

LÀM SẮC BÉN
NHỮNG KỸ NĂNG
GIAO TIẾP CỦA BẠN

LÀM SẮC BÉN NHỮNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA BẠN

LTS

GIỚI THIỆU:

Chúng tôi vô cùng cảm ơn Bác sĩ James K. Van Fleet về những hiểu biết sâu rộng của ông trong quyển **“Hướng Dẫn Để Thành Công với Dân Sự”** (Guide to Success With People - Prentice Hall NJ, 1995).

- Đa số Cơ Đốc Nhân không có nhiều nan đề trong sự yêu thương và làm việc với Chúa mình, nhưng một số có nan đề trong sự yêu thương và làm việc với nhau.
- Trong khóa học này, chúng tôi hy vọng sẽ đạt đến những mục tiêu sau đây:
 - Có một sự hiểu biết tốt hơn về việc liên hệ với nhau.
 - Tránh những lầm lỗi thông thường trong quan hệ với nhau.
 - Làm sắc bén kỹ năng giao tiếp của bạn.

DÀN BÀI ĐẠI CƯƠNG

I. KHỞI ĐẦU TỐT ĐẸP

- A. Chia khóa cho việc khởi đầu tốt đẹp
- B. Chia khóa để trở lại con đường đúng nếu bạn đã bắt đầu sai

II. TRỞ NÊN MỘT LÃNH ĐẠO TỐT HƠN

- A. Người được ủy nhiệm: Không tự làm một mình mọi việc
- B. Xin sự góp phần và lời khuyên của nhân sự cộng tác của bạn
- C. Cho người cộng tác lãnh đạo cơ hội để dự phần quyết định
- D. Luôn luôn nói sự thật
- E. Nhắm vào điều được tôn trọng hơn điều được ưa chuộng
- F. Đứng vững chức vụ để được lợi cá nhân
- G. Con số lý tưởng cho việc giám sát hay phát triển có hiệu quả là từ 3 đến 8 người

- H. Nhận ra người phục vụ bằng sự trung tín phục vụ
- III. CHÌA KHÓA GIÚP ÍCH CHO VIỆC GIẢI QUYẾT NAN ĐỀ NHÂN SỰ CỘNG TÁC
- A. Đây là bí quyết giúp đỡ trong việc sửa lỗi một người mà không cần phê bình
- B. Những bí quyết đối phó với sự phàn nàn
- IV. GIỮ THÔNG TIN GIỮA VÒNG NHÂN SỰ ĐỂ TRÁNH NAN ĐỀ
- A. Hãy cho nhân sự cộng tác của bạn biết cái gì, khi nào, tại sao và như thế nào, đặc biệt khi hành động của bạn có ảnh hưởng đến họ
- B. Cũng hãy thông tin cho nhân sự cộng tác của bạn biết nếu có những sự thay đổi nào đầu điều này không ảnh hưởng đến họ
- C. Những nhân sự cộng tác cũng phải thông tin cho lãnh đạo của họ
- V. THÔNG BÁO NHỮNG CHỈ DẪN PHẢI RÕ RÀNG VÀ CỤ THỂ
- A. Dùng những lời đơn giản
- B. Biết bạn muốn gì trước khi bạn thông báo một sự chỉ dẫn
- C. Vài bí quyết giúp đỡ để bảo đảm những người khác sẽ hiểu lời chỉ dẫn của bạn
- VI. NHỮNG NGUYÊN TẮC TRONG VIỆC QUAN HỆ VỚI NHAU
- A. Đừng phê bình, định tội hay phàn nàn
- B. Bày tỏ sự biết ơn ngay thẳng và chơn thật
- C. Bày tỏ sự quan tâm thật với người khác
- D. Có vẻ mặt vui tươi hạnh phúc
- E. Hãy là một người lắng nghe tốt. Khích lệ người khác nói về họ
- F. Khiến người khác cảm thấy họ quan trọng
- G. Nỗ lực để tránh sự cãi cọ
- H. Bày tỏ sự tôn trọng với ý kiến người khác
- I. Nếu bạn sai, nhanh chóng nhìn nhận điều đó
- J. Ngay thẳng trong việc cố gắng nhìn những sự việc theo quan điểm của người khác
- K. Nói về lỗi lầm của bạn trước khi phê bình người khác

L. Cho người khác một danh tiếng tốt về mình để họ có thể sống theo

VII. VÀI ĐIỂM CẦN NHỚ KHI GIẢNG DẠY

- A. Giữ đúng giờ
- B. Sắp xếp ý tưởng một cách hợp lý
- C. Những điểm cần được rõ ràng
- D. Luôn liên kết với chủ đề

VIII. NHỮNG BÍ QUYẾT HỮU ÍCH CHO BUỔI HỌP

- A. Phải đúng giờ
- B. Không được hỏi nhiều câu hỏi làm mất thì giờ người khác
- C. Nếu bạn là người chủ tọa buổi họp
- D. Phải có vẻ mặt vui vẻ ân cần

IX. MỘT SỐ ĐẶC ĐIỂM NẾU BẠN MUỐN NGƯỜI KHÁC THÍCH BẠN

- A. Không nên tỏ ra bạn biết hết mọi sự
- B. Không được xen vào khi người khác đang nói

I. KHỞI ĐẦU TỐT ĐẸP

Trong bất cứ điều gì chúng ta làm nếu chúng ta bắt đầu không đúng, chúng ta sẽ chấm dứt với vô số nan đề tại đó.

Minh họa: Giống như xây một bức tường - nếu chúng ta bắt đầu tại một góc sai - trước thời gian chúng ta hoàn tất, bức tường sẽ bị nghiêng.

Theo Dale Wilson, chuyên gia điều hành tại Orlando: “Những ấn tượng đầu tiên rất khó thay đổi. Nếu bạn bắt đầu muốn vượt qua những ấn tượng tiêu cực.”

A. Chìa khóa để khởi đầu tốt đẹp

1. Nên nhớ chính **Chúa** là Đấng chúng ta đang hầu việc.

“Hỡi kẻ làm tôi tớ, trong mọi sự phải vâng phục kẻ làm chủ mình về phần xác, không những hầu việc trước mặt họ, như mình tìm cách cho đẹp lòng người ta, nhưng vì kính sợ Chúa, hãy lấy lòng thành thật mà hầu việc.”
—Cô-lô-se 3:22

2. Làm yếu đi **tính cách** của bạn

Nếu bạn là người mới trong chức vụ, và là người hay nói ra bên ngoài, hãy cố gắng kiểm soát chính mình. Đừng tạo ra ấn tượng như thể bạn là “Ông Biết-Tất-Cả”. Hết mười người đã không có ấn tượng tốt với một nhân sự cộng tác mới nói quá nhiều hay ngạo mạn.

“Người nào kiêu lời nói mình có tri thức, còn người nào có tính ôn hòa là một người thông sáng.”
—Châm 17:27

3. Đừng **so sánh** chức vụ hiện tại với chức vụ quá khứ của bạn.

Người ta thường gặp rắc rối với người cộng sự khi họ bắt đầu so sánh công việc hiện tại, chức vụ hiện tại, lãnh đạo hiện tại với công việc, chức vụ, và lãnh đạo quá khứ của họ. Theo bác sĩ Fleet:

“Nói với người giám sát: ‘Đây không phải là cách tôi làm điều này tại công việc cũ của tôi’, điều này sẽ không có được sự đồng ý của người này. Người đó chẳng cần quan tâm đến việc bạn đã làm điều đó trước đây như thế nào”.

Không khôn ngoan chút nào khi nói:

“Trong Hội Thánh tôi - tôi quen làm điều đó theo cách này” hay
“Mục sư trước đây của tôi - ông ấy không làm điều đó theo cách này nhưng theo cách kia.”

Tốt hơn đừng **nhận xét phê bình** một chức vụ cho đến khi bạn có

một sự hiểu biết tốt hơn về cơ cấu tổ chức hay những chức năng trong một Hội Thánh như thế nào.

4. Học biết phong cách cá nhân của lãnh đạo bạn là gì?

Một số nhân sự cộng tác gặp khó khăn với người lãnh đạo vì họ không hiểu cách làm việc của người lãnh đạo họ.

Một số ví dụ:

- Người đó có phải là người đòi hỏi báo cáo chi tiết về chức vụ của bạn không?

Nếu ông ấy là người như vậy - mà bạn lại không viết một bản báo cáo nào - bạn sẽ có những khó khăn về công việc trong chức vụ bạn với người lãnh đạo.

- Ông ấy có nhấn mạnh về việc ưu tiên hàng đầu là nhóm cầu nguyện không?

Nếu ông ấy là người như vậy - mà bạn ít khi có mặt trong những buổi nhóm cầu nguyện - bạn sẽ thấy khó làm việc với nhau.

- Ông ấy có phải là người đánh giá cao việc đúng giờ không?

Nếu ông ấy là người như vậy - mà bạn là người luôn luôn trễ trong giờ thờ phượng - bạn sẽ gặp rắc rối.

5. Cho người lãnh đạo bạn **giải pháp** không phải chỉ luôn đưa những nan đề.

Đa số mọi người đã có đủ lời phàn nàn và nan đề - họ không cần thêm một “cộng sự đầy nan đề”. Khi bạn đối diện một nan đề trong chức vụ - đừng chỉ đến với người lãnh đạo bạn với những nan đề của mình - hãy đưa ra một vài giải pháp có thể được hay kiến nghị.

Minh họa: Alfred Stone - người đứng đầu việc điều hành một công ty:

“Tôi có để ý đến một nhân viên, là người đem đến cho tôi một hay hai giải pháp kiến nghị cũng có lúc đến với nan đề của anh. Có thể anh là người đến, người làm, cũng là người suy nghĩ, và tôi cho anh được thăng chức hơn là thăng chức những người chỉ đến với tôi với những nan đề của họ mà không bao giờ đưa một giải pháp đề nghị nào cả.”

Khi chúng ta làm vậy, chúng ta đang giúp đỡ mang gánh nặng cho nhau.

“Hãy mang lấy gánh nặng cho nhau, như vậy anh em sẽ làm trọn luật pháp của Đấng Christ.”

—Galati 6:2

6. Điều tra đúng những **sự kiện** trước khi hành động

Đôi khi chúng ta gặp rắc rối vì chúng ta không điều tra những sự kiện và chi tiết có sẵn trước khi xử lý một nan đề. Kết quả là thời gian bị lãng phí và có sự hiểu lầm xảy ra.

“Khi điều đó đem học cho người hay, thì phải tra hỏi kỹ càng, và nếu điều người ta nói là thật, và quả quyết có một sự góm ghê đường ấy đã phạm trong Ysoraên.” —Phục truyền 17:4

B. Bí quyết để trở lại con đường đúng nếu bạn đã bắt đầu sai

1. Nhìn nhận **lỗi** của bạn ngay lập tức

Đừng từ chối hay bào chữa khi bạn được người khác nói chỗ nào bạn đã sai. Cần phải khiêm nhường để nhìn nhận lỗi mình:

“Cũng hãy khuyên bọn trẻ tuổi, hãy phục theo các trưởng lão. Hết thấy đối đãi với nhau phải trang sức bằng sự khiêm nhường.”

—I Phi 5:5

“Vậy hãy xưng tội cùng nhau, và cầu nguyện cho nhau, hầu cho anh em được lành bệnh: người công bình lấy lòng sốt sắng cầu nguyện thật có linh nghiệm nhiều.”

—Giacơ 5:16

Minh họa: George Stewart đã cãi với cấp trên chỉ một vài ngày trước khi anh ấy được thăng chức. Khi anh ấy trở về nhà - anh nhận ra sự sai trật của mình. Lúc đó anh cảm thấy điều quan trọng nhất phải làm đối với anh là xin lỗi ông chủ mình và nhìn nhận anh đã vô lễ. Kết quả sau cùng là anh vẫn được thăng chức.

Gerald Myer, một ông chủ: “Là cương vị một người chủ xử lý với nhân viên, tôi tôn trọng người nói với tôi, Tôi đã làm điều này sai và tôi sẽ làm để sửa lỗi tôi.”

2. Yêu cầu người lãnh đạo và nhân sự cộng tác bày tỏ cho bạn chỗ nào bạn có thể **cải thiện** trong chức vụ của bạn.

“Sắt mài nhọn sắt. Cũng vậy người mài nhọn (bổ dưỡng diện mạo) người khác.”

—Châm ngôn 27:17

II. TRỞ NÊN NGƯỜI LÃNH ĐẠO TỐT HƠN

Sau đây là một số bí quyết giúp ích để trở thành một lãnh đạo tốt hơn.

A. Người được ủy nhiệm: Đừng tự làm tất cả mọi công việc

Môise càng trở nên hiệu quả hơn và mọi người rất bằng lòng khi ông ủy thác công việc cho người khác:

“Đặng xét đoán dân sự hàng ngày. Nếu có việc can hệ lớn, họ hãy giải lên cho con; còn những việc nhỏ mọn chính họ hãy xét đoán lấy. Hãy san bớt gánh nặng cho nhẹ; đặng họ chia gánh cùng con. Nếu con làm điều này, và Đức Chúa Trời ban lệnh cho con, con chắc sẽ chịu nổi được, và cả dân sự này sẽ đến chỗ mình bình yên.” —Xuất 18:22-23

1. Ủy thác cho người có **phẩm chất** hay có khả năng

Đôi khi vị mục sư trở nên bực mình với người hướng dẫn thờ phượng. Nhưng sự thật là người được lựa chọn để hướng dẫn đã không được huấn luyện hay có khả năng.

2. Khi một nhân sự cộng tác được giao cho công tác có trách nhiệm để làm, **lòng tự tin** của anh được tăng lên.

3. Đừng **xen vào** công việc của nhân sự cộng tác khi bạn đã giao công tác cho anh ta. Đôi khi người lãnh đạo vẫn tiếp tục can dự vào những chi tiết của công việc được ủy thác. Như thế người cộng sự cảm thấy dường như người lãnh đạo không tin cậy anh ấy. Như thế anh bực mình với lãnh đạo đang khi thực hiện công tác.

B. Xin sự góp phần hay lời khuyên của nhân sự cộng tác

Người khôn ngoan luôn có thể học từ những người khác, ngay cả người theo mình:

“Người khôn sẽ nghe và thêm lên sự học vấn, Người thông sáng sẽ được rộng mưu trí.” —Châm 1:5

Khi bạn làm như vậy, mối quan hệ với người theo bạn hay với người cộng sự sẽ tốt hơn:

1. Họ cảm thấy họ là một phần của **đội**

2. Họ sẽ cảm nhận được họ là **quan trọng**

3. Họ sẽ **thực tập** ân tứ của họ.

C. Cho người cộng tác lãnh đạo có cơ hội để dự phần trong việc quyết định

Khi bạn làm như vậy sẽ có những ích lợi:

1. Làm cho họ cảm thấy họ là một phần của đội.

2. Họ sẽ trở nên nhiệt tình, nhất là khi những đề nghị của họ được kết hợp với kế hoạch.
3. Bạn có những ý kiến tốt hơn.

D. Luôn luôn nói thật

“Như vậy mỗi người trong anh em phải chừa sự nói dối, hãy nói thật với kẻ lân cận mình, vì chúng ta làm chi thể cho nhau.” —Êph 4:25

1. Khi bạn nói sự thật

- a. Mọi người sẽ **tin** những gì bạn nói
- b. Mọi người sẽ **tôn trọng** bạn

2. Những bí quyết giúp ích trong việc bước đi trong sự thật

- a. Không bao giờ **hứa** những điều mà bạn không thể giữ.

Đức Chúa Trời luôn luôn giữ lời hứa của Ngài

“Đức Chúa Trời chẳng phải là người để nói dối, cũng chẳng phải là con loài người dặt thay đổi tâm trí (hối cãi). Điều Ngài đã nói Ngài há sẽ chẳng làm ư? Điều Ngài đã phán Ngài há sẽ chẳng làm ứng nghiệm sao?” —Dân số ký 23:19

- b. Không quyết định một điều gì mà bạn không thể **hỗ trợ**

Đôi khi người lãnh đạo cố gắng chinh phục thiện cảm của người khác và quyết định ngược lại với lòng mình. Như là ông không thể hỗ trợ cho một việc mà chính điều đó gây ra nhiều nan đề hơn.

- c. Phải **chính xác** và đúng trong mọi điều bạn nói.

Thật là quan trọng trong việc chúng ta nói những điều đúng sự thật chứ không phải chỉ nghe tiếng đồn. Nếu trong giờ kêu gọi tin Chúa, có 20 người tiến lên phía trước tòa giảng nhưng trong đó chỉ có 2 người tin Chúa, phần còn lại là những chức viên và bạn của họ, xin đừng báo cáo là có “20 người tiếp nhận Chúa Halêlugia”.

E. Nhắm vào điều được tôn trọng, không phải điều được ưa chuộng

Trong I Samuên 15:24— Saulơ **muốn được mọi người ưa chuộng** và được quân đội ưa thích, nên đã không vâng lời Chúa.

Minh họa: Gary được thăng chức lên làm người giám sát. Anh cố làm bạn với những công nhân. Khi họ đi làm trễ hay vắng mặt mà không có lý do chính đáng, anh không dám sửa sai hay kỷ luật họ.

Anh muốn được những người công nhân làm việc ưa thích mình. Cuối cùng sản phẩm đi xuống mà lực lượng làm việc lại không có kỷ luật. Giám đốc phân xưởng cho anh 30 ngày để lấy lại quyền kiểm soát, nhưng đã quá trễ. Sau cùng anh bị sa thải khỏi công việc.

Đôi khi những hành động như việc sửa lỗi nhân sự cộng tác dường như không phải là một điều thông thường nhưng nó vẫn là điều cần thiết.

“Một lời quả trách tỏ tường hơn là thương yêu giấu kín.”

—Châm 27:5

Khi bạn cần sửa lỗi một cộng sự, hãy theo tiến trình mà Chúa Giêxu đã bày tỏ —Mathiơ 18:15-17.

- a. Trước hết, trên căn bản **cá nhân**.
- b. Rồi đưa đến **người làm chứng**.
- c. Cuối cùng, trên căn bản **công chúng**.

Một nhân viên đã than phiền:

“Mỗi khi tôi có lỗi, chủ tôi không lịch sự sửa tôi khi một mình. Cô ấy la hét trước mặt những nhân viên khác và làm tôi cảm thấy mình như là người vô dụng.”

F. Đừng dùng chức vụ mình để được lợi cá nhân

Nhiều lần trong Hội Thánh, bạn có nhiều loại người khác nhau: một số là trưởng phòng, còn người khác lại là thương gia hay bác sĩ hay thợ máy, ...

Đừng hành động như một con chuột ở một Hội Thánh đáng thương và tội nghiệp - “Ông biết không tôi là một mục sư nghèo - ông có thể giảm giá cho tôi không?” - Được thôi - nếu thành viên Hội Thánh tự nguyện làm điều đó - tốt - nhưng đừng bày tỏ con người mình ra để đạt được điều đó.

G. Con số lý tưởng cho việc giám sát hay phát triển có hiệu quả là từ 3 - 8 người

Bạn sẽ mất hiệu quả khi bạn có một nhóm quá lớn không chăm sóc được. Một hội thánh lớn kia đã phản ánh rằng những thành viên trong hội thánh cảm thấy dường như không ai quan tâm họ. Đó là lý do tại sao hội thánh lớn chia ra nhiều nhóm tế bào để sự chăm sóc và quan tâm hiệu quả hơn.

H. Nhận biết sự trung tín phục vụ của nhân sự

Một trong những phương cách để gây dựng mối quan hệ trong sự làm việc tốt với nhân sự là nhận biết sự trung tín phục vụ Chúa của họ. Đúng là như vậy, chính Chúa sẽ tôn trọng và thưởng cho họ khi Ngài đến. Hiện tại, nếu chúng ta quan tâm và biết những cố gắng nhiệt tình của họ sẽ là một khích lệ lớn cho họ. Sau đây là một vài cách:

1. Hãy có những **buổi ăn** đặc biệt với những nhân sự này
2. Hãy có những **món quà** cho họ
 - a. Có thể là một quyển sách.
 - b. Một băng nhạc.
 - c. Một ít tiền làm quà.
3. **Lời** khen ngợi
 - a. Bày tỏ lòng biết ơn của bạn với họ.
 - b. Đề cao những **sự phát huy** của họ:
 - trung tín
 - chăm chỉ
 - đúng giờ

Trong Rôma 16, Phaolô đã nhận ra những đặc điểm tích cực của cộng tác viên với ông trong lời bày tỏ lòng biết ơn họ.
 - c. Hãy đề cập đến những **thành quả** mà họ đã đạt được.
 - d. Hãy nói lại những gì **tốt đẹp** mà những nhân sự khác đã nói về họ.

III. CHÌA KHÓA GIÚP ÍCH CHO VIỆC GIẢI QUYẾT NAN ĐỀ NHÂN SỰ CỘNG TÁC

Sẽ có những lúc trong chức vụ chúng ta đối diện với những con người làm những lỗi lầm và những con người hay phàn nàn.

A. Đây là một số bí quyết giúp đỡ trong việc sửa lỗi một người mà không cần phê bình

1. Tìm ra tất cả **sự kiện** liên quan đến sự sai trật này.

Trong Cựu Ước, tất cả những gì sai trật “được nghe” đều được nghiên cứu kỹ lưỡng hầu cho mọi quyết định phải có cơ sở:

“Thì phải tìm kiếm, hỏi thăm và tra xét cho kỹ càng. Bằng điều người ta nói là chơn thật và quả quyết, và nếu một điều gồm ghiếc như vậy đã phạm giữa người.”

—Phục Truyền 13:14

2. Bắt đầu **khen ngợi** và biết ơn **thành thật** đối với công việc của người đó.

“Lời của miệng người khôn ngoan có ơn; nhưng môi của kẻ khờ dại lại nuốt lấy nó.”
—Truyền đạo 10:12

3. Nếu bạn đã làm cùng một việc sai trật như vậy, **chia sẻ** và bày tỏ sự đồng cảm với người cộng sự.

Điều này bày tỏ bạn là người hiểu biết và có cùng kinh nghiệm. Nhân sự sẽ cảm thấy dễ chịu và sẵn sàng chia sẻ những thất bại của họ.

4. Cho người nhân sự cộng tác vô số cơ hội để nói và giải thích hành động của người đó.

Đừng đến với họ như là “sẵn sàng buộc tội” về những phản đối.

5. Đừng nhảy đến **kết luận**.

“Trả lời trước khi nghe, ấy là sự điên dại và hổ thẹn cho ai làm vậy.”
—Châm ngôn 18:13

6. Nếu **kỷ luật** hay sửa phạt cần thiết, hãy để người đó tự chọn sự sửa phạt. Người đó thường nghiêm khắc hơn với chính mình. Và khi bạn giảm sự sửa phạt, người đó biết ơn vì lòng tốt của bạn.

Đức Chúa Trời cho Đavít cơ hội để chọn sự hình phạt trong I Sử ký 21:11-13.

7. Kết thúc bằng sự **khen ngợi** thành thật và biết ơn đối với công việc của người ấy.

8. Dầu bất cứ điều gì xảy ra, đừng mất **bình tĩnh**.

Gal 5:22 cho chúng ta biết một trong những bông trái Thánh Linh là **tiết độ** (tự kiểm chế).

“Kẻ ngu muội tỏ ra sự nóng giận mình, nhưng người khôn ngoan người lấp nó và cầm giữ nó lại.”
—Châm 29:11

9. Đừng **thường** sửa sự sai trật của một người, nếu không bạn dường như sửa trách người này liên tục.

B. Những bí quyết đối phó với sự phàn nàn

Những thành viên Hội Thánh hay phàn nàn về việc này việc kia và nếu chúng ta không biết cách giải quyết những phàn nàn, chúng ta sẽ gặp khó khăn với những người chung quanh chúng ta.

1. Nhận thức được sự phàn nàn của một người có thể đúng và nó có thể **giúp đỡ** bạn trong chức vụ mình và Hội Thánh.
2. Hỏi người đó xem họ có muốn bạn làm bất cứ điều gì để giúp đỡ trong hoàn cảnh đó không?
3. Đừng quyết định **vội vàng** để sửa lại bất cứ hoàn cảnh nào.
“Vả kẻ nào vội bước sẽ mất đường lối.” —Châm 19:2
4. Hãy cho người ấy **biết** quyết định của bạn và bạn đã làm những gì về điều đó.

Đóng vai.

- **Sửa lỗi một cộng sự viên:** (15 phút)

Ví dụ như, yêu cầu hai trong số học viên đóng vai trò - một người làm người lãnh đạo và người kia là nhân sự cộng tác. Nhân sự cộng tác luôn đi trễ khi bắt đầu trường Chủ Nhật. Kết quả là cha mẹ các em thiếu nhi cũng về nhà trễ. Bạn xử lý với lỗi nhân sự cộng tác như thế nào?

- **Giải quyết sự phàn nàn:** (15 phút)

Yêu cầu một trong số các học viên đóng vai người lãnh đạo, còn một người khác thì lên tiếng phàn nàn. Họ có thể đem ra những lời phàn nàn mà họ thường có.

Điều quan trọng trong việc đóng kịch là đưa họ làm quen với những bước thực tế mà bạn mới vừa dạy họ.

IV. LUÔN THÔNG TIN VỚI NHÂN SỰ CỘNG TÁC ĐỂ TRÁNH NAN ĐỀ TRONG NHÂN SỰ

Phần lớn những nan đề trong nhân sự xảy ra vì một điều đó là chúng ta không truyền thông đủ thông tin.

A. *Hãy để người cộng sự của bạn biết cái gì, khi nào, tại sao và làm thế nào, nhất là khi hành động của bạn sẽ ảnh hưởng đến họ.*

Ví dụ: Nếu bạn sẽ thay đổi thời giờ của bạn và cách thờ phượng, thì rất tốt nếu bạn báo cho những mục sư phụ tá và tổ trưởng các tổ tế bào về việc thay đổi này. Nói cho họ biết vì sao bạn muốn thay đổi, khi nào sẽ thay đổi, và điều đó sẽ ảnh hưởng những thành viên của Hội Thánh như thế nào.

B. Cũng hãy thông tin cho nhân sự cộng tác biết về bất cứ thay đổi nào dù là điều đó không ảnh hưởng đến họ.

Minh họa: Một phân xưởng lớn nợ đột nhiên có nhiều nan đề xảy ra từ những công nhân. Họ than phiền về ánh sáng, quạt gió, tiếng động,... Cho nên một ngày kia quản đốc gọi một trong những công nhân lâu năm để tìm ra sự thật. Ông ấy khám phá ra nan đề thật đó là những người công nhân sợ mất việc làm. Trước đây họ có yêu cầu một công ty đến mua tòa nhà làm phân xưởng và cho phân xưởng thuê lại công ty. Vì thế khi công ty sai nhân viên đến kiểm tra, những nhân công thấy người lạ đến ghi chép vào trong sổ. Họ tin chắc là phân xưởng sẽ bị bán và họ sẽ mất việc làm.

Người quản đốc đã thất bại trong việc giải thích rằng những nhân viên chỉ đến để đo đạc và phân xưởng sẽ tiếp tục điều hành mặc dầu cao ốc dành cho phân xưởng đã bán. Một khi họ đã hiểu thì những việc phàn nàn cũng dừng lại.

C. Người cộng sự cũng phải thông tin cho người lãnh đạo việc truyền thông thông tin là một việc hai chiều - không phải chỉ người lãnh đạo thông tin cho người cộng sự nhưng cũng phải ngược lại.

Có thể những người trong Hội Thánh ngồi ở cuối phòng không nghe được diễn giả nói gì. Vì thế những thành viên trong Hội Thánh thông tin nan đề này cho vị mục sư, họ giải quyết nan đề này bằng cách đặt một cái loa tại cuối phòng nhóm.

V. ĐƯA RA NHỮNG CHỈ DẪN RÕ RÀNG VÀ CỤ THỂ

Đôi khi những nan đề xảy ra giữa những nhân sự cộng tác vì một điều đó là sự chỉ dẫn không rõ ràng hay lộn xộn.

A. Dùng những lời đơn giản

Chúa Giêxu luôn luôn rất rõ ràng khi Ngài đưa ra sự chỉ dẫn / dạy dỗ.

“Hãy xin Chủ mùa gặt sai con gặt đến trong ruộng mình.”—Luca 15:2

“Đừng đem túi, bao, hay giày ...”

—Luca 10:4

Khi lời chỉ dẫn bị lộn xộn, công việc sẽ không được thực hiện. Và khi hành động không thực hiện, đôi khi nó đưa đến sự hiểu lầm.

B. Biết mình muốn gì trước khi thông báo chỉ dẫn

- Tôi muốn chính xác cái gì cần được thực hiện?
- Ai sẽ làm công việc này?
- Khi nào nó sẽ được hoàn tất?
- Nó sẽ được làm như thế nào?
- Nó sẽ được làm ở đâu?

C. Một vài bí quyết hữu ích bảo đảm người khác đã hiểu lời chỉ dẫn của bạn

1. Bảo họ **lập lại** những gì bạn đã nói

Ví dụ: Tuần tới Hội Thánh sẽ nhóm tại một địa điểm khác. Nói cho họ địa điểm mới ở đâu rồi bảo họ lập lại địa chỉ của nơi nhóm đó.

VI. NHỮNG NGUYÊN TẮC TRONG VIỆC QUAN HỆ VỚI NHAU

A. Đừng phê bình, định tội hay phân nàn

“Tình yêu thương thì kiên nhẫn, tình yêu thương thì nhơn từ. Tình yêu thương không ghen tỵ, không khoe khoang, không kiêu ngạo.”

—I Côr 13:4

Minh họa: Thử máy bay, Bob Hoover trong khi bay trên chiếc máy bay cánh quạt của thế chiến thứ II, thì đột nhiên cả hai động cơ đều ngừng lại. Ông đã khéo léo cho đáp chiếc máy bay xuống đất. Chiếc máy bay bị hư hại rất nặng. Ông cho rằng nhiên liệu có vấn đề. Đúng như vậy, vì đó là nhiên liệu dành cho phản lực thay vì xăng bình thường.

Người thợ máy lo phục vụ chiếc máy bay này đã khóc lên khi Hoover đến gần anh. Nhưng Hoover không nhiếc móc hay phê bình anh. Thay vì vậy ông nói: “Cho anh biết là tôi tin chắc anh sẽ không bao giờ làm lại điều này lần nữa, tôi muốn ngày mai anh lo cho chiếc F-51 của tôi.”

Câu hỏi: Điều này có nghĩa chúng ta không quở trách hay sửa sai một người nào phải không?

“Hãy giảng đạo cố khuyên, bất luận gặp thời hay không gặp thời, hãy đem lòng rất nhịn nhục mà bẻ trách, nài khuyên, sửa trị cứ dạy dỗ chẳng thôi.”

—II Tim 4:2

“Các người hãy giữ lấy mình. Nếu anh em người đã phạm tội hãy quở trách họ; và nếu họ ăn năn thì hãy tha thứ”

— Luca 17:3

Vấn đề ở đây là chúng ta quá nhanh để phê bình, sửa sai, định tội và thường quở trách và nhanh trong việc quở trách.

Minh họa: W. Livingston Larned viết trong quyển “Father Forgets” về câu chuyện người cha luôn chửi mắng đứa con trai nhỏ của ông. Ông la mắng vì:

- Không đánh giày cho ông
- Quăng ném đồ vật trên sàn nhà
- Bỏ quá nhiều bơ trên bánh mì
- Làm chiếc vớ bị rách

Một đêm nọ, khi ông đang đọc báo thì con trai ông đến. Ông hỏi “Con muốn gì?” Bé trai nói không có gì cả, chỉ chạy đến và ôm lấy ông và chào ông đi ngủ. Một chập sau, người cha cảm thấy xấu hổ vì ông luôn quen tạt la mắng tìm lỗi ở một đứa bé. Ông biết rằng ông đã sai vì ông luôn đòi hỏi một em bé giống phải như một người lớn.

Minh họa: B.E.Skinner, một nhà tâm lý học, đã chứng minh là loài vật học có hiệu quả hơn nếu được thưởng khi so sánh với những con bị phạt khi có thái độ xấu.

Loài người cũng giống như vậy.

Không ai thích bị phê phán hay kết án.

Sự phê bình khiến cho người ta tự vệ.

Sự phê bình phá hoại một người nếu không đúng đắn.

“Bất cứ người đại nào cũng phê bình, kết án và phàn nàn, hầu hết đều đại dột. Nhưng hãy tập tâm tính tự chủ, hiểu biết và tha thứ” —Dale Carnegie.

B. Bày tỏ lòng biết ơn thành thật và ngay thẳng

Bác sĩ Dewey nói rằng bản chất con người có sự khao khát là người **quan trọng**.

Lincoln nói: “Mọi người đều thích **lời khen ngợi**”.

Minh họa: Charles Schwob được trả 1 triệu \$ trong một năm (trong thời điểm khi một người kiếm được 3000 \$ đã được coi là giàu sụ). Ông là chủ tịch đầu tiên của công ty thép của Mỹ vào năm 1921. Ông mới có 38 tuổi. Phải chăng ông là một thiên tài? Hay ông biết rất nhiều về sản xuất thép?

Không, thực tế có những người còn thông minh hơn ông nữa.

Vậy thì bí quyết thành công của ông là gì?

Charles nói, “Tôi vẫn xem khả năng mà tôi có để thúc đẩy lòng hăng say trong con người là phẩm chất lớn nhất của tôi, và cách tốt nhất để **phát triển điều tốt nhất trong một con người là lòng biết ơn và sự khích lệ.**

- Những nan đề hôn nhân có thể vì thiếu lòng biết ơn với nhau, giữa người chồng và người vợ.

“Con cái nàng chối dậy, chúc nàng được phước; chồng nàng cũng chối dậy và khen ngợi nàng rằng: “Có nhiều người con gái làm lụng cách tài đức, nhưng nàng trội hơn hết thảy.” —Châm 31:28-29

- Những nan đề tại văn phòng có thể vì thiếu lòng biết ơn giữa nhân viên với nhau.

Minh họa: Một người vợ yêu cầu chồng giúp cô ấy bằng cách ghi ra một danh sách có sáu điều mà người chồng muốn cô phải thay đổi để cô trở thành một người vợ tốt hơn.

Người chồng nói rằng anh ấy cần thời gian để suy nghĩ về điều đó. Ngày kế tiếp anh đem đến cho cô ấy một bó hoa hồng với một lá thư cho vợ: “Anh không thể nghĩ ra sáu điều anh muốn em phải thay đổi. Anh yêu em đúng con người của em.”

Người chồng có thể phê bình về vợ mình nhưng anh đã không làm như vậy.

- Christ yêu chúng ta đúng như con người của chúng ta.

“Vả sự trông cậy không làm cho hổ thẹn, vì sự yêu thương của Đức Chúa Trời rải khắp trong lòng chúng ta bởi Đức Thánh Linh đã được ban cho chúng ta.” —Rôma 5:5

Sau đây là một vài đề nghị để bạn thực hành:

- Nói điều này với người nấu ăn sau một bữa ăn ngon tại tiệm ăn.
- Nói điều này với người hầu bàn sau một ngày làm việc cực nhọc của anh.
- Nói điều này với vị mục sư sau khi ông ấy bỏ rất nhiều thời gian cho việc chuẩn bị bài giảng.
- Tôi sẽ trải qua con đường này, chỉ một lần, dù có tốt hay chẳng, vì thế

tôi có thể làm bất cứ một điều tốt nào mà tôi có thể làm cho con người, hãy để tôi làm điều đó bây giờ. Đừng để tôi trì hoãn hay bỏ qua nó, vì tôi sẽ không còn đi qua con đường này.

“Vậy, đương lúc có dịp tiện, hãy làm điều thiện cho mọi người, nhưt là cho anh em chúng ta trong đức tin.” —Gal 6:10

Kinh Thánh cổ vũ chúng ta nên có những lời gây dựng trong Êph 4:29:

“Chớ có một lời dữ (không lành mạnh) ra từ miệng anh em; nhưng khi đáng nói hãy nói một vài lời lành giúp ơn cho và có ích lợi cho kẻ nghe đến.”

C. Bày tỏ sự quan tâm thành thật với người khác

Con chó là người bạn tốt nhất của con người. Tại sao? Nó không phải làm việc để sinh sống. Con chó vẫy đuôi để mừng bạn khi bạn trở về nhà. Nó nhảy lên, nhảy xuống, sủa mừng rỡ. Nó sinh sống bằng cách chẳng cho gì bạn ngoại trừ tình yêu.

Mọi người chỉ chú ý chính mình.

Minh họa: Một công ty điện thoại khảo sát những cuộc nói chuyện qua điện thoại để tìm ra lời nào được sử dụng nhiều nhất. ‘Tôi’ được sử dụng 3.900 lần trong 500 cuộc nói chuyện trên điện thoại!

Minh họa: Howard Thurston là một nhà chọc cười nổi tiếng. Hơn 60 triệu người đã trả tiền vé để nghe ông chọc cười.

Mỗi lần ông bước lên sân khấu ông tự nói với mình: “Tôi biết ơn những người đến đây xem tôi. Họ giúp tôi có thể sinh sống. Tôi sẽ cho họ điều tốt tôi có thể làm được.”

Nếu Mục sư và người truyền giảng làm theo thái độ này, họ sẽ trở thành những người giảng tốt hơn.

“Mỗi một người trong anh em chớ chăm về lợi riêng mình, nhưng phải chăm về lợi kẻ khác nữa.” —Philíp 2:4

- Chúa Giêxu luôn luôn quan tâm đến những người khác. Ngài không ích kỷ hay, tìm lợi riêng cho mình nhưng Ngài phục vụ cho lợi ích người khác.

“Vì con người đã đến không phải để người ta hầu việc mình, song để hầu việc người ta, và phó sự sống mình làm giá chuộc cho nhiều người.” —Mác 10:45

Minh họa: Charles Walters cần một số thông tin để chuẩn bị một bài tường thuật cho một công ty lớn. Người duy nhất có được thông tin này là ông A của một công ty lớn. Walters đến gặp ông A, ông A là một người rất bận rộn.

Walters tình cờ nghe người thư ký nói với ông A là cô không có con tem nào cho con trai ông.

Charles đã gặp ông A nhưng ông có vẻ rất lơ đãng trong cuộc thảo luận.

Lúc đó Charles chợt nhớ ra là công ty anh có một số tem cho đứa con trai mười hai tuổi của ông A. Ông A đột nhiên trở nên “sống động”. Sau đó, họ nói chuyện với nhau về những thông tin mà Charles cần.

D. Hãy có một gương mặt vui vẻ

“Kẻ trộm chỉ đến cướp, giết và hủy diệt.” —Giăng 10:10

Chúa Giêxu đã ban cho chúng ta sự sống dư dật.

“Sự sáng con mắt khiến lòng vui vẻ, và một tin lành làm cho xương cốt được béo tốt.” —Châm ngôn 15:30

Kinh Thánh nói chúng ta biết một gương mặt vui vẻ đem đến niềm vui - không phải gương mặt cau gắt.

Minh họa: Trong một bữa tiệc tối tại Nữ Ước, một phụ nữ được thừa hưởng gia tài, nóng nảy muốn tạo một ấn tượng vui vẻ cho mọi người. Cô đã hoang phí số tiền thừa hưởng cho áo lông chồn, kim cương và ngọc. Nhưng cô chẳng quan tâm gì hết về gương mặt của mình. Điều đó bày tỏ sự chua chát và ích kỷ.

Minh họa: Giá trị của nụ cười giảng sinh

Nó chẳng tốn tiền bạc gì, nhưng tạo ra rất nhiều. Nó làm giàu những ai đón nhận nụ cười, mà không làm người ban cho nghèo đi.

Nụ cười xảy ra trong chớp nhoáng, nhưng ký ức về nó đôi khi kéo dài mãi mãi.

Không ai giàu quá đến nỗi sống với nhau mà chẳng có nụ cười, cũng không ai nghèo quá đến nỗi được lợi thêm vì nhận được nụ cười.

Nó tạo nên hạnh phúc trong một gia đình, khuyến khích một ý muốn tốt trong công việc, và là mặt khấu của bạn bè.

Nó là nơi an nghỉ cho người mệt mỏi, ánh sáng trong ngày cho kẻ ngã lòng, ánh nắng cho người buồn rầu, và là thuốc giải độc tốt nhất của thiên nhiên cho những nan đề.

E. Là một người lắng nghe tốt

Hãy khích lệ những người khác nói về chính họ.

“Hỡi anh em yêu dấu, anh em biết điều đó: người nào cũng phải mau nghe mà chậm nói, chậm giận.” —Giacó 1:19

Minh họa: Một cửa hàng tại Chicago suýt mất một khách hàng quen thuộc, là người bỏ ra hàng ngàn đôla mỗi năm cho cửa hiệu đó, bởi vì một nhân viên bán hàng không chịu lắng nghe. Bà Henrietta đã mua một áo khoác với giá bán đặc biệt. Bà chợt nhận ra có một lỗ thủng trên vải lót. Nhân viên bán hàng từ chối ngay cả việc nghe lời phàn nàn của bà. Bà chỉ thẳng “Mọi việc mua bán kể như chấm dứt.”

Bà Douglas sắp bước ra ngoài với sự phẫn nộ, thề rằng sẽ không bao giờ trở lại cửa hàng đó lần nữa, thì người trưởng phòng cửa hàng chào bà. Người trưởng phòng lắng nghe chăm chú và nói: “Nhưng chính sách ‘không trả lại’ không thể áp dụng cho trường hợp hàng hóa bị hỏng. Chúng tôi chắc chắn phải sửa lại hoặc phải thay vải lót, và nếu bà thích hơn, chúng tôi xin hoàn trả lại tiền cho bà.”

Cửa hàng đã quan tâm đến lời phàn nàn của bà và kết quả là bà vẫn còn là một khách hàng trung thành của cửa hàng.

“Trả lời trước khi nghe; Ấy là sự điên dại và hổ thẹn cho ai làm vậy.”

—Châm 18:13

Nên nhớ rằng người mà bạn nói chuyện với thì quan tâm cả hàng trăm lần hơn về chính họ, ước muốn họ, nan đề họ hơn là ước muốn, nan đề của bạn. Việc đau răng của một người có ý nghĩa nhiều hơn với người đó hơn là một cơn đói kém tại Trung Hoa chết cả hàng triệu người. Một mụn nhọt trên cổ làm cho một người chú ý hơn là bốn mươi trận động đất tại Phi Châu. Hãy nghĩ đến điều đó khi bạn bắt đầu nói chuyện lần tới.

“Người có được thông sáng, tức có nguồn sự sống; nhưng sự điên dại của kẻ ngu muội, ấy là sự sửa phạt của nó.” —Châm 16:22

F. Làm cho người khác thấy họ quan trọng

William James đã nói: “Nguyên tắc sâu xa nhất trong bản chất con

người là khao khát được đánh giá cao.” Như tôi đã nói rõ, chính sự khát khao này làm chúng ta khác với thú vật. Chính sự khát khao này đã có trách nhiệm cho chính nền văn minh.

“Các người muốn người ta làm cho mình thế nào, hãy làm cho người ta thế ấy.” — Luca 6:31.

Tất cả chúng ta muốn người ta đối xử chúng ta với sự tôn trọng và làm cho chúng ta cảm thấy quan trọng. Hãy bắt đầu, làm điều này cho những người khác.

“Tôi xin lỗi vì đã làm phiền bạn,” “Bạn có vui lòng để giúp tôi việc này?” “Xin bạn làm ơn?” “Bạn có phiền,” “Cám ơn”. Những điều lịch sự nhỏ nhoi đó giống như dầu đổ trên răng cưa của một sự việc dai dẳng nhằm chần chừ điệu của đời sống mỗi ngày - và tình cờ những lời đó là biểu hiện một sự giáo dục tốt.

G. Hãy cố gắng để tránh sự tranh cãi

“Hãy cầu sự bình an với mọi người, cũng tìm theo sự nên thánh, vì nếu không nên thánh thì chẳng ai được thấy Đức Chúa Trời.”

—Hêbơrơ 12:14

“Khởi đầu tranh cãi, ấy như người ta mở đường nước chảy. Vậy, khá thôi cãi lấy trước khi đánh lộn.”

—Châm 17:14

Dale Carnegie đã tham dự một bữa tiệc tổ chức ban đêm để tỏ lòng tôn kính Ông Ross, trong bữa tiệc người đàn ông ngồi cạnh tôi trích dẫn một câu. “Có một Đấng Thiêng Liêng đã hình thành cuối cùng cuộc đời của chúng ta, đẽo gọt sơ sài cuối đời chúng ta theo như chúng ta ước ao.” Ông ta nói câu đó trích từ Kinh Thánh. Ông ấy đã sai.

Trên đường về nhà đêm đó, tôi đã nói với ông Gammond: “Frank, ông có biết câu trích dẫn đó lấy từ Shakespeare không?” “Vâng, tất nhiên,” ông ấy trả lời, “Hamlet, màn 5, cảnh 2.” Nhưng chúng ta đều là khách được mời dự tiệc, bạn Dale yêu dấu của tôi. Tại sao phải chứng minh cho ông ấy là ông ta sai? Điều đó có làm cho ông ta giống bạn không? Tại sao không để cho ông ấy giữ sĩ diện? Ông ấy không hỏi ý kiến bạn. Ông ta không muốn hỏi. Tại sao phải tranh cãi với ông ấy? Hãy luôn tránh những góc sắc cạnh.

Chào mừng điều bất đồng ý kiến. Hãy nhớ câu khẩu hiệu, “khi hai người

bạn luôn luôn đồng ý, điều đó có nghĩa một trong hai người không cần thiết cho người kia.” Nếu có một mũi kim mà bạn không nghĩ đến, hãy biết ơn vì điều đó đem đến cho bạn chú ý. Có thể sự bất đồng ý kiến này là cơ hội cho bạn được sửa lỗi trước khi bạn làm một điều lầm lỗi nghiêm trọng hơn.

“Hãy cầu sự bình an với mọi người cũng tìm theo sự nên thánh; vì nếu không nên thánh thì chẳng ai được thấy Đức Chúa Trời.”

—Hêb 12:14

Trong một bài báo “Những Mẫu và Những Miếng” (Tờ báo Economics, Fairfield, N.J.), đã đưa ra những lời đề nghị sau đây để giữ những bất đồng ý kiến khỏi tranh cãi:

1. Đừng tin vào ấn tượng đầu tiên theo bản năng. Phản ứng tự nhiên đầu tiên của chúng ta trong một hoàn cảnh không đồng ý thường là binh vực. Hãy cẩn thận, giữ bình tĩnh và để ý phản ứng đầu tiên của bạn. Nó có thể là con người bạn lúc tệ nhất, không phải là con người bạn lúc tốt nhất đâu.
2. Kiểm soát, cai trị cơn nóng của bạn. Hãy nhớ, bạn có thể đo được kích thước của một người bằng những gì làm cho người đó (anh ấy/cô ấy) nổi giận.
3. Lắng nghe trước. Hãy cho đối phương một cơ hội để nói. Hãy để họ nói xong. Đừng chống cự, binh vực hay tranh cãi. Điều này chỉ tạo thêm những hàng rào kẽm gai. Hãy cố gắng xây những chiếc cầu thông hiểu. Đừng xây những hàng rào kẽm gai của sự hiểu lầm.
4. Tìm những chỗ đồng ý. Khi bạn nghe ra những điều của đối phương hãy ở ngay những điểm hay những lãnh vực mà bạn đồng ý.
5. Phải trung thực, ngay thẳng. Tìm những chỗ mà bạn có thể thừa nhận lỗi lầm và nói ra. Hãy xin lỗi những điều đó. Điều đó sẽ giúp bạn lột vũ khí đối phương và giảm đi sự binh vực.
6. Hãy hứa là suy nghĩ kỹ những ý kiến của đối phương và nghiên cứu kỹ lưỡng. Và hiểu rõ ý đó. Đối phương bạn có thể đúng. Tại giai đoạn này thì rất dễ để đồng ý suy nghĩ về những điểm của họ hơn là tiến nhanh về phía trước, và bạn khám phá ra mình ở ngay vị trí mà đối phương muốn nói: ‘Chúng tôi đã cố nói, nhưng bạn chẳng lắng nghe.’
7. Hãy cảm ơn đối phương của bạn cách thành thật vì sự quan tâm của

họ. Bất cứ người nào bỏ thời gian ra không đồng ý với bạn là người quan tâm vào những điều như bạn. Hãy nghĩ đến họ như những con người thật sự muốn giúp bạn, rồi bạn có thể đổi người đối phương của mình thành bạn hữu.

8. Hãy hoãn hành động để cả hai bên có thì giờ suy nghĩ vấn đề. Đề nghị có buổi họp mặt mới tổ chức vào sau ngày đó hay ngày kế tiếp, khi tất cả các sự kiện có thể đem ra để minh chứng. Trong khi chuẩn bị cho buổi họp mặt này, tự hỏi chính mình những câu hỏi khó.

Đối phương của tôi có thể đúng không? Hay đúng phần nào? Có sự thật hay ưu điểm nào trong vị trí hay sự tranh cãi của họ? Phản ứng của tôi có giải quyết được nan đề không? hay điều này chỉ giải quyết một sự chán nản nào đó? Liệu phản ứng của tôi có kéo đối phương xa tôi hơn hay kéo họ lại gần tôi?

Phản ứng của tôi có nâng cao việc đáng giá tốt đẹp mà mọi người đã dành cho tôi trước đây không? Tôi được hay mất? Giá nào tôi phải trả nếu tôi được? Nếu tôi im lặng về điều đó sự bất đồng này có thể thối qua mà không để lại hậu quả nào không? Hoàn cảnh khó khăn này có phải là cơ hội cho tôi không?

H. Bài tỏ sự tôn trọng đối với ý kiến người khác

Cố gắng để tránh nói: “Bạn đã sai.”

Nếu một người nào nói một câu nào đó mà bạn nghĩ là sai - vâng, ngay cả khi bạn biết điều đó là sai - thì tốt hơn chúng ta nên nói: “Được, giờ chúng ta xem. Tôi đã nghĩ ngược lại nhưng có thể là tôi sai, tôi vẫn thường sai. Và nếu tôi sai, tôi muốn được sửa lại cho đúng. Chúng ta hãy cùng xem xét điều này xem sao.”

Nếu bạn phải sửa, sửa lại một cách **gián tiếp**.

Minh họa: Charles Schwartz đang bước qua một nhà máy thép của ông vào lúc trưa thì ông tình cờ bắt gặp một vài người nhân công đang hút thuốc. Ngay trên đầu họ là một tấm bảng đề: “Cấm hút thuốc”. Ông bước đến những người này, trao cho mỗi nhân viên đó một điếu xì gà và nói: “Tôi sẽ đánh giá cao điều này, nếu các anh hút xì gà bên ngoài.” Họ biết rằng ông đã biết họ vi phạm luật lệ nhà máy. Và họ thán phục ông vì ông không nói điều gì hết với họ, mà còn cho họ một món quà nhỏ và làm họ thấy họ quan trọng.

I. Nếu bạn sai hãy nhanh chóng thừa nhận điều đó

Cố gắng tránh nói: “Bạn sai rồi.”

“Vây, hãy xưng tội cùng nhau, và cầu nguyện cho nhau, hầu cho anh em được lành bệnh: người công bình lấy lòng sốt sắng cầu nguyện, thật có linh nghiệm nhiều.” —Giacơ 5:16

“Sự kiêu ngạo của người sẽ làm hạ người xuống; nhưng ai có lòng khiêm nhượng sẽ được tôn vinh.” —Châm 29:23

Minh họa: Tôi đi bộ trong công viên với Rex, một con chó ngao nhỏ Boston, không có mồm bịt miệng cũng như không dây dắt chó như luật định cho chó đi trên đường. Và tôi đã vâng lời một vài lần. Nhưng Rex không thích cái mồm bịt miệng nó lại, và tôi cũng không thích nên chúng tôi quyết định thử một phen. Tôi sẽ nói cho bạn biết bạn nên làm gì. Cứ để Rex chạy qua bên kia đồi nơi mà không có ai thấy nó. Và cứ xem như không có gì xảy ra cả. Nếu bạn phải làm, hãy làm một cách gián tiếp.

J. Hãy thành thật nhìn sự việc theo quan điểm của người khác

“Hỡi kẻ ngu muội, hãy hiểu sự khôn khéo; Hỡi kẻ đại dốt, lòng người khá nên thông sáng.” — Châm 8:5

Phần lớn chúng ta quá tập trung vào chính mình nếu không để ý gì đến những ý thích của người khác. Kinh Thánh khuyên dạy chúng ta hãy trở nên người hiểu biết. Hãy làm những gì người khác ưa thích.

K. Nói về lỗi của mình trước khi nói về lỗi của người khác

Minh họa: Clarence Zerhusen Timonium, người Maryland, khám phá ra đứa con trai 15 tuổi của mình đang hút thuốc lá. Dĩ nhiên, ông không muốn David hút thuốc. Ông và vợ hút thuốc lá và họ làm gương xấu cho con. Ông giải thích cho Dave biết ông đã bắt đầu hút thuốc ở tuổi của nó, và chất nicotine đã cướp lấy phần sức khỏe tốt nhất của ông và bây giờ hầu như ông không thể ngừng lại được. Ông cũng nhắc con mình là con ho đã gây sự khó chịu cho thân thể làm sao và cách đây mấy năm chính Dave đã yêu cầu ông bỏ thuốc thế nào.

Kết quả là David, con trai ông quyết định không sa vào thói xấu hút thuốc lá.

L. Khích lệ người khác giữ uy tín và sống tốt hơn

“Này, một người Ysoraên thật, trong người không có điều dối trá chi hết.” —Giăng 1:47

Minh họa: Một thợ máy có công việc trở nên kém chất lượng hơn lúc trước, người chủ cho gọi anh vào văn phòng ‘Bill’ ông nói ‘Anh là một thợ máy giỏi. Anh đã ở trong dây chuyền công việc này nhiều năm. Anh đã sửa nhiều chiếc xe hơi làm khách hàng rất vừa lòng. Thực tế, chúng tôi đã nghe vô số lời khen tặng về công việc tốt mà anh đã làm. Tuy nhiên, về sau này, thời gian anh cần để hoàn tất mỗi công việc có nhiều hơn, và công việc của anh hiện nay không theo kỳ với tiêu chuẩn cũ của anh. Bởi vì thời gian qua anh đã là một thợ máy nổi bật như vậy. Nên tôi biết là anh muốn biết tôi chắc không vui với tình trạng hiện tại, và có lẽ chúng ta hãy tìm một phương cách để sửa đổi việc này.’ Bill trả lời là anh không nhận ra anh đã sa sút trong bốn phần của mình, và bảo đảm với người chủ là công việc mà anh đang làm không vượt khỏi phạm vi khả năng lành nghề của anh và anh sẽ cố cải tiến trong tương lai.

VII. VÀI ĐIỂM CẦN NHỚ KHI BẠN GIẢNG DẠY

Một số người xúc đầu cho người khác khi họ rao giảng. Nếu bạn là người rao giảng và bạn muốn người ta thích bạn, bạn phải làm những điều sau:

A. Phải giữ đúng giờ

Nếu bạn chỉ được chia sẻ 15 phút về chức vụ của bạn - không được chia sẻ đến nửa giờ. Người ta sẽ rất khó chịu nếu bạn không phải là một người nói giỏi.

B. Sắp xếp ý tưởng mạch lạc

Ví dụ:

- Khi hội thánh mới được thành lập.
- Năm năm sau
- Hội thánh hiện tại

C. Trình bày thứ tự các ý của bạn cách rõ ràng

Đầu tiên, tôi muốn nói đến. . . Thứ hai . . . , Thứ ba . . .

D. Luôn kết chặt với chủ đề

Không nên nói đến những việc không liên quan.

Ví dụ: Nếu bạn nói về tầm quan trọng của việc đọc Kinh Thánh, đừng cắt ngang rồi nói đến sự tăng trưởng hội thánh.

VIII. NHỮNG BÍ QUYẾT CHO VIỆC HỘI HỌP***A. Đúng giờ***

Khi bạn đúng giờ, việc ấy chứng tỏ cho mọi người bạn là người có năng lực và đáng tin cậy.

B. Không được hỏi những câu hỏi làm mất thời gian của người khác

Đoan chắc câu hỏi có giá trị cho hầu hết những người trong buổi họp, nếu đó là vấn đề cá nhân, tốt hơn là để hỏi riêng.

Nhưng nếu bạn không hiểu một số việc thì nên hỏi để hiểu rõ. Đừng giả bộ hiểu mà thực sự không hiểu gì cả.

C. Nếu bạn chủ tọa buổi họp

1. **Gới thiệu** người mới.
2. Bắt đầu **đúng giờ**.
3. **Tóm lược** những điểm chính.

IX. MỘT SỐ ĐẶC ĐIỂM CẦN NHỚ NẾU BẠN MUỐN MỌI NGƯỜI THÍCH BẠN***A. Đừng bao giờ tỏ ra là “người biết tất cả”***

Người ta không thích người lúc nào cũng hay nói và ép buộc người ta nghe ý kiến của mình. Nếu bạn được hỏi về một vấn đề mà bạn không biết, bạn có thể nói “tôi không biết nhưng nếu sự việc đó quan trọng với anh, tôi sẽ cho anh biết sau”. Tốt hơn hết là bạn đừng lúc nào tỏ ra là mình biết hết mọi sự.

B. Đừng xen vào khi người ta đang nói

Người ta cảm thấy bị xúc phạm và ngưng ngưng nếu bạn xen vào giữa câu chuyện hay người ta đang nói chuyện với nhau.