỗi sợ hãi của mình, sự hiện diện của chúng ta sẽ giải phóng những người khác.



Sự khao khát được ghi nhận

Nghịch lý thay, mặc dù chúng ta không thoải mái khi nhận được sự ghi nhận, hầu hết chúng ta lại khao khát được ghi nhận. Trong một buổi tiệc bất ngờ dành cho tôi, một người bạn của tôi đề xuất một trò chơi để giúp những vị khách làm quen với nhau. Mỗi người sẽ viết ra một câu hỏi, thả nó vào một cái hộp, rồi lần lượt từng người sẽ rút một câu hỏi và trả lời nó.

Đã tư vấn cho nhiều tổ chức, tôi cảm thấy sốc với việc người ta thường xuyên bày tỏ sự khao khát được ghi nhận trong công việc như thế nào. Họ thở dài và nói: “Dù cho bạn nỗ lực như thế nào, bạn cũng không bao giờ nghe thấy một sự ghi nhận từ bất kỳ ai. Nhưng chỉ cần bạn mắc một lỗi sai và luôn có ai đó sẽ chỉ trích bạn.” Vậy nên, trong trò chơi này, tôi viết ra câu hỏi: “Sự ghi nhận nào, mà ai đó có thể nói với bạn, sẽ làm bạn vô cùng hạnh phúc?”

Một người phụ nữ rút được câu hỏi này, đọc nó và bắt đầu khóc. Là giám đốc của một khu nhà ở dành cho những phụ nữ bị bạo hành, vào mỗi tháng, cô ấy sẽ bỏ ra rất nhiều công sức để tạo ra một lịch trình làm hài lòng càng nhiều người càng tốt. Tuy nhiên, mỗi lần lịch trình được đưa ra, ít nhất một vài người sẽ phản nản. Cô ấy không thể nhớ có bất kỳ ai từng ghi nhận những nỗ lực của mình. Khi đọc câu hỏi của tôi, tất cả những điều này hiện lên trong tâm trí cô ấy và sự khao khát được ghi nhận đã khiến cô ấy rơi nước mắt.

Sau khi nghe câu chuyện của người phụ nữ này, một người bạn khác của tôi nói rằng anh ấy cũng muốn trả lời câu hỏi. Rồi lần lượt những người khác cũng đề nghị được làm điều tương tự; và khi họ chia sẻ câu trả lời của mình, nhiều người đã khóc.

Sự khao khát được ghi nhận không chỉ có mặt ở nơi công sở, mà còn có mặt trong các gia đình. Một buổi tối nọ, khi tôi nói với Brett, con trai tôi, rằng thằng bé chưa làm một công việc nhà, thằng bé vặn lại: “Bố có để ý rằng bố thường xuyên

Chúng ta có khuynh hướng tập trung vào những vấn đề thay vì vào những điều đang diễn ra tốt đẹp.

nói về những việc con làm sai và không bao giờ nói về những việc con làm đúng không?” Sự quan sát của Brett đọng lại trong tôi, giúp tôi nhận ra rằng mình đã liên tục tìm cách cải thiện những vấn đề, trong khi hiếm khi dừng lại để ghi nhận những điều đang diễn ra tốt đẹp.

Gần đây, tôi hoàn thành một khóa học với hơn 100 học viên, tất cả đều đánh giá nó rất cao, ngoại trừ một người bày tỏ sự bất mãn. Tuy nhiên, điều đọng lại trong tâm trí tôi nhiều nhất chính là lời bình luận của người đó.

Tối hôm đó, tôi sáng tác một bài thơ như sau:

*Nếu tôi 98% hoàn hảo
trong mọi việc mình làm,
thì chính 2% còn lại
là thứ tôi nhớ nhất.*

Tôi đã học về việc tập trung nhiều hơn vào những điều tốt đẹp từ một giáo viên mà tôi biết. Trong một buổi kiểm tra, một học sinh của cô ấy không học bài ở nhà nên nộp giấy trắng. Khi có kết quả, cậu bé ngạc nhiên khi thấy mình được 14/100 điểm. Cậu bé hỏi: “Tại sao em lại được 14 điểm này?”, và cô giáo đáp: “Em đã giữ tờ giấy của mình sạch sẽ”. Kể từ khi nghe hồi chuông cảnh tỉnh của Brett, tôi đã cố gắng ý thức nhiều hơn về những điều tốt đẹp mà những người xung quanh làm cho tôi, cũng như thực hành thói quen bày tỏ lòng biết ơn đó.

Vượt qua sự ngần ngại khi bày tỏ lòng biết ơn

Trong cuốn sách *The Secret of Staying in Love* (tạm dịch: *Bí mật để duy trì tình yêu*), tác giả John Powell miêu tả nỗi buồn sâu sắc của mình khi anh đã không thể nói ra lòng biết ơn của mình với bố khi ông ấy còn sống. Tôi thực sự xúc động khi đọc điều này, và nhận ra chính mình cũng đã bỏ lỡ không ít cơ hội để bày tỏ lòng biết ơn với những người thương yêu xung quanh mình.

Tôi lập tức nghĩ đến Julius Fox, một người cậu của tôi. Khi tôi còn nhỏ, cậu Julius đến nhà tôi mỗi ngày để chăm sóc bà ngoại tôi, người bị liệt toàn thân. Cậu luôn nở một nụ cười ấm áp và đầy tình thương khi làm điều đó. Dù cho công việc vất vả như thế nào, cậu Julius đối xử với bà như thể bà đang ban cho cậu ân huệ lớn nhất trên thế giới. Từ đó, cậu đã trở thành một hình mẫu về tình yêu thương và lòng trắc ẩn đối với tôi.

Tôi nhận ra mình chưa bao giờ bày tỏ lòng biết ơn với cậu Julius, người đang bệnh nặng và sắp qua đời. Tôi muốn làm như vậy, nhưng lại ngần ngại: “Mình chắc chắn cậu Julius biết cậu ấy có ý nghĩa như thế nào đối với mình, nên mình không cần nói ra thành lời; ngoài ra, việc nói ra thành lời có thể làm cậu ấy thấy ngượng.” Ngay khi những suy nghĩ này xuất hiện trong tâm trí, tôi đã biết chúng không đúng. Trong quá khứ, tôi cũng đã thường xuyên cho rằng những người khác biết tôi biết ơn họ như thế nào, và sau đó khám phá ra rằng họ không hề biết. Và ngay cả khi người ta thấy ngượng ngùng, họ vẫn muốn nghe lòng biết ơn được nói ra thành lời.

Vẫn ngần ngại, tôi tự nói với mình rằng lời nói không thể nào diễn đạt hết những cảm xúc sâu thẳm mà tôi muốn nói. Tuy nhiên, tôi nhanh chóng nhận ra: đúng, lời nói có thể là một phương tiện tối để truyền đạt những thực tại trong trái tim, nhưng tôi cũng đã học được rằng: “Bất kỳ điều gì đáng làm thì luôn đáng làm, ngay cả khi được làm một cách tồi tệ.”

Do đó, trong một cuộc họp gia đình, tôi ngồi cạnh cậu Julius và nói ra lòng biết ơn của mình. Cậu đón nhận nó với sự hạnh phúc, không chút ngưng ngừng. Lòng lâng lâng vui sướng, tối hôm đó, tôi về nhà, sáng tác một bài thơ và gửi cho cậu. Ba tuần sau đó, cậu Julius qua đời, và tôi được kể rằng suốt thời gian ba tuần ấy, ngày nào cậu cũng nhờ người thân đọc bài thơ đó cho mình.

Tổng kết

Những lời tán dương, khen ngợi thường là sự phán xét – mặc dù mang tính tích cực – về người khác. NVC khuyến khích chúng ta bày tỏ sự ghi nhận chỉ để bày tỏ lòng biết ơn chân thành, thay vì để thao túng người khác. Chúng ta làm điều này bằng cách nói: (1) hành động của người khác đã góp phần vào sự hạnh phúc của chúng ta, (2) những nhu cầu cụ thể của chúng ta đã được đáp ứng, và (3) những cảm xúc dễ chịu sinh ra từ đó.

Khi đón nhận sự ghi nhận và lòng biết ơn được bày tỏ theo cách này, chúng ta có thể thực sự chung vui với người đang cảm kích mình. Đồng thời, chúng ta cũng cần tránh rơi vào cái bẫy trở nên tự cao hoặc khiêm tốn một cách giả tạo của bản ngã.

Lời kết



Lần nọ, tôi hỏi cậu Julius rằng cậu đã làm thế nào để phát triển nhiều tình yêu thương và lòng trắc ẩn đến thế. Cậu mỉm cười, suy ngẫm một chút rồi trả lời: “Cậu may mắn có được nhiều người thầy giỏi.” Khi tôi hỏi những người thầy đó là ai, cậu đáp: “Bà ngoại con là người thầy giỏi nhất của cậu. Con sống với bà khi bà đã bị bệnh, nên con không biết bà thực sự là người như thế nào. Ví dụ, mẹ con có từng kể cho con rằng trong thời kỳ Đại Suy thoái hồi những năm 1930, bà con đã đưa một người thợ may cùng vợ và hai con của ông ấy đến sống với mình trong ba năm, sau khi ông ấy mất hết nhà cửa và công việc chưa?” Tôi vẫn nhớ rõ câu chuyện ấy. Lần đầu tiên nghe mẹ kể, tôi đã cảm thấy ấn tượng sâu sắc vì tôi không biết bà đã làm cách nào để tìm đủ không gian cho gia đình người thợ may trong khi bà đang nuôi chín đứa con trong một ngôi nhà với diện tích khiêm tốn.

Cậu Julius kể thêm về lòng trắc ẩn của bà tôi thông qua một vài câu chuyện nữa mà tôi đều đã từng nghe khi còn nhỏ. Rồi cậu hỏi:

“Chắc mẹ con cũng đã kể về Jesus rồi?”

“Về ai ạ?”

“Jesus.”

“Dạ chưa, mẹ chưa bao giờ kể cho con về Jesus.”

Câu chuyện về Jesus là món quà quý báu cuối cùng mà cậu Julius tặng cho tôi trước khi qua đời. Đó là câu chuyện có thật

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

về một người đàn ông từng gõ cửa nhà bà tôi để xin một ít thức ăn. Việc này không phải là lạ, vì mặc dù bà tôi rất nghèo, mọi người trong xóm đều biết mỗi khi có ai đến xin ăn, bà sẽ cho họ. Người đàn ông này có một bộ râu và mái tóc đen bù xù; áo quần ông ấy bị rách và trên cổ có đeo một cây thánh giá được tạo ra bởi cành cây và dây thừng. Bà tôi mời ông ấy vào bếp, mời ông ấy ăn và hỏi: “Tên ông là gì?”

Người đàn ông trả lời: “Tên tôi là Jesus.”

Bà hỏi thêm: “Tên ông có họ không?”

Ông ấy đáp: “Tôi là Jesus the Lord.¹” (tiếng Anh của bà tôi không tốt lắm. Một người cậu khác của tôi sau đó kể rằng khi cậu bước vào bếp và thấy người đàn ông đang ăn, bà tôi giới thiệu ông ấy là ông... Thelord!)

Trong khi người đàn ông tiếp tục ăn, bà tôi hỏi: “Ông sống ở đâu?”

“Tôi không có nhà.”

“Vậy đêm nay ông sẽ ở đâu? Trời lạnh đấy.”

“Tôi không biết”

Bà đề nghị: “Hay ông ở lại đây nhé?”

Và ông ấy đã ở lại... bảy năm.

Đối với bà tôi, “giao tiếp bất bạo động” là một bản tính tự nhiên. Bà không hề nghĩ người đàn ông kia là ai hay là gì. Nếu bà nghĩ như vậy, thì có lẽ bà đã phán xét ông ấy là “điên khùng” và xua đuổi ông ấy. Không, bà nghĩ về việc người ta cảm thấy gì và có nhu cầu gì. Nếu họ đói, thì bà cho họ ăn. Nếu họ không có nhà, thì bà cho họ chỗ ngủ.

1 Câu này có nghĩa là “Ta là Chúa Jesus.” (ND)

Bà tôi thích nhảy múa, và mẹ tôi nhớ bà thường nói: “Đừng bao giờ bước đi khi bạn có thể nhảy múa.” Do đó, tôi muốn kết thúc cuốn sách về lòng trắc ẩn này với một bài hát về bà tôi, người đã nói và sống với ngôn ngữ “Giao tiếp bất bạo động” trong suốt cuộc đời mình:

*Một người đàn ông tên Jesus
Từng gõ cửa nhà bà tôi.
Ông ấy xin chút thức ăn,
Bà cho còn nhiều hơn thế.*

*Ông ấy xưng là Chúa Jesus;
Bà không kiểm tra với Giáo Hội.
Ông ấy ở lại trong nhiều năm,
như nhiều người vô gia cư khác.
Với cách riêng của người Do Thái,
Bà đã dạy tôi điều Chúa muốn nói.
Với cách quý báu của riêng mình,
Bà đã dạy tôi điều Chúa muốn nói.*

*Và đó là: “Cho người đói ăn, chữa lành người bệnh,
rồi thu gặt, nghỉ ngơi.
Đừng bao giờ bước đi khi bạn có thể nhảy múa,
Biến ngôi nhà của bạn thành một tổ ấm.”
Với cách riêng của người Do Thái,
Bà đã dạy tôi điều Chúa muốn nói.
Với cách quý báu của riêng mình,
Bà đã dạy tôi điều Chúa muốn nói.*

–Bài hát “Bà tôi và Jesus” của Marshall Rosenberg¹

1 Bạn có thể nghe tiến sĩ Marshall Rosenberg hát bài hát này tại: <https://youtu.be/Ljh6cwo0Jyw>, tại 37:00 (ND)

GIAO TIẾP BẤT BẠO ĐỘNG

NGÔN NGỮ CỦA LÒNG TRẮC ẨN
(Đồng cảm, Hợp tác, Chân thật, Tự do)

NONVIOLENT COMMUNICATION

MARSHALL B. ROSENBERG

Lê Nguyễn Trần Huỳnh dịch

Chịu trách nhiệm xuất bản

Giám đốc - Tổng Biên tập

ĐINH THỊ THANH THỦY

Biên tập: ĐÀO THỊ THÚY NGÀN

Sửa bản in: BẢO TRANG

Trình bày: NGUYỄN AN HUÂN

Bìa: HỮU BẮC - TÚ MINH

Đơn vị liên kết:

VIỆN QUẢN LÝ PACE

Tòa nhà PACE, 341 Nguyễn Trãi, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

ĐT: (028) 3837.0208 | Email: xuatban@PACE.edu.vn

Website: www.PACE.edu.vn

NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Địa chỉ: 62 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại: (028) 38 225 340 – 38 296 764 – 38 247 225

Fax: 84.8.38222726 – E-mail: tonghop@nxbhcm.com.vn

Sách online: www.nxbhcm.com.vn / Ebook: www.sachweb.vn

In số lượng 2.000 cuốn. Khổ 14 x 21cm tại:

CTY CỔ PHẦN IN GIA ĐỊNH

9D, Nơ Trang Long, phường 7, quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh

XNĐKXB số: 4300-2021/CXBIPH/02-309/THTPHCM

QĐXB số: 649/QĐ-THTPHCM-2021 ngày 01/12/2021

ISBN: 978-604-335-462-1

In xong và nộp lưu chiểu quý I/2022