

“Dù là mắng hay nài nỉ, đơn giản là bạn rất khó khiến con trẻ hợp tác khi không có quyển sách này trong tay.” – Christian Science Monitor

BEST SELLER

– New York Times
magazine

Nói sao cho trẻ chịu nghe

& NGHE SAO CHO TRẺ CHỊU NÓI



Adele Faber & Elaine Mazlish

Trần Thị Hương Lan dịch



NHÀ XUẤT BẢN TRẺ THỰC

Adele Faber & Elaine Mazlish

Trần Thị Hương Lan dịch

Nói sao cho trẻ chịu nghe

& NGHE SAO CHO TRẺ CHỊU NÓI



NHÀ XUẤT BẢN TRÍ THỨC

LỜI CẢM ƠN

Chúng tôi chân thành gửi lời cảm ơn tới:

Leslie Faber và Robert Mazlish, cố vấn thường trực của chúng tôi, những người luôn ở cạnh chúng tôi với những lời cổ vũ và tư duy mới.

Carl, Joanna, và Abram Faber; Kathy, Liz và John Mazlish, những nguồn vui của chúng tôi, chỉ bằng cách các con là chính mình.

Kathy Menninger, người hỗ trợ đánh máy văn bản với sự chú ý cẩn thận đến từng chi tiết.

Họa sĩ Kimberly Coe, người tạo nên hình hài cho những nhân vật của chúng tôi từ những phác thảo ban đầu mà thoát nhìn chúng tôi đã cảm ngay.

Robert Markel với sự ủng hộ và chỉ dẫn trong những giờ phút khủng hoảng.

Gerald Nierenberg, người bạn hào phóng với những lời khuyên giàu kinh nghiệm và tính chuyên môn.

Những phụ huynh tham gia các chương trình hội thảo của chúng tôi, với những góp ý nghiêm khắc nhất, cả trực tiếp lẫn qua thư từ.

Ann Marie Geiger và Patricia King, luôn tận tâm bất cứ khi nào chúng tôi cần.

Jim Wade, biên tập viên của chúng tôi, người luôn khắt khe về chất lượng, người mà chúng tôi cảm thấy sung sướng khi làm việc cùng.

Và nhất là tiến sĩ Haim Ginott, người giới thiệu cho chúng tôi những phương pháp mới về giao tiếp với trẻ em. Một người luôn đau đầu với mục tiêu “không được để một vết xước

nào lên tâm hồn con trẻ”. Khi ông qua đời, trẻ em thế giới mất đi một người thầy vĩ đại.

Tailieu.vn

THƯ GỬI ĐỘC GIẢ

Thưa quý vị,

Điều sau cùng chúng tôi từng nghĩ tới là viết sách “bí kíp” về những kỹ năng giao tiếp với con cái dành cho phụ huynh. Mỗi quan hệ giữa cha mẹ và con cái vốn là vấn đề mang tính chất cá nhân và riêng tư. Chúng tôi có cảm giác rằng ý tưởng hướng dẫn mọi người cách nói chuyện như thế nào trong mối quan hệ gần gũi mật thiết ấy, quả tình, nghe có vẻ không xuôi tai cho lắm.

Trong quyển sách đầu tiên của mình, *Giải phóng cha mẹ/Giải phóng con cái*, chúng tôi đã cố gắng không thuyết giảng hay chỉ giáo, mà chúng tôi kể những câu chuyện. Những năm tham gia hội thảo với nhà tâm lý học trẻ em, tiến sĩ Haim Ginott, đã ảnh hưởng sâu sắc đến cuộc đời chúng tôi. Chúng tôi chắc chắn rằng nếu chỉ kể những câu chuyện về những kỹ năng mới đã thay đổi cách chúng tôi đối xử với con cái của chính mình như thế nào, thì có lẽ độc giả sẽ nắm bắt được tinh thần ẩn sau những kỹ năng ấy và được khuyến khích ứng biến những phương pháp của chính họ.

Ở mức độ nào đó thì chúng tôi đã đạt được hiệu quả đúng như thế. Nhiều phụ huynh viết thư cho chúng tôi, tự hào kể những thành tựu họ đạt được ở nhà nhờ đọc về những kinh nghiệm của chúng tôi. Nhưng có những lá thư mang chung một nội dung khẩn cầu: Họ muốn có một quyển sách thứ hai, một quyển sách gồm “những bài học”... “những bài luyện”... “những kinh nghiệm đúc kết”... “những ghi nhớ”... một loại tài liệu nào đó khả dĩ giúp họ học những kỹ năng theo từng-bước-một.

Chúng tôi cân nhắc lời đề nghị này rất lâu, nhưng cảm giác phản kháng ban đầu cứ hiển hiện khiến chúng tôi tạm đặt ý nghĩ ấy qua bên. Mặt khác, chúng tôi bận rộn với những chương trình hội thảo để chuẩn bị cho vòng lưu thuyết của mình.

Trong những năm sau đó, chúng tôi đi khắp đất nước, tổ chức hội thảo cho phụ huynh, giáo viên, hiệu trưởng, nhân viên bệnh viện, thanh thiếu niên, những người làm công tác xã hội phụ trách việc chăm sóc trẻ em. Bất cứ nơi nào chúng tôi đến, mọi người đều chia sẻ với chúng tôi những kinh nghiệm riêng tư của họ – với những phương pháp thông tin liên lạc mới, những nghi ngờ, thất vọng, những bầu nhiệt huyết của họ. Chúng tôi biết ơn họ đã

phóng khoáng mở lòng chia sẻ và học hỏi từ tất cả họ. Cặp hồ sơ của chúng tôi luôn dày lên với những tài liệu mới, thú vị.

Đồng thời những cánh thư vẫn không ngừng gửi về cho chúng tôi, không chỉ từ nước Mỹ, mà còn từ Pháp, Canada, Israel, New Zealand, Philippines, Ấn Độ. Bà Anagha Ganpule từ New Delhi viết: “Có nhiều vấn đề mà tôi muốn được nhờ quý vị tư vấn... Vui lòng cho tôi biết tôi có thể làm gì để nghiên cứu chiều sâu của đề tài này. Tôi đã lâm vào ngõ cụt. Những phương pháp cũ đều không thích hợp với tôi, trong khi tôi không biết những kỹ năng mới. Vui lòng giúp tôi tháo gỡ vấn đề này.”

Chính nội dung của lá thư đó đã lay động chúng tôi.

Chúng tôi bắt đầu suy nghĩ lại về khả năng viết một quyển sách “bí kíp”. Càng bàn luận về ý tưởng này, chúng tôi càng thấy thoải mái với nó. Tại sao lại không có một quyển “bí kíp” với những bài tập cho phụ huynh có thể tự học những kỹ năng mới mà họ muốn biết?

Tại sao lại không có một quyển sách mang lại cho phụ huynh cơ hội luyện tập những gì họ đã học theo tốc độ tùy ý họ, luyện một mình hay cùng luyện với bạn bè họ?

Tại sao lại không có một quyển sách với hàng trăm ví dụ, mẫu đối thoại hữu ích để phụ huynh có thể ứng dụng ngôn ngữ mới này vào phong cách cá nhân của họ?

Tại sao lại không có một quyển sách có tranh minh họa, chỉ ra những kỹ năng hành động, để những phụ huynh bận rộn có thể liếc nhìn hình ảnh rồi tự cung cấp cho mình một “lớp bồi dưỡng nghiệp vụ”.

Chúng tôi đã cá nhân hóa quyển sách này. Chúng tôi nói về những kinh nghiệm của chính mình, trả lời những câu hỏi phổ biến nhất, lồng vào những câu chuyện và những kiến thức mới mà phụ huynh trong những nhóm hội thảo đã chia sẻ với chúng tôi trong sáu năm qua. Nhưng, quan trọng nhất, chúng tôi luôn tâm niệm mục tiêu lớn hơn của mình: Không ngừng tìm kiếm những phương pháp khẳng định phẩm giá và lòng tự trọng của cả phụ huynh lẫn con cái.

Bất giác những ngại ngùng về việc viết một quyển “bí kíp” trong chúng tôi biến mất. Mỗi ngành khoa học hay nghệ thuật đều có những sách dạy kỹ năng. Vậy thì tại sao phụ huynh, những người muốn nói sao cho con cái họ chịu nghe và nghe sao cho con cái họ chịu nói, lại không có?

Một khi đã quyết định, chúng tôi nhanh chóng bắt tay vào viết. Chúng tôi hy vọng kịp gửi tặng một bản sách cho bà Ganpule ở New Delhi trước khi các con bà kịp lớn khỏi vòng tay của bà.

Adele Faber và Elaine Mazlish

Tailieu.vn

SỬ DỤNG QUYỀN SÁCH NÀY NHƯ THẾ NÀO

Chúng tôi nghĩ mình thật đường đột nếu chỉ cho người khác về cách đọc sách như thế nào (nhất là khi cả hai chúng tôi vốn hay đọc sách từ giữa quyển hoặc thậm chí đọc giật lùì). Nhưng vì đây là sách do chúng tôi viết ra, nên chúng tôi muốn chia sẻ với quý vị chúng tôi nghĩ nó nên được xử lý bằng cách nào. Sau khi quý vị lật nhanh qua các trang, liếc nhìn những hình minh họa và có được những cảm nhận về nó, hãy bắt đầu với Chương 1. Quý vị đọc tới đâu hãy *thật sự làm* những bài tập tới đó. Cần cưỡng lại cảm dỗ muốn nhảy cóc qua những bài tập để đọc tới những “phần hay”. Nếu có bạn thân thiết cùng làm bài tập thì còn gì bằng. Chúng tôi hy vọng quý vị sẽ nói chuyện, tranh luận và bàn thảo đầy đủ chi tiết những câu trả lời của quý vị.

Chúng tôi cũng hy vọng quý vị sẽ viết những câu trả lời của mình ra để quyển sách này trở thành bản lưu trữ cá nhân của quý vị. Hãy viết gọn gàng, dễ đọc; cứ thay đổi ý kiến, có thể gạch chéo hoặc tẩy bỏ. Nhưng quan trọng là hãy viết ra.

Hãy đọc quyển sách thật chậm rãi. Chúng tôi đã phải mất hơn mười năm mới vỡ lẽ ra những ý tưởng được trình bày trong quyển sách này. Chúng tôi không đề xuất quý vị cũng phải mất ngàn ấy năm để đọc nó, nhưng nếu những phương pháp được đề xuất ở đây có ý nghĩa với quý vị thì quý vị có thể muốn thực hiện sự thay đổi nào đó, và thay đổi mỗi lần từng chút một tất sẽ dễ dàng hơn. Sau khi quý vị đọc xong mỗi chương, hãy đặt quyển sách qua bên, cho mình một tuần để hoàn tất những bài tập rồi hãy đọc tiếp. (Quý vị có thể nghĩ “Với hàng hà sa số việc khác đang cần phải làm, điều cuối cùng tôi cần trên đời này là bài tập!” Tuy nhiên, kinh nghiệm nói với chúng tôi rằng chỉ có kỷ luật mới biến những kỹ năng thành hành động (cần phải học đi đôi với hành) và việc lưu giữ những kết quả sẽ giúp cho những kỹ năng được đề cập trong quyển sách này trở thành thực chất con người quý vị.

Cuối cùng, về vấn đề đại từ nhân xưng. Chúng tôi sẽ luân phiên dùng xen kẽ những đại từ nhạy cảm như “nó”, “cậu ấy”, “cô bé ấy”, “ông ấy”, “bà ấy” khi ám chỉ giới tính nam hay nữ của các nhân vật trong các câu chuyện kể. Hy vọng chúng tôi không thiên vị giới tính nào cả.

Rất có thể quý vị cũng tự hỏi tại sao quyển sách này được viết bởi hai người nhưng phần lớn lại được trình bày dưới dạng quan điểm của một người. Đó là cách chúng tôi giải quyết vấn đề nhằm chán để khỏi cứ phải liên tục chỉ ra rằng đó là kinh nghiệm của ai. Chúng tôi thống nhất, xưng “Tôi” dễ dàng hơn là cứ phải nói rõ “Tôi, Adele Faber...” hay là “Tôi, Elaine Mazlish...” Coi như để tăng phần thuyết phục của những ý tưởng trong quyển sách này, chúng tôi đồng lòng có tiếng nói chung. Cả hai chúng tôi đều đã thấy những phương pháp giao tiếp này hữu hiệu với gia đình chúng tôi và với hàng ngàn gia đình khác. Bây giờ chúng tôi vô cùng sung sướng chia sẻ chúng với quý vị.

*“Tất cả những gì chúng ta được ban tặng chính là
khả năng tự làm cho mình điều này hay điều khác.”*

JOSE ORTEGA Y GASSET

“Tất cả những gì chúng ta được ban tặng chính là khả năng tự làm cho mình điều này hay điều khác”

JOSE ORTEGA Y GASSET

TaiLieu.vn

1 - GIÚP CON CÁI XỬ LÝ NHỮNG CẢM XÚC CỦA CHÚNG

PHẦN I

TRƯỚC KHI CÓ CON, tôi là một phụ huynh tuyệt vời. Tôi là một chuyên gia chuyên lý giải tại sao tất cả mọi người luôn gặp vấn đề rắc rối với con cái. Rồi thì đến khi tôi có ba đứa con. Sống với đám con thật sự của mình có thể khiến ta trở nên mất tự tin. Dù sáng sủa tôi đều tự nhủ “Hôm nay thế nào cũng sẽ khác mà”, nhưng sáng nào cũng là một sự biến thiên của sáng hôm trước. “Mẹ múc cho nó nhiều hơn con!”... “Cái tách này màu hồng. Có muốn cái tách xanh da trời cơ”... “Bột yến mạch gì mà trông 'muốn ói'”. “Nó thụi con kìa, mẹ”... “Con thụi nó hồi nào!”... “Con không về phòng. Mẹ không phải là bà chủ mà sai khiến được con!”

Rốt cuộc chúng “quay” cho tôi bơ phờ. Và mặc dù đó là điều cuối cùng tôi từng mơ mình sẽ làm, tôi gia nhập một nhóm phụ huynh. Nhóm gặp mặt tại trung tâm hướng dẫn nuôi dưỡng trẻ em địa phương do nhà tâm lý học, tiến sĩ Haim Ginott chủ trì. Buổi gặp gỡ thật thú vị và gợi mở. Đề tài thảo luận là “Cảm xúc của trẻ” và hai giờ trôi qua cái vèo. Tôi về nhà mà trong đầu quay cuồng với những ý tưởng mới và một quyển sổ tay ghi chi chít những ý kiến chưa được hấp thụ:

Có mối liên hệ trực tiếp giữa cảm xúc và hành vi của trẻ.

Khi trẻ cảm thấy dễ chịu, chúng sẽ cư xử đúng mực.

Chúng ta phải làm sao để giúp trẻ cảm thấy dễ chịu?

– Hãy chấp nhận cảm xúc của chúng!

Vấn đề là cha mẹ không thường xuyên chấp nhận cảm xúc của trẻ, chẳng hạn:

“Không phải con cảm thấy như thế đâu.”

“Con nói thế chỉ vì con mệt mỏi mà thôi.”

“Chẳng có lý do gì mà con phải cúi nặng lên vậy.”

Sự khước từ cảm xúc thường xuyên có thể làm trẻ rối trí và phát khùng. Đồng thời nó cũng dạy trẻ không biết được những cảm xúc của nó là gì – và chúng sẽ không tin cậy vào những cảm xúc của chúng.

Sau buổi hội thảo đó tôi nhớ mình đã nghĩ, “Có lẽ những cha mẹ khác thì thế. Chứ mình thì không.” Rồi sau đó tôi bắt đầu lắng nghe chính mình. Dưới đây là những mẫu đối thoại ở tại nhà tôi trong một ngày:

Con : Mẹ, con mệt quá.

Tôi : Con làm sao mà mệt. Con vừa mới ngủ trưa dậy cơ mà.

Con : (nói to hơn) Nhưng mà con mệt quá.

Tôi : Mệt đâu mà mệt. Chỉ tại con ngại ngủ thôi. Để mẹ thay đồ cho con nào.

Con : (Rống lên) Không, con mệt!

Con : Mẹ, ở đây nóng quá.

Tôi : Trời lạnh mà. Con không được cởi áo lạnh ra đâu đấy.

Con : Nhưng mà con nóng quá.

Tôi : Mẹ nói rồi “Không được cởi áo!”

Con : Không, con nóng thật mà.

Con : Chương trình đó chán òm.

Tôi : Sao con lại bảo nó chán. Nó hay thế còn gì.

Con : Nó lằng xẹt.

Tôi : Đây là chương trình giáo dục trên truyền hình con ạ.

Con : Thấy mà thôi.

Tôi : Đừng ăn nói kiêu ấy!

Bạn có thấy điều gì đang diễn ra? Không chỉ tất cả những cuộc đối thoại giữa chúng tôi đều trở thành cuộc tranh cãi, mà tôi còn đang nói đi nói lại với các con mình rằng đừng có tin vào những cảm nhận của chúng, thay vào đó, hãy tin vào những cảm nhận của tôi đây này.

Một khi tôi nhận thức ra những gì mình đang làm. Tôi quyết định thay đổi. Nhưng tôi không biết chắc mình sẽ bắt đầu như thế nào để thay đổi. Cuối cùng, điều giúp tôi đắc lực nhất là tôi tự đặt mình vào vị trí của các con. Tôi tự hỏi “Giả sử mình là thằng con đang mệt, hay đang nóng bức, hay đang chán thì sao? Và giả sử tôi muốn bày tỏ cho ba mẹ, những người lớn quan trọng trong cuộc đời tôi, biết những gì tôi đang cảm nhận...?”

Trong những tuần tiếp sau đó tôi cố gắng dò sóng để bắt lấy những gì mà tôi cảm nhận là các con mình đang trải qua; và khi tôi cố gắng như thế, những lời nói của tôi vượt ra một cách rất tự nhiên. Tôi không hề sử dụng kỹ thuật. Mà tôi thật lòng có ý như vậy khi nói “Thì ra con vẫn còn thấy mệt mặc dù con vừa mới ngủ trưa đây” hoặc “Mẹ thấy trong phòng này lạnh nhưng chắc là con thấy nóng” hoặc “Mẹ thấy con không thích chương trình này”. Dẫu gì chúng tôi cũng là hai con người tách biệt, với hai hệ thống cảm xúc khác hẳn nhau. Không ai trong chúng tôi đúng hay sai. Chúng tôi chỉ đơn thuần cảm thấy những gì mình đang cảm thấy.

Một thời gian sau, những kỹ năng mới đã giúp tôi rất nhiều. Số lần tranh cãi giữa tôi và lũ con giảm đi đáng kể. Nhưng rồi một ngày nọ con gái tôi tuyên bố “Con ghét bà ngoại” – đó là nó đang nói đến mẹ của tôi. Không hề lưỡng lự lấy một giây, tôi đập liền, “Con nói gì mà khủng khiếp vậy. Con biết là con đâu có ý nói như vậy. Mẹ không bao giờ muốn nghe lời như thế từ miệng con lần nào nữa.”

Cuộc đối đáp nhỏ đó dạy cho tôi một điều khác nữa về chính mình. Ấy là tôi có thể rất sẵn sàng chấp nhận hầu hết cảm xúc của bọn trẻ, nhưng hễ một đứa nào trong bọn chúng nói với tôi những điều làm tôi giận dữ hoặc lo lắng thì lập tức tôi sẽ quay trở lại thói quen cũ.

Vì lẽ tôi nhận ra phản ứng của mình không phải là bất thường. Cho nên, trong trang tiếp theo sau bạn sẽ thấy những ví dụ về những câu khẳng định mà con cái nói ra sẽ tự động kích hoạt hệ thống khước từ của cha mẹ chúng. Vui lòng đọc từng câu và viết ra những gì bạn nghĩ một phụ huynh có thể nói nếu ông khước từ cảm xúc của con mình.

I. CON: Con không thích em bé mới sinh.

MẸ: (khước từ cảm xúc của con)

II. CON: Tiệc sinh nhật con chán quá (sau khi bạn đã “chạy đôn chạy đáo” để làm cho nó là một ngày tuyệt vời).

MẸ: (khước từ cảm xúc của con)

III.CON: Con không đeo niềng răng nữa đâu. Nó làm con đau lắm. Con mặc kệ bác sĩ chỉnh răng nói gì thì nói!

MẸ: (khước từ cảm xúc của con)

IV. CON: Con phát điên lên được! Chỉ vì con trễ có hai phút đến phòng tập mà thầy gạt tên con ra khỏi đội.

MẸ: (khước từ cảm xúc của con)

Quý vị có thấy mình viết ra những câu kiểu như:

“Sao lại có chuyện đó. Mẹ biết trong tim con thật sự thương em mà.”

“Con nói gì vậy? Con đã có một bữa tiệc tuyệt vời còn gì – kem này, bánh sinh nhật này, bong bóng nữa này. Hừ, đó là bữa tiệc cuối cùng mà con có đấy!”

“Niềng răng đâu thể làm con đau dữ vậy. Cha mẹ đã đầu tư cả đồng tiền vào trong miệng con rồi thì con phải đeo nó, cho dù con có thích hay không!”

“Con không được phép nổi khùng với thầy giáo. Đó là lỗi tại con. Đáng lẽ ra con phải đến đúng giờ chứ.”

Về mặt nào đó, đối với rất nhiều người chúng ta, thật dễ buột mồm nói theo cách như thế. Nhưng con cái chúng ta sẽ cảm thấy như thế nào khi chúng nghe vậy? Để dễ hình dung việc cảm xúc bị xem thường thì như thế nào, hãy thử làm những bài tập sau đây:

Hãy tưởng tượng. Bạn đang ở tại sở làm. Thủ trưởng của bạn yêu cầu bạn làm thêm cho ông ấy một việc và ông ấy muốn bạn giao nộp kết quả vào cuối ngày. Bạn đã có ý định thực hiện việc đó ngay lập tức, nhưng vì hàng loạt sự việc khẩn cấp dồn dập ập đến nên bạn quên phéng nó đi. Bạn quay cuồng giải quyết các việc đến nỗi hầu như không có thời gian ăn trưa.

Khi bạn và vài đồng nghiệp đang chuẩn bị ra về thì thủ trưởng đến, yêu cầu bạn trình bày kết quả công việc kia. Lập tức bạn cố giải thích hôm nay bạn đã bận bất thường như thế nào.

Ông ấy cắt lời bạn. Bằng giọng lớn tiếng, giận dữ, ông quát tháo, “Tôi không quan tâm đến những lời bào chữa biện hộ của cô! Cô nghĩ coi tôi trả tiền cho cô để cô làm cái quái quỷ gì – để ngồi bệt suốt ngày hả?” Khi bạn mở miệng ra định nói, ông nạt “Im đi” rồi bước ra thang máy.

Những đồng nghiệp của bạn giả bộ như không nghe thấy gì. Bạn lật đật thu dọn đồ đạc và rời văn phòng. Trên đường về nhà bạn gặp một người bạn. Trong lòng vẫn còn quá âm ỉc đến nỗi bạn thấy mình kể tuốt luốt cho anh ấy toàn bộ sự việc vừa xảy ra.

Anh bạn kia liền cố “giúp đỡ” bạn bằng tám cách khác nhau. Khi bạn đọc từng cách đối đáp của anh ấy, hãy dò bắt tần số “phản ứng bột phát” tức thời của bạn đối với chúng và viết ra. (Không có phản ứng đúng hay sai. Bất kể bạn cảm thấy muốn phản ứng kiểu gì đều đúng đắn đối với bạn).

I. Chối bỏ cảm xúc. “Không có lý do gì mà bà phải bực mình cả. Bà bực mình là đại. Chắc tại bà mệt mỏi và thôi phồng mọi thứ ra khỏi bản chất của nó thôi, chứ làm gì đến mức tệ hại như bà thể hiện ra. Thôi nào, cười lên đi... trông bà đẹp hết sẩy khi cười.”

Phản ứng của bạn:

II. Triết lý. “Bà coi. Đời là thế. Mọi sự không phải lúc nào cũng luôn diễn biến theo đúng như ý chúng ta muốn được. Bà phải học cách vượt qua hoàn cảnh đi thôi. Trên đời này không có gì toàn hảo cả.”

Phản ứng của bạn:

III. Khuyên răn. “Bà biết tôi nghĩ bà nên làm gì không? Sáng mai hãy tới thẳng văn phòng sếp của bà mà nói “Thưa, tôi đã sai”. Sau đó ngồi xuống và hoàn thành cấp tập cái việc hôm qua bà đã quên làm. Đừng để bị sập bẫy khi những việc khẩn linh tinh xảy đến. Nếu bà thông minh và muốn giữ công việc của bà thì hãy làm sao để chắc chắn sự việc như vậy không tái diễn nữa.”

Phản ứng của bạn:

IV. Chốt vấn . “Chính xác những việc khẩn mà đã khiến bà quên khuấy việc quan trọng do đích thân sếp giao đó là gì?”

“Bà không nhận thấy ông ta sẽ nổi giận thế nào nếu bà không làm xong nó ngay lập tức sao?”

“Việc này hồi nào tới giờ đã từng xảy ra chưa?”

“Sao bà không đi theo ông ấy ra khỏi văn phòng và cố gắng giải thích lại lần nữa?”

Phản ứng của bạn:

V. Bênh vực phía bên kia . “Tôi có thể hiểu được phản ứng của sếp bà. Chắc chắn ông ta đang phải chịu áp lực kinh khủng. Bà may phước là ông ấy không nổi nóng thường xuyên.”

Phản ứng của bạn:

VI. Thương hại . “Ồi, tội nghiệp không. Khủng khiếp thật. Tôi thấy tội nghiệp cho bà đến muốn khóc đây này!”

Phản ứng của bạn:

VII. Nhà phân tích tâm lý nửa vời . “Có bao giờ bà nghĩ lý do thật sự khiến bà bức bối là bởi vì sếp của bà đại diện cho hình ảnh một người cha trong cuộc đời bà? Hồi nhỏ chắc là bà hay sốt vó mỗi khi không làm hài lòng cha của bà, rồi khi sếp la mắng bà, vụ việc gọi nhắc bà liên tưởng đến nỗi sợ hãi bị khước từ hồi xưa. Có đúng thế không?”

Phản ứng của bạn:

VIII. Thông cảm (một cố gắng nhằm dò bắt cảm xúc của người tiếp chuyện). “Trời, nghe coi bộ sự việc đó khó chịu quá nhỉ. Bị sếp la lối ngay trước mặt những người khác, nhất là sau khi bà đã bù đầu muốn chết với áp lực rồi, thì thật là khó chấp nhận!”

Phản ứng của bạn:

Thế là bạn đã dò tìm ra những phản ứng của bạn đối với những cách đối đáp điển hình mà mọi người hay nói trong tình huống này. Bây giờ tôi muốn chia sẻ với bạn một số kiểu phản ứng của cá nhân tôi. Khi tôi bức mình hay đang bị tổn thương, điều cuối cùng tôi muốn nghe là lời khuyên, triết lý, phân tích tâm lý, hoặc bày tỏ quan điểm của người kia.

Kiểu nói như thế chỉ tỏ càng khiến tôi cảm thấy tệ hại hơn trước. Thương hại khiến tôi cảm thấy mình đáng khinh; chất vấn khiến tôi co vùi phòng thủ; và điên tiết nhất trong tất cả các kiểu đối đáp này là khi nghe người kia nói: “Ôi, thôi, quên đi... khơi nó lên nữa thì có ích lợi gì?”

Nhưng để tôi thật sự lắng nghe bạn nói, hãy công nhận nỗi đau bên trong lòng tôi và cho tôi cơ hội nói thêm về những gì khiến tôi bức bối, như thế thì tôi sẽ bắt đầu dịu đi, bớt rối trí hơn, tôi sẽ sáng suốt hơn với cảm xúc của mình và sẽ tìm cách tháo gỡ vấn đề.

Có thể, khi đã nguôi bớt tôi sẽ tự nhủ, “Sếp của mình bình thường rất công bằng... Mình nghĩ mình nên thu xếp làm cái báo cáo đó ngay lập tức và viết báo cáo đó sẽ là ưu tiên đầu tiên của mình vào sáng mai... Nhưng khi mình mang báo cáo vào văn phòng của sếp để nộp, mình sẽ cho ông biết mình đã ghen họng như thế nào khi bị nói như vậy... Và mình cũng cho ông ấy biết rằng từ giờ trở đi, nếu ông có phê bình mình thì mình sẽ cảm kích nếu được phê bình riêng.”

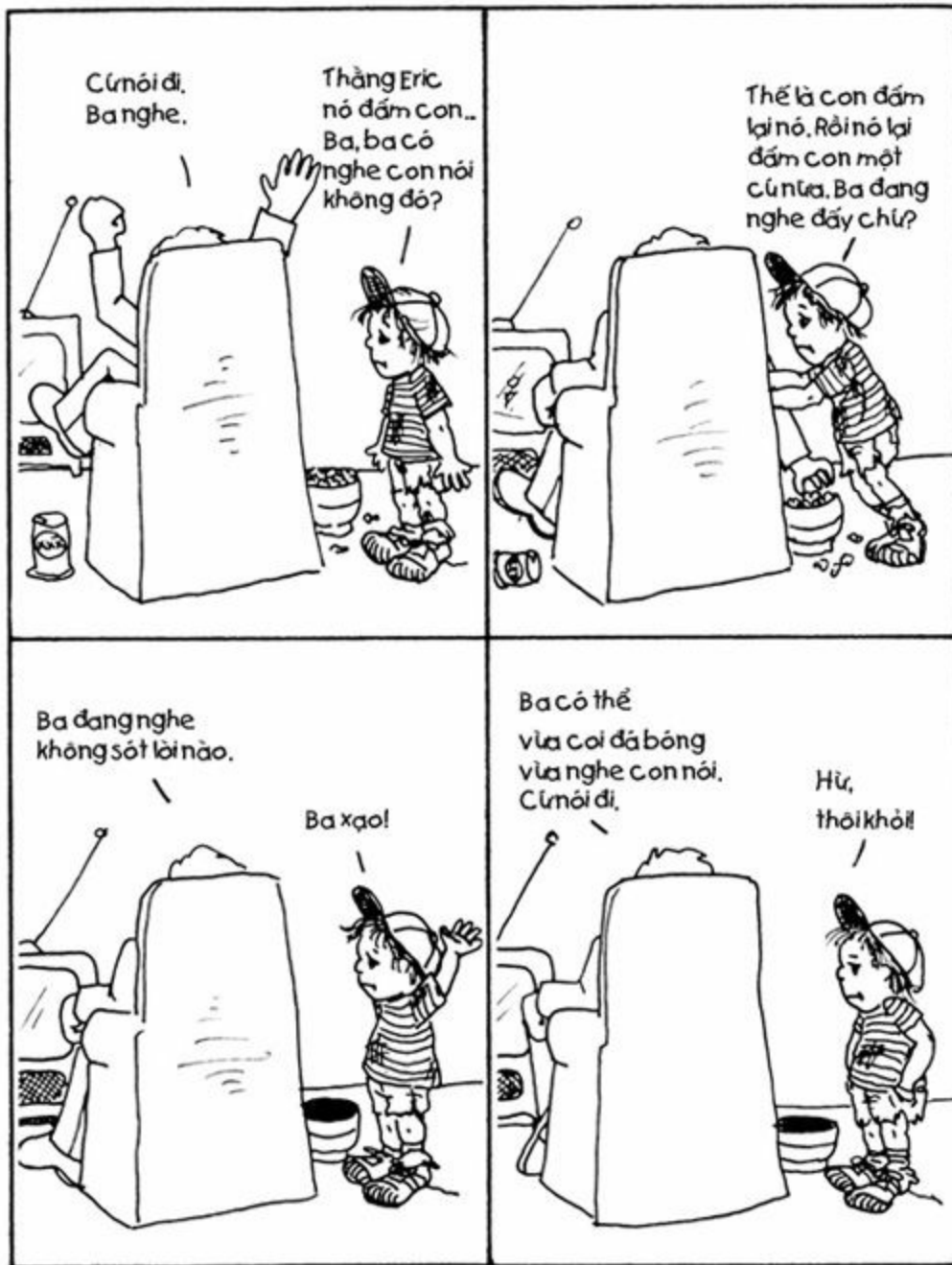
Quy trình này không khác gì đối với con cái chúng ta. Bọn chúng cũng có thể tự giúp mình tháo gỡ khúc mắc của mình nếu chúng có được một cái tai biết lắng nghe và nhận được một kiểu phản hồi đầy thông cảm. Nhưng ngôn ngữ cảm thông không tự nhiên vượt ra khỏi miệng chúng ta. Nó không thuộc về “tiếng mẹ đẻ” của chúng ta. Hầu hết chúng ta lớn lên hay bị khước từ cảm xúc. Để trở nên nhuần nhuyễn với ngôn ngữ mới của sự công nhận này, chúng ta cần phải học và luyện tập những phương pháp của nó. Sau đây là một số phương pháp giúp con cái xử lý cảm xúc của chúng.

ĐỂ GIÚP TRẺ XỬ LÝ CẢM XÚC

1. Lắng nghe chăm chú hết sức.
2. Công nhận cảm xúc của chúng bằng những từ cảm thán “Ồ,” “Ừm”... “Ra vậy”.
3. Đặt tên cho cảm xúc của chúng.
4. Nêu ra những ước muốn không thể thực hiện được của chúng.

Trong những trang tiếp theo, bạn sẽ thấy sự tương phản giữa những phương pháp này và cách người ta hay phản ứng với một đứa trẻ đang buồn bực.

THAY VÌ NGHE MỘT CÁCH LỖ ĐỀNH



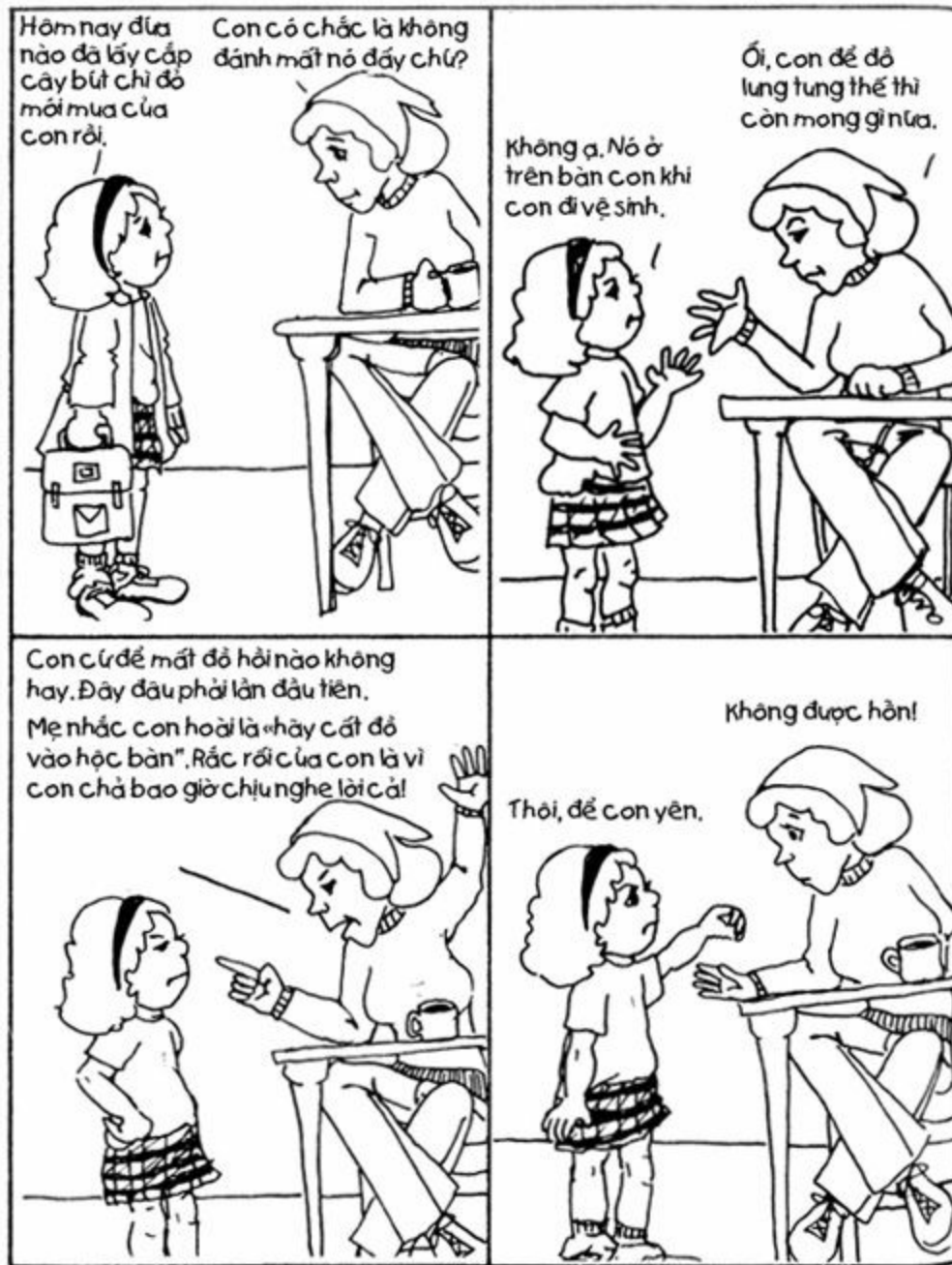
Chẳng kích lệ trẻ nói tí nào khi nó phải cố nói với người chỉ ngoài miệng bảo là đang nghe nó.

I. HÃY CHĂM CHÚ LẮNG NGHE



Trẻ sẽ dễ kể về rắc rối của nó hơn nhiều với một phụ huynh lắng nghe chăm chú. Phụ huynh thậm chí không cần phải nói lời nào cả. Sự im lặng đầy thông cảm đã là tất cả những gì đứa trẻ cần.

THAY VÌ CHẤT VẤN VÀ KHUYÊN RĂN



Trẻ rất khó suy nghĩ mạch lạc hoặc có tính xây dựng khi có người chất vấn, đổ lỗi hay răn đe nó.