



JOHN G. MILLER

QBQ! TỬ DUY THÔNG MINH

QBQ! THE QUESTION BEHIND THE QUESTION

- 
- Hãy mua sách in hợp pháp để ủng hộ các Đơn vị xuất bản và các Tác giả.
- 



Bìa 4

“Trách nhiệm cá nhân là công cụ tuyệt vời để khám phá và mở ra những cánh cửa bí mật trên hành trình cuộc đời.”

QBQ! - ***Tư duy thông minh*** sẽ giúp bạn nhận diện giá trị thực của mình, dám nhìn thẳng vào trách nhiệm của bản thân từ trong suy nghĩ để vạch ra những phương hướng hành động thật thông minh.

Bằng cách thực hành theo những gì ***QBQ*** hướng dẫn, cuộc sống của bạn sẽ thay đổi ngày một tốt đẹp hơn, và thành công bạn đạt được trong công việc sẽ ngày một cao hơn.

LỜI GIỚI THIỆU

Cuộc sống càng phát triển, càng sôi động bao nhiêu thì con người càng bị cuốn vào vòng xoáy của nó mạnh bấy nhiêu. Và trong vòng quay tất bật đó, chúng ta dễ dàng lãng quên hay bỏ sót những giá trị tốt đẹp bên trong để chạy theo những điều mơ tưởng bên ngoài. Chúng ta lãng quên trách nhiệm đối với gia đình, tổ chức, xã hội, thậm chí ngay cả với bản thân mình. Cũng có lúc chúng ta chợt nhận ra điều đó, nhưng rồi sợ phải đối đầu với những khó khăn, ngăn trở, sợ phải thay đổi chính mình mà chúng ta chấp nhận buông xuôi...

Chúng ta lẩn lữa, chần chừ và luôn tìm cách đùn đẩy cho người khác mà không dám nhận trách nhiệm về mình để tìm cách giải quyết. Chúng ta khoác lên mình chiếc áo “câu an” và tự nhủ rằng “*Phải thế thôi, bây giờ ai cũng làm vậy cả...*”. Nhưng như vậy, vô tình chúng ta sẽ làm mất dần đi giá trị thực sự của mình, chúng ta thoái lui trước những cơ hội để phát triển bản thân một cách toàn diện và không phát huy được hết những khả năng tiềm ẩn của mình.

QBQ!⁽¹⁾ - Tư duy thông minh là một công cụ giúp bạn nhận diện giá trị thực sự của mình, dám nhìn thẳng vào trách nhiệm của bản thân từ trong suy nghĩ để vạch ra những phương hướng hành động thật thông minh. Bạn sẽ không còn phải lo âu, bối rối hay hoang mang vì những câu hỏi không lời giải đáp về những vướng mắc mà mình gặp phải trong công việc và cuộc sống. Ngược lại, bạn sẽ tìm thấy những câu trả lời ứng ý nhất từ chính những câu hỏi tích cực do tinh thần QBQ mang lại. Bằng cách thực hành theo những gì QBQ hướng dẫn, cuộc sống của bạn sẽ thay đổi ngày một tốt đẹp hơn, và hiệu quả công việc của bạn sẽ ngày càng nâng cao.

Hãy trân trọng những gì bạn có và đừng quên điều này: Trách nhiệm cá nhân chính là chìa khóa tháo gỡ mọi khó khăn, rắc rối trong cuộc sống của mỗi chúng ta.

- *First News*

¹ QBQ! : Viết tắt của “the Question Behind the Question!”.

1

Tinh thần trách nhiệm

Vào một ngày đẹp trời, tôi đến thị trấn Minneapolis và dừng chân tại nhà hàng Rock Bottom để dùng bữa trưa. Do đang vội nên tôi nhanh chóng chọn vài món ăn nhanh có sẵn trên quầy. Vài phút sau, một cậu phục vụ trẻ khệ nệ bê một khay đầy bát đĩa của thực khách đã dùng đi ngang qua, có lẽ cậu ấy thấy trên bàn tôi chưa có món ăn nào nên dừng lại và hỏi tôi:

- Thưa ông, ông đã gọi được món chưa?
- Chưa. Tôi muốn gọi món xà lách trộn và vài chiếc bánh cuộn. - Tôi đáp.
- Tôi sẽ mang lại cho ông, thưa ông. Ông muốn uống gì ạ?
- Cho tôi một lon Coca Cola dành cho người ăn kiêng.
- Ồ tôi xin lỗi, chúng tôi chỉ có Pepsi. Ông dùng tạm Pepsi nhé?
- À, không, cảm ơn. - Tôi mỉm cười đáp lại. - Cho tôi một ly nước chanh vậy.
- Có ngay thưa ông!

Rồi cậu ta tiếp tục đi. Tôi không phải đợi chờ lâu, ít phút sau cậu ấy đã trở lại với món xà lách, bánh cuộn và ly nước chanh trên tay. Sau khi cảm ơn cậu phục vụ trẻ, tôi bắt đầu thưởng thức bữa trưa. Nhưng chỉ một thoáng sau bỗng có bàn tay đặt lên bàn tôi một lon Coca ướp lạnh. Đó là loại Coca dành cho người ăn kiêng.

- Ồ, xin cảm ơn. - Tôi hết sức ngạc nhiên.
- Không có chi, thưa ông. - Cậu phục vụ đáp lại với nụ cười thân thiện.
- Tôi cứ ngỡ ở đây không có bán Coca Cola?
- Đúng, thưa ông, chúng tôi không bán Coca Cola.
- Vậy anh lấy lon nước này từ đâu?
- Thưa, từ tiệm tạp hoá ở góc phố.

Quả thật, cậu phục vụ đã làm tôi hết sức ngạc nhiên vì phong cách phục vụ khách hàng tận tụy vượt xa các nhân viên khác mà tôi đã từng gặp từ trước đến giờ. Cậu ta đã tạo cho tôi một cảm giác rất hài lòng, tôi liền hỏi cậu ấy với vẻ đầy cảm kích:

- Tôi thấy công việc của anh cũng hết sức bận rộn, vậy làm sao anh có thể đi mua nước về nhanh đến vậy?

Anh phục vụ nở một nụ cười và trả lời trước sự ngỡ ngàng của tôi:

- Tôi không đi mua nước cho ông, tôi nhờ người quản lý của tôi mua hộ.

Thật là điều khó tưởng tượng! Làm sao một anh phục vụ lại có thể yêu cầu sếp của mình làm điều đó? Đó là sự trao quyền hay còn điều gì khác nữa? Chắc hẳn trong mỗi chúng ta ai cũng thích thú khi tưởng tượng ra cảnh mình trực tiếp đến gặp sếp và nói: *“Đi mua giúp tôi một lon Coca dành cho người ăn kiêng”*.

Giả sử bản thân bạn ở vào hoàn cảnh đó thì bạn sẽ xử lý tình huống ấy như thế nào? Lúc ấy đang là giờ cao điểm của bữa trưa và người phục vụ đang rất bận rộn với vô số việc phải làm, nhưng anh ta vẫn cố gắng tiếp nhận các nhu cầu của từng thực khách, mặc dù thật ra trong trường hợp ấy anh cũng không nhất thiết phải để tâm vì

nó nằm ngoài thực đơn của nhà hàng. Nhưng anh đã chọn cách thực hiện tất cả những điều anh có thể làm. Anh tận tình và cố gắng hết khả năng để làm thực khách hài lòng. Đó không đơn thuần chỉ là tinh thần trách nhiệm mà còn là thái độ tích cực đối với nghề nghiệp, công việc, trong khi với nhiều nhân viên có thể họ sẽ nghĩ khác, như:

- Tại sao tôi lại phải làm tất cả mọi việc ở đây?
- Ai chịu trách nhiệm đảm đương công việc ở khu vực này thay tôi?
- Khi nào thì quản lý sẽ cung cấp thêm sản phẩm cho chúng tôi?
- Khi nào mới chấm dứt tình trạng thiếu nhân lực để chúng tôi không phải làm việc quá tải?
- Tại sao khách hàng không chịu đọc kỹ thực đơn có những gì trước khi gọi?

Cũng dễ hiểu khi phần lớn chúng ta đều dễ dàng sa vào những suy nghĩ như vậy, đặc biệt là những khi chúng ta đang chịu áp lực hay mang tâm trạng buồn bực. Nhưng đây thật sự là những câu hỏi ngớ ngẩn vì chúng chẳng giúp giải quyết được gì. Thậm chí nó còn mang tính tiêu cực rõ ràng: Ẩn đằng sau những câu hỏi ấy là một đòi hỏi có một ai đó hoặc điều gì đó phải chịu trách nhiệm cho các rắc rối hay những tình huống khó khăn phát sinh. Đó là hình thức thoái lui, lẩn tránh trách nhiệm bản thân được ngụy trang mà thôi.

Đáng tiếc, các câu hỏi này luôn là những ý nghĩ đầu tiên xuất hiện trong đầu khi chúng ta rơi vào tâm trạng không vui hay buộc phải đối mặt với thử thách. Thường khi gặp khó khăn, khi phải chịu trách nhiệm về một điều gì đó thì phản ứng đầu tiên của chúng ta là theo hướng tự bảo vệ mình bằng những câu hỏi xem ai sẽ là người chịu lỗi vì những vấn đề mà ta đang gặp phải. Đó là một khuynh hướng tiêu cực. Vào khoảnh khắc những câu hỏi trên xuất hiện trong đầu, chúng ta có một sự chọn lựa: một là chấp nhận chúng như tấm khiên bảo vệ mình, hoặc là chọn cho mình những câu hỏi tích cực hơn - chẳng hạn như: *“Tôi có thể làm gì khác nữa?”* hay *“Tôi có thể làm gì để hỗ trợ cho đồng nghiệp của tôi?”*.

Hãy có những chọn lựa tốt hơn bằng cách đặt ra những câu hỏi tích cực.

Đó chính là những gì cậu phục vụ bàn đã làm. Cậu ấy không bỏ qua nhu cầu của khách hàng hay quy đổ trách nhiệm cho người khác, mà thay vào đó, trong khoảnh khắc đó, cậu đã cố gắng làm những gì có thể để thực khách hài lòng nhất. Có thể cậu ấy cũng đã tự đặt cho mình những câu hỏi đầy trách nhiệm: *“Trong tình huống này tôi nên làm gì? Làm thế nào để làm hài lòng khách?”*. Những chọn lựa cho câu trả lời ấy đã tạo nên sự khác biệt rất rõ giữa cậu và các nhân viên khác.

Hôm đó khi rời nhà hàng, tôi đã thưởng cho chàng trai trẻ ấy một khoản tiền để bày tỏ sự hài lòng vì cung cách phục vụ tận tụy của cậu. Tôi nghĩ bất kỳ ai khác cũng sẽ làm như tôi. Vài tháng sau, tôi có dịp tôi trở lại nhà hàng ấy và hỏi thăm về người phục vụ mà tôi từng có ấn tượng rất tốt, nhưng tôi không gặp cậu. Hỏi những nhân viên ở đấy thì được biết cậu đã không còn làm phục vụ ở đây nữa.

Niềm hân hoan trong tôi lập tức tan biến, tôi cảm thấy thật ngỡ ngàng. Trước vẻ ngạc nhiên của tôi, người phục vụ nhìn tôi và dè dặt hỏi:

- Thưa ông, tôi có thể giúp gì cho ông?

Quả thực tôi không thể tin rằng nhà hàng đã để người nhân viên tốt nhất của mình ra đi. Tôi cũng muốn biết nguyên do của sự ra đi đột ngột đó, nên gặng hỏi cô phục vụ:

- Sao anh ấy lại bỏ việc ở đây?

- Ồ không thưa ông, Jacob đã được thăng chức quản lý rồi.

Thì ra là vậy. Tôi đã cảm thấy hết sức vui mừng khi nghe câu nói ấy. Cậu phục vụ trẻ tuổi hoàn toàn xứng đáng được thăng tiến. Chính cách suy nghĩ của cậu ấy về trách nhiệm cá nhân đã mang lại thành quả đó. Tuy nhiên, ngoài sự thăng tiến thì chiến thắng vẻ vang hơn cả trong thành công của cậu ấy chính là cách cậu cảm nhận về trách nhiệm bản thân để có những chọn lựa đúng đắn.



Chọn lựa đúng đắn

Chẳng bao lâu sau khi tôi chuyển đến Denver, tôi đã khám phá thêm một điều mà khi sống ở những vùng khác tôi chưa từng biết đến, đó là loài thực vật gai hoa vàng⁽²⁾.

Mỗi khi nhìn vào những chiếc gai nhọn hoắt của những dây cỏ này tôi lại tự hỏi, nếu chúng rụng xuống đất và chĩa thẳng vào giày hay bánh xe của mình thì điều tồi tệ gì sẽ xảy ra? Một ngày của bạn có thể đi tong vì những chiếc gai tai quái ấy.

Thế nhưng nếu bạn sống lâu ở vùng đất miền Tây này thì bạn cũng sẽ quen dần với những trục trặc kiểu ấy. Nếu lốp xe của bạn bị hư do những chiếc “sừng dê” ấy gây ra, bạn sẽ chẳng ngạc nhiên mấy hay mất công phàn nàn gì mà sẽ nhanh chóng thay một vỏ xe khác và vù đi.

Mỗi ngày của chúng ta như một chặng đường ngắn trong suốt hành trình cuộc đời, ở đó có vô số những chọn lựa mà chúng ta phải thực hiện để tiếp tục tiến về phía trước. Chúng ta đã và đang chọn lựa những gì? Điều quan trọng không phải là bạn chọn cách hành động như thế nào, mà là suy nghĩ kế tiếp của bạn ra sao. Nếu vẫn giữ cho mình những suy nghĩ sai lầm, tiêu cực, chúng ta sẽ luôn tìm cách đổ lỗi, phàn nàn với người khác thậm chí với cả bản thân mình, từ đó dẫn đến việc trì hoãn hành động mà lẽ ra chúng ta đã thực hiện để giải quyết vấn đề. Nhưng với cách suy nghĩ tích cực, đúng đắn, chúng ta sẽ hài lòng hơn với cuộc sống, biết cách chấp nhận và hành động theo hướng ngày một tốt đẹp hơn.

Tuy nhiên, đôi khi mọi người vẫn nghĩ rằng họ không có sự lựa chọn nào khác và thường tự bào chữa cho mình bằng những câu đại loại như: “*Tôi phải...*”, “*Tôi không thể...*”. Nhưng sự thật là chúng ta luôn có quyền lựa chọn những suy nghĩ cho mình. Luôn luôn là như thế. Ngay cả khi quyết định không chọn lựa gì cả – thì đó cũng là một sự lựa chọn của chúng ta. Nhận thức được điều này và chịu trách nhiệm cho những lựa chọn của chính mình là một bước tiến dài để tạo nên những điều kỳ diệu trong cuộc sống.

Bạn muốn tránh các phiền toái và làm được những việc lớn lao hơn?

Hãy có những lựa chọn đúng đắn!

⁽²⁾ Tên tiếng Anh của loài cây này là “goat head”, một loài thực vật gai hoa vàng mọc nhiều ở vùng Denver nước Mỹ.

QBQ - Ấn ý sau các câu hỏi

Như các bạn đã thấy, cuộc sống còn biết bao điều đòi hỏi chúng ta phải lựa chọn cách xử lý sao cho khéo léo và thông minh để thu được kết quả tốt nhất. Nhưng điều quan trọng mà chúng ta cần phải nhớ đó là đừng bao giờ quên đi trách nhiệm cá nhân của mình trong cuộc sống. Đó không chỉ là hình thức tư duy thông minh mà còn là một công cụ hữu ích hỗ trợ chúng ta trong mọi hoàn cảnh.

Chương trình thực hành trách nhiệm cá nhân này được xây dựng dựa trên quan sát thực tiễn về cách phản ứng của nhiều người khi gặp phải những chướng ngại, từ đơn giản đến phức tạp. Và kết quả thu được thật bất ngờ: đa phần những phản ứng đầu tiên của chúng ta thường là tiêu cực và gọi lên trong tâm trí những câu hỏi thiếu sáng suốt. Tuy nhiên trong những thời khắc quyết định ấy, nếu chúng ta biết cách suy xét chín chắn các câu hỏi của mình thì chắc hẳn giải pháp cũng đến với chúng ta một cách dễ dàng và nhanh chóng.

Một trong những nguyên tắc đó là “*Câu trả lời nằm trong chính câu hỏi*” với mục đích chuyển tải một sự thật: Nếu chúng ta đưa ra câu hỏi tích cực thì câu trả lời cũng sẽ tích cực. Nhưng làm thế nào để đưa ra một câu hỏi tích cực trong một tình huống không mấy thuận lợi?

Sau đây là những hướng dẫn căn bản giúp bạn nắm được nguyên tắc chung của quá trình thực hành QBQ một cách hiệu quả trước khi tìm hiểu chi tiết hơn về quá trình này.

Khi đứng trước những trở ngại:

1. Hãy bắt đầu bằng câu hỏi: “điều gì?” hay “bằng cách nào?” (thay vì hỏi “tại sao?”, “khi nào?” hoặc “ai sẽ làm?”).
2. Hãy đưa ra những câu hỏi hàm chứa đại từ nhân xưng là “tôi” (không phải “họ”, “những việc ấy”, “chúng tôi” hoặc “bạn”).
3. Tập trung vào hành động.

Phương pháp này có nhiều cách nhìn nhận khác nhau. Trong các chương tiếp theo, chúng ta sẽ khám phá các khía cạnh đó và xem xét tầm ảnh hưởng của phương pháp QBQ khi được áp dụng vào cuộc sống của chúng ta.

Đừng hỏi “tại sao?”

Bạn đã từng nghe hay đã từng thốt ra các câu hỏi như thế này bao giờ chưa:

- Tại sao anh ta không làm việc chăm chỉ hơn?
- Tại sao điều này lại xảy ra với tôi?
- Tại sao họ lại cản trở công việc của tôi?

Hãy thật lòng nói ra cảm giác của bạn lúc đó. Bạn cảm thấy thoải mái như trút được mối ưu phiền, tìm ra phương cách giải quyết vấn đề của mình hay chỉ càng cảm thấy bế tắc hơn? Những câu hỏi với ý phàn nàn, than trách như thế không phải là những lời giải đáp hợp lý, chúng tạo cho ta cảm giác bị dồn ép như một nạn nhân đang tìm kiếm sự cảm thông từ người khác. Tuy nhiên, những câu hỏi “tại sao” như thế lại là những câu mà chúng ta thường hay đặt ra nhất.

Bất kỳ ai cũng có thể rơi vào cái bẫy của những câu hỏi “tại sao” này. Có lần trong cuộc trò chuyện ngắn với người quản lý một siêu thị nhỏ, tôi hỏi anh ta: “*Anh có bao nhiêu nhân viên?*”. Anh ta đáp: “*Khoảng sáu người*”. Và sau đó như muốn trút ưu phiền, anh ta tuôn ra một tràng những nhận xét về nhân viên của mình dưới hình thức những câu hỏi tỏ vẻ không được hài lòng: “*Tại sao tôi không thể tìm được những nhân viên có năng lực và có trách nhiệm hơn với công việc?*”, “*Tại sao thế hệ trẻ bây giờ không chịu làm việc một cách nghiêm túc?*”, “*Tại sao chúng tôi không nhận được sự hướng dẫn của vị quản lý cấp cao nào?*”... Qua đó, chúng ta có thể xem anh chàng quản lý này như một điển hình của những người có năng lực yếu kém. Một khi còn tự đặt ra những câu hỏi như vậy thì anh ta còn bế tắc trong việc tìm lời giải đáp thỏa đáng nhất, và đó là đại diện của mẫu người có suy nghĩ tiêu cực xuất hiện đầy dẫy trong xã hội ngày nay.

Theo kinh nghiệm thực tế của mình, tôi nhận thấy rằng những suy nghĩ tiêu cực xuất hiện hầu khắp ở mọi người, bất kể họ là ai, làm nghề gì, có vị thế ra sao trong xã hội, sống sung túc hay thiếu thốn... Đó thực sự như một căn bệnh chung của toàn xã hội.

Tôi vừa nhận được e-mail của một quý ông thổ lộ rằng trong suốt 10 năm phục vụ trong quân ngũ, mỗi khi có quân nhân nào vi phạm kỷ luật thì câu nói duy nhất được chấp nhận sẽ là: “*Không biện minh, thuta ngài!*”. Ông đã chấp nhận, tin tưởng và sống với điều đó.

Sau thời gian tại ngũ, ông trở về và làm việc cho một công ty lớn trong ngành thực phẩm với vai trò quản lý. Tuy nhiên, ông đã không đảm trách tốt công việc như cấp trên mong đợi và ngay chính bản thân ông cũng không hài lòng về năng lực của mình. Ông thường đặt ra những câu hỏi đầy bức xúc với cấp trên của mình:

- Vì sao ông không cho tôi thêm thời gian?
- Vì sao ông không chỉ dạy tôi nhiều hơn?
- Vì sao chúng ta không sản xuất thêm nhiều sản phẩm mới?

- Vì sao các chiêu thức tiếp thị không hỗ trợ chúng ta hơn nữa?

Và ông đã kết thúc e-mail của mình bằng dòng chữ: “Tôi đã nhận ra điều này khi học chương trình *QBQ*, rằng từ chiến trường đến thương trường, chỉ trong vài năm ngắn ngủi, tôi lại trở thành người mà tôi ghét nhất: nạn nhân”. Nếu người đàn ông này, sau mười năm sống và thực hành với triết lý “Không biện minh” lại sa vào những suy nghĩ như vậy thì không có gì phải băn khoăn khi tất cả chúng ta phải luôn cẩn trọng để không rơi vào hoàn cảnh tương tự trong suốt cuộc đời mình.

Ngay cả những người mà chúng ta ngỡ là đã đủ đầy, thành đạt và thuộc tầng lớp trí thức trong xã hội cũng đôi lúc vướng phải lối suy nghĩ tiêu cực. Vì vậy chúng ta hãy dừng thờ ơ với căn bệnh chung này của xã hội vì từng cá nhân chúng ta đang hình thành nên xã hội ấy, trong đó có cả bạn và tôi. Cách tốt nhất chúng ta có thể làm được là loại bỏ dần thói quen suy nghĩ tiêu cực trong bản thân mỗi chúng ta.

Hãy tập cho mình những câu hỏi: “*Điều gì/Cái gì?*”, “*Làm cách nào?*” rồi tìm lời giải đáp cho nó, thay vì nói “*Tại sao?*”, “*Khi nào?*” hoặc “*Ai?*”. Bạn hãy thay thế 3 câu hỏi “tại sao” ở đầu chương bằng 3 câu hỏi sau và xem có biến chuyển mới nào diễn ra không nhé:

- Làm thế nào để hôm nay tôi làm việc tốt hơn?
- Tôi có thể làm gì để cải thiện tình hình?
- Bằng cách nào tôi có thể hợp tác với mọi người trong công việc?

Stress!

Một số người, sau khi trải qua thời gian căng thẳng đã cho rằng chính những mối quan hệ và những sự kiện xảy ra trong cuộc sống hàng ngày đã khiến họ lâm vào tình trạng mất kiểm soát, mệt mỏi, chẳng hạn như những vấn đề trong quan hệ với cấp trên, đồng nghiệp, khách hàng, hay các vấn đề về tự nhiên, xã hội như tình trạng giao thông, thời tiết, thị trường... Nhưng họ đã sai.

Stress là một sự chọn lựa. Nếu bạn phải khổ sở vì stress thì đó là vì bạn đã chọn lấy điều đó! Đúng là phải thừa nhận rằng có rất nhiều điều không như mong muốn xảy ra trong cuộc sống: kinh tế trì trệ, những cạnh tranh một mất một còn trong kinh doanh, sự tuột dốc của thị trường chứng khoán, tình trạng thất nghiệp, sự bất tuân của thuộc cấp, bất hòa trong hôn nhân, công việc đình đốn, vượt mất một dự án kinh doanh béo bở, thất thoát nhân tài trong công ty... Nhưng bạn hoàn toàn có thể chọn thái độ để đối diện với chúng. Nếu bạn chọn cách lo lắng, giận dữ hay im lặng để che giấu cảm xúc, hệ quả tất yếu sẽ là stress. Nên nhớ rằng mỗi người trong chúng ta có quyền chọn lựa cách phản ứng khác nhau trong cùng một hoàn cảnh. Và stress chính là một sự chọn lựa.

Trước khó khăn, nếu chúng ta chọn cách tự dằn vặt bản thân bằng câu hỏi: *"Tại sao điều này xảy ra với tôi?"* nghĩa là chúng ta đã tự tạo cho mình cảm giác bất lực trước sự việc xảy ra. Điều này sẽ khiến ta cảm thấy mình là nạn nhân của hoàn cảnh và gây nên sự căng thẳng, oán trách, giận dữ trong ta. Ngay cả khi ta thật sự là nạn nhân của một hoàn cảnh nào đó thì cách đặt vấn đề như vậy cũng chẳng mang đến bất kỳ lời giải đáp thỏa đáng nào, mà chỉ làm cho suy nghĩ của chúng ta tiêu cực hơn. Hãy ghi nhớ điều này!

6

Bình tĩnh trước mọi hoàn cảnh

Khi Stacey tròn 12 tuổi, cô đã cùng cha mình - một phi công, dạo chơi trên chiếc phản lực một động cơ Cessna. Chỉ ít phút sau khi máy bay cất cánh và bay được khoảng hơn một dặm ngoài hồ Michigan thì niềm vui được khám phá cảnh vật từ trên cao của cô con gái nhỏ bỗng nhiên bị gián đoạn. Động cơ bị trục trặc.

Cha của Stacey quay sang con gái, bình thản nói: *“Con yêu, động cơ ngưng hoạt động rồi. Ba sẽ lái máy bay theo một cách khác”*.

Hơn ai hết, cha của Stacey hiểu rằng ông cần xử lý ngay tình huống xấu trước mắt, nếu không thì tính mạng của con gái ông và ông sẽ bị đe dọa.

Để khởi động lại, họ cần thêm sức gió. Cha Stacey bảo rằng ông cần điều chỉnh lại hệ thống điều khiển trong khi cho máy bay lộn vòng xuống. (Nghĩa là cho máy bay lao thẳng xuống hồ Michigan để lấy đà tác động vào động cơ). Nếu thành công thì không phải nói, nhưng nếu thất bại thì có lẽ cả máy bay sẽ đâm vào làn nước giá lạnh. Cô bé Stacey dường như cũng hiểu được chuyện gì đang xảy ra và cô gật đầu ủng hộ kế hoạch của cha mình.

Cha Stacey bắt đầu giảm độ cao và cố gắng giữ cho máy bay thăng bằng khi lao xuống rồi bấm nút khởi động, nhưng động cơ vẫn im lìm. Khi máy bay đã gần sát mặt nước, cha của cô lại bảo: *“Stacey, chúng ta thử lại lần nữa nhé. Con bám chặt vào!”*. Họ chao máy bay lần nữa và khi máy bay đạt được tốc độ cần thiết, ngay lập tức cha cô nhấn nút khởi động động cơ. Ban đầu chỉ là những tiếng nổ khô khốc rời rạc nhưng sau đó là những tiếng vo vo đều tai. Động cơ đã hoạt động trở lại, đưa hai cha con thoát khỏi tình trạng thảm khốc.

Hai mươi phút sau, cha con Stacey đã hạ cánh an toàn. Lúc này, người cha can đảm và rắn rỏi như rặng núi Gibraltar quay sang cô con gái yêu 12 tuổi của mình và nói: *“Con yêu, con thấy không, chúng ta có thể làm được mọi việc!”*.

Tôi rất thích câu chuyện này. Nó không chỉ là một câu chuyện đầy kịch tính, mà thông qua đó, nó còn dạy tôi cách đối mặt với những khó khăn bất ngờ. Khi đối diện với tình huống xấu, cha của Stacey đã có phản ứng kịp thời để giải quyết vấn đề một cách bình tĩnh. Ngược lại, nếu ông chần chừ hay hốt hoảng, thay vì hành động ngay, ông lại dành thời gian để lo lắng hay than vãn với những suy nghĩ như: *“Ôi, tôi chưa gặp phải chuyện này bao giờ!”* hay đặt ra những câu hỏi tiêu cực như: *“Tại sao tôi phải đối mặt với những việc tồi tệ thế này?”* thì có lẽ hai cha con ông đã có một kết cục rất khác.

Còn bạn, bạn có phải đối mặt với những thay đổi bất lợi đến với mình không? Gần đây, bạn có gặp trục trặc nào trong cuộc sống hay công việc không? Nếu có, hãy đặt ra cho mình những câu hỏi tích cực để giải quyết vấn đề. Và câu hỏi tốt nhất bạn

cần đặt ra trong mọi tình huống là: *“Làm thế nào để tôi thích nghi với sự thay đổi không ngừng của thế giới?”*.



Cải thiện mối quan hệ với người khác

Tôi đã từng tiếp xúc với rất nhiều người, đặc biệt là với những nhà quản lý, nhân viên văn phòng và đội ngũ công nhân trong các xưởng sản xuất, có một điều luôn lặp đi lặp lại hết lần này đến lần khác đó là mỗi khi tôi hỏi: *“Bạn thường gặp phải vấn đề gì trong quan hệ với đồng nghiệp?”* thì nhìn chung các câu trả lời thường na ná nhau. Từ nhà quản lý đến công nhân, ai cũng than trách những câu như: *“Tại sao không ai hiểu tôi?”*, *“Tại sao tôi cảm thấy khó khăn trong việc giao tiếp với mọi người?”*.

Thật sự, thông qua giao tiếp chúng ta không chỉ được thấu hiểu mà còn có thể thấu hiểu người khác. Giao tiếp là một chìa khóa rất quan trọng để con người mở ra các mối quan hệ, trong cuộc sống cũng như trong công việc. Nhưng đôi khi chính chúng ta đã tự làm mất chiếc chìa khóa của mình, rồi quẩn quanh mãi với những câu hỏi *“tại sao”* không có lời đáp. Vì vậy, câu hỏi cần phải đặt ra trong trường hợp này là: *“Tôi cần làm gì để người khác hiểu rõ về tôi?”* và *“Làm cách nào tôi có thể hiểu rõ bạn hơn?”*. Tìm kiếm câu trả lời cho hai câu hỏi ấy cũng chính là tìm lại mối dây liên lạc giữa chúng ta với mọi người. Đó mới là điều cần thiết và hữu ích.

8

Đừng hỏi “khi nào?”

- Khi nào họ sẽ quan tâm đến vấn đề này?
- Khi nào khách hàng sẽ gọi lại cho tôi?
- Khi nào chúng ta có đầy đủ thông tin cần thiết để sớm đưa ra quyết định?

Khi chúng ta hỏi “khi nào?”, tức là chúng ta không có sự chọn lựa nào ngoài việc chờ đợi và trì hoãn mọi hành động đến một thời điểm khác. Những câu hỏi khởi đầu bằng từ “khi nào” thường dẫn đến sự trì hoãn, lãng phí thời gian.

Tôi tin rằng không ai trong chúng ta cố tình trì hoãn cuộc sống của mình, kể cả những kẻ lười biếng nhất. Chẳng ai khởi đầu một ngày bằng cách rời khỏi giường và tự nhủ: “*Hôm nay tôi sẽ trì hoãn mọi việc*”, nhưng sự trì hoãn là một vấn đề có thật và đang âm thầm diễn ra mỗi ngày. Chúng ta thường dờ lại một điều gì đó một chút, một chút nữa, rồi thêm một chút nữa, trước khi nhận ra rằng những việc bị tồn đọng quá lâu đã trở thành một vấn đề nghiêm trọng.

Sự trì hoãn không chỉ diễn ra trong cuộc sống của từng cá nhân, mà đó còn là vấn đề của nhiều tập thể, tổ chức. Khi đó, không những chúng ta làm mất đi thời gian của chính mình mà còn gây ảnh hưởng xấu đến năng suất lao động cũng như tiến độ chung của mọi người. Khi công việc bị tồn đọng chồng chất, chúng ta bắt đầu cảm thấy quá tải và đánh mất niềm vui trong công việc. Tiếp sau đó chắc chắn là stress.

Có một câu nói mà tôi rất thích là: “*Những hoạch định lâu dài mang tầm chiến lược là những công cụ tuyệt vời nhưng chúng ta cần phải hoàn tất một điều gì đó trước giờ ăn trưa!*”.

Vậy, vì sao chúng ta lại trì hoãn? Tôi chắc rằng chúng ta có thể viện ra vô số lý do, nhưng thành thật mà nói, tôi muốn bàn về giải pháp hơn là nguyên nhân. Và giải pháp duy nhất là: ngưng đặt ra những câu hỏi bắt đầu bằng từ “khi nào”. Thay vào đó chúng ta hãy đặt những câu hỏi như:

- Trong lúc này, tôi cần đưa ra giải pháp gì?
- Làm cách nào tôi có thể tiếp cận khách hàng một cách sáng tạo hơn?
- Tôi cần làm gì để nắm rõ tình hình và đưa ra quyết định nhanh chóng, chính xác?

Câu trả lời sẽ nằm ngay trong câu hỏi của bạn!

Đừng trì hoãn bất cứ điều gì, dù đó là việc nhỏ

Tôi có một chiếc bàn khá rộng nhưng lâu ngày không sử dụng đến nên quyết định tặng cho một người bạn. Khi anh ấy đến chỗ chiếc bàn, nhìn thấy tấm kính phủ trên mặt bàn dày tới 10 mm, anh đã tháo ra để lại cho tôi vì nó quá nặng và không tiện vận chuyển đường xa. Tôi tiện tay dựng nó dựa vào bức tường ngay trong gara xe.

Trước khi tạm biệt, bạn tôi đã không quên dặn dò: *“Tốt hơn hết là anh nên cất tấm kính vào nơi an toàn”*. Dù đã đáp là *“Tôi sẽ làm”* nhưng tôi lại nhủ thầm: *“Mình sẽ làm việc này sau”*. Tôi cứ để đó và bận rộn với việc xén cỏ ngoài vườn, sơn lại hàng rào và hàng tá công việc khác dù mỗi lần đi ngang qua tấm kính, tôi đều tự dặn lòng rằng tôi nên dời nó đi trước khi nó ngã ập xuống. Nhưng rồi tấm kính vẫn nằm đó với ý nghĩ *“Mình sẽ làm sau”* trong tôi.

Vợ tôi một lần nhìn thấy tấm kính cũng đã lo lắng: *“Em nghĩ là anh đã cất tấm kính này vào kho rồi chứ?”*. Nhưng cũng như bao lần khác tự hứa với mình, tôi bảo với cô ấy là tôi sẽ di chuyển nó sau.

Một hôm, cả nhà tôi ra ngoài ăn tối, lúc trở về nhà tôi chợt nhìn thấy chiếc kéo nhỏ tủa cây đang nằm dưới thảm chùi chân gần vòi phun nước. Tôi thuận miệng bảo Mike, cậu con trai nhỏ chín tuổi của tôi: *“Con giúp ba đem cất chiếc kéo này vào gara nhé?”*. Mike thường ngày vốn rất thích vào gara; được tôi cho phép, cu cậu chạy đi ngay.

Đó hẳn sẽ là một tối thứ bảy tĩnh lặng và êm đềm như mọi tối thứ bảy khác, nếu không có âm thanh loảng xoảng khùng khiếp như có hàng đồng chén đĩa bị đập vỡ trong gara.

Khi nghe âm thanh đó, tôi biết ngay điều gì đã xảy ra và hốt hoảng chạy thẳng vào gara tìm con. Trời ơi, con tôi đang nằm trên sàn với xung quanh là những mảnh thủy tinh nhọn chết người! Cu cậu khóc ngất trong tay tôi vì sợ hãi khi tôi vừa chạy vừa bồng con ra hiên nhà. Tôi ôm con trong lòng, kiểm tra xem nó có bị thương không mà lòng run lên vì lo sợ điều xấu nhất có thể xảy ra. Nhưng chúng tôi đã vô cùng may mắn vì con tôi không bị vết thương nào nguy hiểm. Nếu không, có lẽ tôi sẽ phải hối hận suốt đời.

Tai nạn này đã cảnh tỉnh tôi rất nhiều. Thật ra tôi chỉ cần vài phút để cất tấm kính đi nhưng tôi đã trì hoãn. Từ lần đó, tôi thật sự thấm thía câu nói: *“Hãy xử lý những việc nhỏ khi chúng còn là việc nhỏ!”*.

Đừng chờ đợi những điều kiện lý tưởng

Luôn có những ngăn trở, những mặt hạn chế trong mọi việc chúng ta làm; và khi phải đối mặt với những khó khăn ấy, chúng ta lại ước ao có được những công cụ mới, những quy trình cải tiến, thêm nhân lực và thêm ngân sách... Tuy nhiên khi xét thật kỹ vấn đề thì ta thấy rằng, những khó khăn đó không phải do sự thiếu hụt nguồn lực hỗ trợ mà là do trước đó chúng ta đã chần chừ, không biết cách tận dụng và bố trí nguồn lực một cách hợp lý. Chúng ta đã tạo ra một tổ chức với những cá nhân trì trệ, không quyết đoán khi đưa ra quyết định, luôn ở trạng thái thụ động chờ đợi có đầy đủ mọi điều kiện thuận lợi rồi mới đưa ra giải pháp. Họ không nhận ra rằng, thật ra, việc xúc tiến công việc với tất cả những thông tin có được sẽ giúp chúng ta đạt được nhiều thành công hơn mong đợi. Hãy lắng nghe lời khuyên của Deb Webber, nhân viên công ty bảo hiểm State Farm: *“Mỗi khi tôi cố gắng thực hiện mọi việc với nguồn thông tin và nguồn lực sẵn có, tôi luôn tìm ra được nhiều phương pháp mới hơn để giải quyết vấn đề”*.

Trông chờ vào những thứ không nằm trong tầm tay chỉ làm tiêu tốn thời gian cũng như sức lực của chúng ta mà thôi. Đừng chờ đợi đến khi có đầy đủ mọi phương tiện, hãy tự hỏi mình và trả lời ngay từ bây giờ: *“Làm thế nào tôi có thể hoàn tất công việc với những công cụ sẵn có?”*.

Thư Viện Online

