

Người TQ biết cách làm Mỹ phải thỏa hiệp

Lennox Morrison

BBC Capital, 5 tháng 8 2017



GETTY IMAGES

Trong cuộc họp tới của bạn, hãy đợi đến những khoảng lặng trong cuộc hội thoại và thử ước lượng nó kéo dài bao lâu.

Thông thường, đặc biệt là với những người nói tiếng Anh, nó sẽ kéo dài khoảng 1 tới tối đa là 2 giây.

Ngay cả với những người 'nói chuyện' bằng cách sử dụng ký hiệu, nghiên cứu chỉ ra rằng họ thường đợi người khác nói xong một thời gian ngắn rồi mới phát biểu.

Dù đây là khuôn mẫu chung cho tất cả mọi người, nhận thức về sự im lặng lại rất khác nhau giữa các nền văn hóa. Đây là một chi tiết quan trọng nếu bạn hoạt động kinh doanh ở phạm vi toàn cầu.

Những người nói tiếng Anh rất khó chịu với những khoảng nghỉ dài trong các cuộc thảo luận. Tuy nhiên, nếu biết khi nào nên kiệm lời, bạn có thể chiếm được lợi thế trong mọi việc từ các thương vụ, các cuộc đàm phán, tới các buổi thuyết trình và phát triển nhân sự. Sự im lặng thực sự rất có giá trị.

Chuẩn mực văn hóa

Im lặng có thể được xem là khó hiểu và gây khó xử với một nền văn hóa, nhưng với nhiều nền văn hóa khác, đó lại là thời điểm quan trọng để nhìn nhận lại và biểu hiện sự tôn trọng với những gì người khác vừa đề cập đến.



GETTY IMAGES

Nghiên cứu được thực hiện ở Đại học Groningen, Hà Lan, với đối tượng là người Hà Lan và Anh cho thấy khi một khoảng dừng trong cuộc hội thoại kéo dài tới 4 giây, mọi người sẽ bắt đầu thấy bối rối.

Ngược lại, một nghiên cứu riêng biệt với các cuộc họp trong kinh doanh đưa ra kết luận rằng người Nhật thoải mái với những khoảng nghỉ dài 8,2 giây - gần gấp đôi so với người Mỹ.

Sự khác biệt về văn hóa này được phản ánh trong câu tục ngữ của người Mỹ: 'bán xe cọt kẹt thì cần được tra dầu' và của người Nhật: 'Người im lặng là người cần được lắng nghe'.

Ở Nhật, sức mạnh của sự im lặng được thể hiện qua hàm ý của từ *haragei* - tức 'ý tại ngôn ngoại'.

"Thất bại trong việc hiểu lẫn nhau đã xuất hiện ngay khi bạn dùng đến lời nói, và bạn lại cố sửa nó bằng việc sử dụng lời nói," - Giáo sư ngôn ngữ Deborah Tannen, từ trường Đại học Georgetown, Mỹ, nói.

Người Phần Lan - vốn coi trọng sự riêng tư, dè dặt và nghệ thuật lắng nghe - đã vui vẻ tham gia vào buổi gặp nhằm chiêm nghiệm suy nghĩ, Donal Carbaugh, giáo sư về giao tiếp ở Đại học Massachusetts Amherst, cho biết.

"Không ai nói bất kỳ điều gì nhưng mọi người đều đang suy nghĩ. Họ vẫn rất chú tâm vào cuộc hội thoại. Sự im lặng trở nên rất tích cực."

Vậy tại sao những người sử dụng tiếng Anh như tiếng mẹ đẻ lại thấy bối rối trước những quãng im lặng kéo dài?

Với người Mỹ thì có thể là do ở thời kỳ thuộc địa, Mỹ là nơi giao thoa của nhiều dân tộc, Carbaugh nói.

"Trong một xã hội không đồng nhất và phức tạp, sẽ rất khó để đạt được một sự hiểu biết chung trừ khi chúng ta nói chuyện với nhau. Và nếu mọi người không cùng tạo ra một lối sống chung thông qua hội thoại thì họ sẽ trở nên ngại giao tiếp." Ông nói thêm rằng điều này cũng đúng ở một mức độ nào đó tại London.

Ngược lại, ông nói, "Sự im lặng sẽ dễ xảy ra khi có nhiều sự đồng nhất hơn. Ví dụ, bạn sẽ dễ ngồi trong im lặng với bạn thân, gia đình hơn là với những người bạn ít thân quen hơn."

Chiến thuật

Việc người nói tiếng Anh thường thấy bối rối trước sự im lặng là một trong những lý do tại sao nó là một công cụ đặc lực trong giao tiếp.

Chuyên gia bán hàng Gavin Presman thường dừng lại sau mỗi lần diễn đạt một ý nào đó - sau khi ông đọc được một nghiên cứu rằng chuyên gia tư vấn nên đợi 5 giây sau khi người bệnh trình bày xong vấn đề.

"Trong kinh doanh, 5 giây có thể là quá dài, nên tôi đợi 3 giây và kết quả thật đáng chú ý," Presman, giám đốc của Inspire, công ty cung cấp dịch vụ đào tạo và phát triển có trụ sở tại Anh, cho biết.



GETTY IMAGES

Gần đây, một khách hàng tiềm năng nói với ông rằng "giá của bạn quá đắt và tôi không chắc mình có thể trả được".

Presman nói ông hiểu và sau đó chờ đợi. 10 giây sau, vị khách hàng nói lại với ông rằng ông ấy đã thấy được giá trị của sản phẩm và muốn tiếp tục hợp tác.

"Chúng ta thường nghĩ rằng sự im lặng đơn giản là mọi người không nói gì, nhưng nó còn là cơ hội để hai bên trấn tĩnh lại và cân nhắc kỹ lưỡng hơn."

Katie Donovan - người sáng lập công ty tư vấn Equal Pay Negotiations, có trụ sở ở Mỹ, là một tín đồ của châm ngôn 'Kẻ nói trước là kẻ thua.'

Khi mới bắt đầu sự nghiệp, bà có cuộc phỏng vấn để xin làm ở vị trí bán hàng và được mời làm việc ngay lúc đó. Khi người phỏng vấn đưa ra mức lương, bà nói sẽ quay lại trao đổi thêm vào tuần sau và ngồi im lặng. Người phỏng vấn liền tăng mức lương. Bà vẫn tiếp tục lặp lại chiến thuật trên. Cuối cùng, bà đã đồng ý với mức lương được đề nghị lần thứ ba, cao hơn lần đầu tiên 20%.

"Im lặng là một kỹ thuật khó nhất cần học," Donovan nói. "Nó đi ngược với bản năng muốn lấp chỗ trống của chúng ta."

Thay vì đợi đến một cuộc thương lượng nghiêm túc, bà gợi ý chúng ta nên thực hành nó với bạn bè và đồng nghiệp. "Đặt câu hỏi đơn giản như 'Bạn đã làm gì cuối tuần?' và im lặng. Thực hành việc giữ im lặng sẽ rất hữu ích trong suốt cuộc đời của bạn, từ việc chém gió với bạn bè tới mua nhà."

Thời điểm cần lên tiếng

Tất nhiên, sẽ có những lúc bạn cần lên tiếng vì im lặng có thể gây hiểu nhầm, Tannen nói. Các nhà nghiên cứu nghiên cứu tương tác trong phòng xử án phát hiện luật sư thường khuyên thân chủ cân nhắc lời khai trước khi trả lời và không phản ứng ngay lập tức. Nhưng hội thẩm đoàn thường nghi ngờ rằng im lặng trước khi nói là đang ngầm âm mưu một sự dối trá nào đó. "Ý định và ảnh hưởng của im lặng thường khác nhau."

Bà giải thích, trong môi trường làm việc đó có thể là khi quản lý thông báo một quyết định và mặc định rằng nếu nhân viên không hài lòng họ sẽ lên tiếng. Tuy nhiên, nhân viên lại thấy vô nghĩa trong việc lên tiếng vì sếp đã đưa ra quyết định rồi. "Đó là một sự khác nhau nguy hiểm," bà nói.

Học cách đối mặt với sự im lặng là một kỹ năng quan trọng, Matthew MacLachlan từ công ty Learnlight có trụ sở tại Anh, hãng chuyên cung cấp các dịch vụ đào tạo ngôn ngữ và kỹ năng mềm đặc biệt trong môi trường làm việc đa văn hóa, cho biết.

"Các chuyên gia đàm phán người Trung Quốc rất ý thức được việc người Mỹ thích lấp khoảng trống nên họ luôn cố giữ sự im lặng và điềm tĩnh. Điều này khiến người Mỹ không thoải mái và thường nhượng bộ người Trung Quốc trong khi họ không cần phải làm gì."

Vậy thì đâu là cách ứng phó tốt nhất? "Ngậm chặt miệng và đợi. Đừng nhượng bộ hay thỏa hiệp chỉ vì họ không nói gì. Nếu nói, hãy hỏi những câu hỏi trực tiếp như 'phản ứng ban đầu của bạn với đề nghị trên là gì?'"

"Khi sự im lặng lên tới 45 giây bạn có thể nói: 'Hãy quay lại vấn đề này trong một vài phút tới và tiếp tục với những phần tiếp theo của cuộc thương lượng.'"



GETTY IMAGES

Trong thuyết trình, sự im lặng sẽ hiệu quả hơn rất nhiều so với việc cố tỏ ra nhiệt huyết. "Trước khi bắt đầu, hãy nhìn khán giả và im lặng một lúc. Điều đó thể hiện, 'tôi đang trong trạng thái kiểm soát. Tôi biết việc mình đang làm. Tôi tự tin.'"

Một ví dụ kinh điển là khi Steve Jobs - đồng sáng lập Apple, cho ra mắt sản phẩm iPhone đầu tiên, MacLachlan nói.

"Steve Jobs đã dùng những khoảng dừng để người nghe không bỏ lỡ những điểm quan trọng. Vì sự im lặng khiến chúng ta lo lắng nên phản ứng bản năng là phải tập trung."

Tương tự, khi đưa phản hồi cho nhân viên hoặc thực tập sinh, sự im lặng đóng vai trò quan trọng - đặc biệt khi đó là những phản hồi tiêu cực.

"Nói nhiều là thừa. Hãy cho họ thời gian im lặng để vượt ra khỏi phản ứng mang tính cảm xúc nhằm làm chủ suy nghĩ và xử lý vấn đề," MacLachlan nói.

Im lặng có thể là hoạt động suy nghĩ hướng nội hoặc là sự yên tĩnh ở bề ngoài khi mà bạn dành thời gian quan sát, suy nghĩ và lắng nghe thế giới xung quanh, Carbaugh nói. Từ kinh nghiệm quan sát việc sử dụng sự im lặng ở Phần Lan và những nhóm người gốc thổ dân châu Mỹ ở phía Bắc Montana, Hoa Kỳ, ông nói rằng lợi ích của sự im lặng không chỉ dừng ở việc xử lý các vấn đề phức tạp.

"Im lặng còn là một công cụ đặc lực để chúng ta hiểu chính mình và mọi người, từ đó, phát triển sự hiểu biết lẫn nhau và tạo ra nhiều kết quả tốt đẹp. Điều này được áp dụng trong kinh doanh, chính trị, giáo dục, luật, y tế và mọi mặt của đời sống."

Bài tiếng Anh đã đăng trên **BBC Capital**.