HỌC CÁCH
LẮNG NGHE

Tâm lý học và suy ngẫm Phật giáo



BHIKKHU VISUDDHAMMA

Câu chuyện · Phân tích · Kinh điển · Thực hành hằng ngày

Học Cách Lắng Nghe

Tâm lý học và suy ngẫm Phật giáo

Bhikkhu Visuddhamma

Ấn bản A5 sửa đổi

Về ấn bản này

Lắng nghe là một kỹ năng thực tế gồm ba việc: chú ý, hiểu và đáp lại. Nó giúp chúng ta hiểu rõ một tình huống trước khi bỏ thời gian, tiền bạc hay quyền hạn vào một giải pháp. Cuốn sách này bàn về việc lắng nghe trong gia đình, trong tình bạn, trong trường học và nơi làm việc. Góc nhìn kinh tế trong sách nói về những điều rất đời thường: sự chú ý của chúng ta có hạn, xung đột không cần thiết thì tốn kém, và phối hợp rõ ràng thì có giá trị. Sách không định giá lòng tốt bằng tiền, cũng không cho rằng cuộc trò chuyện nào cũng phải đem lại một kết quả đo đếm được.

Trong ấn bản sửa đổi này, chương nào cũng có cùng một cấu trúc. Mỗi chương mở đầu bằng một câu chuyện đời thường. Phần tiếp theo phân tích các sự kiện trong câu chuyện và trình bày bằng một sơ đồ, tách rõ: điều thực sự đã xảy ra, cách hiểu ban đầu, bước lắng nghe làm thay đổi cuộc trò chuyện, những điều sau đó mới lộ ra, và kết quả. Phần giảng giải đi ra từ chính phần phân tích ấy. Tiếp đến là đóng góp của Bhikkhu Visuddhamma, phần suy ngẫm kinh điển được mở rộng, phần các góc nhìn khác, phần thực hành và tóm tắt, câu hỏi ôn tập, và cuối cùng là một bài thơ ngắn.

Các câu chuyện đều là tình huống minh họa. Nhân vật và sự việc là hư cấu; đó không phải ca nghiên cứu, cũng không phải chuyện trong kinh điển.

Các bản thảo của Bhikkhu Visuddhamma đóng góp một cách phân tích thực tế và riêng biệt: quan sát hành vi trước khi gán nhãn con người; tách sự việc khỏi cách diễn giải; nhìn vào kiểu tương tác lặp lại chứ không chỉ cuộc cãi vã mới nhất; điều chỉnh xung đột về mức có thể làm việc được;

và giữ gìn những điều kiện cần cho sự chú ý bền lâu. Những đóng góp này được ghi rõ nguồn xuyên suốt sách, và được xem là ý tưởng và đề xuất nghiên cứu của tác giả. Kết quả nghiên cứu khoa học, cách diễn giải của tác giả và lời dạy trong kinh điển Phật giáo được giữ ở đúng vị trí riêng của mỗi loại.

Các đoạn Pháp Cú giữ nguyên bản kệ Pāli cổ, kèm lời dịch mới. Phần bàn về các kinh trong Nikāya là lời diễn ý, không trích nguyên văn bản dịch nào. Số hiệu kinh được ghi để bạn đọc có thể tự tìm đọc trong bối cảnh đầy đủ. Tu tập Phật giáo hướng đến sự phát triển đạo đức và giải thoát; việc áp dụng vào chuyện nhà, chuyện công việc là một sự mở rộng mang tính diễn giải.

Chương 3 bàn về việc thói quen, văn hóa, tôn giáo, giới tính, học vấn và tính cách của chính người nghe ảnh hưởng thế nào đến những gì họ nghe được. Chương 10 cho thấy lắng nghe để tìm ra mối quan tâm thật sự có thể dẫn đến giải pháp đôi bên cùng có lợi. Chương 11 gói toàn bộ cuốn sách lại thành một phương pháp chiến lược gọi là chu trình LISTEN, với kế hoạch mười hai tuần cho cá nhân và nhóm; Chương 12 biến phương pháp ấy thành chương trình hằng ngày để rèn lắng nghe và hóa giải xung đột giữa người với người.

Phần Các góc nhìn khác trong mỗi chương nêu những quan điểm làm rõ thêm hoặc chất vấn cách tiếp cận của chương: các chuẩn mực văn hóa khác, những nghiên cứu làm bức tranh phức tạp hơn, và những tình huống mà một cách đáp khác có thể khôn ngoan hơn. Chúng được đưa vào để bạn đọc cân nhắc lời dạy, chứ không chỉ đơn giản tiếp nhận.

Hãy đọc một chương, tập một kỹ năng trong một cuộc trò chuyện bình thường, rồi trả lời câu hỏi ôn tập. Mười câu hỏi có đáp án giúp kiểm tra trí nhớ. Năm câu hỏi mở mời bạn viết ra suy nghĩ và trao đổi. Khi cuộc trò chuyện có đe dọa, có sai phạm nghiêm trọng hoặc vượt quá vai trò của bạn, lắng nghe phải hỗ trợ cho hành động thích hợp chứ không làm chậm trễ nó.

Cách sắp xếp mỗi chương

1. Câu chuyện đời thường — một tình huống bình thường, nơi việc lắng nghe thất bại rồi được cải thiện.
2. Phân tích sự kiện trong câu chuyện — điều đã quan sát, điều được diễn giải, bước ngoặt và những gì nó làm lộ ra, kèm một sơ đồ.
3. Phần giảng giải — những nguyên tắc mà câu chuyện minh họa.
4. Đóng góp của Visuddhamma — các khung thực hành của tác giả.
5. Suy ngẫm kinh điển — một bài kệ Pháp Cú và một số bài kinh trong Nikāya.
6. Các góc nhìn khác — những quan điểm bổ sung hoặc chất vấn chương.
7. Thực hành và tóm tắt.
8. Mười câu hỏi có đáp án và năm câu hỏi mở.
9. Kệ nhắc nhở — một bài thơ ngắn gợi lại chương.

Lời mở đầu

Hầu hết chúng ta đều nghĩ mình biết lắng nghe. Ta nghe thấy lời, ta gật đầu, ta đáp lại. Vậy mà rất nhiều chuyện rắc rối trong đời thường — một trận cãi nhau chuyện tiền nong trong nhà, một đứa con thôi không muốn nói chuyện, một người mẹ thấy cô đơn, một người em thấy mình không được ai nhìn thấy, một vụ va chạm hàng xóm, một nhân viên bị trách oan, một tình nguyện viên kiệt sức, một cô giáo không gỡ ra được một lời phê bình — đều bắt đầu hoặc nặng thêm vì không lắng nghe. Không phải vì không nghe thấy, mà vì không chú ý, không hiểu, và không đáp lại đúng điều người kia thực sự nói.

Cuốn sách này xem lắng nghe là một kỹ năng có thể học, và là một pháp tu có thể rèn luyện. Sách dựa trên ba nguồn. Nguồn thứ nhất là các nghiên cứu tâm lý học và truyền thông về lắng nghe tích cực, sự thấu cảm, cảm giác an toàn tâm lý, căng thẳng, góp ý và thiên kiến. Nguồn thứ hai là công trình thực hành của Bhikkhu Visuddhamma, với các bản thảo về xung đột, sống bền vững, thiền tập và lòng tự tin, đưa ra những khung riêng: quan sát hành vi trước khi gán nhãn con người; tách sự việc khỏi cách diễn giải; phân biệt sự gấp gáp do cảm xúc với sự gấp gáp thực tế; giữ cho xung đột ở mức có thể làm việc được; và bảo vệ những điều kiện cho sự chú ý. Nguồn thứ ba là lời Phật dạy được ghi lại trong kinh Pháp Cú và các bộ Nikāya, nói về chánh ngữ, tâm từ, nhẫn nại, chánh niệm và sự rèn luyện tâm.

Cuốn sách được xây quanh những câu chuyện bình thường. Mỗi chương bắt đầu bằng một cảnh đời thường ngắn, trong đó việc lắng nghe thất bại rồi được cải thiện. Sau đó câu

chuyện được phân tích từng sự kiện một: điều gì đã được quan sát, cách diễn giải nào được thêm vào, một bước duy nhất nào đã làm thay đổi cuộc trò chuyện, điều gì lộ ra, và cách đáp tương xứng nào theo sau. Một sơ đồ cho thấy phân tích ấy chỉ trong một cái nhìn. Phương pháp năm ô này có thể áp dụng cho chính những cuộc trò chuyện của bạn, và nó là sợi chỉ xuyên suốt cả cuốn sách.

Chương 1 đến Chương 9 phát triển các kỹ năng theo một trình tự có chủ ý. Chương 1 cho thấy lắng nghe giúp sự hiểu biết tiến lên thế nào. Chương 2 nói về cái tâm mà người nghe mang vào cuộc trò chuyện, còn Chương 3 nói về hành trang riêng của người nghe — thói quen, văn hóa, tôn giáo, giới tính, học vấn và tính cách. Chương 4 và 5 phát triển sự hiện diện, sự thấu cảm và việc nghe vượt ra ngoài câu chữ. Chương 6 và 7 bàn về những cuộc trò chuyện nóng nảy và lời góp ý giúp người khác thay đổi. Chương 8 xem xét ranh giới và cái giá của việc gánh hộ người khác, còn Chương 9 nói về thực hành hằng ngày và văn hóa lắng nghe. Chương 10 cho thấy lắng nghe những mối quan tâm phía sau lập trường có thể biến một cuộc tranh giành thành giải pháp đôi bên cùng có lợi. Chương 11 và 12 biến lời dạy thành phương pháp: chu trình LISTEN để tiến bộ trong mười hai tuần, và chương trình hằng ngày cùng quy trình RESOLVE cho xung đột giữa người với người.

Chương nào cũng có phần suy ngẫm kinh điển, phần các góc nhìn khác làm rõ hoặc chất vấn cách tiếp cận của chương, bài tập thực hành, câu hỏi ôn tập và một bài thơ ngắn giúp bạn nhớ những ý chính. Phần các góc nhìn khác có lý do của nó: lắng nghe tốt bao gồm cả lắng nghe những

ý kiến khác mình, kể cả những ý kiến đặt câu hỏi với chính cuốn sách này.

Xin mời bạn đọc chậm, mỗi lần tập một kỹ năng, và tự kiểm nghiệm lời dạy trong đời sống hằng ngày, như Đức Phật đã khuyên người Kālāma: đừng tin chỉ vì điều ấy được viết ra, mà hãy tự thấy điều gì dẫn đến an lành và điều gì dẫn đến tổn hại.

Mục lục

Chương 1. Lắng nghe để hiểu biết tiến lên.....1
Câu chuyện đời thường: ngân sách gia đình.....1
Phân tích sự kiện trong câu chuyện.....1
Nghe thấy, chú ý, hiểu và đáp lại.....3
Người bạn đồng hành trong suy nghĩ.....4
Bất đồng, sự an toàn và chất lượng quyết định.....5
Đóng góp của Visuddhamma: hiện diện trước, kê đơn sau.....6
Suy ngẫm kinh điển.....7
Các góc nhìn khác.....8
Thực hành và tóm tắt.....9
Mười câu hỏi và đáp án.....10
Năm câu hỏi mở.....11
Kệ nhắc nhở.....12

Chương 2. Cái tâm ta mang vào cuộc trò chuyện.....13
Câu chuyện đời thường: giờ học toán khó khăn.....13
Phân tích sự kiện trong câu chuyện.....13
Cuộc đối thoại thầm lặng bên trong người nghe.....14
Sự kiện, diễn giải và câu hỏi còn bỏ ngỏ.....16
Ý kiến, bản ngã và sự sửa sai.....17
Đóng góp của Visuddhamma: khoảng lặng diễn giải.....17
Suy ngẫm kinh điển.....18
Các góc nhìn khác.....20
Thực hành và tóm tắt.....20
Mười câu hỏi và đáp án.....21
Năm câu hỏi mở.....22
Kệ nhắc nhở.....23

Chương 3. Ai đang lắng nghe? Thói quen, văn hóa, tôn giáo, giới tính, học vấn và tính cách.....24
Câu chuyện đời thường: buổi họp ban hộ tự.....24
Phân tích sự kiện trong câu chuyện.....25
Người nghe được hun đúc, không trung lập.....27
Thói quen và tính cách.....27
Văn hóa và tôn giáo.....28
Giới tính và vị thế.....29
Học vấn và chuyên môn.....29
Đóng góp của Visuddhamma: quan sát chính người quan sát.....30
Suy ngẫm kinh điển.....31
Các góc nhìn khác.....33

Thực hành và tóm tắt.....34
Mười câu hỏi và đáp án.....35
Năm câu hỏi mở.....36
Kệ nhắc nhở.....37

Chương 4. Hiện diện, thấu cảm và phản hồi chính xác.....38
Câu chuyện đời thường: những buổi tối cô đơn của mẹ.....38
Phân tích sự kiện trong câu chuyện.....38
Chuẩn bị để hiện diện.....40
Thấu cảm mà vẫn phân biệt rõ ta và người.....41
Phản hồi và kết thúc hữu ích.....42
Đóng góp của Visuddhamma: bốn lĩnh vực của sự chú ý.....42
Suy ngẫm kinh điển.....43
Các góc nhìn khác.....44
Thực hành và tóm tắt.....45
Mười câu hỏi và đáp án.....46
Năm câu hỏi mở.....47
Kệ nhắc nhở.....48

Chương 5. Nghe vượt ra ngoài câu chữ.....49
Câu chuyện đời thường: chiếc máy giặt hỏng.....49
Phân tích sự kiện trong câu chuyện.....49
Sự kiện, hoàn cảnh và trải nghiệm sống.....51
Bốn kiểu nghe để tự xét lại.....52
Lời lẽ nặng nề và cách hỏi tôn trọng.....53
Hiểu mà không cần tán thành.....53
Đóng góp của Visuddhamma: quan sát trước khi gán nhãn con người.....54
Suy ngẫm kinh điển.....54
Các góc nhìn khác.....56
Thực hành và tóm tắt.....56
Mười câu hỏi và đáp án.....57
Năm câu hỏi mở.....58
Kệ nhắc nhở.....59

Chương 6. Lắng nghe khi cuộc trò chuyện nóng lên.....60
Câu chuyện đời thường: chỗ đậu xe chung.....60
Phân tích sự kiện trong câu chuyện.....60
Công việc và mối quan hệ.....62
Nhận ra sự kích động và tạo khuôn khổ.....63
Ghi nhận và hàn gắn.....64
Đóng góp của Visuddhamma: thước đo nhiệt độ xung đột.....64
Suy ngẫm kinh điển.....65

Các góc nhìn khác.....67
Thực hành và tóm tắt.....68
Mười câu hỏi và đáp án.....68
Năm câu hỏi mở.....70
Kệ nhắc nhở.....70

Chương 7. Lắng nghe để giúp người khác thay đổi.....71
Câu chuyện đời thường: đơn hàng bị lỡ.....71
Phân tích sự kiện trong câu chuyện.....71
Tìm hiểu trước khi kê đơn.....73
Cuộc trò chuyện năm bước.....74
Rõ ràng về điểm mạnh, giới hạn và cam kết.....75
Đóng góp của Visuddhamma: thỏa thuận rõ ràng và khả năng hành động.....75
Suy ngẫm kinh điển.....76
Các góc nhìn khác.....77
Thực hành và tóm tắt.....78
Mười câu hỏi và đáp án.....79
Năm câu hỏi mở.....80
Kệ nhắc nhở.....81

Chương 8. Ranh giới và cái giá của việc gánh hộ người khác.....82
Câu chuyện đời thường: người tình nguyện ai cũng tìm đến.....82
Phân tích sự kiện trong câu chuyện.....83
Công việc vô hình của lắng nghe.....84
Thời gian, phạm vi và trách nhiệm.....85
Kênh chung, sự riêng tư và việc chuyển lên cấp trên.....86
Đóng góp của Visuddhamma: chăm sóc bền vững và quyền lực 86
Suy ngẫm kinh điển.....87
Các góc nhìn khác.....88
Thực hành và tóm tắt.....89
Mười câu hỏi và đáp án.....90
Năm câu hỏi mở.....91
Kệ nhắc nhở.....92

Chương 9. Thực hành hằng ngày và văn hóa lắng nghe….93
Câu chuyện đời thường: buổi tối khó khăn của cô giáo.....93
Phân tích sự kiện trong câu chuyện.....93
Tiếng nói tự chỉ trích và thông tin hữu ích.....95
Sáu động tác của thực hành lắng nghe.....96
Một tập thể có thể tổ chức sự chú ý.....97

Đóng góp của Visuddhamma: quay về và kiểm nghiệm trong đời sống hằng ngày....97
Suy ngẫm kinh điển....98
Các góc nhìn khác....99
Thực hành và tóm tắt....100
Mười câu hỏi và đáp án....101
Năm câu hỏi mở....102
Kệ nhắc nhở....103

Chương 10. Lắng nghe để đôi bên cùng thắng....104
Câu chuyện đời thường: căn nhà của gia đình....104
Phân tích sự kiện trong câu chuyện....105
Lập trường và mối quan tâm....106
Làm cho chiếc bánh lớn hơn....107
Tiêu chí công bằng và phương án thay thế....108
Khi không thể đôi bên cùng thắng....108
Đóng góp của Visuddhamma: từ va chạm đến vấn đề chung....109
Suy ngẫm kinh điển....110
Các góc nhìn khác....111
Thực hành và tóm tắt....112
Mười câu hỏi và đáp án....113
Năm câu hỏi mở....114
Kệ nhắc nhở....115

Chương 11. Phương pháp chiến lược để nâng cao kỹ năng lắng nghe....116
Vì sao cần một chiến lược....116
Chu trình LISTEN....116
Giai đoạn 1 — Nhìn lại mình....118
Giai đoạn 2 — Chọn ưu tiên....119
Giai đoạn 3 — Học và tập dượt....120
Giai đoạn 4 — Thực hành thật....121
Giai đoạn 5 — Đánh giá....121
Giai đoạn 6 — Vun bồi điều kiện....122
Kế hoạch mười hai tuần....123
Áp dụng phương pháp cho tập thể....123
Đóng góp của Visuddhamma: kiểm nghiệm tu tập bằng hành xử 124
Suy ngẫm kinh điển....125
Các góc nhìn khác....126
Thực hành và tóm tắt....126
Mười câu hỏi và đáp án....127
Năm câu hỏi mở....128

Kệ nhắc nhở.....129

Chương 12. Chương trình hằng ngày để rèn lắng nghe và hóa giải xung đột.....130

Cách dùng chương trình này.....130
Buổi sáng: chuẩn bị tâm (10–15 phút).....131
Trong ngày: ba thực hành neo.....132
Khi xung đột xảy ra: quy trình RESOLVE.....133
Hàn gắn ngay trong ngày.....135
Buổi tối: xem lại và buông xuống (10–15 phút).....135
Nhịp điệu hằng tuần.....136
Tấm thẻ hằng ngày.....137
Đóng góp của Visuddhamma: từ hiểu biết đến thói quen.....137
Suy ngẫm kinh điển.....138
Các góc nhìn khác.....139
Mười câu hỏi và đáp án.....140
Năm câu hỏi mở.....141
Kệ nhắc nhở.....142

Lời kết: Lắng nghe như một lối sống.....143

Đề xuất nghiên cứu của tác giả.....145

Va chạm trong quan hệ như một giả thuyết.....145
Những câu hỏi cần trả lời để kiểm nghiệm khoa học.....146
Bạn đọc có thể dùng gì ngay bây giờ.....146

Tài liệu tham khảo và hướng dẫn đọc thêm.....148

Nghiên cứu và tài liệu chuyên môn.....148
Bản thảo của Bhikkhu Visuddhamma.....150
Kinh điển.....151

Chương 1

Lắng nghe để hiểu biết tiến lên

Câu chuyện đời thường: ngân sách gia đình

Mai nói với Daniel rằng tài khoản chung của gia đình gần cạn, mà còn một tuần nữa mới tới ngày lãnh lương. Mắt vẫn không rời điện thoại, Daniel bảo nên mua đồ ăn rẻ hơn. Mai im lặng. Lời gợi ý của anh có thể hợp lý trong hoàn cảnh khác, nhưng nó trả lời cho một vấn đề mà anh còn chưa hiểu.

Lúc sau, Daniel cất điện thoại và hỏi tháng này có gì thay đổi. Mai giải thích: có một khoản đóng tiền trường bất thường, tiền xe đưa mẹ cô đi khám đang trở thành chi phí thường xuyên, và một gói dịch vụ cũ bị trừ tiền hai lần. Tiền ăn hầu như không đổi. Daniel tóm lại ba khoản và hỏi khoản nào cần lo trước. Hai người thống nhất hôm nay sẽ khiếu nại khoản bị trừ trùng, tháng sau lên kế hoạch cho tiền xe, và xem lịch của trường để biết các khoản đóng sắp tới.

Cuộc trò chuyện không làm thu nhập tăng lên. Nó giúp phân bổ hợp lý hơn những gì họ đang có. Nó cũng thay đổi cảm nhận của Mai: cô không còn phải tự bào chữa trước lời "chẩn đoán" là tiêu xài hoang phí. Daniel vẫn góp ý, nhưng anh góp ý sau khi đã hiểu tình hình.

Phân tích sự kiện trong câu chuyện

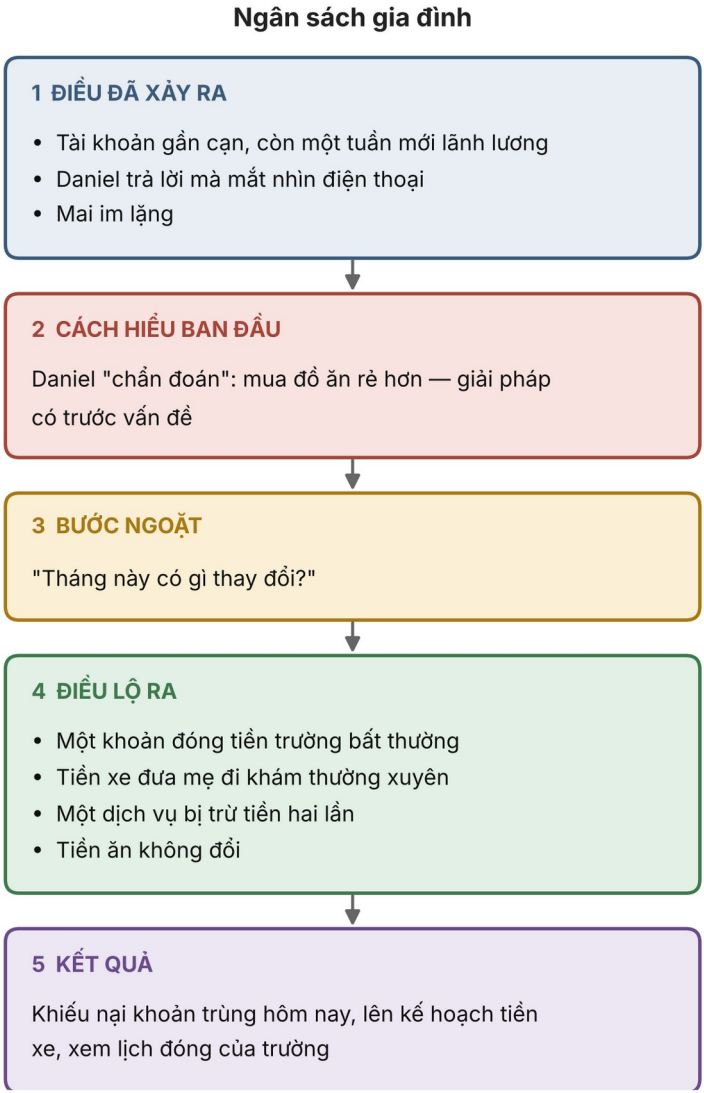
Hãy bắt đầu từ những gì quan sát được. Tài khoản còn ít, một tuần nữa mới lãnh lương, Daniel trả lời trong khi nhìn điện thoại, và Mai thôi không nói nữa. Không sự kiện nào trong số này nói gì về tiền ăn. Ý nghĩ rằng tiền ăn là vấn đề

đi vào cuộc trò chuyện như một cách diễn giải của Daniel, chứ không phải điều Mai kể.

Câu trả lời đầu tiên của Daniel là một giải pháp đi tìm vấn đề. Nó nhanh, nghe có lý và nói ra chẳng tốn gì — chính vì vậy mà nó nguy hiểm: một câu trả lời nghe có lý có thể chấm dứt việc tìm hiểu trước khi việc tìm hiểu kịp bắt đầu. Sự im lặng của Mai cũng là một sự kiện, và là một sự kiện nói lên nhiều điều. Nó cho thấy cô cảm thấy mình bị phán xét chứ không được lắng nghe.

Bước ngoặt là một câu hỏi mở duy nhất: "Tháng này có gì thay đổi?" Câu hỏi mời Mai chia sẻ điều cô biết, chứ không thử thách năng lực của cô. Câu trả lời tách một vấn đề thành ba loại khác nhau: một khoản bất thường, một nghĩa vụ thường xuyên mới, và một sai sót. Mỗi loại cần một cách xử lý riêng, và không loại nào được giải quyết bằng chuyện mua đồ ăn rẻ hơn.

Kết quả là tương xứng. Một việc được làm ngay hôm nay, một việc được lên kế hoạch, một việc được theo dõi. Bài học của phần phân tích là: lắng nghe đã thay đổi quyết định, chứ không chỉ thay đổi bầu không khí. Gia đình giờ dồn sức đúng vào chỗ có vấn đề.



Hình 1. Phân tích chuyện ngân sách gia đình: từ sự kiện quan sát được đến cách đáp tương xứng.

Nghe thấy, chú ý, hiểu và đáp lại

Nghe thấy là tiếp nhận âm thanh. Chú ý là chọn điều gì sẽ được dồn sức tâm trí. Hiểu là nối lời nói với ý nghĩa và hoàn cảnh mà người nói muốn diễn đạt. Đáp lại là cho thấy người

nghe đã hiểu thông điệp thế nào. Những chức năng này có thể tách rời nhau. Một người có thể nghe rõ từng câu mà trong đầu đang soạn sẵn câu trả lời, nên bỏ lỡ điều quan trọng nhất.

Lắng nghe tích cực là một nỗ lực hiểu biết có thể nhìn thấy được: câu hỏi đúng chỗ, lời tóm tắt công bằng, sự chú ý phù hợp, và câu trả lời gắn với điều người nói thực sự quan tâm. Nó không đòi hỏi phải im lặng suốt cuộc trò chuyện, cũng không đòi phải đồng ý. Một người nghe có ích có thể chỉ ra chỗ mâu thuẫn, hỏi bằng chứng, hoặc đề xuất một cách hiểu khác, trong khi vẫn sẵn sàng được sửa sai.

Weger và cộng sự (2014) so sánh lắng nghe tích cực, đưa lời khuyên và chỉ đáp lại đơn giản trong những cuộc gặp đầu tiên. Lắng nghe tích cực giúp người nói cảm thấy được hiểu hơn. Điều này ủng hộ việc phản hồi cẩn thận như một kỹ năng giao tiếp; nó không chứng minh rằng lời khuyên luôn có hại, hay một kỹ thuật duy nhất giải quyết được mọi mối quan hệ. Một tổng quan rộng hơn cho thấy cảm giác được lắng nghe đi kèm với những kết quả tốt ở nơi làm việc, đồng thời lưu ý những hạn chế trong cách đo lường (Kluger và cộng sự, 2024).

Người bạn đồng hành trong suy nghĩ

Giáo trình gốc phân biệt người nghe chỉ thu nhận lời nói với người nghe giúp người nói phát triển ý tưởng của họ. Điểm hữu ích của hình ảnh này là tham gia mà không chiếm quyền. Hãy hỏi một câu mở rộng vấn đề, rồi để câu trả lời thay đổi sự hiểu của bạn.

Có bốn loại câu hỏi phục vụ những mục đích khác nhau. Câu hỏi làm rõ hỏi một từ hay một sự việc nghĩa là gì: "Em đang nói khoản đóng nào?" Câu hỏi tìm hiểu hỏi về hoàn cảnh: "Tháng này có gì thay đổi?" Câu hỏi kiểm chứng hỏi về bằng chứng: "Mình đã xem những mục nào rồi?" Câu hỏi phối hợp hỏi về hành động: "Ai sẽ liên hệ với nhà cung cấp?" Một câu hỏi trở nên vô ích khi nó ngụy trang cho một lời phán xét: "Sao em không biết lo hơn một chút?"

Câu hỏi cũng có cái giá của nó. Người nói không nên phải trải qua một cuộc thẩm vấn mới nhận được sự giúp đỡ bình thường. Hãy giải thích vì sao một thông tin nhạy cảm là cần thiết, chỉ hỏi điều liên quan, và chấp nhận rằng người kia có thể không muốn chia sẻ. Hãy hỏi xem họ muốn được lắng nghe, muốn cùng xem xét các lựa chọn, hay muốn nhận lời khuyên cụ thể.

Bất đồng, sự an toàn và chất lượng quyết định

Trong một nhóm, người ta có thể giữ lại một nhận xét nếu họ sợ bị chế giễu hay bị phạt. An toàn tâm lý là việc người ta có dám chấp nhận những rủi ro trong quan hệ như xin giúp đỡ hay thừa nhận sai sót hay không. Nghiên cứu của Edmondson (1999) cho thấy an toàn tâm lý trong nhóm đi đôi với hành vi học hỏi. Lắng nghe là một việc liên quan, nhưng người lãnh đạo cũng phải xem lại cách thực tế mà tổ chức phản ứng với sai sót, quyền lực và cơ chế khen thưởng.

Bất đồng mang tính hợp tác có ba bước: ghi nhận điều hữu ích, nêu rõ mối lo cụ thể, và đề xuất cách kiểm tra. "Kế hoạch của anh giảm được đường đi. Tôi chưa chắc về ảnh

hưởng tới việc giao hàng. Mình chạy thử tuyến này trước rồi mới đổi cả lịch được không?" Cách này bảo vệ cả sự đóng góp lẫn sự xem xét kỹ lưỡng.

Góc nhìn kinh tế đặt câu hỏi: nhóm đã hiểu đủ để đưa ra quyết định tiếp theo chưa? Giải pháp vội vàng có thể tốn tiền và thời gian vì nhắm sai nguyên nhân. Bàn bạc mãi không dứt cũng tốn kém. Một điểm dừng thực tế là khi mọi người cùng có một cách hiểu chung về vấn đề, về những điều còn chưa chắc, và về bước hành động có trách nhiệm tiếp theo.

Đóng góp của Visuddhamma: hiện diện trước, kê đơn sau

Trong Một Đời Sống Bền Vững, mục 3.7, Visuddhamma gắn sự hiện diện với việc để người kia nói hết ý chính, hỏi một câu làm rõ, và phản hồi lại thông điệp bằng lời lẽ trung tính. Ông cũng phân biệt hiểu với khuất phục. Áp dụng ở đây, điều này đem lại một kỷ luật cho khoảng lặng trước khi khuyên: xác định mối quan tâm, kiểm tra cách mình hiểu, rồi mới quyết định mình có thể giúp gì một cách có trách nhiệm.

Câu chuyện của Mai minh họa sự phân biệt ấy. Điều còn thiếu không phải là thêm nhiều gợi ý, mà là sự chú ý đến khác biệt giữa một khoản chi bất thường, một nghĩa vụ thường xuyên và một sai sót. Giá trị của đóng góp này là thực tế và về mặt khái niệm; việc đưa vào sách không có nghĩa là trình tự cụ thể này đã được kiểm chứng bằng thực nghiệm.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 100

Sahassam api ce vācā
anatthapadasaṃhitā,
ekaṃ atthapadaṃ seyyo,
yaṃ sutvā upasammati.

Dù nói cả ngàn lời mà lời lời vô nghĩa, cũng không bằng một lời có ý nghĩa, nghe xong người ta được an tịnh.

Bài kệ đề cao lời nói có ý nghĩa hơn là số lượng lời. Bối cảnh của nó là lợi ích tâm linh, không phải hiệu quả của các cuộc họp. Với việc lắng nghe hằng ngày, nó gợi một câu hỏi khiêm tốn: lời đáp của tôi có thêm sự hiểu biết, hay chỉ thêm chữ? Câu trả lời đầu của Daniel chỉ thêm chữ; câu hỏi của anh mới thêm sự hiểu biết.

AN 5.202, Kinh Nghe Pháp — lợi ích của việc lắng nghe

Bài kinh nêu năm lợi ích của việc nghe Pháp: nghe được điều chưa từng nghe, làm rõ điều đã nghe, vượt qua nghi ngờ, làm cho cái thấy ngay thẳng, và làm cho tâm được tịnh. Đó là lợi ích của việc nghe giáo pháp trong bối cảnh riêng của nó. Một sự tương ứng ngày nay là bước vào cuộc trò chuyện với lòng sẵn sàng học điều mới và sửa một cách hiểu chưa đầy đủ, thay vì chỉ nghe để xác nhận điều mình đã nghĩ.

AN 8.16, Kinh Sứ Giả — phẩm chất của người đưa tin

Đức Phật nêu những phẩm chất của người xứng đáng làm sứ giả: biết lắng nghe và khiến người khác lắng nghe; biết học, biết ghi nhớ và hiểu; giúp người khác hiểu; biết điều gì liên quan và điều gì không; và không gây ra tranh cãi. Lắng nghe đứng đầu danh sách. Người chưa tiếp nhận chính xác thông điệp thì không thể truyền đạt hay hành động tốt theo nó. Trong gia đình hay nhóm làm việc, "sứ giả" tóm tắt vấn đề cho người khác trước hết phải là người đã lắng nghe vấn đề ấy.

MN 95, Kinh Caṅkī — tiến trình dần dần đến chân lý

Bài kinh mô tả một tiến trình: một người khởi lòng tin và tìm đến bậc thầy, ngồi gần, lắng tai, nghe giáo pháp, ghi nhớ, quán xét ý nghĩa, chấp nhận sau khi suy xét, rồi thực hành để kiểm nghiệm. Lắng tai (sotaṃ odahati) là một bước sớm và có chủ ý trên con đường dài hơn đến sự hiểu biết. Với việc lắng nghe hằng ngày, điều này nhắc ta rằng nghe thấy chỉ là khởi đầu, chưa phải kết luận: hiểu biết đòi hỏi quán xét và kiểm nghiệm.

Các góc nhìn khác

Đôi khi câu trả lời nhanh lại đúng. Nếu Mai chỉ hỏi một công thức nấu ăn tiết kiệm, một câu trả lời thẳng sẽ vừa lịch sự vừa hiệu quả. Những người làm nghề có kinh nghiệm như bác sĩ cấp cứu hay phi công được huấn luyện để hành động theo những mẫu hình quen thuộc mà không cần tìm hiểu lâu. Kỹ năng không phải lúc nào cũng là hỏi thêm, mà là phán đoán xem tình huống có đủ quen thuộc để đáp nhanh không, và vẫn sẵn sàng sửa nếu mẫu hình hóa ra sai.

Chuẩn mực văn hóa mỗi nơi mỗi khác. Ở một số gia đình và nơi làm việc, một gợi ý thực tế ngay lập tức chính là cách thể hiện sự quan tâm, còn một loạt câu hỏi dò tìm lại có thể bị xem là né tránh hoặc tò mò quá mức. Nghiên cứu về giao tiếp phân biệt văn hóa ngữ cảnh cao, nơi nhiều ý nghĩa nằm trong quan hệ và hoàn cảnh, với văn hóa ngữ cảnh thấp, nơi ý nghĩa được nói ra rõ ràng. Một cách lắng nghe hợp với nơi này có thể cần điều chỉnh ở nơi khác.

Một số người phê bình cho rằng các kỹ thuật "lắng nghe tích cực" có thể biến thành trình diễn: gật đầu, nhắc lại lời, nói "tôi hiểu mà" nhưng thật ra không hề thay đổi suy nghĩ. Nghiên cứu về cảm giác được lắng nghe cũng dựa nhiều vào tự báo cáo. Vì vậy thước đo mà chương này đề xuất không phải là người nghe có dùng kỹ thuật hay không, mà là quyết định có thay đổi theo điều vừa hiểu ra hay không.

Cuối cùng, góc nhìn kinh tế cũng có thể bị chất vấn từ quan điểm Phật giáo. Lắng nghe có giá trị vượt lên trên việc phân bổ tiền bạc và thời gian cho tốt hơn; nó thể hiện tâm từ (mettā) và sự tôn trọng một con người. Góc nhìn kinh tế có ích, nhưng không phải là lý do sâu xa nhất để lắng nghe.

Thực hành và tóm tắt

Trong một cuộc trò chuyện hôm nay, hãy để người kia nói hết ý chính. Hỏi một câu làm rõ thật lòng. Tóm tắt ngắn gọn và mời người kia sửa lại. Chỉ khuyên sau khi đã biết người kia có muốn nghe lời khuyên không và lời khuyên ấy có nằm trong khả năng của bạn không. Để ý xem cuộc trao đổi có làm vấn đề rõ hơn không, dù chưa có ngay giải pháp.

Hãy nhớ: chỉ nghe thấy thôi là chưa đủ; lắng nghe tích cực là nỗ lực hiểu có thể nhìn thấy được; câu hỏi phải phục vụ vấn đề; bất đồng vẫn có thể tôn trọng nhau; và một kết thúc hữu ích là khi xác định được điều còn chưa chắc và ai chịu trách nhiệm việc gì.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. **Nghe thấy khác lắng nghe ở chỗ nào?**

Nghe thấy là tiếp nhận âm thanh; lắng nghe có thêm sự chú ý, sự thấu hiểu và cách đáp phù hợp.

Câu 2. **Những sự kiện quan sát được nào có mặt trước lời gợi ý đầu tiên của Daniel?**

Tài khoản còn ít, một tuần nữa mới lãnh lương, Daniel đang nhìn điện thoại và Mai thôi không nói. Không điều nào liên quan đến tiền ăn.

Câu 3. **Lắng nghe có đòi hỏi phải đồng ý không?**

Không. Bạn có thể hiểu một đề xuất mà vẫn từ chối nó với lý do rõ ràng.

Câu 4. **Câu hỏi bước ngoặt đã làm lộ ra điều gì?**

Ba nguyên nhân khác nhau: một khoản đóng bất thường, một chi phí đi lại thường xuyên và một khoản bị trừ trùng.

Câu 5. **Câu hỏi làm rõ khác câu hỏi tìm hiểu thế nào?**

Câu hỏi làm rõ xác định ý nghĩa; câu hỏi tìm hiểu xem xét hoàn cảnh và các khả năng.

Câu 6. Khi nào một câu hỏi trở thành lời buộc tội trá hình?

Khi nó mặc định lỗi thuộc về người kia, hoặc buộc người nói phải chấp nhận phán xét của người nghe.

Câu 7. An toàn tâm lý nói về điều gì?

Việc người ta có dám chấp nhận rủi ro trong quan hệ như báo cáo sai sót hay xin giúp đỡ hay không.

Câu 8. Một điểm dừng hữu ích trong cuộc trò chuyện là gì?

Một cách hiểu chung về vấn đề, những điều còn chưa chắc, và bước hành động có trách nhiệm tiếp theo.

Câu 9. Trong các phẩm chất của sứ giả ở AN 8.16, phẩm chất nào đứng đầu?

Biết lắng nghe, và khiến người khác lắng nghe.

Câu 10. Khi nào câu trả lời nhanh lại tốt hơn hỏi thêm?

Khi yêu cầu đơn giản hoặc tình huống đủ quen thuộc để đáp nhanh, miễn là người nghe vẫn sẵn sàng được sửa sai.

Năm câu hỏi mở

1. Hãy kể một lần gần đây bạn đưa ra giải pháp trước khi hiểu hết vấn đề. Thông tin nào đã bị thiếu?
2. Hãy phân tích một cuộc trò chuyện của chính bạn theo năm ô trong sơ đồ.
3. Người lãnh đạo phản ứng thế nào thì bạn sẽ dễ báo cáo sai sót hơn?

4. Trong văn hóa hay gia đình bạn, một gợi ý thực tế nhanh được xem là quan tâm hay là gạt đi?
5. Điều gì sẽ cho thấy sự lắng nghe của bạn đã giúp ai đó hiểu rõ chính mối bận tâm của họ?

Kệ nhắc nhở

Tài khoản cạn, tháng còn dài,
mắt nhìn điện thoại, trả lời vội vàng.
Lời khuyên nhanh tựa then cài,
đóng luôn cánh cửa chưa bàn đã xong.
Hỏi rằng: "Tháng này đổi không?"
Ba điều khác hẳn hiện trong một lời.
Ngàn câu vô nghĩa buông rơi,
không bằng một ý giúp người an tâm.

Chương 2

Cái tâm ta mang vào cuộc trò chuyện

Câu chuyện đời thường: giờ học toán khó khăn

Sam nói rằng môn toán đã trở nên không chịu nổi. Bố cậu, anh Arun, nghe như một lời trách móc cách mình nuôi dạy con. Anh bắt đầu kể ra tiền học thêm đã đóng và bao buổi tối đã ngồi kèm con. Sam càng lúc càng im lặng. Arun cho rằng sự im lặng ấy là vô ơn, và cuộc trò chuyện biến thành một trận cãi nhau về chuyện ai đã cố gắng bao nhiêu.

Tối hôm sau, Arun nhận ra mình lại muốn tự bào chữa. Anh thầm gọi tên nó: mình đang muốn chứng tỏ mình là một người cha tốt. Anh hỏi Sam phần nào của môn toán là khó. Sam làm được bài ở nhà nhưng bị "đứng hình" trong các bài kiểm tra tính giờ. Cậu ngại nói ra vì ai cũng nghĩ cậu chỉ cần luyện thêm.

Arun vẫn tin rằng luyện tập là quan trọng. Nhưng giờ anh phân biệt niềm tin của mình với điều Sam kể. Hai bố con hẹn nói chuyện với cô giáo về những gì xảy ra trong giờ kiểm tra. Uy quyền của Arun không mất đi. Anh đã dùng nó để có thông tin tốt hơn, thay vì để bảo vệ hình ảnh của chính mình.

Phân tích sự kiện trong câu chuyện

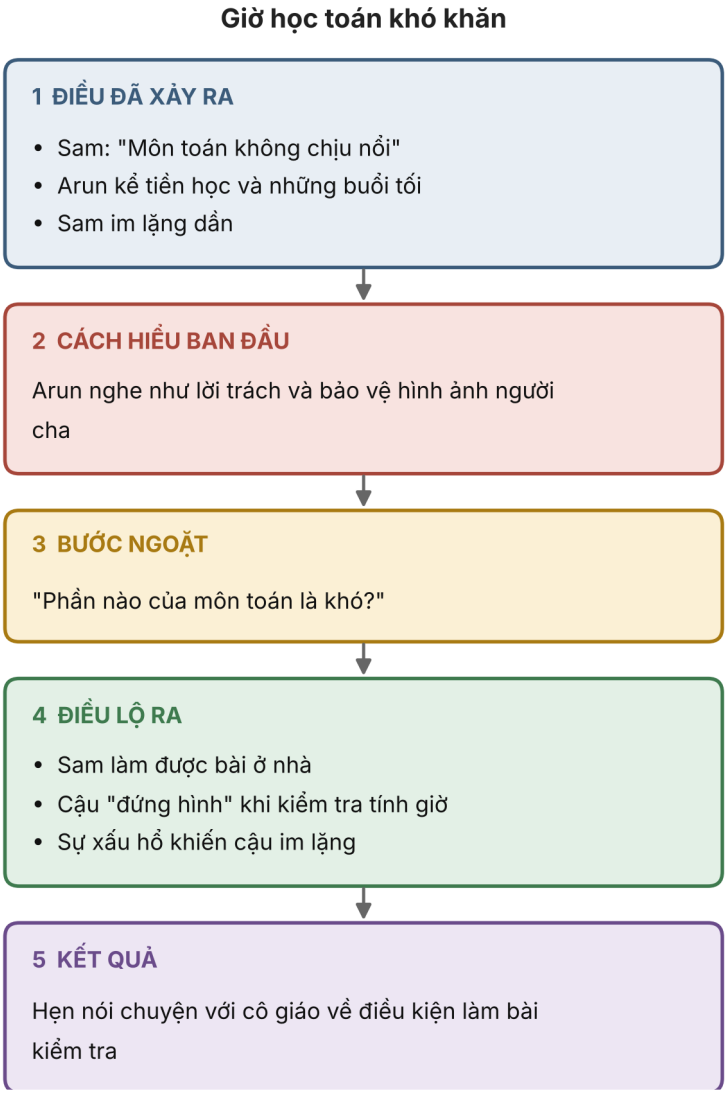
Sự kiện quan sát được rất ít: Sam nói môn toán không chịu nổi; Arun kể ra tiền học và những buổi tối; Sam im lặng dần. Mọi thứ còn lại trong cuộc nói chuyện đầu tiên đều là diễn giải. Arun hiểu lời Sam là lời trách móc, rồi lại hiểu sự

im lặng của Sam là vô ơn. Hai lớp diễn giải chồng lên nhau đã biến một lời kể về khó khăn thành một cuộc cãi nhau về công sức.

Hãy để ý sự chú ý của Arun đi về đâu. Cuộc trò chuyện là về Sam, nhưng tiếng nói bên trong Arun lại xoay quanh Arun: tiền của anh, buổi tối của anh, hình ảnh người cha của anh. Cuộc đối thoại thầm lặng bên trong người nghe đã thay thế cho cuộc đối thoại thật.

Bước ngoặt xảy ra trước cả khi có lời nào được nói. Arun nhận ra ý muốn tự bào chữa và gọi tên nó. Chỉ khi đó anh mới hỏi được một câu thật lòng: "Phần nào là khó?" Câu trả lời làm lộ ra một sự thật mà có bào chữa bao nhiêu cũng không thể khám phá: Sam làm được bài ở nhà và chỉ bị đứng hình khi có áp lực thời gian. Sự xấu hổ đã giữ kín điều đó.

Kết quả không đòi Arun phải từ bỏ quan điểm rằng luyện tập là quan trọng. Nó chỉ đòi anh giữ điều đó như một quan điểm chứ không phải một phán quyết. Phần phân tích cho thấy bước lắng nghe quan trọng nhất đôi khi diễn ra bên trong chính mình.



Hình 2. Phân tích chuyện giờ học toán: bước quyết định là nhận ra ý muốn tự bào chữa.

Cuộc đối thoại thầm lặng bên trong người nghe

Một cuộc trò chuyện gồm lời của người nói và lời bình luận bên trong của người nghe. Lời bình luận ấy có thể là "Mình

biết thừa rồi", "Mình phải gây ấn tượng" hay "Họ đang chê mình". Những ý nghĩ này giành giật sự chú ý. Nhận ra chúng không có nghĩa là chúng đều sai, mà là phải xem chúng có liên quan không trước khi để chúng quyết định cách ta đáp lại.

Chuyên môn có thể trở thành một bộ lọc. Người nghe nhiều kinh nghiệm có thể nhận ra một mẫu hình quen thuộc rồi ngừng tìm hiểu quá sớm. Chuyên môn hữu ích nhất khi nó gợi ra những giả thuyết đáng kiểm tra, chứ không phải sự chắc chắn vội vàng.

Ý muốn khuyên bảo cũng có thể gây ra điều tương tự. Giải quyết vấn đề cho người khác có thể giúp người nghe yên tâm rằng mình giỏi hoặc được cần đến. Hãy tự hỏi: giải pháp mình đưa ra đang giải quyết mối bận tâm của người nói, hay sự khó chịu của chính mình?

Sự kiện, diễn giải và câu hỏi còn bỏ ngỏ

Hãy tách ba loại. Sự kiện là điều có đủ căn cứ cho mục đích hiện tại: "Bản báo cáo đến vào thứ Tư." Diễn giải là gán cho nó một ý nghĩa: "Họ không coi trọng hạn chót." Câu hỏi bỏ ngỏ là chỉ ra thông tin còn thiếu: "Hạn chót có bị đổi không?" Một cách diễn giải có thể cuối cùng là đúng, nhưng không nên để nó bước vào cuộc trò chuyện dưới vỏ bọc của điều quan sát trực tiếp.

Trước một cuộc trao đổi khó, hãy viết hai ghi chú ngắn: "Điều tôi nghĩ" và "Điều tôi cần tìm hiểu". Ghi chú đầu làm rõ lập trường của bạn. Ghi chú sau giữ gìn sự tò mò. Nếu cột thứ hai trống trơn, hãy tự hỏi mình đã thực sự hiểu tình hình, hay đã ngừng tìm hiểu.

Lắng nghe chất lượng có thể giúp người nói tự xem xét thái độ của họ. Itzchakov và cộng sự (2018) ghi nhận tác động đến sự rõ ràng của thái độ trong bối cảnh nghiên cứu của họ. Đây là lý do để chừa chỗ cho người kia suy nghĩ, thay vì đòi một lập trường gọn gàng ngay lập tức. Nó không có nghĩa là người nghe có thể "chẩn đoán" động cơ thầm kín của ai đó.

Ý kiến, bản ngã và sự sửa sai

Ý kiến là một kết luận về một vấn đề. Bản ngã là cảm nhận của người ta về việc mình là ai. Khi hai thứ này dính vào nhau, bị sửa sai có cảm giác như bị đánh bại. Một người quản lý có thể bảo vệ một bảng phân ca rất lâu sau khi đã phát hiện ra lỗ hổng, vì thừa nhận lỗ hổng có cảm giác như thừa nhận mình kém cỏi.

Một cách phân biệt thực tế là: "Đây là nhận định hiện tại của tôi, dựa trên những lý do này." Cách nói ấy chừa chỗ cho việc điều chỉnh. Uy quyền có thể được thể hiện qua việc xem xét bằng chứng trái chiều và giải thích vì sao mình thay đổi. Sự tự tin nên giúp ta dám xem xét kỹ, chứ không phải miễn cho một nhận định khỏi bị xem xét.

Soạn sẵn câu trả lời là một trở ngại khác. Trong khi Sam nói, Arun đang chọn ra bằng chứng về công sức của mình. Anh có thể phá vỡ thói quen ấy bằng cách ghi lại một chữ để nhớ ý mình, rồi quay về với Sam.

Đóng góp của Visuddhamma: khoảng lặng diễn giải

Động Lực Học Của Xung Đột Giữa Người Với Người, chương 2, phân biệt sự việc quan sát được, cách diễn giải được thêm vào, và phản ứng cảm xúc. Tác giả hỏi: điều gì

đã biết, câu chuyện nào đang được dựng lên, và những khả năng khác nào đáng cân nhắc. Đây là một bản đồ khái niệm hữu ích cho thấy chỗ người nghe có thể lấy lại quyền lựa chọn. Trong trải nghiệm thật, cảm giác cơ thể, diễn giải và cảm xúc có thể chồng lấn; bản đồ này không phải một trình tự cứng nhắc áp dụng cho mọi người.

Vì Sao Nên Tin Chính Mình, chương 1, bổ sung một nguyên tắc: cảm giác thoải mái rằng mình giỏi không phải là bằng chứng mình thật sự giỏi. Hãy so sánh tự đánh giá với kết quả quan sát được và luôn sẵn sàng nhận góp ý. Áp dụng vào việc lắng nghe: hãy hỏi người nói xem bạn tóm tắt có đúng không, thay vì coi sự tự tin của mình là đủ bằng chứng.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 103

Yo sahassaṃ sahassena
saṅgāme mānuse jine,
ekañ ca jeyya attānaṃ,
sa ve saṅgāmajuttamo.

Dù thắng ngàn quân, ngàn lần nơi chiến trận, không bằng tự thắng mình; người tự thắng mình mới là chiến thắng tối thượng.

Trong cuộc trò chuyện, cách áp dụng ngày nay của bài kệ là làm chủ phản ứng tự vệ của chính mình, thay vì đo thành công bằng việc áp đảo người kia. Chiến thắng của Arun là thắng được ý muốn thắng cuộc cãi của chính mình.

MN 19, Kinh Song Tầm — hai loại ý nghĩ

Trước khi giác ngộ, Đức Phật phân biệt những ý nghĩ gắn với dục, sân và hại, với những ý nghĩ gắn với ly dục, tâm từ và không làm hại, rồi xét hậu quả của chúng đối với mình, với người và với trí tuệ. Trước khi đáp lời, người nghe cũng có thể xét hướng đi của câu trả lời định nói: nó sẽ làm rõ, trừng phạt, bảo vệ hình ảnh, hay giảm bớt tổn hại?

MN 18, Kinh Mật Hoàn — tri giác lan tràn thế nào

Tôn giả Mahākaccāna giải thích: do xúc mà có thọ; điều gì được cảm thọ thì được tri giác; điều gì được tri giác thì được suy nghĩ; điều gì được suy nghĩ thì bị hý luận lan tràn (papañca), cho đến khi người ta bị khái niệm chồng chất nhấn chìm. Đây là một mô tả cổ xưa đáng kinh ngạc về điều đã xảy ra với Arun: một câu nói về môn toán, qua sự lan tràn, đã trở thành phán quyết về giá trị của anh như một người cha. Thấy được những giai đoạn đầu của tiến trình này là có cơ hội dừng lại trước khi sự lan tràn chiếm lấy tâm.

AN 3.65, Kinh Kesamutti (Kālāma) — xét kỹ trước khi chấp nhận

Người Kālāma được khuyên đừng tin một điều chỉ vì nghe đồn, vì truyền thống, vì lý luận, vì vẻ bề ngoài hay vì uy tín của thầy, mà hãy tự biết điều gì dẫn đến tổn hại và điều gì dẫn đến an lành. Áp dụng vào việc lắng nghe, bài kinh khuyến khích ta giữ kết luận của chính mình theo cùng tiêu chuẩn ấy: một cách diễn giải nghe thuyết phục không có nghĩa là nó đã được xem xét.

Các góc nhìn khác

Không phải cảm giác tự vệ nào cũng là méo mó. Có lúc người nói thật sự đang phê bình người nghe, và nhận ra điều đó một cách chính xác là có ích. Mục đích không phải là cho rằng phản ứng của mình luôn sai, mà là kiểm tra chúng trước khi hành động theo.

Một số nhà tâm lý học nhấn mạnh rằng trực giác và chuyên môn đáng tin trong những môi trường ổn định, quen thuộc và có phản hồi tốt (Kahneman và Klein đã viết về điều kiện để trực giác đáng tin). Trong những bối cảnh ấy, phán đoán nhanh có thể chính xác. Nguy hiểm nằm ở chỗ đem sự tự tin của chuyên gia áp vào những tình huống chỉ trông giống tình huống quen thuộc.

Cách tiếp cận theo hệ thống gia đình sẽ hỏi về toàn bộ khuôn mẫu thay vì chỉ cái tâm của riêng Arun: môn toán gánh những kỳ vọng gì của cả nhà, và nhà trường tạo ra áp lực gì? Nhìn từ góc này, sự tự vệ của Arun là một phần của một hệ thống, và thay đổi nó có thể đòi thay đổi cả kỳ vọng, chứ không chỉ sự chú ý.

Từ góc nhìn Phật giáo, sự phân biệt giữa "ý kiến" và "bản ngã" trong chương này hướng tới một lời dạy sâu hơn về vô ngã (anattā). Việc tập giữ quan điểm một cách nhẹ nhàng trong đời thường chỉ là một ứng dụng khiêm tốn của một lời dạy mà mục đích trọn vẹn là giải thoát, chứ không chỉ là những cuộc trò chuyện tốt hơn.

Thực hành và tóm tắt

Chọn một cuộc trò chuyện mà bạn đoán sẽ có bất đồng. Viết ra một điều quan sát, một cách diễn giải và một câu hỏi.

Trong lúc trao đổi, để ý một ý nghĩ kéo bạn ra khỏi việc lắng nghe. Gọi tên nó thật ngắn, quay về với người nói và kiểm tra cách diễn giải của mình. Sau đó, ghi lại một điều đã thay đổi hoặc trở nên rõ hơn.

Hãy nhớ: lời bình luận bên trong tiêu tốn sự chú ý; chuyên môn nên sinh ra câu hỏi; sự kiện và diễn giải là khác nhau; có thể điều chỉnh ý kiến mà không đánh mất phẩm giá; và sự tự tin cần được sửa sai.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. **Cuộc đối thoại thầm lặng của người nghe là gì?**

Lời bình luận bên trong đi kèm, và đôi khi giành chỗ với lời của người nói.

Câu 2. **Arun đã chồng hai cách diễn giải nào trong lần nói chuyện đầu?**

Rằng lời Sam là trách móc, và sự im lặng của Sam là vô ơn.

Câu 3. **Bước quyết định diễn ra bên trong là gì?**

Arun nhận ra và gọi tên ý muốn chứng tỏ mình là người cha tốt.

Câu 4. **Diễn giải là gì?**

Một cách giải thích ý nghĩa của sự việc, có thể cần thêm bằng chứng.

Câu 5. **Vì sao nên có ghi chú "Điều tôi cần tìm hiểu"?**

Nó chỉ ra điều còn chưa chắc và tạo một mục đích thật cho việc tìm hiểu.

Câu 6. Điều gì xảy ra khi ý kiến dính liền với bản ngã?

Bị sửa sai có cảm giác như cả con người mình bị đe dọa, chứ không chỉ một kết luận.

Câu 7. MN 18 mô tả tiến trình nào?

Xúc dẫn đến thọ, tưởng, tư duy và hý luận lan tràn (papañca).

Câu 8. AN 3.65 khuyên gì về việc chấp nhận một điều?

Đừng chấp nhận chỉ vì nghe đồn, truyền thống, lý luận hay uy tín, mà hãy xét xem nó dẫn đến tổn hại hay an lành.

Câu 9. Bản đồ diễn giải của Visuddhamma có vị trí thế nào?

Là một khung khái niệm và thực hành, không phải một trình tự tâm lý đã được chứng minh là phổ quát.

Câu 10. Khi nào cảm giác tự vệ là chính xác?

Khi người nói thật sự đang phê bình người nghe; dù vậy vẫn nên kiểm tra trước khi để nó quyết định cách đáp.

Năm câu hỏi mở

1. Nỗi lo nào về hình ảnh của bản thân thường kéo bạn ra khỏi việc lắng nghe nhất?
2. Hãy lần theo một lần hiểu lầm gần đây qua các giai đoạn trong MN 18. Bạn có thể dừng sự lan tràn ở đâu?
3. Điều quan sát nào sẽ khiến bạn điều chỉnh một ý kiến mình rất tin chắc?
4. Làm sao kiểm tra một cách diễn giải mà không khiến người kia cảm thấy bị tra hỏi?

5. Làm chủ bản thân nghĩa là gì trong một cuộc trò chuyện mà bạn cũng cần nói rõ sự bất đồng?

Kệ nhắc nhở

Con than toán khó âm thầm,
cha nghe như trách, giận ngầm trong tim.
Kể công, kể của, kể đêm,
mà quên đứa trẻ lặng im trước mình.
Thắng ngàn quân chẳng hiển vinh
bằng khi tự thắng được mình phút giây.
Nhận ra ý muốn tự bày,
rồi hỏi: "Con thấy khó ngay chỗ nào?"

Chương 3

Ai đang lắng nghe? Thói quen, văn hóa, tôn giáo, giới tính, học vấn và tính cách

Câu chuyện đời thường: buổi họp ban hộ tự

Ông Hùng, một kỹ sư trưởng đã nghỉ hưu, chủ trì buổi họp hằng tháng của ban hộ tự ở chùa. Thảo, một cô gái trẻ làm công quả mỗi Chủ nhật, đề xuất chùa nhận cúng dường qua mã thanh toán điện thoại, vì nhiều gia đình trẻ bây giờ không còn mang tiền mặt. Cô chưa nói hết, ông Hùng đã ngắt lời. Ông bảo cúng dường thì phải đến tận nơi, đề xuất cho đàng hoàng thì phải có số liệu bằng văn bản, và ban sẽ bàn lại sau. Thảo im lặng.

Hai mươi phút sau, ông Long, người cùng tuổi với ông Hùng, kể rằng các cháu ông bảo nếu chuyển khoản được bằng điện thoại thì chúng sẽ cúng thường xuyên hơn. Ông Hùng gật đầu và nhờ thủ quỹ tìm hiểu thử. Sau buổi họp, Thảo nhẹ nhàng nói với ông rằng đó là đề xuất của cô. Ông Hùng định chối, rồi chợt nhớ lại thứ tự cuộc thảo luận.

Tối hôm ấy ông ngồi xem lại buổi họp. Ông nhận ra mình đã ngắt lời Thảo y như ngày xưa ngắt lời nhân viên cấp dưới; rằng mình mặc nhiên nghĩ người trẻ phải nhường lời; rằng mình nghe ý kiến bằng miệng của cô là "chưa đàng hoàng" vì không có báo cáo; và rằng mình đã cảm thấy ý tưởng ấy có thể làm việc cúng dường trở nên rẻ rúng. Không phản ứng nào trong số đó liên quan đến giá trị của đề xuất. Buổi họp sau, ông mời Thảo trình bày đầy đủ, thỉnh ý thầy trụ trì về việc cúng dường qua mạng có thích hợp không, và nhờ

thủ quỹ chuẩn bị số liệu. Ban hộ tự đồng ý thử ba tháng, song song với thùng công đức truyền thống.

Phân tích sự kiện trong câu chuyện

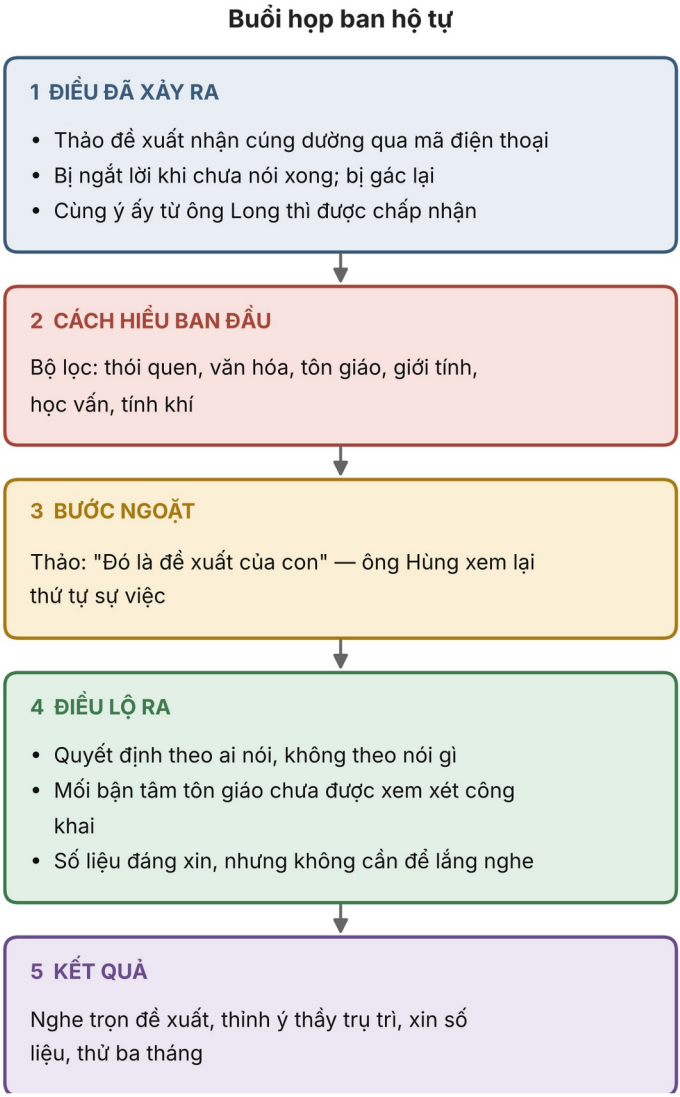
Các sự kiện quan sát được rất rõ: Thảo đưa ra đề xuất; cô bị ngắt lời trước khi nói xong; đề xuất bị gác lại; cùng ý tưởng ấy từ ông Long thì được chấp nhận; và Thảo đã chỉ ra điều đó. Đề xuất không hề thay đổi giữa hai người nói. Thứ thay đổi là người nói — và vì thế, cách người nghe đón nhận thông điệp.

Cách hiểu ban đầu của ông Hùng gộp nhiều bộ lọc cùng lúc. Thói quen của người quản lý là ngắt lời và quyết định. Văn hóa cho đàn ông lớn tuổi quyền uy và chờ đợi phụ nữ trẻ nhường lời. Cảm thức tôn giáo của ông về cúng dường gắn phước báu với lễ vật cầm tay dâng tận nơi. Học vấn rèn cho ông tin số liệu viết hơn kinh nghiệm nói. Tính cách ông lại nóng ruột với những ý tưởng chưa hoàn chỉnh. Mỗi bộ lọc, nếu đứng riêng, có thể có phần chính đáng. Gộp lại, chúng khiến ông không nghe được một đề xuất hợp lý.

Bước ngoặt đến từ hai phía. Thảo nêu một sự kiện mà không buộc tội: "Đó là đề xuất của con." Rồi ông Hùng kiểm tra trí nhớ của mình với thứ tự thật của sự việc, thay vì bảo vệ phản ứng ban đầu. Buổi tối tự xét lại, ông gọi tên từng bộ lọc một cách cụ thể.

Điều lộ ra là quyết định của ban đã bị chi phối bởi ai nói chứ không phải nói gì. Kết quả sửa lại điều đó một cách tương xứng: đề xuất được nghe trọn vẹn, câu hỏi về tôn giáo được hỏi đúng người, bằng chứng được yêu cầu, và quyết định trở thành một đợt thử nghiệm có thể xem lại. Phần phân tích

cho thấy hành trang của người nghe có thể quyết định cuộc trò chuyện trước cả khi nội dung được xem xét.



Hình 3. Phân tích buổi họp ban hộ tự: cùng một ý tưởng được đón nhận khác nhau tùy người nói.

Người nghe được hun đúc, không trung lập

Người nghe nào cũng mang theo một quá khứ. Thói quen hình thành ở nơi làm việc và trong gia đình, nền văn hóa nơi ta lớn lên, niềm tin tôn giáo, giới tính và những kỳ vọng gắn với nó, loại hình và trình độ học vấn ta đã có, và tính khí của ta — tất cả đều ảnh hưởng đến điều ta để ý, điều ta tin và điều ta gạt đi. Những ảnh hưởng ấy thường vô hình với chính người nghe, vì chúng có vẻ như là lẽ thường.

Ý ở đây không phải là hành trang khiến người ta không thể lắng nghe tốt, hay hành trang này nghe giỏi hơn hành trang kia. Ý là khả năng lắng nghe bị điều kiện hóa. Người nghe biết những điều kiện của mình thì có thể bù đắp; người không biết sẽ nhầm chúng với sự phán đoán.

Thói quen và tính cách

Thói quen là những kiểu lắng nghe lặp lại đến mức thành tự động: ngắt lời, nói hộ người khác cho hết câu, xem điện thoại, chờ một quãng nghỉ để nói ý mình. Vai trò nghề nghiệp tạo ra thói quen rất mạnh. Người quản lý quen quyết định; giáo viên quen sửa lỗi; bác sĩ quen chẩn đoán. Những thói quen ấy phục vụ vai trò, nhưng ở chỗ khác có thể không có ích.

Tính cách, hay tính khí, cũng quan trọng. Nghiên cứu về phong cách lắng nghe cho thấy người ta khác nhau ở chỗ chủ yếu chú ý đến quan hệ, đến việc phân tích nội dung, đến việc đánh giá phê phán, hay đến việc làm xong việc cho nhanh (Bodie, Worthington và Gearhart, 2013). Người nghe nóng ruột, thiên về công việc có thể nghe một đề xuất chưa hoàn chỉnh như là thiếu chuẩn bị, còn người nghe

thiên về quan hệ có thể bỏ sót một lỗi về sự kiện. Không phong cách nào sai; phong cách nào cũng có điểm mù.

Một bước thực tế là tự hỏi: thói quen thường ngày của mình trong loại trò chuyện này là gì, và tình huống này có cần đến nó không?

Văn hóa và tôn giáo

Các nền văn hóa khác nhau ở mức độ nói thẳng ý nghĩa. Hall (1976) phân biệt giao tiếp ngữ cảnh cao, nơi nhiều điều được truyền qua quan hệ, vai vế và hoàn cảnh, với giao tiếp ngữ cảnh thấp, nơi ý nghĩa được nói ra rõ ràng. Người nghe xuất thân từ văn hóa ngữ cảnh cao có thể nghe được rất nhiều từ những điều không được nói ra; người từ văn hóa ngữ cảnh thấp có thể bỏ lỡ chúng, hoặc thấy lối nói vòng vo là né tránh.

Văn hóa cũng khác nhau ở chỗ ai được mong đợi lên tiếng và ai lắng nghe: người lớn và người nhỏ, thầy và trò, người xuất gia và người tại gia. Kính trọng người trên là một giá trị thật ở nhiều xã hội. Nó trở thành vấn đề lắng nghe khi khiến một ý kiến xác đáng không được nghe chỉ vì tuổi tác hay vị trí của người nói.

Niềm tin tôn giáo cũng định hình việc lắng nghe. Nó có thể làm sâu sắc thêm — qua những giá trị nhẫn nại, khiêm cung và tâm từ — và cũng có thể làm hẹp lại, khi người nghe coi một ý tưởng mới là mối đe dọa với điều thiêng liêng trước khi xem xét điều thực sự được đề xuất. Trong câu chuyện, mối bận tâm của ông Hùng về ý nghĩa của việc cúng dường là chính đáng. Cái khó là nó vận hành như một sự phủ quyết

ngầm, thay vì một câu hỏi được đem ra xem xét cùng người thích hợp.

Giới tính và vị thế

Các nghiên cứu về hội thoại từ lâu đã xem xét giới tính liên quan thế nào đến việc ngắt lời và việc ghi công cho ý tưởng. Kết quả khác nhau tùy bối cảnh và khiêm tốn hơn những gì người ta thường nói; một phân tích gộp của Anderson và Leaper (1998) cho thấy khác biệt trung bình nhỏ, phụ thuộc nhiều vào bối cảnh, thành phần nhóm và cách định nghĩa việc ngắt lời. Dù vậy, nhiều người nhận ra trải nghiệm của Thảo: một ý tưởng bị bỏ qua khi người này nói, và được chấp nhận khi người khác nói.

Nhà triết học Miranda Fricker (2007) mô tả "bất công về lời chứng": tin người nói ít hơn vì định kiến về nhóm của họ — giới tính, tuổi tác, dân tộc, giai tầng, giọng nói vùng miền. Đó là một thất bại của lắng nghe, vì sự đánh giá đúng sai của người nghe bị bóp méo bởi việc ai đang nói. Nó có thể xảy ra mà không hề có ý định bất công.

Kỳ vọng về giới cũng có thể ảnh hưởng đến cách nghe của chính người nghe. Có người được dạy phải lắng nghe và chiều theo, có người được dạy phải lên tiếng và quyết định. Những kỳ vọng ấy có thể khiến một số người nghe chăm chú quá mức đến thiệt thân, và số khác nghe hời hợt mà không hề hay biết.

Học vấn và chuyên môn

Học vấn rèn những cách hiểu biết riêng. Người được đào tạo về kỹ thuật, luật hay y khoa có thể coi trọng số liệu, văn bản và lập luận chặt chẽ. Người được rèn qua công việc

thực tế hay đời sống cộng đồng có thể coi trọng kinh nghiệm, quan hệ và câu chuyện. Mỗi dạng hiểu biết đều có giá trị, và mỗi dạng đều có thể khiến người nghe điếc với dạng kia.

Ông Hùng nghe ý tưởng của Thảo là "chưa đàng hoàng" vì thiếu số liệu. Số liệu thì đáng yêu cầu. Nhưng việc chưa có báo cáo không chứng minh ý tưởng là dở; nó chỉ cho thấy ý tưởng chưa được phát triển. Người nghe có thể đề nghị loại bằng chứng mình cần mà không gạt người nói đi vì họ chưa mang đến.

Trình độ học vấn cũng ảnh hưởng đến sự tự tin và vốn từ. Người không được học nhiều có thể mô tả vấn đề bằng lời lẽ bình dị mà người học cao dễ xem nhẹ. Giọng vùng miền, phương ngữ và việc nói bằng ngôn ngữ thứ hai cũng có thể gây ra điều tương tự. Một thói quen hữu ích là tách chất lượng ý tưởng khỏi độ trau chuốt của lời nói.

Đóng góp của Visuddhamma: quan sát chính người quan sát

Động Lực Học Của Xung Đột Giữa Người Với Người, chương 1, khuyên thay nhãn dán tính cách bằng mô tả hành vi khi nói về người khác. Chương này hướng chính phương pháp ấy về phía người nghe. Thay vì "Tôi là người chủ trì công bằng", ông Hùng có thể quan sát: "Tôi đã ngắt lời người trẻ nhất trước khi cô ấy nói xong, và tôi đã chấp nhận cùng ý tưởng ấy từ một người đàn ông lớn tuổi." Mô tả này đủ cụ thể để thay đổi.

Vì Sao Nên Tin Chính Mình, chương 1, nói thêm rằng cảm giác thoải mái về năng lực của mình không phải bằng chứng

của năng lực, và cần được so với kết quả quan sát được. Sự tự tin rằng mình không thiên vị chính là một cảm giác như thế. Kết quả — ý tưởng của ai được nghe và được chọn — mới là bằng chứng tốt hơn. Việc áp dụng các khung của tác giả vào hành trang của người nghe là một sự mở rộng của người biên tập, không phải nhận định có sẵn trong bản thảo.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 252

Sudassaṃ vajjam aññesaṃ,
attano pana duddasaṃ;
paresaṃ hi so vajjāni
opuṇāti yathā bhusaṃ,
attano pana chādeti
kaliṃ va kitavā saṭho.

Lỗi người thì dễ thấy, lỗi mình thì khó thấy. Lỗi người ta sàng như sàng trấu, còn lỗi mình thì che đi, như kẻ cờ bạc gian che con súc sắc xấu.

Thói quen nghe và thiên kiến của ta là một trong những lỗi khó thấy nhất ở chính mình, chính vì chúng có vẻ chỉ là sự phán đoán bình thường.

Pháp Cú 393

Na jaṭāhi na gottena
na jaccā hoti brāhmaṇo;
yamhi saccañ ca dhammo ca,
so sucī so ca brāhmaṇo.

Không phải vì bện tóc, không vì dòng họ, cũng không vì sinh ra mà thành Bà-la-môn. Ai có chân thật và Chánh pháp, người ấy thanh tịnh, người ấy là Bà-la-môn.

Bài kệ bác bỏ việc đánh giá con người theo xuất thân hay dấu hiệu bên ngoài. Áp dụng vào lắng nghe, nó mời ta cân nhắc điều được nói theo sự thật của nó, chứ không theo lai lịch của người nói.

Sn 1.7, Kinh Người Bị Ruồng Bỏ — không do sinh ra mà do việc làm

Một người Bà-la-môn mắng Đức Phật là "kẻ bị ruồng bỏ". Đức Phật đáp bằng cách kể ra những hành động khiến một người thành kẻ bị ruồng bỏ — sân hận, tàn nhẫn, gian dối, làm hại người — và kết luận rằng không ai là kẻ bị ruồng bỏ hay là Bà-la-môn do sinh ra, mà do việc làm của mình. Bài kinh lật ngược một trật tự xã hội từng quyết định tiếng nói của ai được coi trọng. Nó là một cơ sở kinh điển để đánh giá con người, và lời nói của họ, theo hành vi chứ không theo địa vị thừa hưởng.

SN 5.2, Kinh Somā — thân nữ có nghĩa gì?

Ma vương chế nhạo Bhikkhunī Somā rằng cảnh giới của bậc hiền thánh không thể đạt được bởi một người nữ với "trí tuệ hai ngón tay". Somā đáp rằng thân nữ không phải là chướng ngại khi tâm đã định và trí tuệ có mặt, và chỉ ai còn nghĩ "tôi là nữ" hay "tôi là nam" mới là mồi cho Ma vương. Bài kinh nhận diện định kiến giới và không để nó định đoạt năng lực. Người nghe cũng có thể từ chối như thế khi cân nhắc ý kiến của một người nói.

AN 3.65, Kinh Kesamutti (Kālāma) — không chỉ vì truyền thống

Đã được giới thiệu ở Chương 2, bài kinh này cũng liên quan ở đây. Người Kālāma được khuyên đừng chấp nhận một điều chỉ vì truyền thống, kinh sách hay địa vị của người nói. Sự thận trọng ấy cũng đúng theo chiều ngược lại: không nên bác bỏ một ý tưởng chỉ vì nó khác truyền thống hoặc đến từ người có vị thế thấp hơn. Việc ông Hùng thỉnh ý thầy trụ trì là một cách đúng đắn để xem xét một mối bận tâm tôn giáo, thay vì để nó vận hành mà không được xem xét.

Các góc nhìn khác

Có nguy cơ thay một khuôn mẫu này bằng một khuôn mẫu khác. Nói rằng "đàn ông lớn tuổi hay ngắt lời" hay "kỹ sư gạt bỏ chuyện kể" có thể trở thành một định kiến mới về người nghe. Mỗi cá nhân trong cùng một nhóm khác nhau rất nhiều. Các phạm trù trong chương này là gợi ý để tự xét mình, không phải nhãn để dán cho người khác.

Một số nhà tâm lý học cho rằng khác biệt giữa các nhóm trong giao tiếp thường bị thổi phồng. "Giả thuyết tương đồng giới" của Janet Hyde (2005) tổng hợp bằng chứng phân tích gộp cho thấy nam và nữ giống nhau ở hầu hết các biến số tâm lý, kể cả nhiều khía cạnh của giao tiếp. Theo quan điểm này, hoàn cảnh và quyền lực giải thích được nhiều hơn bản thân giới tính. Cách tiếp cận giao thoa bổ sung rằng các yếu tố kết hợp với nhau: trải nghiệm của Thảo phản ánh cùng lúc tuổi tác, giới tính và vị thế, không riêng yếu tố nào.

Những người theo thuyết tương đối văn hóa sẽ khuyên đừng phán xét ông Hùng bằng giá trị của một nền văn hóa khác.

Việc nhường lời người lớn trong một ban hộ tự có thể thể hiện sự kính trọng mà cộng đồng ấy trân quý. Người khác đáp rằng kính trọng người trên và lắng nghe công bằng người trẻ không mâu thuẫn, và nhiều nền văn hóa truyền thống, kể cả văn hóa Phật giáo, có sẵn những nguồn lực cho cả hai.

Người nghe có niềm tin tôn giáo có thể hợp lý khi cho rằng một số chuyện — ví như hình thức cúng dường — không nên quyết định chỉ vì tiện lợi. Sự thận trọng ấy không nhất thiết là thiên kiến. Câu hỏi là mối bận tâm tôn giáo có được nói ra và xem xét không, hay được dùng ngầm để khép lại cuộc thảo luận.

Từ góc nhìn Phật giáo, thói quen, văn hóa, giới tính và học vấn là những duyên (paccaya), không phải một cái ngã cố định. Chúng sinh khởi từ nhân và có thể được biết rõ và thay đổi. Điều này đầy hy vọng: các điều kiện giải thích vì sao ta nghe như ta đang nghe, nhưng không bắt buộc ta phải nghe như vậy ở lần sau.

Thực hành và tóm tắt

Hãy viết một bản "hồ sơ lắng nghe" ngắn về chính mình: một thói quen từ công việc hay gia đình, một kỳ vọng văn hóa về việc ai nên lên tiếng, một giá trị tôn giáo hay đạo đức định hình điều bạn chấp nhận, một giả định liên quan đến giới tính, một sở thích về loại bằng chứng do học vấn tạo nên, và một nét tính khí. Trong buổi họp tới, để ý xem ý tưởng của ai bạn đón nhận và của ai bạn bỏ qua. Sau đó kiểm tra xem khuôn mẫu ấy đi theo chất lượng ý tưởng hay theo danh tính người nói.

Hãy nhớ: người nghe được hun đúc, không trung lập; thói quen và tính khí tạo ra điểm mù; văn hóa và tôn giáo vừa có thể làm sâu vừa có thể làm hẹp việc lắng nghe; định kiến về nhóm của người nói có thể bóp méo độ tin cậy; không nên coi học vấn là dạng hiểu biết duy nhất; và các điều kiện, một khi đã thấy, có thể thay đổi.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. Điều gì thay đổi giữa đề xuất của Thảo và của ông Long?

Chỉ có người nói; bản thân ý tưởng vẫn y nguyên.

Câu 2. Kể tên năm bộ lọc ông Hùng nhận ra khi tự xét lại.

Thói quen ngắt lời của người quản lý, kỳ vọng văn hóa về sự nhường lời, quan niệm tôn giáo về cúng dường, sở thích số liệu viết do học vấn, và tính khí nóng ruột.

Câu 3. Sự phân biệt ngữ cảnh cao và ngữ cảnh thấp của Hall mô tả điều gì?

Mức độ ý nghĩa được truyền qua hoàn cảnh và quan hệ thay vì được nói ra rõ ràng.

Câu 4. Bất công về lời chứng là gì?

Tin người nói ít hơn vì định kiến về nhóm của họ.

Câu 5. Phân tích gộp của Anderson và Leaper cho thấy gì về giới tính và việc ngắt lời?

Khác biệt trung bình nhỏ, phụ thuộc nhiều vào bối cảnh và cách định nghĩa.

Câu 6. Học vấn có thể làm hẹp việc lắng nghe thế nào?

Bằng cách khiến người nghe chỉ tin những loại bằng chứng mà mình được đào tạo để coi trọng.

Câu 7. Khi nghe một người ít học hoặc nói giọng khác, người nghe nên tách điều gì?

Tách chất lượng ý tưởng khỏi độ trau chuốt của lời nói.

Câu 8. Pháp Cú 393 bác bỏ điều gì?

Việc đánh giá giá trị con người theo sinh ra, dòng họ hay dấu hiệu bên ngoài thay vì theo sự chân thật và Chánh pháp.

Câu 9. Trong SN 5.2, Somā đã đáp Ma vương thế nào?

Rằng thân nữ không phải chướng ngại khi tâm đã định và trí tuệ có mặt.

Câu 10. Theo cách nhìn Phật giáo trong chương này, thói quen, văn hóa và giới tính là gì?

Là những duyên sinh khởi từ nhân, có thể được biết rõ và thay đổi, không phải một cái ngã cố định.

Năm câu hỏi mở

1. Hãy viết hồ sơ lắng nghe của bạn theo sáu yếu tố trong chương này.
2. Nhớ lại một lần ý kiến của bạn bị bỏ qua rồi sau đó được chấp nhận khi người khác nói. Những yếu tố nào đã tác động?
3. Nhớ lại một lần có thể chính bạn đã làm như vậy với người khác. Lần sau bạn sẽ làm gì khác?

4. Trong văn hóa hay cộng đồng tôn giáo của bạn, làm sao kết hợp sự kính trọng người trên với việc lắng nghe công bằng người trẻ?
5. Học vấn khiến bạn tin loại bằng chứng nào nhất, và loại nào bạn hay gạt đi?

Kệ nhắc nhở

Ai đang nghe? Chẳng riêng ta,
mà bao năm tháng đi qua cuộc đời:
thói quen bàn giấy một thời,
lề xưa nếp cũ, ai lời trước sau,
niềm tin dạy lẽ thâm sâu,
nam nữ, già trẻ, cao thấp khác nhau,
trường xưa dạy tin những đâu,
tính nóng, tính chậm, đã lâu thành hình.
Không do dòng dõi, sinh thành,
mà do chân thật, mà thành giá trị.
Cân lời theo lẽ phải đi,
đừng cân theo kẻ nói gì là ai.

Chương 4

Hiện diện, thấu cảm và phản hồi chính xác

Câu chuyện đời thường: những buổi tối cô đơn của mẹ

Khi Linh gọi điện cho mẹ, cô nghe mẹ nói: "Mẹ chán cảnh ăn cơm một mình lắm rồi." Linh lập tức nghĩ mình đang bị trách là bỏ bê mẹ. Cô giải thích công việc bận rộn và đường về nhà xa ra sao. Mẹ đáp là mẹ hiểu, nhưng cuộc gọi kết thúc mà chẳng ai thấy mình được hiểu.

Lần gọi sau, Linh dành ra mấy phút không bị gián đoạn. Cô hỏi những buổi tối trở nên khó khăn từ khi nào. Mẹ kể rằng một người bạn hay ghé chơi vào tối thứ Tư đã chuyển đi nơi khác. Giờ khó chịu nhất không phải mọi buổi tối, mà là quãng vắng lặng sau phiên chợ hằng tuần. Linh nhắc lại điều ấy và hỏi xem mình hiểu có đúng không.

Hai mẹ con cùng bàn các cách. Một bà hàng xóm có thể sang ăn cơm cùng, và Linh có thể gọi điện đều đặn mỗi tối thứ Tư. Cô hứa mỗi tháng về thăm một lần, điều cô giữ được lâu dài, thay vì hứa ngày nào cũng liên lạc rồi sẽ sớm lỡ hẹn. Một tuần sau, cô hỏi mẹ sắp xếp ấy có ổn không. Sự quan tâm đã trở thành một cam kết cụ thể, có chỗ để điều chỉnh.

Phân tích sự kiện trong câu chuyện

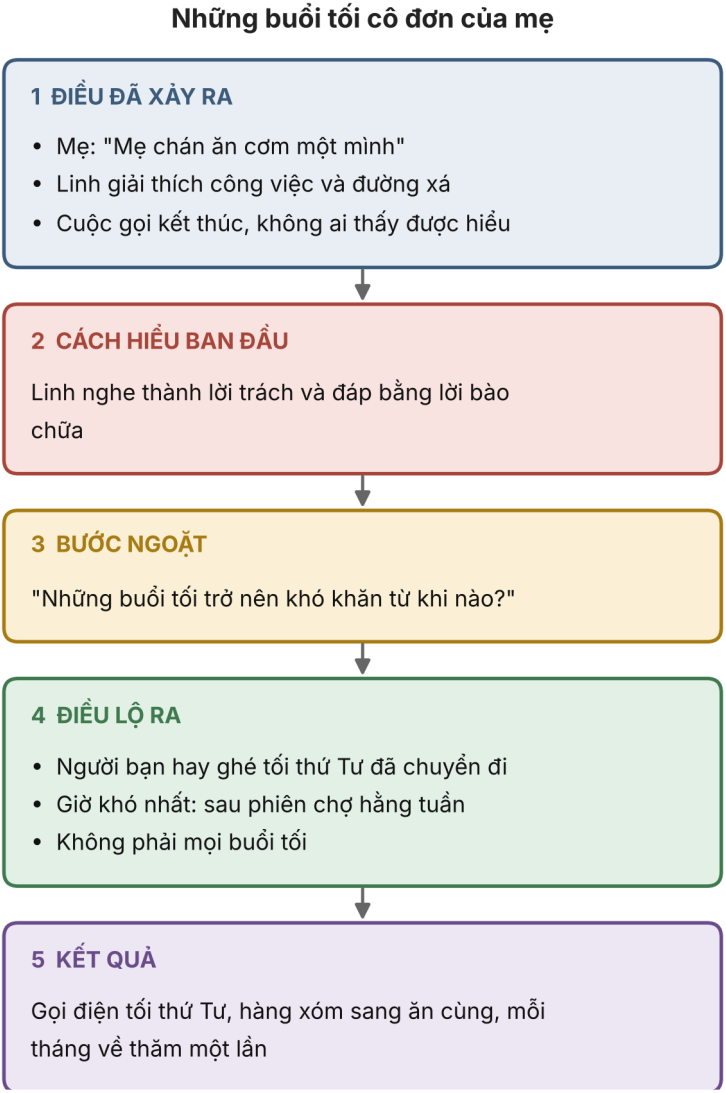
Lời của mẹ là một câu nói về trải nghiệm của chính bà: "Mẹ chán cảnh ăn cơm một mình." Câu ấy không nhắc gì đến Linh. Lời buộc tội bỏ bê là do cảm giác áy náy của Linh tự

thêm vào. Vì vậy những lời giải thích về công việc và đường xá là câu trả lời cho một điều mẹ chưa hề nói.

Cuộc gọi đầu kết thúc lịch sự: "Mẹ hiểu." Đây là một sự kiện đáng chú ý. Sự đồng ý bề ngoài có thể che giấu việc chẳng ai hiểu ai. Không ai thấy được lắng nghe, dù chẳng ai cãi nhau.

Hai thay đổi tạo nên bước ngoặt. Thứ nhất, Linh chuẩn bị: cô dành ra mấy phút không bị gián đoạn. Thứ hai, cô hỏi một câu về thời gian — "Những buổi tối trở nên khó khăn từ khi nào?" — biến một lời than chung chung thành một câu chuyện cụ thể. Các sự kiện lộ ra rất rõ: người bạn ghé chơi tối thứ Tư đã chuyển đi, và giờ khó chịu nhất là sau phiên chợ, không phải mọi buổi tối.

Sự rõ ràng giúp có được cách đáp bền lâu. Cảm giác áy náy mơ hồ chỉ có thể sinh ra những lời hứa mơ hồ hoặc quá sức. Sự hiểu biết cụ thể sinh ra những cam kết cụ thể mà Linh giữ được, kể cả việc hỏi lại sau một tuần.



Hình 4. Phân tích chuyện những buổi tối cô đơn: một câu hỏi về thời gian biến lời than chung chung thành câu chuyện cụ thể.

Chuẩn bị để hiện diện

Hiện diện là dành sự chú ý cho chính cuộc trò chuyện đang diễn ra. Nó không phụ thuộc vào dáng ngồi hay việc nhìn thẳng vào mắt. Trước một cuộc trao đổi quan trọng, hãy tắt

những màn hình không liên quan, xác định mình có bao nhiêu thời gian, và ghi lại một câu hỏi mình muốn hiểu. Nếu đang quá phân tâm, hãy nói thật và hẹn một lúc phù hợp, thay vì giả vờ lắng nghe.

Phân tâm bên ngoài gồm điện thoại, việc bị gián đoạn và chỗ ngồi không thích hợp. Phân tâm bên trong gồm lo âu, mệt mỏi và một trận cãi nhau còn vương vấn. Cả hai đều cần được xử lý thực tế. Mệt mỏi kéo dài có thể cần giảm bớt khối lượng công việc, chứ không phải một lời tự nhắc phải tập trung hơn.

Cảm xúc hoạt động như bộ lọc. Chữ "một mình" chạm vào cảm giác áy náy của Linh, nên cô trả lời một lời buộc tội tưởng tượng. Hãy tự hỏi cụm từ nào đã khơi lên cách hiểu của mình, và phần còn lại của lời nói có ủng hộ cách hiểu ấy không.

Thấu cảm mà vẫn phân biệt rõ ta và người

Thấu cảm là để tâm đến góc nhìn hay trải nghiệm của người khác. Nó khác với việc hút lấy nỗi buồn của họ như thể của mình, đồng ý với mọi niềm tin của họ, hay nhận trách nhiệm cho mọi giải pháp. Decety và Lamm (2006) bàn về thấu cảm liên quan đến việc chia sẻ cảm xúc, điều hòa cảm xúc và phân biệt mình với người. Trong thực hành hằng ngày, sự phân biệt ấy giúp người nghe luôn sẵn lòng mà không bị nhấn chìm.

Hãy dùng lời lẽ thăm dò. "Nghe có vẻ buồn lắm; con hiểu vậy có đúng không mẹ?" là lời mời sửa lại. "Mẹ giận vì mẹ sợ bị bỏ rơi" là một lời chẩn đoán mà người nghe có thể không có quyền đưa ra.

Cử chỉ không lời là thông tin, không phải bằng chứng. Khoanh tay có thể vì lạnh, vì thoải mái, vì thói quen hay vì phòng thủ. Hãy mô tả điều mình thấy và hỏi khi cần. Điều chỉnh cách chú ý cho hợp với từng người: có người nghe thoải mái hơn khi không phải nhìn thẳng vào mắt nhau lâu, và có người cần chữ viết hay người phiên dịch để giao tiếp.

Phản hồi và kết thúc hữu ích

Phản hồi là nhắc lại ý chính bằng lời của mình. Nó nên ngắn hơn lời kể gốc và đủ chính xác để người nói có thể sửa lại. Một lời tóm tắt hữu ích phân biệt vấn đề, trải nghiệm, điểm đồng ý, điểm khác biệt và bước tiếp theo.

"Mẹ nhớ có người bên cạnh vào tối thứ Tư. Con không về được hằng tuần. Mình thống nhất thử gọi điện đều đặn và hỏi bác hàng xóm sang ăn cơm cùng. Thứ Tư tới mình xem lại nhé." Lời tóm tắt này có cả sự quan tâm lẫn giới hạn.

Giữ lời hứa làm cho sự lắng nghe trở nên đáng tin. Hãy ghi lại cam kết khi cần, thực hiện chúng, và báo sớm khi có thay đổi. Người nhớ hết lời người khác nói mà không bao giờ giữ thỏa thuận có thể được thấy là chu đáo lúc trò chuyện nhưng thiếu tin cậy về lâu dài.

Đóng góp của Visuddhamma: bốn lĩnh vực của sự chú ý

Hòa Hợp Với Người Khó Tính, mục 15, áp dụng Tứ niệm xứ vào những khó khăn trong quan hệ. Vì Sao Thiền Tập Không Tiến Bộ, chương 6, phân biệt cảm giác trên thân, cảm thọ dễ chịu hay khó chịu, trạng thái tâm, và các khuôn mẫu tâm lý liên quan. Sự phân biệt này đặc biệt hữu ích khi

người nghe nhầm một cảm giác khó chịu với một nhận định đáng tin về người khác.

Với Linh, bốn lĩnh vực ấy có thể là quai hàm căng lại, cảm thọ khó chịu, một tâm đang phòng thủ, và thói quen lặp lại là nghe nhu cầu thành lời trách. Nhận ra những điều kiện ấy có thể mở ra khoảng trống để hỏi xem mẹ thật sự muốn nói gì. Bốn lĩnh vực là những quan sát bổ sung cho nhau, không phải các bước theo thứ tự cố định, và việc dùng chúng ở đây là một ứng dụng sư phạm chứ không phải phương pháp chẩn đoán đã được kiểm chứng.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 33

Phandanaṃ capalaṃ cittaṃ,
dūrakkhaṃ dunnivārayaṃ,
ujuṃ karoti medhāvī,
usukārova tejanaṃ.

Tâm rung động, chao đảo, khó giữ, khó ngăn. Người trí làm cho tâm ngay thẳng, như người thợ làm tên uốn thẳng mũi tên.

Bài kệ trình bày việc rèn luyện như một công việc cẩn thận. Áp dụng vào lắng nghe, ta có thể đưa sự chú ý trở về nhiều lần mà không coi mỗi lần xao lãng là thất bại.

MN 10, Kinh Niệm Xứ — thiết lập chánh niệm

Bài kinh mô tả chánh niệm trên thân, thọ, tâm và pháp. Phần quán tâm bao gồm biết rõ một tâm có sân là tâm có sân. Trong cuộc trò chuyện, biết rằng sự bực bội hay áy náy

đang có mặt giúp ta không nhầm trạng thái của mình với một đánh giá khách quan về người nói.

MN 31, Tiểu Kinh Khu Rừng Sừng Bò — khác thân mà một ý

Đức Phật hỏi Tôn giả Anuruddha và các bạn đồng tu sống hòa hợp như thế nào. Tôn giả Anuruddha đáp rằng ngài giữ thân, khẩu, ý từ hòa đối với các bạn, gác lại điều mình muốn để làm điều các bạn muốn, nhờ vậy "chúng con khác thân nhưng một ý". Các vị cũng lo các việc chung mà không làm phiền nhau. Bài kinh cho thấy thấu cảm đặt nền trên tâm từ và hành động cụ thể, chứ không chỉ trên cảm xúc. Cuộc gọi đều đặn mỗi tối thứ Tư của Linh là một ví dụ nhỏ của sự chăm sóc thực tế ấy.

SN 45.2, Kinh Một Nửa — thiện tri thức

Khi Tôn giả Ānanda thưa rằng có bạn lành là một nửa đời sống phạm hạnh, Đức Phật sửa lại: đó là toàn bộ đời sống phạm hạnh. Bối cảnh là tình bạn tâm linh trên con đường tu tập. Một áp dụng khiêm tốn trong đời thường là: chất lượng các mối quan hệ của ta — kể cả cách ta lắng nghe — không phải chuyện bên lề của tu tập mà là một phần của nó.

Các góc nhìn khác

Một số tác giả cho rằng thấu cảm có thể dẫn ta đi sai. Paul Bloom, trong Chống Lại Sự Thấu Cảm (2016), lập luận rằng thấu cảm cảm xúc thiên vị những người giống mình và có thể làm méo mó phán đoán đạo đức, và ông chọn "lòng trắc ẩn có lý trí". Việc chương này nhấn mạnh phân biệt mình với người phần nào trả lời mối lo ấy, nhưng bạn đọc

có thể cân nhắc xem cùng cảm với ai hay chăm lo cho họ mới là kim chỉ nam tốt hơn.

Ở nhiều nền văn hóa, việc chăm sóc cha mẹ già được thể hiện bằng sự có mặt và bổn phận hơn là bằng trò chuyện. Ở đó, một người con gái có thể được kỳ vọng dọn về ở cùng hoặc ngày nào cũng ghé thăm, và "mỗi tháng về một lần" có thể bị coi là chưa đủ. Mô hình của chương này phản ánh một cách nhìn về việc cân bằng giữa chăm sóc và giới hạn; mỗi gia đình có thể quyết định khác một cách hợp lý.

Truyền thống Phật giáo phân biệt lòng bi (karuṇā) với sầu khổ và dính mắc. Theo cách nhìn này, sự áy náy của Linh không phải dấu hiệu của tình thương mà là chướng ngại cho nó. Người khác lại cho rằng áy náy có thể là tín hiệu lành mạnh về một bổn phận bị sao nhãng. Cả hai cách đọc đều đáng cân nhắc trước khi gạt bỏ cảm xúc ấy.

Cuối cùng, có người không muốn được phản hồi. Người nói "mẹ chán ăn cơm một mình" có thể muốn có giải pháp ngay, và việc cứ nhắc lại lời họ có thể khiến họ bực. Hỏi xem họ muốn được đáp lại theo cách nào vẫn là chỉ dẫn an toàn nhất.

Thực hành và tóm tắt

Chuẩn bị cho một cuộc trò chuyện quan trọng bằng cách bỏ đi một nguồn phân tâm. Để ý một tín hiệu trên cơ thể và một cách diễn giải. Phản hồi mối bận tâm chính trong hai câu, mời người kia sửa lại, và chỉ đồng ý với cam kết mình giữ được lâu dài. Sau đó xem lại mình đã giữ lời chưa.

Hãy nhớ: hiện diện là sự chú ý thực tế; cảm xúc có thể lọc ý nghĩa; thấu cảm giữ sự phân biệt giữa người với người; tín

hiệu cơ thể cần được hiểu thận trọng; lời tóm tắt tách điểm đã đồng ý khỏi điều mới đề xuất; và sự đáng tin kéo dài việc lắng nghe ra ngoài cuộc trò chuyện.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. **Hiện diện ở đây nghĩa là gì?**

Dành sự chú ý thật sự cho cuộc trao đổi đang diễn ra, với những điều kiện hỗ trợ cho nó.

Câu 2. **Lời của mẹ có buộc tội Linh không?**

Không. Lời ấy mô tả trải nghiệm của chính bà; lời buộc tội là cách diễn giải của Linh.

Câu 3. **Loại câu hỏi nào đã thay đổi cuộc trò chuyện?**

Một câu hỏi về thời gian: "Những buổi tối trở nên khó khăn từ khi nào?"

Câu 4. **Thấu cảm có giống ôm lấy vấn đề của người khác không?**

Không. Hiểu người khác không có nghĩa là bạn chịu trách nhiệm cho mọi giải pháp.

Câu 5. **Khoanh tay chứng minh được điều gì?**

Tự nó chứng minh rất ít; ý nghĩa phụ thuộc vào hoàn cảnh và lời kể của chính người đó.

Câu 6. **Nên phản hồi cảm xúc như thế nào?**

Một cách thăm dò, để người nói có thể xác nhận, chỉnh lại hoặc bác bỏ.

Câu 7. **Vì sao giữ lời hứa thuộc về việc lắng nghe?**

Giữ hoặc công khai điều chỉnh cam kết cho thấy lời người kia có ý nghĩa vượt ra ngoài lúc trò chuyện.

Câu 8. Trong MN 31, Tôn giả Anuruddha mô tả cách sống hòa hợp thế nào?

Bằng thân, khẩu, ý từ hòa, để các bạn đồng tu khác thân nhưng một ý.

Câu 9. Paul Bloom phê bình thấu cảm thế nào?

Rằng thấu cảm cảm xúc thiên vị và có thể làm méo mó phán đoán; ông chọn lòng trắc ẩn có lý trí.

Câu 10. Bốn lĩnh vực chánh niệm có phải là một trình tự tâm lý cố định không?

Không. Đó là những lĩnh vực quán chiếu bổ sung cho nhau, được dùng ở đây như một khung giảng dạy.

Năm câu hỏi mở

1. Từ ngữ hay giọng điệu nào thường khơi lên cách hiểu phòng thủ trong bạn?
2. Làm sao thể hiện sự chú ý với người có cách giao tiếp khác bạn?
3. Hãy mô tả một cam kết vừa thể hiện sự quan tâm vừa giữ được lâu dài.
4. Trong gia đình hay văn hóa của bạn, việc chăm sóc cha mẹ già được mong đợi thể hiện thế nào?
5. Trong các mối quan hệ chăm sóc của bạn, sự áy náy là tín hiệu có ích hay là chướng ngại? Hãy cho một ví dụ.

Kệ nhắc nhở

"Mẹ ăn một bữa một mình" —
con nghe thành trách, giật mình giải bày.
Đặt điện thoại xuống bàn tay,
hỏi: "Buổi tối khó từ ngày nào, mẹ?"
Tâm như gió chẳng chịu nghe,
người trí uốn thẳng như tre làm tên.
Hứa ít mà giữ cho bền:
một cuộc gọi tối thứ Tư không quên.

Chương 5

Nghe vượt ra ngoài câu chữ

Câu chuyện đời thường: chiếc máy giặt hỏng

Elena báo với em trai Tomas rằng máy giặt lại hỏng nữa rồi. Tomas gửi cho chị số điện thoại của một dịch vụ sửa chữa. Anh nghĩ thế là xong chuyện. Elena đáp lại gay gắt rằng một số điện thoại thì chẳng giải quyết được gì, và anh thấy chị đúng là không ai giúp nổi.

Lúc nói chuyện lại, Tomas hỏi chuyện máy hỏng làm thay đổi một ngày của chị thế nào. Elena làm việc đến chiều muộn và buổi tối chăm sóc bố. Thợ đến sửa nghĩa là lại phải xin nghỉ làm thêm một lần nữa. Chuyện giặt giũ chỉ là phần nhìn thấy được của một gánh nặng lớn hơn: chị đã mặc nhiên trở thành người lo mọi lịch khám, chuyện đi chợ và mọi việc gấp trong nhà.

Tomas tóm lại sự khác biệt. Cái máy cần sửa, nhưng Elena còn cần em trai tham gia chăm sóc bố một cách đều đặn. Hai chị em thống nhất anh sẽ lo vụ hẹn thợ lần này và nhận phần đi chợ vào một ngày cố định trong tuần. Elena vẫn chưa vui về gánh nặng đã dồn lâu ngày. Họ không cố tạo ra một cái kết vui vẻ; họ hẹn hai tuần sau sẽ xem lại việc chia phần.

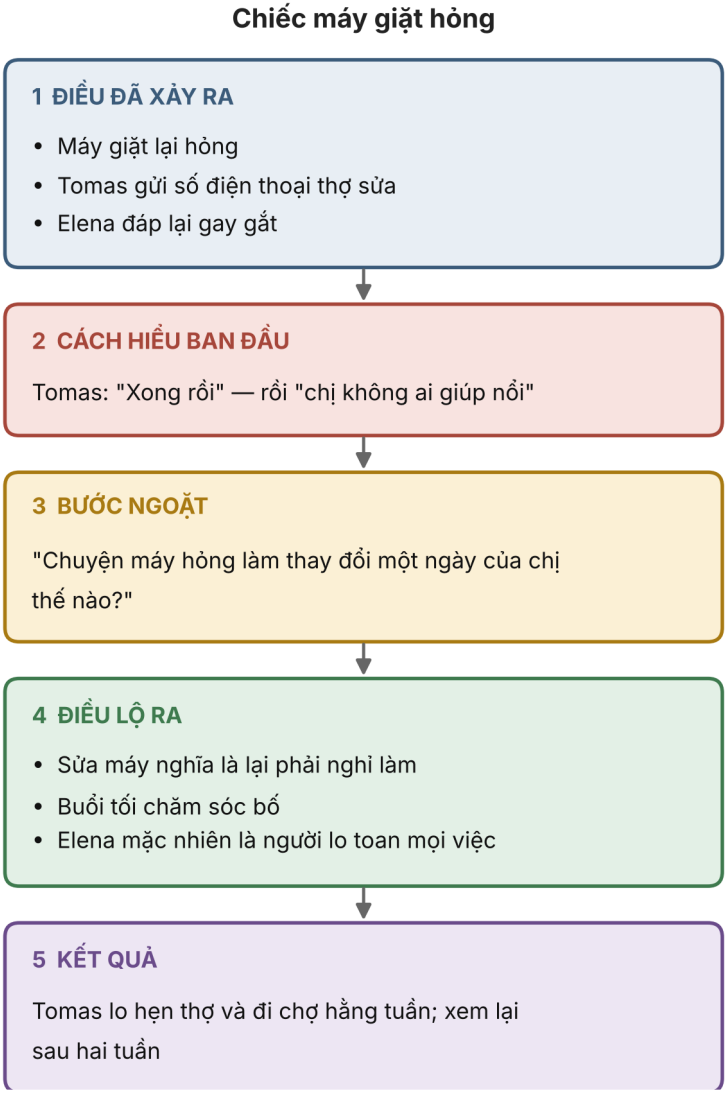
Phân tích sự kiện trong câu chuyện

Thông điệp theo câu chữ là về một cái máy, và Tomas đã trả lời đúng theo câu chữ, lại còn rất được việc. Vì vậy câu chuyện này đáng học: câu trả lời của anh không sai, chỉ là chưa đủ. Một số điện thoại giải quyết vấn đề sự kiện nhưng bỏ nguyên hoàn cảnh và trải nghiệm.

Chữ "lại" là một sự kiện nhỏ mà quan trọng. Nó cho thấy vấn đề lặp đi lặp lại, và vấn đề lặp lại thường chỉ ra một khuôn mẫu chứ không phải một sự việc đơn lẻ. Câu đáp gay gắt của Elena là một sự kiện khác. Tomas hiểu nó thành một tính cách — "chị đúng là không ai giúp nổi" — thay vì xem nó là thông tin cho thấy câu trả lời của mình đã bỏ sót điều gì đó.

Câu hỏi bước ngoặt chuyển từ đồ vật sang con người: "Chuyện máy hỏng làm thay đổi một ngày của chị thế nào?" Nó làm lộ ra hoàn cảnh — sửa máy nghĩa là lại nghỉ làm — và trải nghiệm: Elena đã trở thành người mặc nhiên lo toan mọi việc chăm sóc trong nhà.

Kết quả tách bạch hai vấn đề: cái máy và việc chia phần chăm sóc. Nó cũng từ chối một sự giải quyết giả tạo. Elena vẫn chưa vui, và việc hẹn xem lại sau hai tuần thừa nhận rằng một cuộc nói chuyện không thể xóa đi gánh nặng đã dồn tích.



Hình 5. Phân tích chuyện chiếc máy giặt hỏng: vấn đề theo câu chữ chỉ là phần nổi của một gánh nặng lớn hơn.

Sự kiện, hoàn cảnh và trải nghiệm sống

Hiểu một thông điệp có nhiều chiều. Sự kiện cho biết điều gì đã xảy ra. Hoàn cảnh cho biết những điều kiện xung quanh. Trải nghiệm là ý nghĩa của sự việc đối với người

đang sống trong đó. Một số điện thoại sửa máy trả lời vấn đề sự kiện mà không chạm đến hoàn cảnh và trải nghiệm.

Những chiều này không có nghĩa là cuộc trò chuyện nào cũng che giấu một vấn đề sâu xa. Đôi khi máy hỏng chỉ đơn giản là máy hỏng. Hãy hỏi thay vì tự nghĩ ra. "Việc hẹn thợ sửa có gì khó nhất với chị?" là một lời mời; "Thật ra chị đang bực chuyện khác" là một cách giải thích áp đặt.

Cảm giác được hiểu là chuyện được ghi nhận, không nhất thiết là chuyện được giải quyết. Elena có thể cảm thấy được hiểu trong khi sự sắp xếp vẫn chưa trọn vẹn. Hãy tách bạch hai kết quả này, để việc sửa xong cái máy không trở thành cái cớ để lờ đi một gánh nặng lặp đi lặp lại.

Bốn kiểu nghe để tự xét lại

Giáo trình gốc mô tả bốn kiểu nghe: vắng mặt, phản ứng, có trách nhiệm và tiếp nhận. Hãy xem đây là những phạm trù giảng dạy không chính thức, không phải thang đo đã được kiểm chứng hay kiểu tính cách cố định. Nghe vắng mặt là khi sự chú ý ở chỗ khác. Nghe phản ứng là khi người nghe đáp lại cái chạm vào mình thay vì xem xét toàn bộ lời kể. Nghe có trách nhiệm là khi theo dõi nội dung và các nghĩa vụ. Nghe tiếp nhận là khi còn để những thông tin mới liên quan thay đổi cách hiểu của mình.

Cùng một người có thể đi qua cả bốn kiểu trong một cuộc trao đổi. Tiếp nhận không đòi hỏi thời gian vô hạn hay phải bộc lộ cảm xúc.

Lời lẽ nặng nề và cách hỏi tôn trọng

Những chữ như "lúc nào cũng", "thảm họa" hay "không chịu nổi" thường gói nhiều trải nghiệm vào một. Chúng có thể diễn tả cường độ chứ không phải tần suất theo nghĩa đen. Đừng chấp nhận mọi chữ như sự thật, cũng đừng vội bắt bẻ sự cường điệu. Hãy hỏi về một sự việc cụ thể và điều gì quan trọng trong đó.

Hãy dùng câu hỏi mở lòng chứ không moi móc: "Còn điều gì em nên hiểu thêm không?", "Phần nào quan trọng nhất?" và "Chị muốn em giúp gì?" Cho người kia thời gian suy nghĩ. Sự im lặng có thể là đang suy nghĩ, đang ngần ngại, đang mệt, hoặc muốn dừng lại.

Hiểu mà không cần tán thành

Bạn có thể hiểu vì sao ai đó lỡ một cam kết mà vẫn yêu cầu họ sửa. Bạn có thể nhận ra cơn giận mà không chấp nhận lời xúc phạm. Hãy tách trải nghiệm khỏi lời khẳng định và khỏi hành vi. "Tôi hiểu sự thay đổi đã làm xáo trộn kế hoạch của anh. Tôi không đồng ý rằng cả nhóm cố tình chống lại anh. Mình xem lại biên bản quyết định nhé."

Nếu gia đình Elena coi mỗi lời than thực tế là một chuyện khẩn cấp riêng lẻ, họ có thể cứ mãi dồn sức vào những cách chữa cháy trong khi việc chia phần chăm sóc vẫn y nguyên. Lắng nghe có thể làm lộ ra khuôn mẫu ấy. Thay đổi nó vẫn cần thương lượng, nguồn lực và trách nhiệm.

Đóng góp của Visuddhamma: quan sát trước khi gán nhãn con người

Động Lực Học Của Xung Đột Giữa Người Với Người, chương 1, khuyên thay nhãn dán tính cách bằng mô tả hành vi. "Anh ta không thể chịu nổi" chẳng giúp được gì; "Anh ấy gửi giải pháp trước khi hỏi về khó khăn của người ta" chỉ ra một điều có thể bàn được. Sự thay đổi này không bao che cho sai trái. Nó làm cho hành vi cần bàn trở nên rõ ràng.

Áp dụng vào câu chuyện của Elena, khung này mời Tomas xem xét một cách tương tác thay vì cái gọi là tính cách của Elena. Trong Hòa Hợp Với Người Khó Tính, việc nhấn mạnh các thỏa thuận rõ ràng biến một lời hứa giúp đỡ mơ hồ thành một trách nhiệm có thể xem lại.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 50

Na paresaṃ vilomāni,
na paresaṃ katākataṃ,
attanova avekkheyya,
katāni akatāni ca.

Đừng nhìn lỗi người, đừng xem người làm hay chưa làm. Hãy xét chính mình, việc đã làm và việc chưa làm.

Với người nghe, bài kệ mời ta xét phần mình góp vào sự hiểu lầm — Tomas xét lại câu trả lời của mình thay vì tính nóng của Elena. Không được dùng bài kệ này để ngăn việc báo cáo chính đáng một sự tổn hại.

MN 58, Kinh Vương Tử Vô Úy — chân thật, lợi ích và đúng lúc

Đức Phật xét lời nói theo sự chân thật, lợi ích và thời điểm thích hợp, kể cả những lời người nghe có thể không thích. Lòng bi không biến sự thật thành lời dễ nghe. Tomas có thể ghi nhận gánh nặng của Elena và nói thật những gì mình có thể đảm nhận.

MN 139, Kinh Vô Tránh Phân Biệt — lời nói không gây tranh cãi

Đức Phật dạy nên nói thong thả, không vội vàng, và không nên khăng khăng giữ phương ngữ địa phương hay gạt bỏ cách dùng từ thông thường. Mỗi vùng gọi cái bát bằng một tên khác nhau; khăng khăng rằng chỉ tên mình gọi mới đúng sẽ sinh tranh cãi. Áp dụng vào lắng nghe, bài kinh mời ta để ý người kia muốn nói gì qua lời của họ, thay vì bám vào câu chữ.

AN 4.192, Kinh Trường Hợp — biết người qua thời gian

Đức Phật dạy rằng giới hạnh của một người được biết qua sống chung, sự liêm chính qua giao dịch, sức chịu đựng qua hoạn nạn, và trí tuệ qua đàm luận — và mỗi điều chỉ biết được sau thời gian dài, bởi người chú tâm và sáng suốt. Điều này nhắc ta đừng kết luận về ai đó chỉ từ một câu đáp gay gắt. Lời phán "chị ấy không ai giúp nổi" của Tomas dựa vào một tin nhắn; bài kinh khuyên kiên nhẫn và chú tâm trước khi kết luận như vậy.

Các góc nhìn khác

Một số nhà lý thuyết giao tiếp cảnh báo về việc "đọc quá sâu" lời nhắn. Nếu mọi yêu cầu thực tế đều bị coi là dấu hiệu của cảm xúc giấu kín, người ta có thể thấy mình bị phân tích tâm lý hơn là được giúp. Nhiều cuộc trò chuyện đúng là như vẻ ngoài của chúng. Kỹ năng là nhận ra những tín hiệu, như chữ "lại" hay một câu đáp gay gắt bất ngờ, cho thấy còn điều khác đáng quan tâm.

Còn có một khía cạnh giới mà nghiên cứu về công việc chăm sóc đã ghi nhận: ở nhiều gia đình, việc lo toan chăm sóc dồn nhiều hơn lên vai phụ nữ, thường là âm thầm. Từ góc nhìn này, câu chuyện của Elena không chỉ là chuyện lắng nghe; đó là chuyện phân chia công việc không công bằng mà riêng việc lắng nghe tốt hơn sẽ không sửa được.

Người khác lại đặt nhiều trách nhiệm hơn lên người nói. Elena có thể nói thẳng mình cần gì thay vì chờ Tomas tự đoán. Phong cách giao tiếp trực tiếp cho rằng người nói nên nêu yêu cầu rõ ràng. Một cách đọc công bằng thừa nhận cả hai đều có thể tiến bộ: người nói bằng cách nói rõ nhu cầu, người nghe bằng cách hỏi.

Từ góc nhìn Phật giáo, Pháp Cú 50 yêu cầu mỗi người trước hết xét việc làm của chính mình. Điều này áp dụng cho cả hai chị em. Đó không phải quy tắc để quyết định ai có lỗi.

Thực hành và tóm tắt

Lấy một lời than gần đây và viết ra ba câu hỏi: Điều gì đã xảy ra? Hoàn cảnh xung quanh là gì? Điều gì quan trọng với người ấy? Chỉ dùng những câu cần cho cuộc trò chuyện.

Rồi nêu một điểm bạn đã hiểu, một lời khẳng định bạn còn cần xem xét, và một việc bạn có thể đề nghị hoặc yêu cầu.

Hãy nhớ: vấn đề theo câu chữ có thể không phải là toàn bộ vấn đề; sự kiện, hoàn cảnh và trải nghiệm là khác nhau; các kiểu nghe không chính thức là công cụ tự xét; lời lẽ nặng nề cần được làm rõ; việc chia sẻ phải tự nguyện; và hiểu không đòi hỏi phải tán thành.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. Ban đầu Tomas trả lời chiều nào của vấn đề?

Nhu cầu sự kiện là sửa cái máy giặt.

Câu 2. Chữ nhỏ nào trong lời của Elena báo hiệu một khuôn mẫu?

Chữ "lại".

Câu 3. Tomas hiểu câu đáp gay gắt của Elena thế nào?

Như một tính cách — "chị đúng là không ai giúp nổi" — thay vì như thông tin về câu trả lời của mình.

Câu 4. Người ta có thể cảm thấy được hiểu trước khi vấn đề được giải quyết không?

Có. Được ghi nhận và được giải quyết là hai kết quả liên quan nhưng khác nhau.

Câu 5. Bốn kiểu nghe có phải là một bài trắc nghiệm tâm lý không?

Không. Đó là những phạm trù không chính thức để tự xét lại.

Câu 6. Nên đáp lại những chữ như "lúc nào cũng" hay "không chịu nổi" thế nào?

Ghi nhận cường độ cảm xúc và hỏi về trải nghiệm cụ thể liên quan.

Câu 7. Vì sao nên thay nhãn dán tính cách bằng mô tả hành vi?

Mô tả hành vi chỉ ra một việc có thể kiểm tra và xử lý.

Câu 8. MN 139 dạy gì về từ ngữ?

Đừng khăng khăng giữ phương ngữ của mình hay gạt bỏ cách dùng thông thường, mà hãy để ý ý nghĩa.

Câu 9. Theo AN 4.192, trí tuệ của một người được biết thế nào?

Qua đàm luận, sau thời gian dài, bởi người chú tâm và sáng suốt.

Câu 10. Theo phong cách giao tiếp trực tiếp, người nói có trách nhiệm gì?

Nói rõ nhu cầu của mình thay vì chờ người nghe tự đoán.

Năm câu hỏi mở

1. Lời than thực tế lặp đi lặp lại nào trong gia đình hay nhóm của bạn có thể phản ánh một sự phân chia trách nhiệm chưa được giải quyết?
2. Bạn sẽ làm rõ một chữ nặng nề thế nào mà không gạt đi cảm xúc phía sau?
3. Khi nào hỏi thêm một câu lại kém tôn trọng hơn là để cuộc trò chuyện kết thúc?

4. Hãy viết lại một nhãn dán bạn từng dùng cho ai đó thành một mô tả hành vi cụ thể.
5. Ai đang gánh phần việc lo toan vô hình trong nhà hay nơi làm việc của bạn? Làm sao để nó được nhìn thấy?

Kệ nhắc nhở

Máy giặt hỏng — lại hỏng rồi,
một số điện thoại chưa lời nào thông.
Việc làm, bố yếu, nỗi lòng,
mình chị gánh vác bao năm âm thầm.
Nhìn qua đồ vật, thấy người,
qua lời gay gắt thấy đời nặng mang.
Đừng phán một tin nhắn sang:
biết người phải biết thời gian, đàm đàm.

Chương 6

Lắng nghe khi cuộc trò chuyện nóng lên

Câu chuyện đời thường: chỗ đậu xe chung

Hai người hàng xóm, Ruth và Hassan, dùng chung một khoảng đậu xe hẹp. Hassan để xe chắn ngang lối vào trong lúc nhận hàng. Ruth đi làm về và không vào được. Chị nói anh chẳng bao giờ nghĩ đến ai. Hassan đáp chị thì chuyện gì cũng phàn nàn. Chưa đầy một phút, họ đã cãi nhau về tính nết của nhau chứ không còn về cái lối vào bị chắn.

Ruth nhận ra mình đang nói nhanh hơn và không nghe nổi lời giải thích của anh. Chị nói: "Tôi cần lối vào được dọn ngay bây giờ. Nhận hàng xong, tôi muốn bàn xem làm sao để chuyện này không lặp lại." Hassan dời xe. Họ hẹn nói chuyện lúc bảy giờ, cho khoảng tạm dừng một giờ quay lại rõ ràng.

Lúc bảy giờ, Hassan giải thích anh tưởng tài xế sẽ đi ngay. Ruth kể rằng chị không có chỗ nào an toàn để chờ. Họ thống nhất lối vào phải luôn thông thoáng và các lần giao hàng sau sẽ dừng ở chỗ khác. Ruth rút lại lời nói anh chẳng bao giờ nghĩ đến ai; Hassan nhận rằng mình đã chắn lối. Không ai phải giả vờ rằng sự bất tiện là chuyện vặt.

Phân tích sự kiện trong câu chuyện

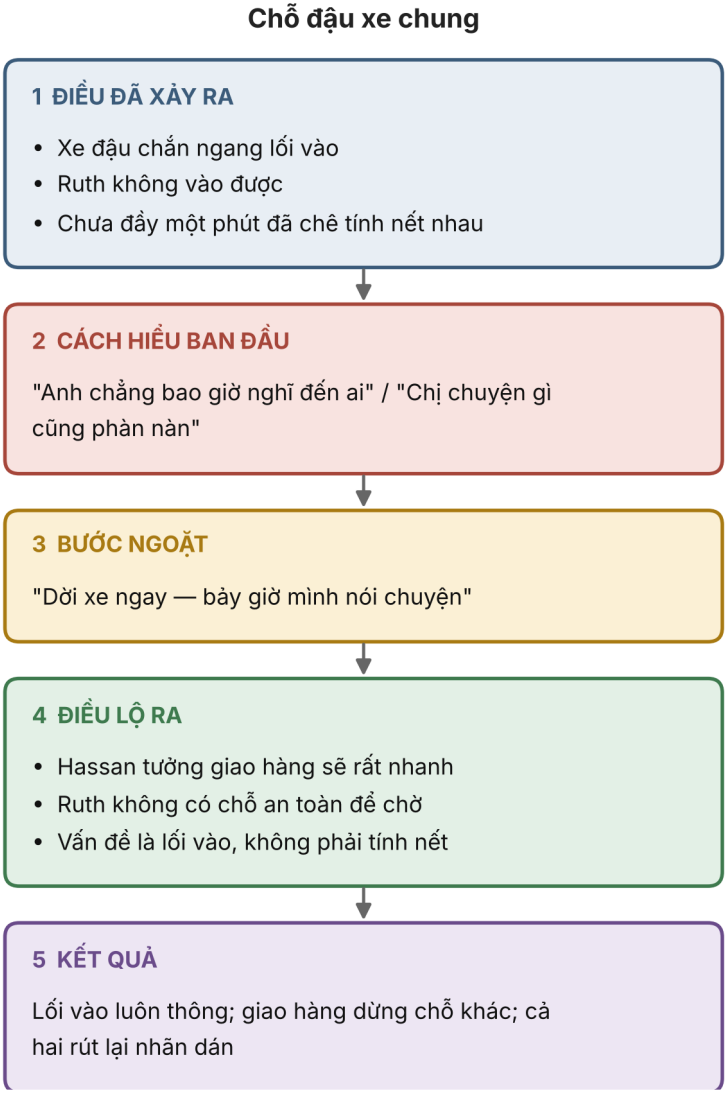
Sự kiện ban đầu rất đơn giản và cụ thể: một chiếc xe chắn lối vào. Chỉ trong một phút, nó biến mất khỏi cuộc trò chuyện. "Anh chẳng bao giờ nghĩ đến ai" và "chị chuyện gì cũng phàn nàn" không phải quan sát về lối vào; đó là những

lời khẳng định bao trùm về tính cách, mỗi câu dùng một chữ — "chẳng bao giờ", "chuyện gì cũng" — mà không một sự việc đơn lẻ nào chứng minh được.

Bước ngoặt bắt đầu khi Ruth để ý cơ thể mình: nói nhanh hơn và không nghe được nữa. Rồi chị tách hai loại gấp gáp. Sự gấp gáp thực tế — lối vào bị chắn — cần hành động ngay. Chuyện quan hệ có thể đợi lúc bình tĩnh hơn. Việc cho khoảng tạm dừng một giờ quay lại, bảy giờ tối, khiến nó khác với sự né tránh.

Lúc bảy giờ, những sự kiện vốn vô hình khi đang nóng mới lộ ra. Hassan tưởng việc giao hàng sẽ rất nhanh; Ruth không có chỗ an toàn để chờ. Không sự kiện nào bào chữa hay kết tội; cả hai đều giải thích. Kết quả xử lý vấn đề lặp lại (giao hàng dừng ở đâu) và hàn gắn quan hệ (cả hai rút lại nhãn dán).

Phần phân tích cho thấy một trình tự đáng nhớ: làm ngay việc gấp, tạm dừng phần đang nóng, quay lại vào giờ đã hẹn, và giải quyết vấn đề chứ không phải giải quyết tính nết của nhau.



Hình 6. Phân tích chuyện chỗ đậu xe chung: tách sự gấp gáp thực tế khỏi sức nóng của cuộc cãi.

Công việc và mối quan hệ

Một cuộc trò chuyện khó luôn chở theo một công việc và một mối quan hệ. Công việc có thể là chỗ đậu xe, ngân sách hay một hạn chót bị lỡ. Mối quan hệ là phẩm giá, lòng tin,

và việc hai bên có còn làm việc với nhau được không. Khi mối quan hệ bị đe dọa, nó có thể lấn át sự chú ý dành cho công việc.

Hãy nghe cả hai kênh. "Anh không thể cứ đổi hạn chót mãi được" có thể vừa nói lên một vấn đề vận hành, vừa nói lên nỗi lo rằng thời gian của người nói không được tôn trọng. Nhận ra điều sau không có nghĩa là chấp nhận mọi lời buộc tội.

Căng thẳng có thể làm suy giảm những chức năng liên quan đến suy nghĩ linh hoạt và điều tiết cảm xúc; Arnsten (2009) tổng quan các cơ chế liên quan. Ý nghĩa thực tế là có giới hạn nhưng hữu ích: khi một người không còn theo kịp vấn đề, tranh luận thêm có thể không làm phán đoán của họ tốt hơn. Đừng chẩn đoán tình trạng não bộ của họ. Hãy xem cuộc trò chuyện còn cho phép suy nghĩ, lắng nghe và lựa chọn không.

Nhận ra sự kích động và tạo khuôn khổ

Dấu hiệu sớm có thể là quai hàm căng, nói nhanh, tay nắm chặt, hay muốn ngắt lời. Hãy để ý tín hiệu của chính mình trước khi gán nguyên nhân cho người kia. Cảm nhận bàn chân trên mặt đất, để hơi thở tự nhiên, và đưa sự chú ý về một vấn đề cụ thể.

Nếu cần tạm dừng, hãy nói rõ cái gì tạm dừng và khi nào tiếp tục. Giờ quay lại phân biệt sự điều tiết với sự né tránh vô thời hạn. Sự gấp gáp thực tế vẫn có thể đòi hỏi một hành động bảo vệ ngay lập tức, như dọn lối vào hay dừng một công việc không an toàn.

Khi cuộc trao đổi đang nóng, hãy giảm độ phức tạp: một vấn đề, câu ngắn, thay phiên nói và điều kiện rõ ràng. Khi nó đóng băng, hãy đưa ra một câu hỏi cụ thể để sự né tránh có thể được bàn đến: "Mình đã hoãn quyết định này hai lần rồi. Còn bất đồng nào cần xem xét?"

Ghi nhận và hàn gắn

Lời ghi nhận nêu một điều cụ thể và đáng tin: "Anh đã bỏ thời gian thu thập thông tin." Nó khác với việc nịnh để người kia chiều theo. Lời ghi nhận cảm xúc có thể nói: "Tôi thấy sự chậm trễ đã gây khó khăn cho anh," mà không đồng ý rằng sự chậm trễ là cố ý.

Giáo trình gốc dùng từ gợi nhớ PEARLS: Đồng hành, Thấu cảm, Xin lỗi, Tôn trọng, Công nhận tính chính đáng và Hỗ trợ. Ấn bản này dùng nó như một công cụ giảng dạy, dựa trên nghiên cứu về giao tiếp thấu cảm trong thăm khám y khoa (Suchman và cộng sự, 1997), và áp dụng thận trọng ngoài bối cảnh ấy. Không phải yếu tố nào cũng hợp với mọi cuộc trao đổi. Lời xin lỗi không nên nhận sai những gì không thuộc về mình, và sự hỗ trợ không nên hứa điều không làm được.

Đóng góp của Visuddhamma: thước đo nhiệt độ xung đột

Động Lực Học Của Xung Đột Giữa Người Với Người, chương 3, và Hòa Hợp Với Người Khó Tính mô tả xung đột nóng, lạnh và có thể làm việc được. Đóng góp cốt lõi mang tính chức năng: hỏi xem mọi người còn suy nghĩ được không, còn nghe được một ý đúng không, còn chọn được

hành động không. Riêng âm lượng không đo được xung đột, và vẻ bình lặng bề ngoài có thể che giấu sự né tránh.

Visuddhamma cũng phân biệt sự gấp gáp do cảm xúc với sự gấp gáp thực tế. Cơn thôi thúc gửi ngay một tin nhắn trả đũa không nhất thiết tương ứng với một hạn chót thật. Câu chuyện của Ruth cho thấy cả hai loại cùng lúc: lối vào thực sự gấp; còn cuộc cãi về tính nết chỉ có cảm giác gấp. Đây là một cách ước lượng, không phải thang đo tâm lý đã được chuẩn hóa. Khi có yếu tố quyền lực hay an toàn, khoảng tạm dừng không được trở thành áp lực bắt người kia tiếp tục chịu tổn hại.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 5

Na hi verena verāni
sammantīdha kudācanaṃ,
averena ca sammanti,
esa dhammo sanantano.

Hận thù không bao giờ dập tắt được hận thù ở đời này. Chỉ có không hận thù mới dập tắt được hận thù. Đó là định luật ngàn đời.

Chữ "chẳng bao giờ" của Ruth và "chuyện gì cũng" của Hassan là những mũi gai nhỏ đáp trả nhau. Bài kệ gọi tên khuôn mẫu ấy và chỉ lối ra.

Pháp Cú 223

Akkodhena jine kodhaṃ,
asādhuṃ sādhunā jine,
jine kadariyaṃ dānena,
saccenālikavādinaṃ.

Lấy không giận thắng giận, lấy thiện thắng ác, lấy bố thí thắng keo kiệt, lấy chân thật thắng dối trá.

Không giận có thể bao gồm một lời từ chối dứt khoát, một đơn khiếu nại có ghi chép, hay rời khỏi một cuộc tương tác nguy hiểm. Nó không đòi hỏi ta tán thành sự lạm dụng.

SN 7.2, Kinh Mắng Nhiếc — lời nhục mạ không được nhận

Một người Bà-la-môn mắng nhiếc Đức Phật. Đức Phật hỏi ông: nếu ông dọn thức ăn mời khách mà khách không nhận, thì thức ăn thuộc về ai? "Thuộc về tôi," người ấy đáp. Cũng vậy, Đức Phật nói, Ngài không nhận lời mắng nhiếc, nên nó vẫn thuộc về người đã đưa ra. Lời dạy không phủ nhận rằng lời nhục mạ đã được nói ra; nó cho thấy ta không cần nhận lấy rồi ném trả. Việc Ruth không đáp nhãn dán của Hassan bằng một nhãn dán khác là một ví dụ nhỏ.

SN 11.4, Kinh Vepacitti — nhẫn nại là sức mạnh

Thiên chủ Sakka bị vua A-tu-la Vepacitti đang bị bắt giữ mắng nhiếc mà không trả đũa. Khi người đánh xe gợi ý rằng như vậy là yếu đuối, Sakka đáp rằng nhẫn nại với người yếu hơn, ngang mình hay mạnh hơn mình đều là sự nhẫn nại cao nhất, và kẻ lấy giận đáp giận còn tệ hơn người nổi giận trước. Bài kinh thách thức ý nghĩ rằng kiềm chế là yếu đuối.

MN 21 và AN 5.198 — tâm từ và lời nói khéo

MN 21, Kinh Ví Dụ Cái Cưa, nhấn mạnh việc rèn tâm từ trước những lời nói khó nghe. Lời dạy đòi hỏi rất cao này không nên bị biến thành yêu cầu phải chịu đựng tình huống không an toàn. AN 5.198, Kinh Lời Nói, mô tả lời nói khéo là đúng lúc, chân thật, nhẹ nhàng, có lợi ích và nói với tâm từ. Một ranh giới có thể đáp ứng những phẩm chất ấy dù người nghe không thích.

Các góc nhìn khác

Một số nhà nghiên cứu xung đột cảnh báo việc quá đề cao sự bình tĩnh. Nói to là bình thường ở một số nền văn hóa và gia đình, và không nhất thiết có nghĩa là mối quan hệ bị đe dọa. Lời yêu cầu "bình tĩnh lại đi" tự nó có thể nghe như gạt bỏ, nhất là khi đến từ người có nhiều quyền hơn. Xung đột có thể làm việc được ở nơi này có thể ồn ào hơn ở nơi khác.

Người khác cho rằng cơn giận có chức năng chính đáng. Sự phẫn nộ đạo đức có thể báo hiệu bất công và thúc đẩy thay đổi; các phong trào xã hội thường cần đến nó. Theo cách nhìn này, mục đích không phải là dẹp bỏ cơn giận mà là hướng nó chính xác vào hành vi và hoàn cảnh, chứ không vào tính cách con người.

Kỹ thuật tạm dừng có giới hạn khi quyền lực không ngang nhau. Nhân viên xin tạm dừng có thể bị coi là né tránh, còn quản lý làm vậy lại được coi là điềm tĩnh. Sự tạm dừng cũng có thể bị dùng như chiến thuật để trì hoãn trách nhiệm. Giờ quay lại giúp chống điều này, nhưng bạn đọc nên tự hỏi mỗi lần tạm dừng thì ai được lợi.

Kinh điển Phật giáo đặt một tiêu chuẩn rất cao — MN 21 nói đến tâm từ ngay cả với kẻ cưa tay chân mình. Một số vị thầy hiểu đó là lý tưởng về tự do nội tâm, không phải quy tắc hành xử trong hoàn cảnh bị bạo hành. Bạn đọc cần tự tìm cách hiểu lý tưởng ấy áp dụng vào đời mình thế nào, tốt nhất là cùng với một vị thầy có kinh nghiệm.

Thực hành và tóm tắt

Viết sẵn một câu bạn có thể dùng khi bị kích động: "Tôi muốn giải quyết chuyện này, và tôi cần tạm dừng một chút. Mình quay lại lúc …" Xác định việc gì, nếu có, cần làm ngay. Khi quay lại, nêu một vấn đề, một tác động và một yêu cầu. Xem lại cuộc trao đổi cần khuôn khổ để dịu xuống hay cần một câu hỏi thẳng thắn hơn.

Hãy nhớ: công việc và mối quan hệ tác động lẫn nhau; sự kích động trong cơ thể là tín hiệu để xem lại mình đã sẵn sàng chưa; khoảng tạm dừng hữu ích có giờ quay lại; ghi nhận khác với tán thành; hàn gắn nhắm vào hành vi cụ thể; và lời nói đạo đức có thể vừa nhẹ nhàng vừa kiên quyết.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. Sự kiện ban đầu duy nhất trong chuyện chỗ đậu xe là gì?

Một chiếc xe chắn lối vào.

Câu 2. Vì sao cuộc cãi lạc đề?

Những lời khẳng định bao trùm về tính cách đã lấn át vấn đề trước mắt.

Câu 3. Ở bước ngoặt, Ruth nhận ra điều gì trước tiên?

Sự kích động của chính mình: nói nhanh hơn và không nghe được nữa.

Câu 4. Điều gì làm cho khoảng tạm dừng có ích?

Mục đích rõ ràng, giờ quay lại, và chú ý đến việc nào không thể đợi.

Câu 5. Xung đột lạnh là gì?

Sự né tránh khiến những bất đồng hay quyết định cần thiết không được giải quyết.

Câu 6. PEARLS gồm những gì?

Đồng hành, Thấu cảm, Xin lỗi, Tôn trọng, Công nhận tính chính đáng và Hỗ trợ.

Câu 7. SN 7.2 dùng hình ảnh nào cho lời nhục mạ không được nhận?

Thức ăn mời khách mà khách không nhận, nên vẫn thuộc về chủ nhà.

Câu 8. Theo SN 11.4, nhẫn nại có phải là yếu đuối không?

Không. Sakka xem nhẫn nại, kể cả với người yếu hơn, là sức mạnh cao nhất.

Câu 9. Pháp Cú 5 dạy gì?

Hận thù không dập tắt được hận thù; chỉ có không hận thù mới dập tắt được.

Câu 10. Vì sao khoảng tạm dừng có thể bất công trong quan hệ không ngang hàng?

Nó có thể bị đánh giá khác nhau tùy quyền lực, hoặc bị dùng để trì hoãn trách nhiệm.

Năm câu hỏi mở

1. Tín hiệu sớm nào trên cơ thể có thể nhắc bạn xem lại mình có nên tiếp tục không?
2. Hãy kể một tình huống mà sự gấp gáp do cảm xúc và sự gấp gáp thực tế khác nhau.
3. Một xung đột lặp lại trong đời bạn đang quá nóng hay đang bị né tránh? Điều gì sẽ giúp nó làm việc được?
4. Có khi nào cơn giận đã giúp bạn hay người khác đối mặt với một bất công?
5. Bạn sẽ áp dụng SN 7.2 thế nào trong khi vẫn ghi lại sai phạm hoặc chấm dứt một cuộc trao đổi không an toàn?

Kệ nhắc nhở

Xe chắn cổng, một câu buông:
"Anh chẳng bao giờ…" — rồi tuôn lời thù.
Hận thù chẳng dập hận thù,
chỉ lòng không hận mới thu được hòa.
Việc gấp làm trước đã mà,
còn điều đang nóng, hẹn ra giờ về.
Lời nhục mạ chẳng nhận về,
thì nó vẫn ở bên kề người trao.

Chương 7

Lắng nghe để giúp người khác thay đổi

Câu chuyện đời thường: đơn hàng bị lỡ

Jamal làm việc ở một cửa hàng nhỏ. Tháng này đã hai lần anh không chuẩn bị kịp đơn hàng trước khi khách đến lấy. Chị Ana, người quản lý, muốn nói với anh rằng anh phải ngăn nắp hơn. Nhưng trước đó, chị đề nghị anh kể lại chuyện gì đã xảy ra lần gần nhất.

Jamal kể rằng nhà cung cấp giao hàng trễ và đúng lúc ấy anh lại được giao trông quầy thu ngân. Ana kiểm tra sổ giao nhận. Một lần là do nhà cung cấp trễ; lần kia là do Jamal sót một ghi chú đơn hàng. Lời kể của anh bổ sung hoàn cảnh, nhưng không xóa hết trách nhiệm.

Ana tóm lại hai nguyên nhân khác nhau. Họ thống nhất các đơn cần lấy gấp sẽ được ghi lên một danh sách chung, Jamal sẽ kiểm tra danh sách ấy trước giờ mở cửa, và khi hàng giao trễ thì sẽ gọi báo khách. Ana sẽ sắp người trông quầy khi hàng về. Họ sẽ cùng xem lại mười đơn hàng tiếp theo. Lời góp ý đã trở thành một cách sắp xếp công việc có thể kiểm chứng, chứ không phải một lời phán xét tính cách của Jamal.

Phân tích sự kiện trong câu chuyện

Sự kiện Ana bắt đầu là một con số: hai đơn hàng không kịp chuẩn bị trong một tháng. Lời góp ý chị định nói — "phải ngăn nắp hơn" — là một cách giải thích con số ấy, và là một

lời giải thích về tính cách của Jamal. Có thể nó đúng một phần, nhưng chưa được kiểm tra.

Quyết định đúng đầu tiên của Ana là hỏi trước khi nói. Quyết định đúng thứ hai là kiểm chứng: chị xem sổ giao nhận chứ không chỉ nghe lời Jamal. Lắng nghe không có nghĩa là tin hết mọi điều; nó có nghĩa là thu thập bằng chứng để có một phán đoán công bằng.

Các sự kiện lộ ra là lẫn lộn, và điều này quan trọng. Một lần có nguyên nhân hệ thống: nhà cung cấp trễ trùng lúc trông quầy. Lần kia có nguyên nhân cá nhân: sót một ghi chú. Một nhãn dán duy nhất sẽ vừa bất công với lần thứ nhất, vừa quá mơ hồ để sửa lần thứ hai.

Kết quả giao trách nhiệm theo đúng nguyên nhân và thẩm quyền. Jamal phụ trách việc kiểm tra buổi sáng; Ana phụ trách việc sắp người trông quầy, điều chỉ chị làm được; cả hai cùng xem lại mười đơn tiếp theo. Phần phân tích cho thấy lắng nghe và trách nhiệm không đối lập nhau: lắng nghe kỹ làm cho trách nhiệm trở nên chính xác.



Hình 7. Phân tích chuyện đơn hàng bị lỡ: hai lần, hai nguyên nhân, trách nhiệm phân theo từng nguyên nhân.

Tìm hiểu trước khi kê đơn

Góp ý là thông tin nhằm giúp học hỏi hoặc sửa chữa. Nó hữu ích hay không tùy vào độ chính xác, sự liên quan và khả năng hành động của người nhận. Mở đầu bằng "Anh thật là

bừa bộn" gộp quan sát, giải thích và nhân cách vào một lời buộc tội. Mở đầu bằng một sự việc cụ thể giúp vấn đề dễ xem xét hơn.

Lắng nghe trước khi góp ý không có nghĩa là từ bỏ sự phán đoán. Nó kiểm tra xem phán đoán có dựa trên một lời tường thuật đủ đầy chưa. Hãy hỏi chuyện gì đã xảy ra, điều gì làm việc ấy khó, và người kia đã thử những gì. Kiểm chứng thông tin quan trọng. Nếu cần hành động ngay vì an toàn, hãy làm ngay rồi sắp xếp xem xét kỹ sau.

Hỏi han tôn trọng đã được phân tích như một cách lãnh đạo bằng câu hỏi và lắng nghe (Van Quaquebeke và Felps, 2018). Mục đích không chỉ là thu thập thông tin: nó còn truyền đạt sự tôn trọng và nuôi dưỡng động lực. Đây là lý thuyết, và quy trình năm bước dưới đây là một tổng hợp giảng dạy của người biên tập.

Cuộc trò chuyện năm bước

Một, nghe lời kể của người kia. Hai, kiểm tra cách hiểu: tóm tắt và để người kia sửa. Ba, tìm hiểu trở ngại và lựa chọn, phân biệt nguồn lực, kỳ vọng chưa rõ và những gì nằm trong tầm kiểm soát của người ấy. Bốn, nêu quan sát của bạn: hành vi cụ thể, tác động của nó, và yêu cầu vẫn còn đó. Năm, thống nhất một hành động có người phụ trách, có hỗ trợ và có mốc xem lại.

Trình tự có thể linh hoạt. Có khi bạn cần nêu sự việc ngay từ đầu để người kia biết đang bàn chuyện gì. Kỷ luật cốt lõi vẫn là: đừng chốt lời giải thích trước khi nghe thông tin liên quan, và đừng dừng lại ở chỗ hiểu nhau khi vẫn cần sửa chữa.

Hãy hỏi để người kia học, không phải để chứng tỏ mình hiểu biết hơn. Nếu một quy trình là bắt buộc, hãy nói rõ; gọi nó là một câu hỏi mở sẽ tạo ra một sự lựa chọn giả.

Rõ ràng về điểm mạnh, giới hạn và cam kết

Góp ý cân bằng không có nghĩa là kẹp lời phê bình giữa hai lời khen chung chung. Hãy chỉ ra điều gì làm tốt và điều gì chưa. "Anh đã nhận ra sự chậm trễ sớm. Khách chưa được báo." có ích hơn "Anh giỏi lắm, nhưng giao tiếp còn kém."

Trách nhiệm phải là thật. Một nhân viên mới không thể hứa một thay đổi phụ thuộc hoàn toàn vào việc quản lý bố trí người. Hãy chia việc theo thẩm quyền và nguồn lực. Nếu một việc đã thống nhất không làm được, hãy báo trở ngại trước hạn nếu có thể.

Việc xem lại nên đánh giá cách sắp xếp, chứ không chỉ xem người ta có thấy hứng khởi sau buổi nói chuyện không. Hãy quan sát một kết quả liên quan: đơn có được chuẩn bị không, chậm trễ có được báo không, trách nhiệm có rõ không.

Đóng góp của Visuddhamma: thỏa thuận rõ ràng và khả năng hành động

Hòa Hợp Với Người Khó Tính nhấn mạnh việc làm cho cam kết trở nên rõ ràng: việc gì sẽ làm, ai làm, khi nào xong, và điều gì cho thấy đã hoàn thành. Động Lực Học Của Xung Đột Giữa Người Với Người, chương 5, cũng xem thỏa thuận bằng văn bản là cách giảm sự mơ hồ.

Quan niệm của tác giả về khả năng hành động cũng cần được tinh chỉnh. Con người có thể tác động đến sự chuẩn bị

và cách mình chọn phản ứng, nhưng không kiểm soát vô hạn nguồn lực, sức khỏe, việc làm hay hành vi của người khác. Vì vậy một thỏa thuận tốt phải tính đến các ràng buộc, thay vì cho rằng chỉ cần có ý định là sẽ làm được. Nếu cửa hàng vẫn thiếu người, lắng nghe khéo léo hơn cũng không thay thế được việc có đủ nhân sự.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 76

Nidhīnaṃva pavattāraṃ,
yaṃ passe vajjadassinaṃ,
niggayhavādiṃ medhāviṃ,
tādisaṃ paṇḍitaṃ bhaje;
tādisaṃ bhajamānassa,
seyyo hoti na pāpiyo.

Nếu gặp người trí chỉ lỗi và khuyên răn, hãy thân cận người ấy như người chỉ cho ta kho báu. Thân cận người như vậy, ta chỉ tốt hơn chứ không xấu đi.

Bài kệ đề cao lời sửa sai có trí tuệ. Nó không biến mọi người phê bình thành người trí, hay mọi lời buộc tội thành đúng.

AN 5.167, Kinh Buộc Tội — cách khuyên răn người khác

Tôn giả Sāriputta dạy rằng người muốn khuyên răn người khác trước hết phải có năm phẩm chất: nói đúng lúc, nói sự thật, nói nhẹ nhàng, nói điều có lợi ích, và nói với tâm từ chứ không với sân hận trong lòng. Bài kinh cũng nói về người được khuyên răn: họ nên an trú trong sự thật và không giận dữ. Đây là một mô hình góp ý cổ xưa rất trọn

vẹn, bao gồm cả người góp ý lẫn người nhận góp ý. Việc Ana kiểm chứng trước khi nói phản ánh yêu cầu về sự thật; việc chị hướng đến một cách sắp xếp khả thi phản ánh yêu cầu về lợi ích.

MN 15, Kinh Tư Lượng — trở thành người dễ được khuyên

Tôn giả Moggallāna kể ra những phẩm chất khiến một người khó khuyên bảo — như hay giận, thù dai, cố chấp, hay đáp lời phê bình bằng một lời buộc tội ngược lại — và khuyên mỗi người tự soi mình như soi gương để thấy và từ bỏ chúng. Bài kinh đặt phần việc tiếp nhận góp ý lên cả người nghe, chứ không chỉ người nói.

MN 61, Kinh Giáo Giới La-hầu-la ở rừng Ambalaṭṭhikā — quán xét trước, trong và sau

Đức Phật dạy La-hầu-la quán xét hành động trước khi làm, trong khi làm và sau khi làm, xem có gây hại cho mình và cho người không, và thừa nhận rồi sửa đổi việc làm có hại. Áp dụng vào góp ý: xét lại ý định trước khi nói, để ý tác động trong lúc trao đổi, và xem lại điều đã xảy ra sau đó — như Ana làm với việc xem lại mười đơn hàng.

Các góc nhìn khác

Một số truyền thống quản lý chuộng việc sửa sai trực tiếp, ngay lập tức hơn là trò chuyện tìm hiểu, cho rằng sự rõ ràng là một dạng tôn trọng. Mô hình "thẳng thắn triệt để" của Kim Scott chẳng hạn nhấn mạnh quan tâm thật lòng đến con người trong khi thách thức thẳng thắn. Trong một cửa hàng bận rộn, một cuộc trò chuyện năm bước cho mỗi sơ suất nhỏ có thể không thực tế. Cách tiếp cận của chương này hợp với

những vấn đề lặp lại hoặc mơ hồ hơn là những lỗi chỉ xảy ra một lần.

Các cách tiếp cận theo hệ thống, như "văn hóa công bằng" trong y tế và hàng không, đi xa hơn chương này: trước hết họ hỏi điều gì trong hệ thống khiến lỗi dễ xảy ra, và chỉ quy lỗi cá nhân cho hành vi liều lĩnh. Từ góc này, ngay cả ghi chú bị sót cũng có thể phản ánh một cách ghi chú chưa rõ ràng chứ không phải sơ suất cá nhân.

Góc nhìn của người lao động cũng khác nhau. Có người thích nhận góp ý bằng văn bản để suy nghĩ riêng; có người thấy nói chuyện trực tiếp mới là tôn trọng. Quyền lực ảnh hưởng đến cách câu "Kể tôi nghe chuyện gì đã xảy ra" được tiếp nhận: từ miệng cấp trên, nó có thể nghe như mở đầu một cuộc điều tra. Nói rõ mục đích có thể giảm bớt nỗi sợ ấy.

Cuối cùng, các bài kinh về khuyên răn được nói cho một cộng đồng xuất gia gồm những người tự nguyện tu học. Góp ý ở nơi làm việc diễn ra trong quan hệ lao động và sự phụ thuộc kinh tế. Các phẩm chất trong AN 5.167 vẫn quý giá, nhưng bối cảnh đã khác.

Thực hành và tóm tắt

Chuẩn bị góp ý về một sự việc vừa sức. Viết ra quan sát, tác động, và một câu hỏi về hoàn cảnh. Tiến hành cuộc trò chuyện và chỉ ghi lại những thỏa thuận thật sự. Ghi rõ ai làm, cần hỗ trợ gì, và khi nào xem lại kết quả. Nếu bạn chưa thể kiểm chứng sự việc một cách công bằng, hãy tìm hiểu trước khi đưa ra lời buộc tội dứt khoát.

Hãy nhớ: góp ý bắt đầu từ một vấn đề cụ thể; hoàn cảnh giúp xác định trách nhiệm; việc hỏi han không nên che giấu một quyết định bắt buộc; điểm mạnh và giới hạn cần được nói rõ; cam kết cần thẩm quyền và hỗ trợ; và việc xem lại nối ý định với hành vi quan sát được.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. **Vì sao "phải ngăn nắp hơn" là lời góp ý chưa đủ?**

Nó không phân biệt các nguyên nhân khác nhau của những lần lỡ đơn, cũng không xác định được thay đổi khả thi.

Câu 2. **Ana đã làm gì để kiểm chứng lời kể của Jamal?**

Chị kiểm tra sổ giao nhận.

Câu 3. **Hai nguyên nhân nào lộ ra?**

Nhà cung cấp giao trễ trùng lúc trông quầy, và một ghi chú đơn hàng bị sót.

Câu 4. **Lắng nghe có xóa bỏ trách nhiệm không?**

Không. Nó làm cho cơ sở để quy trách nhiệm trở nên đầy đủ hơn.

Câu 5. **Năm bước là gì?**

Nghe lời kể, kiểm tra cách hiểu, tìm hiểu, nêu quan sát, và thống nhất hành động.

Câu 6. **Vì sao cần xét thẩm quyền trước khi giao trách nhiệm?**

Người nhận cần có quyền hạn và nguồn lực để thực hiện cam kết.

Câu 7. **Theo AN 5.167, người khuyên răn cần có năm phẩm chất nào?**

Đúng lúc, sự thật, nhẹ nhàng, lợi ích và tâm từ.

Câu 8. **Người được khuyên răn nên an trú vào điều gì?**

Sự thật và không giận dữ.

Câu 9. **MN 15 khuyên mỗi người làm gì?**

Tự soi xét những phẩm chất khiến mình khó được khuyên bảo, và từ bỏ chúng.

Câu 10. **"Văn hóa công bằng" hỏi gì trước tiên sau một sai sót?**

Điều gì trong hệ thống khiến sai sót dễ xảy ra, và chỉ quy lỗi cá nhân cho hành vi liều lĩnh.

Năm câu hỏi mở

1. Hãy viết lại một lời phê bình chung chung thành một quan sát, một tác động và một câu hỏi mở.
2. Trở ngại nào ở nơi làm việc hay trong nhà bạn cần hỗ trợ về cơ cấu chứ không phải thêm nỗ lực cá nhân?
3. Phẩm chất nào trong MN 15 khiến bạn khó được góp ý nhất?
4. Khi nào sửa sai trực tiếp, ngay lập tức lại tốt hơn một cuộc trò chuyện năm bước?
5. Bạn sẽ phản ứng thế nào nếu sau này có bằng chứng cho thấy lời phê bình ban đầu của bạn là sai?

Kệ nhắc nhở

Hai đơn trễ — "Ngăn nắp vào!"
Nhưng chị hỏi trước, xem sao sổ ghi.
Một do hàng đến chậm đi,
một do sót một dòng ghi đơn hàng.
Nói đúng lúc, nói rõ ràng,
nhẹ nhàng, lợi ích, tâm mang từ hòa.
Ai nghe góp ý không la,
người ấy như thấy kho ngà bạc châu.

Chương 8

Ranh giới và cái giá của việc gánh hộ người khác

Câu chuyện đời thường: người tình nguyện ai cũng tìm đến

Mọi người trong nhóm sinh hoạt cộng đồng đều tin tưởng Priya. Sau mỗi buổi họp, họ mang đến cho cô những lời phàn nàn, nỗi lo gia đình và những va chạm với nhau. Cô thấy mình được quý trọng, rồi bắt đầu ở lại muộn thêm một tiếng. Điện thoại réo giữa bữa cơm tối, và cô ít kiên nhẫn hơn với chính gia đình mình. Cô tự nhủ người có lòng thì phải luôn sẵn sàng.

Trong hai tuần, Priya ghi lại thời gian dành cho những cuộc trò chuyện ấy và những việc cô đã nhận trách nhiệm. Cô phát hiện mình liên tục gánh những vấn đề thuộc về ban điều hành của nhóm, hoặc cần đến sự hỗ trợ chuyên môn. Sự mệt mỏi của cô không còn là một khiếm khuyết mơ hồ; nó có khuôn mẫu.

Ở buổi họp sau, cô giải thích rằng cô có thể dành một cuộc trò chuyện ngắn ban đầu, nhưng các tranh chấp thuộc ban điều hành phải đi theo quy trình đã thống nhất. Cô đề nghị giúp mọi người xác định bước tiếp theo phù hợp. Cô cũng đề nghị cả nhóm cùng chia sẻ vai trò hỗ trợ và nói rõ giới hạn của nó. Một số người thất vọng. Priya lắng nghe nỗi thất vọng ấy trong khi vẫn giữ cách sắp xếp mới. Sự quan tâm của cô trở nên bền lâu hơn vì nó không còn vô hạn.

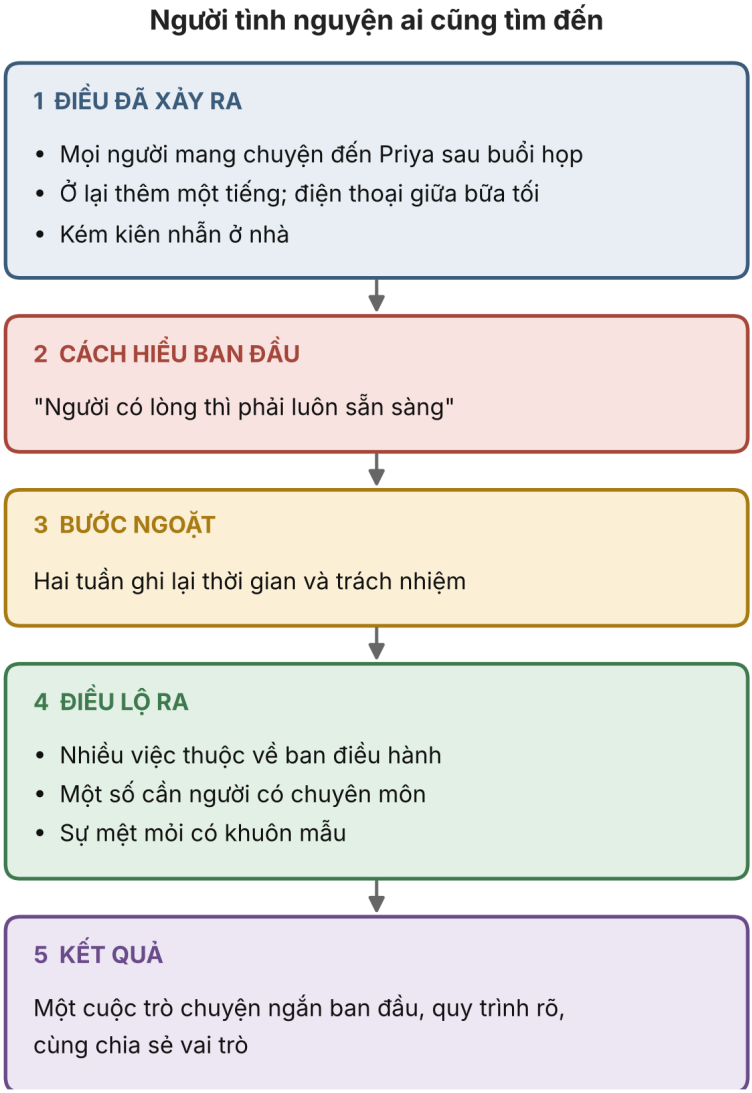
Phân tích sự kiện trong câu chuyện

Câu chuyện này khác những chuyện khác: người mà Priya cần lắng nghe nhất là chính cô. Các sự kiện bày ra rõ ràng — thêm một tiếng sau mỗi buổi họp, điện thoại giữa bữa tối, kém kiên nhẫn ở nhà — nhưng chúng bị lọc qua một niềm tin: "người có lòng thì phải luôn sẵn sàng". Niềm tin ấy biến các sự kiện thành bằng chứng về khiếm khuyết cá nhân thay vì thông tin về cách sắp xếp.

Bước ngoặt không phải là một câu hỏi dành cho người khác mà là một bản ghi chép. Hai tuần ghi lại thời gian và trách nhiệm đã biến cảm giác kiệt sức mơ hồ thành dữ liệu. Dữ liệu cho thấy nhiều vấn đề thuộc về ban điều hành và một số cần đến người có chuyên môn. Vấn đề không nằm ở khả năng quan tâm của Priya mà ở cách nhóm phân bổ sự quan tâm.

Kết quả gồm ba phần: một sự giúp đỡ có giới hạn rõ (một cuộc trò chuyện ngắn ban đầu), một lối đi cho những vấn đề thuộc về nơi khác (quy trình đã thống nhất), và một thay đổi về cơ cấu (chia sẻ vai trò). Rồi Priya đối diện một sự kiện mới: vài người thất vọng. Cô lắng nghe nỗi thất vọng ấy mà không từ bỏ ranh giới.

Phần phân tích cho thấy lắng nghe bao gồm cả lắng nghe cái giá của việc lắng nghe, và một ranh giới thường là sự điều chỉnh hệ thống chứ không phải rút lại lòng quan tâm.



Hình 8. Phân tích chuyện người tình nguyện ai cũng tìm đến: hai tuần ghi chép biến sự kiệt sức thành bằng chứng.

Công việc vô hình của lắng nghe

Lắng nghe có thể đòi hỏi công sức cảm xúc, thời gian và sự chú ý bền bỉ. Trong tổ chức, một người hay được tâm sự có thể âm thầm hứng lấy nỗi bức xúc sinh ra từ cách quản lý

kém hay mâu thuẫn mà không được ghi nhận hay hỗ trợ. Frost và Robinson (1999) mô tả vai trò "người xử lý độc tố" trong tổ chức và cái giá của nó. Đây là phân tích từ thực tiễn, không phải công thức dự đoán sự kiệt sức của từng người.

Góc nhìn kinh tế làm lộ ra những việc bị thay thế. Thêm một giờ lắng nghe có thể lấy đi giờ nghỉ, giờ chuẩn bị hay một bổn phận khác. Câu hỏi không phải là người đang khổ có đáng được quan tâm không, mà là cách sắp xếp hiện tại có phân bổ sự quan tâm một cách có trách nhiệm không.

Hãy ghi lại một số cuộc trò chuyện vừa phải: thời lượng, chủ đề chung, vai trò mình đã nhận, và bước tiếp theo cần thiết. Giữ kín chi tiết riêng tư. Bản ghi là để hiểu khối lượng việc của mình, không phải để lập hồ sơ về những người đang dễ tổn thương.

Thời gian, phạm vi và trách nhiệm

Ranh giới nói rõ bạn có thể giúp gì và trong điều kiện nào. "Tôi có mười lăm phút để nghe mối lo và giúp xác định bước tiếp theo" đặt ra thời gian và mục đích. "Tôi có thể bàn về sự bất đồng, nhưng tôi không thể quyết định thay ban điều hành" đặt ra vai trò.

Ranh giới phải phù hợp với nghĩa vụ thật sự. Người quản lý không thể lấy sở thích nói chuyện ngắn gọn để né trách nhiệm giải quyết một khiếu nại nghiêm trọng. Một người bạn không cần đóng vai bác sĩ. Hãy xem xét trách nhiệm thuộc về vai trò của mình trước khi quyết định giới hạn.

Hãy tách hỗ trợ khỏi việc nhận làm thay. Bạn có thể giúp ai đó chuẩn bị nêu một vấn đề mà không phải trở thành người

đưa tin, người thương lượng hay người giải cứu duy nhất. Tránh hứa những kết quả phụ thuộc vào người khác.

Kênh chung, sự riêng tư và việc chuyển lên cấp trên

Lắng nghe nên kết nối một mối lo với mức đáp ứng phù hợp. Một bất đồng thông thường có thể tự giải quyết trực tiếp. Một vấn đề tổ chức lặp đi lặp lại có thể cần đến người quản lý hay quy trình đã thống nhất. Một lời đe dọa hay nguy hiểm trước mắt có thể đòi hỏi hành động bảo vệ ngay qua các cơ quan phù hợp tại địa phương.

Hãy trung thực về sự riêng tư. Đừng hứa giữ bí mật tuyệt đối khi vai trò của bạn có thể buộc phải xử lý một rủi ro nghiêm trọng. Khi chuyển vấn đề lên cấp trên, hãy tách rõ hành vi đã quan sát, tác động, những việc đã thử, và cách giải quyết mong muốn. Tránh thêm vào những phỏng đoán chưa kiểm chứng về động cơ.

Đóng góp của Visuddhamma: chăm sóc bền vững và quyền lực

Một Đời Sống Bền Vững xem sự nghỉ ngơi và sự chú ý là điều kiện cho phán đoán đúng đắn. Động Lực Học Của Xung Đột Giữa Người Với Người, chương 5 và 7, bàn về ranh giới và sự chênh lệch quyền lực. Gộp lại, những đóng góp này cho thấy vì sao lắng nghe phải xét cả sức của từng người lẫn cơ cấu bao quanh cuộc trò chuyện.

Vì vậy một khung hữu ích không chỉ hỏi "Tôi có giữ bình tĩnh được không?" mà còn hỏi "Quyền hạn, mức độ rủi ro và sự hỗ trợ nào đang định hình cuộc trao đổi này?" Mô hình toán học do tác giả đề xuất có yếu tố quyền lực làm tăng

xung đột và yếu tố ranh giới làm điều hòa xung đột. Đây là những giả thuyết cần được xem xét, chưa phải hệ số đã được đo lường.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 166

Attadatthaṃ paratthena
bahunāpi na hāpaye,
attadatthamabhiññāya
sadatthapasuto siyā.

Đừng vì lợi ích người khác, dù lớn đến đâu, mà bỏ quên lợi ích chân thật của chính mình. Biết rõ lợi ích chân thật của mình, hãy chuyên tâm vào điều thiện ấy.

Trong bối cảnh của nó, "lợi ích của mình" trước hết là sự tiến bộ tâm linh, không phải sự tiện lợi cá nhân. Dù vậy, bài kệ vẫn cảnh báo một sự hy sinh làm xói mòn chính nền tảng giúp ta giúp người.

Pháp Cú 160

Attā hi attano nātho,
ko hi nātho paro siyā?
attanāva sudantena,
nāthaṃ labhati dullabhaṃ.

Chính mình là nơi nương tựa của mình; người khác sao có thể làm nơi nương tựa? Nhờ khéo điều phục chính mình, ta có được nơi nương tựa khó tìm.

Bài kệ nhấn mạnh sự tu dưỡng bản thân. Nó không phủ nhận việc ta cần đến người khác, cũng không ngụ ý rằng người bị tổn hại có lỗi vì không tự bảo vệ được mình.

SN 47.19, Kinh Người Làm Xiếc — giữ mình và giữ người

Hai người làm xiếc biểu diễn trên một cây sào tre. Người thầy nói: "Con giữ thầy, thầy giữ con." Người học trò đáp rằng mỗi người nên tự giữ mình, như thế cả hai mới biểu diễn an toàn. Đức Phật tán thành cả hai: giữ mình là giữ người; giữ người là giữ mình — nhờ chánh niệm đối với mình, và nhờ nhẫn nại, không làm hại, tâm từ và lòng bi đối với người. Ranh giới của Priya đã giữ gìn khả năng tiếp tục chăm sóc cả nhóm của cô.

AN 4.95, Kinh Que Lửa — bốn hạng người

Đức Phật mô tả bốn hạng người: người không vì lợi mình cũng không vì lợi người; người vì lợi người mà không vì lợi mình; người vì lợi mình mà không vì lợi người; và người vì lợi cả hai. Người vì lợi cả hai được xem là cao quý nhất. Bài kinh đem lại một khung rõ ràng cho hoàn cảnh của Priya: mục đích không phải chọn giữa mình và người, mà là phục vụ cả hai.

Các góc nhìn khác

Một số truyền thống phụng sự rất đề cao sự hiến mình. Ở nhiều môi trường tôn giáo và cộng đồng, luôn có mặt cho người khác dù thiệt thân được xem là đáng ngưỡng mộ, và lời bàn về "ranh giới" có thể nghe như một cái cớ cá nhân chủ nghĩa kiểu hiện đại. Câu trả lời của chương này là sự quan tâm bền vững thường phục vụ người khác tốt hơn về

lâu dài, nhưng bạn đọc từ những truyền thống ấy có thể cân nhắc khác một cách hợp lý.

Các nền văn hóa đề cao tập thể có thể xem việc Priya rút bớt là làm tổn hại sự hòa thuận của nhóm, dù việc ấy hợp lý. Cách đưa ra ranh giới — có bàn bạc, có cách sắp xếp thay thế và tôn trọng các mối quan hệ — có thể quan trọng không kém bản thân ranh giới.

Những người phê bình cách nói "ranh giới" cũng lưu ý rằng nó có thể bị dùng để né tránh nghĩa vụ chính đáng hoặc chấm dứt những cuộc trò chuyện khó chịu dưới một cái nhãn trị liệu. Một ranh giới nên được kiểm chứng bằng việc nó có bảo vệ sức lực thật và vẫn kết nối người ta với sự giúp đỡ hay không.

Cuối cùng, còn có góc nhìn về thể chế: sự kiệt sức của Priya là triệu chứng của một nhóm thiếu quy trình đúng đắn. Từ góc này, bài học chính là cho ban điều hành, không phải cho Priya. Ranh giới cá nhân chỉ là một phương thuốc một phần cho những lỗ hổng về cơ cấu.

Thực hành và tóm tắt

Xem lại một nghĩa vụ lắng nghe lặp đi lặp lại. Xác định nó tốn bao nhiêu thời gian, vai trò thật của bạn, phần trách nhiệm thuộc về nơi khác, và sự hỗ trợ sẵn có. Viết ra một câu nói rõ bạn có thể giúp gì. Nếu bạn có nhiệm vụ chính thức, hãy kiểm tra cách sắp xếp mới vẫn hoàn thành nhiệm vụ ấy. Thử áp dụng ranh giới và xem lại hiệu quả, thay vì bỏ cuộc sau lần đầu có người thất vọng.

Hãy nhớ: lắng nghe có cái giá của nó; sự chăm sóc vô hình cần được ghi nhận; giới hạn phải hợp với vai trò; hỗ trợ

khác với làm thay; trách nhiệm có thể được chia sẻ; và rủi ro nghiêm trọng có thể đòi hỏi hành động vượt ra ngoài trò chuyện.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. **Priya cần lắng nghe ai nhất?**

Chính mình — cái giá mà việc lắng nghe của cô đang tạo ra.

Câu 2. **Niềm tin nào đã lọc các sự kiện về sự mệt mỏi của cô?**

Rằng người có lòng thì phải luôn sẵn sàng.

Câu 3. **Điều gì đã biến sự kiệt sức thành bằng chứng?**

Hai tuần ghi lại thời gian bỏ ra và những trách nhiệm đã nhận.

Câu 4. **Chi phí cơ hội là gì?**

Hoạt động hay nguồn lực bị thay thế khi sự chú ý và thời gian được dành cho việc khác.

Câu 5. **Một ranh giới nên nói rõ điều gì?**

Thời gian, phạm vi hay điều kiện có thể dành ra, kèm bước tiếp theo rõ ràng khi cần.

Câu 6. **Hỗ trợ khác làm thay thế nào?**

Hỗ trợ giúp người khác hành động; làm thay khiến bạn chịu trách nhiệm về kết quả.

Câu 7. **Vì sao không nên hứa giữ bí mật tuyệt đối?**

Một số vai trò hay rủi ro nghiêm trọng có thể đòi hỏi hành động bảo vệ phù hợp.

Câu 8. **SN 47.19 dùng hình ảnh nào?**

Hai người làm xiếc trên cây sào tre, mỗi người giữ người kia bằng cách giữ chính mình.

Câu 9. **AN 4.95 xem hạng người nào là cao quý nhất?**

Người sống vì lợi ích của cả mình và người khác.

Câu 10. **Góc nhìn thể chế về câu chuyện của Priya là gì?**

Rằng sự kiệt sức của cô là triệu chứng của một nhóm thiếu quy trình đúng đắn.

Năm câu hỏi mở

1. Nghĩa vụ lắng nghe nào trong đời bạn có cái giá chưa được nhận ra?
2. Làm sao chia sẻ trách nhiệm ấy mà không bỏ rơi người đang cần giúp?
3. Hãy viết một câu nói về ranh giới vừa rõ ràng, tôn trọng, vừa phù hợp với vai trò của bạn.
4. Trong văn hóa hay cộng đồng của bạn, sự hiến mình được coi trọng thế nào? Điều đó ảnh hưởng ra sao đến giới hạn của bạn?
5. Điều gì phân biệt sự sẵn lòng đầy từ bi với một khuôn mẫu khiến mọi người phụ thuộc vào một người lắng nghe duy nhất?

Kệ nhắc nhở

Cho người buổi tối đêm thâu,
dần dần cô chẳng còn đâu chỗ mình.
Hai tuần ghi chép phân minh:
việc ai, giờ nấy, rõ tình đã hao.
Người làm xiếc giữ thế nào —
giữ mình là giữ người cao sào cùng.
Thương mình, thương người, thủy chung:
giới hạn khéo giữ là chung tấm lòng.

Chương 9

Thực hành hằng ngày và văn hóa lắng nghe

Câu chuyện đời thường: buổi tối khó khăn của cô giáo

Sau một buổi họp phụ huynh, cô Mei cứ nghĩ đi nghĩ lại một lời phê bình: hướng dẫn làm bài tập về nhà không rõ ràng. Đến tối, mối bận tâm cụ thể ấy đã biến thành "mình là một giáo viên tồi". Cô bắt đầu soạn một tin nhắn để thanh minh mình đã vất vả thế nào.

Mei nhận ra mình không còn nói về bản hướng dẫn nữa. Cô đang cãi nhau với một phán xét bao trùm về bản thân. Cô gọi tên ý nghĩ ấy là "tự chỉ trích", quay lại với tờ bài tập, và thấy có một bước có thể hiểu theo hai cách. Cô sửa lại và nhờ một đồng nghiệp đọc giúp. Cô viết một tin nhắn ngắn thừa nhận chỗ chưa rõ và giải thích phần đã sửa.

Tuần sau, cô bắt đầu các buổi trao đổi với phụ huynh bằng một mục đích đã thống nhất và kết thúc bằng lời tóm tắt những việc sẽ làm. Thỉnh thoảng cô vẫn thấy mình muốn tự vệ. Thước đo tiến bộ của cô là nhận ra sớm hơn, kiểm tra mối bận tâm, và làm đến nơi đến chốn.

Phân tích sự kiện trong câu chuyện

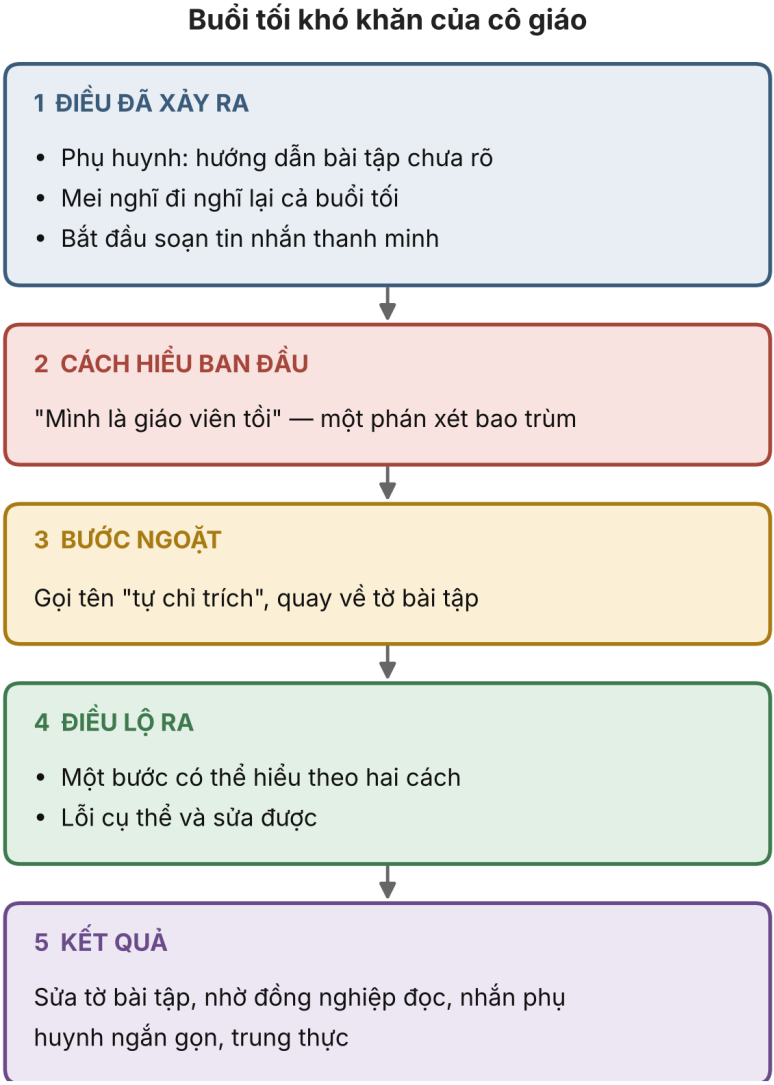
Lời của phụ huynh rất cụ thể: hướng dẫn của một bài tập chưa rõ. Qua một buổi tối nghĩ đi nghĩ lại, nó phình thành phán quyết bao trùm: "mình là giáo viên tồi". Đây chính là sự lan tràn đã thấy trong câu chuyện của Arun ở Chương 2, nhưng lần này nó quay vào bên trong. Tin nhắn thanh minh

mà Mei bắt đầu soạn sẽ trả lời cái phán quyết, chứ không trả lời lời góp ý.

Bước ngoặt có hai động tác. Thứ nhất, cô gọi tên ý nghĩ là "tự chỉ trích", giúp cô tách khỏi nó đủ để thấy nó là một ý nghĩ chứ không phải sự thật. Thứ hai, cô quay về với bằng chứng — chính tờ bài tập. Ở đó cô thấy một lỗi cụ thể, sửa được: một bước có thể hiểu theo hai cách.

Kết quả tương xứng với vấn đề thật: tờ bài tập được sửa, đồng nghiệp đọc lại, và một tin nhắn ngắn, trung thực. Không phải lời thanh minh tự vệ, cũng không phải lời thú nhận mình kém cỏi toàn diện.

Phần phân tích cũng cho thấy một câu chuyện có thể kết thúc mà không cần hoàn hảo. Mei thỉnh thoảng vẫn muốn tự vệ. Sự tiến bộ của cô được đo bằng hành vi — nhận ra sớm hơn, kiểm tra, làm đến nơi — chứ không phải bằng việc không còn phản ứng. Điều này biến lắng nghe thành một thực hành hằng ngày chứ không phải một nét tính cách.



Hình 9. Phân tích buổi tối khó khăn của cô giáo: gọi tên ý nghĩ và quay về với bằng chứng.

Tiếng nói tự chỉ trích và thông tin hữu ích

Một ý nghĩ phê phán có thể chứa thông tin mà không phải là một phán xét tổng thể đáng tin. "Hướng dẫn chưa rõ" chỉ ra một lỗi có thể có. "Mình bất tài" đưa ra một nhận định bao

trùm về con người mà không chỉ ra việc cần làm tiếp. Hãy tách quan sát cụ thể khỏi lời kết án chung chung.

Ý nghĩ là sự kiện của tâm, không phải mệnh lệnh tự động. Bạn có thể nhận ra cơn thôi thúc gửi một tin nhắn tự vệ mà vẫn quyết định kiểm tra sự việc trước. Điều này không có nghĩa là bỏ qua mọi mối lo hay coi nỗi buồn là tưởng tượng.

Một quy trình ngắn là nhận ra, gọi tên và quay về. Nhận ra rằng sự chú ý đã bị cuốn đi. Gọi tên khuôn mẫu một cách nhẹ nhàng, như "đang soạn câu trả lời" hay "tự chỉ trích". Quay về với một đối tượng hữu ích: câu nói của người kia, tài liệu, hay quyết định cần đưa ra.

Sáu động tác của thực hành lắng nghe

Chuẩn bị: làm rõ mục đích, thời gian sẵn có và điều kiện. Quan sát: để ý trạng thái và những giả định của mình. Chú tâm: để lời kể của người nói được triển khai. Hỏi: làm rõ điều gì quan trọng và điều gì còn chưa chắc. Tóm tắt: phân biệt điều đã hiểu, điều bất đồng và các cam kết. Xem lại: xét hành vi và việc thực hiện cam kết sau đó.

Những động tác này là chỉ dẫn chứ không phải quy trình cứng nhắc. Một trao đổi ngắn về sự việc có thể chỉ cần một câu hỏi và một lời xác nhận. Một cuộc trò chuyện khó có thể phải đi lại nhiều lần giữa chú tâm, hỏi và tóm tắt.

Sự tiến bộ hữu ích hơn khi được mô tả bằng hành vi. Bạn có ngắt lời ít hơn không? Người nói có sửa lời tóm tắt của bạn không? Bạn có điều chỉnh một giả định không? Việc đã thống nhất có được làm không?

Một tập thể có thể tổ chức sự chú ý

Văn hóa lắng nghe phụ thuộc một phần vào những quy trình bình thường. Hãy thống nhất mỗi lần một người nói, tắt màn hình không liên quan khi có thể, hỏi trước khi kết luận, và tóm tắt các quyết định. Tạo cách cho những người ít nói đóng góp, kể cả bằng ý kiến viết hay câu hỏi gửi trước.

Kết thúc buổi họp bằng việc phân biệt đề xuất với quyết định đã thông qua. Ghi lại việc, người phụ trách và thời hạn khi phù hợp. Những quy trình nhỏ ấy có thể giảm sự mơ hồ trong phối hợp. Tự chúng không thể sửa được một tổ chức trừng phạt ý kiến trái chiều.

Người lãnh đạo phải làm gương trong việc chịu sửa sai. Người quản lý xin ý kiến nhưng phạt những câu trả lời khó nghe sẽ dạy mọi người rằng lời mời ấy không an toàn. Tổng quan về lắng nghe nơi làm việc của Kluger và Itzchakov (2022) cung cấp bối cảnh nghiên cứu rộng; kết quả từng người còn tùy vào quan hệ, công việc và cách đo lường.

Đóng góp của Visuddhamma: quay về và kiểm nghiệm trong đời sống hằng ngày

Vì Sao Thiền Tập Không Tiến Bộ, chương 5, mô tả việc nhớ ra và quay về mà không kèm lời trách móc. Tác giả cũng cảnh báo việc ghi nhận máy móc làm che khuất trải nghiệm. Áp dụng vào lắng nghe, đóng góp này là một kỷ luật nhân hậu: nhận ra sự chú ý đã lạc, quay về với điều đang được nói, và sửa lại bất cứ hiểu lầm nào đã nảy sinh.

Cùng bản thảo ấy đề xuất xem lại sự tu tập qua hành xử hằng ngày, như có lắng nghe cẩn thận hơn không, có dừng lại trước lời nói gây tổn thương không, có sửa sai không.

Một Đời Sống Bền Vững bổ sung rằng sự chú ý cần những điều kiện như nghỉ ngơi, khối lượng việc vừa sức và việc chủ động khép lại từng việc. Mei có thể tập quay về với công việc, và nhà trường có thể hỗ trợ bằng tài liệu rõ ràng và đủ thời gian chuẩn bị.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 35

Dunniggahassa lahuno,
yatthakāmanipātino,
cittassa damatho sādhu,
cittaṃ dantaṃ sukhāvahaṃ.

Lành thay điều phục tâm, tâm khó nắm giữ, nhẹ bay, thích đâu đậu đấy. Tâm được điều phục đem lại an lạc.

Bài kệ đưa ra một hướng tu dưỡng chung, không phải lời bảo đảm rằng một bài tập ngắn sẽ tạo ra hạnh phúc. Việc Mei nhiều lần quay về với tờ bài tập là một áp dụng khiêm tốn.

AN 6.12, Kinh Sáu Pháp Hòa Kính — sáu điều tạo nên hòa hợp

Đức Phật nêu sáu điều tạo nên thương mến, kính trọng và đoàn kết trong cộng đồng: thân, khẩu, ý từ hòa với các bạn đồng tu, cả trước mặt lẫn sau lưng; chia sẻ những gì mình nhận được; giữ giới hạnh chung; và cùng có chánh kiến dẫn đến chấm dứt khổ đau. Danh sách này mô tả một nền văn hóa, không chỉ kỹ năng cá nhân. Những thói quen lắng nghe của một tập thể — thay phiên nói, tóm tắt, công bằng với

mọi người — là những hành động khẩu từ hòa mà mọi người cùng chia sẻ.

MN 128, Kinh Tùy Phiền Não — như nước với sữa

Bài kinh mở đầu bằng một cuộc tranh cãi giữa các Bhikkhu ở Kosambī mà Đức Phật không dàn xếp được. Sau đó kinh mô tả Tôn giả Anuruddha và các bạn sống hòa hợp, "hòa hợp như nước với sữa, nhìn nhau bằng ánh mắt thương mến". Sự tương phản cho thấy văn hóa lắng nghe không tự nhiên mà có, cũng không được bảo đảm; nó tùy vào điều mà các thành viên chọn thực hành.

MN 10 và AN 5.198 — biết rõ tâm và xét lại lời nói

MN 10 cho ta bối cảnh để biết rõ những trạng thái tâm thay đổi mà không đồng hóa hoàn toàn với chúng, như Mei đã làm khi gọi tên sự tự chỉ trích. AN 5.198 cho ta cách xét lại lời nói một cách thường xuyên: đúng lúc, chân thật, nhẹ nhàng, lợi ích và tâm từ. Cuối ngày, hãy chọn một câu mình đã nói và xét theo năm phẩm chất ấy. Mục đích là học hỏi hữu ích, không phải kiểm điểm đạo đức từng câu chữ.

Các góc nhìn khác

Một số nhà tâm lý học cảnh báo rằng việc gọi tên ý nghĩ có thể trở thành một kiểu né tránh nếu nó thay thế cho việc đối diện vấn đề thật. Cách tập của Mei hiệu quả vì cô còn quay về với bằng chứng. Gọi tên chỉ có ích khi nó dẫn ta trở lại với việc cần làm.

Cách tiếp cận nhận thức - hành vi sẽ đi xa hơn và đề nghị Mei kiểm tra ý nghĩ ấy bằng bằng chứng — bao nhiêu phụ huynh phàn nàn, thành tích của cô ra sao. Cách tiếp cận dựa trên chấp nhận thì khuyến khích cô để ý nghĩ có mặt mà

không tranh cãi với nó. Cả hai đều đem lại công cụ hữu ích, và cách "nhận ra, gọi tên, quay về" của chương này nằm ở giữa.

Văn hóa lắng nghe có thể bị bào mòn bởi mệt mỏi và khối lượng công việc. Giáo viên, nhân viên y tế và người chăm sóc thường làm việc trong điều kiện khiến sự chú ý bền bỉ trở nên khó khăn, dù họ tu tập thế nào. Một số người phê bình cho rằng các chương trình chánh niệm ở nơi làm việc có nguy cơ đặt trách nhiệm lên cá nhân cho những vấn đề do tổ chức gây ra. Việc chương này ghép đôi rèn luyện với môi trường phần nào trả lời lời phê bình ấy.

Trong Phật giáo cũng có tranh luận về việc có nên dạy chánh niệm tách rời khỏi bối cảnh đạo đức và giải thoát của nó hay không. Các bài kinh trong chương này đặt sự chú tâm trong tâm từ, chánh ngữ và con đường đến chấm dứt khổ đau. Bạn đọc muốn tu tập sâu hơn việc lắng nghe hằng ngày có thể học các bài kinh này cùng một vị thầy có kinh nghiệm.

Thực hành và tóm tắt

Trong bảy ngày, mỗi ngày chọn một cuộc trò chuyện để xem lại. Ghi lại mục đích, một giả định, một câu hỏi hữu ích, lời sửa của người nói nếu có, và một cam kết. Ghi ngắn gọn, tránh chi tiết riêng tư không cần thiết. Cuối tuần, chọn một hành vi để tiếp tục và một điều kiện cần cải thiện.

Hãy nhớ: tách thông tin khỏi lời tự kết án bao trùm; ý nghĩ không cần quyết định hành động; nhận ra, gọi tên và quay về giúp khôi phục sự chú ý; chuẩn bị và xem lại hỗ trợ việc học; tập thể có thể tạo cơ hội để mọi người được lắng nghe;

và hành xử đạo đức lặp đi lặp lại quan trọng hơn việc tỏ ra bình thản.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. **Lời góp ý của phụ huynh đã thay đổi thế nào trong buổi tối?**

Một ý cụ thể về hướng dẫn chưa rõ đã phình thành phán quyết bao trùm "mình là giáo viên tồi".

Câu 2. **Bước ngoặt của Mei gồm hai động tác nào?**

Gọi tên ý nghĩ là tự chỉ trích, và quay về với tờ bài tập.

Câu 3. **Nhận ra, gọi tên và quay về là gì?**

Nhận ra sự chú ý bị cuốn đi, gọi tên khuôn mẫu ngắn gọn, và đưa sự chú ý về mối quan tâm liên quan.

Câu 4. **Sáu động tác thực hành là gì?**

Chuẩn bị, quan sát, chú tâm, hỏi, tóm tắt và xem lại.

Câu 5. **Dấu hiệu tiến bộ bằng hành vi là gì?**

Một thay đổi cụ thể như kiểm tra một giả định hay thực hiện một cam kết.

Câu 6. **Khi kết thúc buổi họp, cần phân biệt điều gì?**

Phân biệt đề xuất với quyết định đã được thông qua và việc đã được thống nhất.

Câu 7. **Sáu pháp trong AN 6.12 là gì?**

Thân, khẩu, ý từ hòa; chia sẻ; giới hạnh chung; và chánh kiến chung dẫn đến giải thoát.

Câu 8. **MN 128 dùng hình ảnh nào cho những bạn đồng tu hòa hợp?**

Hòa hợp như nước với sữa, nhìn nhau bằng ánh mắt thương mến.

Câu 9. Các chương trình chánh niệm ở nơi làm việc bị phê bình thế nào?

Rằng chúng có thể đặt trách nhiệm lên cá nhân cho những vấn đề do tổ chức gây ra.

Câu 10. Năm phẩm chất nào dẫn đường cho lời nói trong AN 5.198?

Đúng lúc, chân thật, nhẹ nhàng, lợi ích và tâm từ.

Năm câu hỏi mở

1. Hãy chuyển một ý nghĩ tự chỉ trích hay lặp lại thành một vấn đề cụ thể bạn có thể xem xét hoặc cải thiện.
2. Bạn muốn tập hành vi lắng nghe nào trong một tuần, và bạn sẽ quan sát nó thế nào?
3. Trong sáu pháp của AN 6.12, pháp nào mạnh nhất và pháp nào yếu nhất trong gia đình, cộng đồng hay nơi làm việc của bạn?
4. Bạn sẽ phản ứng thế nào nếu một tập thể xin góp ý nhưng lại trừng phạt những câu trả lời khó nghe?
5. Một đời sống chú tâm hơn sẽ trông ra sao trong hành xử, chứ không chỉ ở vẻ bình thản hay lịch sự?

Kệ nhắc nhở

"Mình là cô giáo tồi" — xong,
một dòng chưa rõ thành vòng trách thân.
Gọi tên nó nhẹ một lần,
quay về trang giấy, sửa phần cần thay.
Tâm như chim nhẹ bay bay,
điều phục tâm ấy, an ngay trong đời.
Như sữa hòa nước tuyệt vời,
lắng nghe mỗi ngày, lớn rồi thành quen.

Chương 10

Lắng nghe để đôi bên cùng thắng

Câu chuyện đời thường: căn nhà của gia đình

Sau khi mẹ mất, Minh và em gái Hoa phải quyết định chuyện căn nhà. Minh nói nên bán. Hoa nói phải giữ. Mỗi người nhắc lại lập trường của mình ngày càng to tiếng. Minh bảo Hoa ủy mị; Hoa bảo Minh ham tiền. Sau hai lần gặp, hai anh em gần như không nói chuyện với nhau, và họ hàng bắt đầu chia phe.

Ở lần gặp thứ ba, một người anh họ là thầy tu hỏi mỗi người một câu khác: không phải "Anh muốn gì?" mà là "Bán hay giữ căn nhà thì sẽ giúp được gì cho anh, cho em?" Minh kể rằng năm tới con trai anh vào đại học và anh không lo nổi học phí, và vì anh sống ở xa nên anh sợ phải chịu trách nhiệm sửa chữa những thứ mình không quán xuyến được. Hoa kể rằng căn nhà có bàn thờ cha mẹ, cả nhà vẫn tụ họp ở đó mỗi năm vào ngày giỗ, và cô không chịu nổi ý nghĩ phải làm giỗ ở một nhà hàng thuê.

Khi cả hai đã được lắng nghe, vấn đề trông khác hẳn. Họ thống nhất cho thuê tầng trệt, giữ phòng thờ trên lầu cho gia đình và ngày giỗ, dùng tiền thuê để trả cho một người quản lý tại chỗ lo việc sửa chữa, và trích một phần thu nhập giúp Minh đóng học phí cho con. Họ sẽ xem lại cách sắp xếp sau một năm, và nếu hoàn cảnh thay đổi thì ai cũng có thể đề nghị bán.

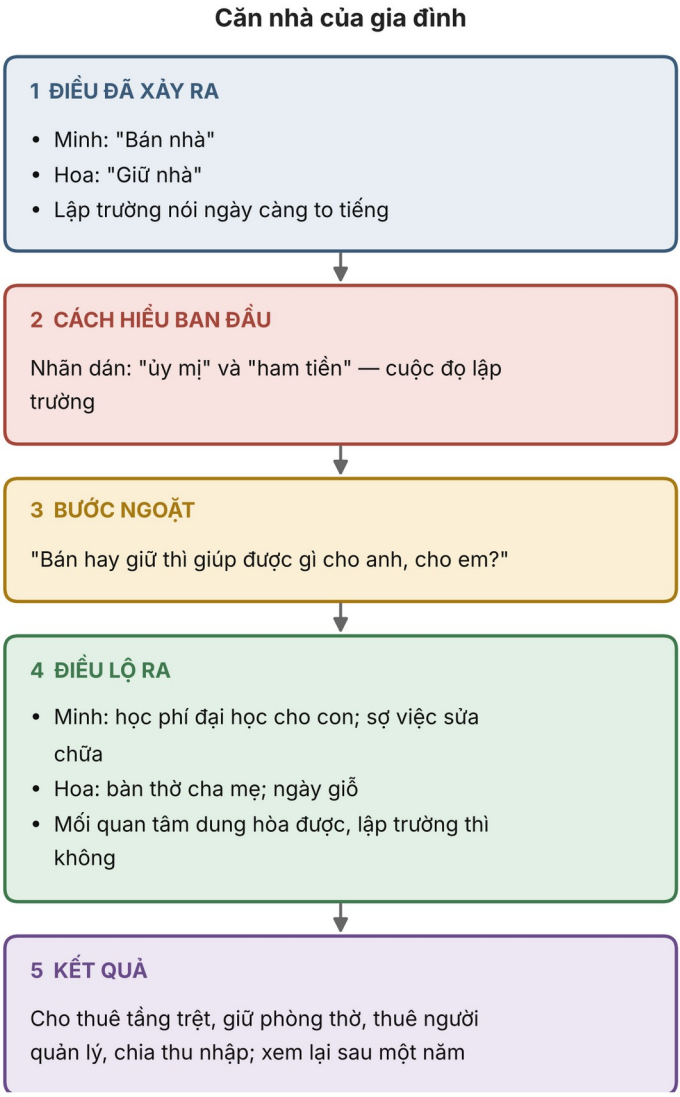
Phân tích sự kiện trong câu chuyện

Sự kiện quan sát được lúc đầu là hai lập trường trái ngược: "bán" và "giữ". Lập trường là điều người ta nói ra rằng mình muốn. Vì hai lập trường không thể cùng tồn tại, cuộc trò chuyện chỉ có thể sinh ra một người thắng và một người thua — và cả hai anh em đều có nguy cơ mất đi tình thân.

Cách hiểu ban đầu của mỗi bên là phán xét tính cách: "ủy mị" và "ham tiền". Những nhãn dán ấy giải thích lập trường của người kia theo cách kém rộng lượng nhất và khiến việc lắng nghe có vẻ vô ích.

Bước ngoặt là một sự đổi câu hỏi. "Nó sẽ giúp được gì cho anh, cho em?" hỏi về mối quan tâm — những nhu cầu, nỗi lo và giá trị nằm dưới lập trường. Các sự kiện lộ ra rất cụ thể: Minh cần tiền học phí và sợ việc sửa chữa vượt sức; Hoa cần một chỗ cho bàn thờ và ngày giỗ. Những mối quan tâm này không loại trừ nhau. Căn nhà vừa có thể sinh ra thu nhập vừa giữ được phòng thờ.

Kết quả đáp ứng những mối quan tâm cốt lõi của cả hai, có cơ chế thực tế (người quản lý), và có hẹn xem lại. Phần phân tích cho thấy bài học trung tâm của chương: giải pháp đôi bên cùng thắng thường không đến từ việc thỏa hiệp giữa các lập trường, mà từ việc lắng nghe mối quan tâm phía sau chúng.



Hình 10. Phân tích chuyện căn nhà gia đình: lắng nghe mối quan tâm phía sau những lập trường đối lập.

Lập trường và mối quan tâm

Lập trường là một đòi hỏi hay giải pháp được nói ra: "bán nhà đi", "tôi cần tăng lương", "mình phải đi lúc sáu giờ". Mối quan tâm là lý do phía sau: sự an toàn, sự ghi nhận, thời

gian, cảm giác thuộc về, sự công bằng, niềm tin, nỗi sợ mất mát. Fisher và Ury, trong Để Đạt Được Thỏa Thuận (1981), lập luận rằng thương lượng dựa trên lập trường dễ khiến người ta bị trói chặt, làm hỏng quan hệ và đem lại thỏa thuận kém, còn tập trung vào mối quan tâm sẽ mở ra những giải pháp phục vụ cả hai bên.

Lắng nghe là cách để khám phá mối quan tâm. Người ta hiếm khi nói thẳng ra mối quan tâm; họ nêu lập trường, thường kèm cảm xúc mạnh. Việc của người nghe là hỏi, nhẹ nhàng và nhiều lần: "Điều đó sẽ cho anh điều gì?", "Anh lo gì nếu làm theo cách kia?", "Điều gì quan trọng nhất ở đây?" rồi phản hồi lại câu trả lời cho chính xác.

Mối quan tâm thường giống nhau hoặc có thể dung hòa ngay cả khi lập trường đối lập. Minh và Hoa đều muốn báo hiếu cha mẹ, giữ gia đình gắn bó và tránh túng thiếu. Gọi tên những mối quan tâm chung sẽ đổi cuộc trò chuyện từ "tôi chống lại anh" thành "chúng ta cùng giải quyết vấn đề".

Làm cho chiếc bánh lớn hơn

Nghiên cứu về thương lượng chỉ ra một sai lầm phổ biến gọi là thiên kiến "chiếc bánh cố định": cho rằng bên này được bao nhiêu thì bên kia mất bấy nhiêu (Thompson và Hastie, 1990). Nhiều xung đột trông như một mất một còn nhưng thực ra không phải vậy. Khi mỗi bên ưu tiên những điều khác nhau — người này cần tiền nhất, người kia cần một căn phòng nhất — việc trao đổi có thể cho mỗi bên điều quan trọng nhất với họ.

Những bước lắng nghe hữu ích để mở rộng lựa chọn gồm: tách việc tìm phương án khỏi việc chọn phương án; hỏi

"Còn cách nào khác đáp ứng được nhu cầu của cả hai?"; mời cả hai bên đề xuất; và tìm những khác biệt có thể trao đổi thay vì chia đôi. Động não mà không phán xét ngay giúp những ý tưởng sáng tạo không bị gạt bỏ quá sớm.

Tiêu chí công bằng và phương án thay thế

Khi mối quan tâm thật sự xung khắc, thỏa thuận dễ được chấp nhận hơn nếu dựa trên tiêu chuẩn công bằng chứ không dựa vào ai to tiếng hay nhiều quyền hơn: giá thị trường, ý kiến chuyên gia, luật lệ, truyền thống, hay phán đoán của một người thứ ba đáng tin. Hỏi "Đâu là cách công bằng để quyết định chuyện này?" tự nó đã là một câu hỏi lắng nghe.

Mỗi bên cũng có một phương án thay thế nếu không đạt được thỏa thuận — Fisher và Ury gọi là BATNA, phương án thay thế tốt nhất cho một thỏa thuận thương lượng. Biết phương án thay thế của mình giúp tránh chấp nhận một thỏa thuận tồi; hiểu phương án thay thế của người kia giúp giải thích lập trường của họ. Lắng nghe để biết các phương án thay thế là một phần của việc lắng nghe thực tế.

Khi không thể đôi bên cùng thắng

Không phải xung đột nào cũng có giải pháp làm mọi người hài lòng. Có những nguồn lực thật sự khan hiếm; có những giá trị thật sự không dung hòa; có những bên không muốn hợp tác. Khi có bạo hành, ép buộc hoặc chênh lệch quyền lực nghiêm trọng, việc tìm "đôi bên cùng thắng" với bên mạnh hơn có thể khiến bên yếu hơn chịu thêm tổn hại. Trong những trường hợp ấy, sự bảo vệ, quy trình công bằng và sự giúp đỡ từ bên ngoài phải được đặt lên trước.

Ngay cả khi kết quả không phải đôi bên cùng thắng, quá trình vẫn có thể công bằng. Mỗi bên được lắng nghe, mối quan tâm được ghi nhận, tiêu chí được giải thích và phẩm giá được giữ gìn. Người ta thường chấp nhận một kết quả mình không thích khi thấy quá trình là công bằng. Nghiên cứu về công bằng thủ tục ủng hộ nhận xét này.

Đóng góp của Visuddhamma: từ va chạm đến vấn đề chung

Động Lực Học Của Xung Đột Giữa Người Với Người khuyên thay nhãn dán tính cách bằng quan sát, và xem xét khuôn mẫu tương tác lặp lại thay vì chỉ cuộc cãi vã mới nhất. Theo tinh thần đôi bên cùng thắng, điều này kéo sự chú ý ra khỏi "ủy mị" và "ham tiền" để hướng về vấn đề mà cả hai cùng đối mặt. Hòa Hợp Với Người Khó Tính bổ sung các thỏa thuận rõ ràng: việc gì sẽ làm, ai làm, khi nào xong, và làm sao biết đã hoàn thành. Cách sắp xếp của Minh và Hoa — cho thuê, người quản lý, chia thu nhập, xem lại sau một năm — là một thỏa thuận như thế. Thước đo nhiệt độ xung đột của tác giả cũng áp dụng được: thương lượng dựa trên mối quan tâm cần một xung đột có thể làm việc được, không quá nóng đến mức không nghĩ được, cũng không quá lạnh đến mức không ai dám đụng tới.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 201

Jayaṃ veraṃ pasavati,
dukkhaṃ seti parājito;
upasanto sukhaṃ seti,
hitvā jayaparājayaṃ.

Chiến thắng sinh thù oán, kẻ bại sống khổ đau. Người an tịnh sống an lạc, vì đã buông cả thắng lẫn thua.

Bài kệ gọi tên cái giá của lối nghĩ thắng - thua: ngay cả người thắng cũng có thêm một kẻ thù. Một giải pháp không để ai thất bại phục vụ cả hai người và cả mối quan hệ của họ.

AN 4.32, Kinh Nhiếp Pháp — bốn pháp nhiếp phục lòng người

Đức Phật nêu bốn cách gắn kết con người: bố thí (dāna), ái ngữ (peyyavajja), lợi hành (atthacariyā) và đồng sự, tức đối xử bình đẳng với người (samānattatā). Đây là những phẩm chất của một mối quan hệ đôi bên cùng thắng. Việc Minh chấp nhận một cách sắp xếp chung và việc Hoa chia thu nhập tiền thuê là những hình thức bố thí và lợi hành; những câu hỏi ngang nhau mà người anh họ dành cho cả hai là một hình thức đồng sự.

MN 104, Kinh Làng Sāma — dàn xếp tranh chấp

Sau khi giáo chủ Kỳ-na Nigaṇṭha Nātaputta qua đời, các đệ tử của ông chia rẽ, tranh cãi gay gắt. Tôn giả Ānanda lo điều tương tự có thể xảy ra trong Tăng đoàn nên thưa hỏi Đức Phật về tranh chấp. Đức Phật mô tả gốc rễ của tranh cãi và các cách dàn xếp, trong đó có giải quyết khi có mặt các bên,

theo đa số, và cách "lấy cỏ che lấp", tức hai bên cùng gác lại những lỗi nhỏ vì sự hòa hợp. Bài kinh cho thấy truyền thống rất chú ý đến quy trình công bằng, chứ không chỉ đến thiện ý.

SN 11.5, Kinh Thắng Nhờ Lời Khéo — chiến thắng bằng lời nói hay

Trong một cuộc tranh tài giữa chư thiên và A-tu-la, hai bên đồng ý rằng ai nói hay hơn sẽ thắng. Vua A-tu-la biện luận cho sự trả đũa; Sakka biện luận cho sự nhẫn nại và tự chế, và lời của Sakka được phán là hay hơn. Chiến thắng có được nhờ lời nói phục vụ hòa bình. Cách đọc ngày nay là: "chiến thắng" tốt nhất trong một cuộc xung đột là chiến thắng nhờ lời nói khôn ngoan chứ không nhờ sức mạnh.

Các góc nhìn khác

Một số học giả về thương lượng cho rằng cách nói "đôi bên cùng thắng" có thể che lấp những xung đột lợi ích có thật. Trong một vụ mua bán, giá cao hơn có lợi cho người bán và thiệt cho người mua. Giả vờ khác đi có thể khiến một bên nhường quá nhiều. Hiểu rõ phần phân chia và phần mở rộng sẽ giúp ích; hầu hết các cuộc thương lượng đều có cả hai.

Những người phê bình cũng lưu ý rằng phương pháp dựa trên mối quan tâm giả định hai bên tương đối ngang hàng và có thiện chí. Khi một bên mạnh hơn nhiều, việc nhấn mạnh lợi ích chung có thể gây áp lực khiến bên yếu chấp nhận ít hơn mức công bằng. Các học giả nữ quyền và phê phán đã nêu mối lo này về hòa giải trong tranh chấp gia đình và nơi làm việc.

Cách tiếp cận theo văn hóa cũng khác nhau. Ở một số nền văn hóa, bàn công khai về quyền lợi cá nhân — nhất là tiền bạc — giữa người trong nhà là điều không thoải mái, và tranh chấp được giải quyết qua người lớn tuổi, thầy tu hay người trung gian để giữ thể diện. Người anh họ trong câu chuyện đã đóng vai trò ấy. Lắng nghe để đôi bên cùng thắng có thể được thực hiện qua người thứ ba như vậy, chứ không chỉ trực tiếp.

Từ góc nhìn Phật giáo, Pháp Cú 201 chỉ vượt lên trên cả chuyện thắng. Mục đích sâu xa nhất không phải là giành kết quả tốt nhất cho mình, kể cả một kết quả chung, mà là nới lỏng sự dính mắc vào thắng và thua. Đôi bên cùng thắng là một hình thức thực tế của tâm từ; tâm xả còn đi xa hơn nữa.

Thực hành và tóm tắt

Chọn một bất đồng hiện tại. Viết lập trường của mỗi bên trong một câu. Rồi viết ít nhất hai mối quan tâm phía sau mỗi lập trường, kiểm tra bằng cách hỏi người kia thay vì đoán. Liệt kê những mối quan tâm chung. Nghĩ ra ba phương án có thể đáp ứng mối quan tâm chính của cả hai, chưa vội đánh giá. Thống nhất tiêu chí công bằng để chọn, và lập một thỏa thuận rõ ràng có ngày xem lại.

Hãy nhớ: lập trường là điều người ta nói mình muốn; mối quan tâm là lý do họ muốn; lắng nghe khám phá mối quan tâm; mối quan tâm chung biến đối thủ thành đồng đội; chiếc bánh thường lớn hơn ta tưởng; tiêu chí công bằng và phương án thay thế giữ cho thỏa thuận thực tế; và khi không thể đôi bên cùng thắng, một quá trình công bằng vẫn rất quan trọng.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. Lập trường ban đầu của hai anh em là gì?

Minh muốn bán nhà; Hoa muốn giữ nhà.

Câu 2. Câu hỏi nào đã thay đổi cuộc trò chuyện?

"Bán hay giữ căn nhà thì sẽ giúp được gì cho anh, cho em?"

Câu 3. Lập trường khác mối quan tâm thế nào?

Lập trường là đòi hỏi được nói ra; mối quan tâm là nhu cầu, nỗi lo hay giá trị phía sau nó.

Câu 4. Mối quan tâm của Minh và Hoa là gì?

Minh: học phí đại học của con và tránh việc sửa chữa vượt sức. Hoa: giữ bàn thờ và ngày giỗ của gia đình.

Câu 5. Thiên kiến chiếc bánh cố định là gì?

Cho rằng phần được của bên này nhất thiết là phần mất của bên kia.

Câu 6. BATNA là gì?

Phương án thay thế tốt nhất cho một thỏa thuận thương lượng — điều sẽ xảy ra nếu không đạt được thỏa thuận.

Câu 7. Khi nào đôi bên cùng thắng không phải là mục tiêu phù hợp?

Khi có bạo hành, ép buộc hoặc chênh lệch quyền lực nghiêm trọng; khi đó bảo vệ và quy trình công bằng phải đặt lên trước.

Câu 8. Pháp Cú 201 nói gì về chiến thắng?

Chiến thắng sinh thù oán; người an tịnh buông cả thắng lẫn thua.

Câu 9. Bốn pháp nhiếp phục trong AN 4.32 là gì?

Bố thí, ái ngữ, lợi hành và đồng sự.

Câu 10. "Lấy cỏ che lấp" trong MN 104 nghĩa là gì?

Hai bên cùng gác lại những lỗi nhỏ vì sự hòa hợp.

Năm câu hỏi mở

1. Hãy mô tả một xung đột trong đời bạn bằng hai lập trường. Mối quan tâm nào nằm phía sau mỗi lập trường?
2. Mối quan tâm chung nào có thể biến xung đột ấy thành một vấn đề chung?
3. Có khi nào bạn tưởng chiếc bánh cố định, rồi sau mới thấy nó lớn hơn?
4. Trong văn hóa của bạn, ai thường giúp dàn xếp tranh chấp trong gia đình, và họ có thể lắng nghe mối quan tâm thế nào?
5. Với bạn, "buông cả thắng lẫn thua" trong một bất đồng hiện tại sẽ có nghĩa là gì?

Kệ nhắc nhở

"Bán đi!" — "Giữ lại!" hai bên,
mỗi người một chỗ đứng trên lập trường.
Đừng hỏi "muốn gì", hỏi "thương
điều gì phía dưới" — con đường mở ra:
học phí, sợ sửa cửa nhà,
bàn thờ cha mẹ, giỗ ra mỗi năm.
Chiếc bánh lớn hơn ta lầm,
đủ phần cho cả hai tầm ước mong.
Thắng thì sinh oán trong lòng;
người an buông cả thắng xong lẫn thua.

Chương 11

Phương pháp chiến lược để nâng cao kỹ năng lắng nghe

Vì sao cần một chiến lược

Các chương trước mô tả nhiều kỹ năng: hỏi trước khi khuyên, tách sự kiện khỏi diễn giải, biết rõ những điều kiện đã hun đúc mình, phản hồi chính xác, nghe vượt ra ngoài câu chữ, giữ nhiệt độ cuộc trò chuyện, góp ý, đặt ranh giới, lắng nghe để đôi bên cùng thắng và thực hành hằng ngày. Đọc một lần thì dễ ngưỡng mộ, cũng dễ quên. Kỹ năng lắng nghe tiến bộ khi việc tập luyện được lên kế hoạch, được quan sát và được xem lại theo thời gian — cũng chính là kỷ luật mà cuốn sách khuyên dùng cho mọi thay đổi quan trọng.

Vì vậy chương này đưa ra một phương pháp: một trình tự các giai đoạn, công cụ và chỉ số mà một cá nhân, một gia đình, một cộng đồng hay một tổ chức đều có thể dùng. Đây là tổng hợp của người biên tập từ lời dạy của cuốn sách, dựa trên các nguyên tắc chung về học kỹ năng (luyện tập có chủ đích, phản hồi và ôn lại theo chu kỳ). Nó chưa được kiểm nghiệm như một chương trình, và bạn đọc nên điều chỉnh cho hợp với hoàn cảnh của mình.

Chu trình LISTEN

Phương pháp gồm sáu giai đoạn, ghi nhớ bằng chữ LISTEN (tiếng Anh nghĩa là "lắng nghe"). Chúng tạo thành một vòng: giai đoạn cuối dẫn trở lại giai đoạn đầu ở một mức cao hơn.

L Nhìn lại mình (Look at yourself). Đánh giá trung thực cách lắng nghe hiện tại, kể cả hành trang và thói quen của mình.

I Chọn ưu tiên (Identify priorities). Chọn một hoặc hai kỹ năng cụ thể để cải thiện, và xác định thế nào là thành công.

S Học và tập dượt (Study and rehearse). Học các nguyên tắc liên quan và tập dượt trong những tình huống ít rủi ro.

T Thực hành thật (Try it for real). Áp dụng kỹ năng một cách có chủ ý trong những cuộc trò chuyện đời thường đã chọn.

E Đánh giá (Evaluate). Thu thập bằng chứng: ghi chép của chính mình, lời sửa của người nói, và kết quả quan sát được.

N Vun bồi điều kiện (Nourish the conditions). Giữ gìn sự nghỉ ngơi, thời gian và những cơ cấu hỗ trợ, và góp phần xây dựng văn hóa lắng nghe quanh mình.



Hình 11. Chu trình LISTEN: sáu giai đoạn của một phương pháp chiến lược để nâng cao kỹ năng lắng nghe.

Giai đoạn 1 — Nhìn lại mình

Hãy bắt đầu bằng một điểm xuất phát. Không có nó, bạn không thể biết mình đã tiến bộ hay chưa. Hãy dùng ba nguồn bằng chứng.

Thứ nhất, tự đánh giá. Với mỗi điều trong mười điều dưới đây, hãy tự chấm từ 1 (hiếm khi) đến 5 (luôn luôn), và viết một ví dụ để giải thích điểm số: (1) Tôi để người nói nói hết ý chính. (2) Tôi hỏi một câu thật lòng trước khi khuyên. (3) Tôi tách điều mình quan sát khỏi điều mình diễn giải. (4) Tôi nhận ra phản ứng tự vệ của mình. (5) Tôi biết thói quen,

văn hóa, tôn giáo, giới tính, học vấn và tính khí của mình ảnh hưởng thế nào đến điều mình nghe. (6) Tôi phản hồi ý của người nói và mời họ sửa lại. (7) Tôi lắng nghe cả hoàn cảnh và trải nghiệm, không chỉ sự kiện. (8) Tôi giữ được sự tỉnh táo khi cuộc trò chuyện nóng lên. (9) Tôi góp ý dựa trên sự kiện đã kiểm chứng. (10) Tôi giữ ranh giới bền vững và thực hiện các cam kết.

Thứ hai, phương pháp phân tích năm ô dùng xuyên suốt cuốn sách. Hãy chọn hai cuộc trò chuyện gần đây không suôn sẻ và phân tích chúng: điều đã xảy ra, cách hiểu ban đầu của bạn, bước ngoặt (hoặc bước ngoặt còn thiếu), điều lộ ra, và kết quả.

Thứ ba, nếu thấy an toàn, hãy hỏi một hai người bạn tin cậy: "Khi nào mình lắng nghe bạn tốt, và khi nào thì không?" Hãy nhận câu trả lời như thông tin, tự áp dụng cho mình những phẩm chất của người được góp ý trong AN 5.167 và MN 15.

Hãy viết một bản hồ sơ lắng nghe ngắn như đề nghị ở Chương 3. Điểm xuất phát này là của riêng bạn; nó để học hỏi, không phải để tự phán xét.

Giai đoạn 2 — Chọn ưu tiên

Trong một chu trình, hãy chọn không quá hai kỹ năng. Muốn thay đổi mọi thứ cùng lúc thường dẫn đến chẳng thay đổi được gì. Hãy chọn bằng cách tự hỏi: điểm yếu nào gây tổn hại hay tốn kém nhất trong đời sống thực của tôi, và thay đổi nào nằm trong tầm tay tôi?

Hãy xác định mỗi ưu tiên như một hành vi, không phải một tính cách. "Trở thành người biết lắng nghe hơn" thì không

quan sát được. "Trong những cuộc nói chuyện trong nhà, hỏi một câu mở trước khi khuyên" thì quan sát được. Hãy thêm bối cảnh (ở đâu, với ai), tần suất (bao lâu một lần) và chỉ số (làm sao biết). Ví dụ: "Trong buổi họp nhóm hằng tuần, tôi sẽ tóm tắt mỗi đề xuất trước khi trả lời, và ghi lại người nói đồng ý hay sửa lời tóm tắt của tôi."

Gắn mỗi ưu tiên với chương liên quan để biết cần học ở đâu. Thói quen khuyên vội: Chương 1. Hay tự vệ: Chương 2. Định kiến về người nói: Chương 3. Phản hồi chưa tốt: Chương 4. Nghe theo câu chữ: Chương 5. Hay leo thang căng thẳng: Chương 6. Góp ý thiếu công bằng: Chương 7. Kiệt sức: Chương 8. Thiếu đều đặn: Chương 9. Bất đồng bế tắc: Chương 10.

Giai đoạn 3 — Học và tập dượt

Hãy đọc lại chương liên quan, kể cả phần suy ngẫm kinh điển và các góc nhìn khác. Rồi tập dượt trước khi thực hiện thật. Kỹ năng dễ học hơn khi được luyện có chủ đích trong những tình huống mà sai sót không tốn kém.

Những cách tập dượt hữu ích gồm: viết sẵn ba câu hỏi mở đầu cho một cuộc trò chuyện khó; tập tóm tắt thành lời sau khi nghe một cuộc phỏng vấn trên đài hay một bài pháp thoại; đóng vai với một người bạn, thay nhau làm người nói và người nghe; và chuẩn bị sẵn những câu nói, như lời tạm dừng có giờ quay lại (Chương 6) hay lời nói về ranh giới (Chương 8). Ngồi thiền ngắn mỗi ngày để tập quay về với sự chú ý, như mô tả ở Chương 9, hỗ trợ cho mọi kỹ năng.

Việc tập dượt nên ngắn và đều — mười phút vài lần mỗi tuần có ích hơn một buổi dài.

Giai đoạn 4 — Thực hành thật

Hãy chọn trước những dịp cụ thể: một bữa cơm gia đình, một buổi họp hằng tuần, một cuộc gọi cho cha mẹ. Trước mỗi lần, nhắc lại ưu tiên của mình trong một câu. Trong cuộc trò chuyện, dùng kỹ năng ấy một hai lần một cách có chủ ý; không cần làm hoàn hảo hay làm liên tục. Sau đó, ghi chép ngắn gọn.

Hãy bắt đầu với những cuộc trò chuyện khó vừa phải. Cuộc trò chuyện quá dễ không thử thách được kỹ năng; cuộc quá khó có thể làm nó sụp đổ. Khi đã vững hơn, hãy đem kỹ năng vào những tình huống khó hơn.

Hãy chờ đợi những lần vấp ngã. Phản ứng tự vệ, việc ngắt lời và thói quen cũ sẽ quay lại. Theo tinh thần của Chương 9, hãy nhận ra, gọi tên và quay về, không trách móc. Một lần vấp là thông tin cho lần sau, không phải bằng chứng thất bại.

Giai đoạn 5 — Đánh giá

Hãy đánh giá bằng bằng chứng chứ không bằng cảm giác. Giữ một cuốn sổ lắng nghe đơn giản gồm năm cột: ngày và tình huống; kỹ năng đã thử; điều đã xảy ra; phản ứng hay lời sửa của người kia; và một bài học. Mỗi tuần một lần, đọc lại sổ và tìm khuôn mẫu.

Hãy dùng chỉ số ở ba tầng. Hành vi: Tôi có ngắt lời ít hơn không? Tôi có hỏi trước khi khuyên không? Tôi có kiểm tra một cách diễn giải không? Quan hệ: Người nói có sửa lời tóm tắt của tôi, có kể thêm, hay có nói họ thấy được hiểu không? Kết quả: Một quyết định có được đưa ra với đủ thông tin hơn, một cam kết có được giữ, một xung đột có

được dàn xếp, hay một vấn đề có được giải quyết đúng gốc không?

Cuối mỗi chu trình — khoảng mười hai tuần — hãy làm lại bài tự đánh giá ở Giai đoạn 1 và so sánh điểm số cùng ví dụ. Hỏi lại những người bạn tin cậy. Rồi quay về Giai đoạn 2 và chọn ưu tiên mới. Tiến bộ ở một kỹ năng thường làm lộ ra kỹ năng tiếp theo.

Hãy khiêm tốn về những gì bằng chứng cho thấy. Điểm số thay đổi có thể do tập luyện, nhưng cũng có thể do hoàn cảnh, tâm trạng hay các mối quan hệ thay đổi. Mục đích là học hỏi, không phải chứng minh.

Giai đoạn 6 — Vun bồi điều kiện

Lắng nghe phụ thuộc vào điều kiện. Mệt mỏi, quá tải, bị gián đoạn liên tục và sợ hãi đều làm giảm khả năng lắng nghe, dù kỹ năng của ta thế nào. Hãy giữ giấc ngủ và sự nghỉ ngơi, giới hạn số cuộc trò chuyện nặng nề trong một ngày, và dành những khoảng thời gian không điện thoại cho những trao đổi quan trọng.

Vượt ra ngoài cá nhân, hãy góp phần xây dựng những cơ cấu hỗ trợ việc lắng nghe. Trong gia đình, đó có thể là một buổi nói chuyện hằng tuần không màn hình. Trong cộng đồng, đó có thể là thay phiên nhau nói, lắng nghe công bằng người trẻ và có kênh rõ ràng để nêu mối lo. Ở nơi làm việc, đó có thể là những buổi họp có tóm tắt quyết định, có cách cho người ít nói đóng góp, có người lãnh đạo làm gương chịu sửa sai, và có sự bảo vệ thật sự cho người báo cáo vấn đề. Sáu pháp hòa kính trong AN 6.12 là một khung cho văn hóa như vậy.

Kế hoạch mười hai tuần

Tuần 1–2: Nhìn lại mình. Làm bài tự đánh giá, phân tích hai cuộc trò chuyện bằng phương pháp năm ô, viết hồ sơ lắng nghe, và nếu phù hợp thì xin góp ý.

Tuần 3–4: Chọn ưu tiên và học. Chọn hai ưu tiên, viết chúng thành hành vi quan sát được, đọc lại các chương liên quan và bắt đầu tập dượt ngắn mỗi ngày.

Tuần 5–8: Thực hành. Áp dụng ưu tiên thứ nhất trong ít nhất ba cuộc trò chuyện đã định trước mỗi tuần. Ghi sổ lắng nghe. Xem lại hằng tuần và điều chỉnh.

Tuần 9–10: Mở rộng. Thêm ưu tiên thứ hai, và đem ưu tiên thứ nhất vào một tình huống khó hơn.

Tuần 11: Vun bồi. Xem lại các điều kiện của bạn — nghỉ ngơi, khối lượng việc, thời gian — và đề xuất một thay đổi về cơ cấu ở nhà, trong cộng đồng hay nơi làm việc.

Tuần 12: Đánh giá. Làm lại bài tự đánh giá, so với điểm xuất phát, xin góp ý lần nữa, và chọn ưu tiên cho chu trình sau.

Áp dụng phương pháp cho tập thể

Trong gia đình, một chu trình có thể tập trung vào một ưu tiên chung, chẳng hạn để mỗi người nói hết trước khi người khác đáp lời trong bữa ăn. Cả nhà cùng xem lại sau một tháng.

Trong chùa hay một nhóm cộng đồng, ban điều hành có thể chọn hai ưu tiên — nghe trọn vẹn mỗi đề xuất và tóm tắt mỗi quyết định — và xem lại vào cuối mỗi buổi họp trong ba tháng.

Ở nơi làm việc, người quản lý có thể dùng bài tự đánh giá với cả nhóm, chọn một thói quen chung như "tóm tắt trước khi trả lời", tập luyện trong một buổi hội thảo ngắn, áp dụng trong các buổi họp thường kỳ và đánh giá qua một phiếu khảo sát ẩn danh ngắn cùng với kết quả các quyết định. Người lãnh đạo nên làm trước, vì văn hóa lắng nghe được học phần lớn qua noi gương.

Ở môi trường nào cũng vậy, hãy giữ sự riêng tư, tránh xếp hạng người này với người kia, và xem phương pháp như sự hỗ trợ cho việc học chứ không phải công cụ kỷ luật.

Đóng góp của Visuddhamma: kiểm nghiệm tu tập bằng hành xử

Vì Sao Thiền Tập Không Tiến Bộ đề xuất đánh giá sự tu tập qua hành xử hằng ngày — có lắng nghe cẩn thận hơn không, có dừng lại trước lời nói gây tổn thương không, có sửa sai không — thay vì qua hình ảnh một hành giả an nhiên. Chu trình LISTEN áp dụng nguyên tắc này vào một chương trình có cấu trúc: sự tiến bộ được đo bằng hành vi và tác động của nó. Một Đời Sống Bền Vững cung cấp giai đoạn thứ sáu: sự chú ý phụ thuộc vào nghỉ ngơi, khối lượng việc vừa sức và việc chủ động khép lại từng việc. Đề xuất nghiên cứu ở cuối sách gợi ý cách một chương trình như thế có thể được nghiên cứu chặt chẽ hơn trong tương lai.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 239

Anupubbena medhāvī
thokathokaṃ khaṇe khaṇe,
kammāro rajatasseva
niddhame malam attano.

Từ từ từng chút một, từng sát-na, người trí gột sạch cấu uế của mình, như thợ bạc lọc sạch cặn bã khỏi bạc.

Bài kệ mô tả sự tiến bộ là dần dần và lặp đi lặp lại — đúng với tinh thần của một chu trình mười hai tuần hơn là một lời quyết tâm duy nhất.

AN 8.19, Kinh Pahārāda — bờ dốc thoai thoải

Đức Phật ví sự tu học như biển lớn, đáy biển dốc dần xuống, không có chỗ hụt đột ngột. Cũng vậy, sự tu học tiến dần từng bước. Một chiến lược lắng nghe đi từ những cuộc trò chuyện dễ đến những cuộc khó cũng theo bờ dốc thoai thoải ấy.

MN 61 và MN 107 — quán xét và tu học tuần tự

MN 61 dạy quán xét trước, trong và sau khi hành động — chính là khuôn mẫu chuẩn bị, thực hành và đánh giá. MN 107, Kinh Gaṇaka Moggallāna, mô tả sự tu học tuần tự, mỗi bước vững rồi mới sang bước sau: phòng hộ các căn, tiết độ trong ăn uống, tỉnh thức, chánh niệm rồi đến thiền định. Kinh cũng nói rằng dù có con đường rõ ràng, có người đến đích, có người không; Như Lai chỉ là người chỉ đường. Một phương pháp có thể dẫn lối, nhưng mỗi người phải tự thực hành.

Các góc nhìn khác

Một số bạn đọc sẽ thấy một chương trình có cấu trúc là quá máy móc cho một điều riêng tư như lắng nghe. Các mối quan hệ không phải là dự án, và sổ ghi chép hay điểm số có thể khiến cuộc trò chuyện trở nên gượng gạo. Với những bạn đọc ấy, sáu giai đoạn có thể được dùng nhẹ nhàng, như những lời nhắc hơn là quy trình.

Người khác lại thấy nó chưa đủ chặt. Các tổ chức có thể muốn công cụ đánh giá đã được chuẩn hóa, người hướng dẫn được đào tạo và đo lường chính thức. Bài tự đánh giá trong chương này là công cụ để tự soi, không phải thang đo đã được kiểm chứng. Khi có những quyết định quan trọng dựa vào nó, hãy dùng các công cụ đã được công nhận và sự hỗ trợ chuyên môn.

Cũng có nguy cơ biến lắng nghe thành công cụ — chỉ tập lắng nghe để thuyết phục giỏi hơn, làm việc hiệu quả hơn hay được thăng tiến. Từ góc nhìn Phật giáo, lắng nghe là biểu hiện của tâm từ và là sự rèn luyện tâm. Phương pháp này nhằm phục vụ mục đích ấy, không phải thay thế nó.

Cuối cùng, phương pháp cá nhân không thể sửa được những vấn đề về cơ cấu. Khi người ta không được lắng nghe vì quyền lực, vì phân biệt đối xử hay vì thiếu nguồn lực, "kỹ năng lắng nghe" quan trọng nhất có thể là góp phần thay đổi cơ cấu ấy. Giai đoạn 6 chỉ về hướng này, nhưng đó mới chỉ là khởi đầu.

Thực hành và tóm tắt

Hãy bắt đầu Giai đoạn 1 ngay tuần này: làm bài tự đánh giá, phân tích hai cuộc trò chuyện và viết hồ sơ lắng nghe của

bạn. Rồi chọn một ưu tiên và viết nó thành một hành vi quan sát được, có bối cảnh, tần suất và chỉ số.

Hãy nhớ: kỹ năng lắng nghe tiến bộ qua một chu trình có kế hoạch; đánh giá trước khi thay đổi; chọn ít ưu tiên và xác định chúng bằng hành vi; tập dượt trước khi làm thật; thử kỹ năng trong những cuộc trò chuyện thật đã chọn; đánh giá bằng bằng chứng ở ba tầng hành vi, quan hệ và kết quả; và vun bồi những điều kiện cá nhân lẫn tập thể giúp việc lắng nghe trở nên khả thi.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. **Các chữ cái trong LISTEN là viết tắt của gì?**

Nhìn lại mình, Chọn ưu tiên, Học và tập dượt, Thực hành thật, Đánh giá, Vun bồi điều kiện.

Câu 2. **Vì sao cần một điểm xuất phát?**

Không có nó thì không thể biết việc lắng nghe đã tiến bộ hay chưa.

Câu 3. **Giai đoạn 1 dùng ba nguồn bằng chứng nào?**

Tự đánh giá, phân tích năm ô các cuộc trò chuyện gần đây, và góp ý từ người tin cậy.

Câu 4. **Một chu trình nên chọn bao nhiêu ưu tiên?**

Không quá hai.

Câu 5. **Một ưu tiên nên được viết thế nào?**

Như một hành vi quan sát được, có bối cảnh, tần suất và chỉ số.

Câu 6. **Vì sao nên tập dượt trước khi áp dụng trong trò chuyện thật?**

Kỹ năng dễ học hơn ở nơi sai sót không tốn kém.

Câu 7. Ba tầng chỉ số là gì?

Hành vi, quan hệ và kết quả.

Câu 8. Một chu trình trong kế hoạch dài bao lâu?

Khoảng mười hai tuần, kết thúc bằng việc làm lại bài tự đánh giá.

Câu 9. AN 8.19 ví sự tu học với điều gì?

Với biển lớn có đáy dốc dần xuống, không có chỗ hụt đột ngột.

Câu 10. Vì sao phương pháp cá nhân không giải quyết được mọi vấn đề lắng nghe?

Một số thất bại trong lắng nghe bắt nguồn từ quyền lực, phân biệt đối xử hay thiếu nguồn lực, cần đến thay đổi về cơ cấu.

Năm câu hỏi mở

1. Hãy làm bài tự đánh giá mười điều. Bạn sẽ chọn hai điều nào làm ưu tiên, và vì sao?
2. Hãy viết một ưu tiên thành hành vi quan sát được, có bối cảnh, tần suất và chỉ số.
3. Cuộc trò chuyện nào trong tuần tới có độ khó vừa phải cho lần thử đầu tiên của bạn?
4. Điều kiện nào trong đời sống hạn chế khả năng lắng nghe của bạn nhiều nhất, và bạn có thể thay đổi gì?
5. Gia đình, cộng đồng hay nơi làm việc của bạn có thể cùng chọn một ưu tiên lắng nghe chung như thế nào?

Kệ nhắc nhở

Nhìn mình, thói cũ mang vào;
Chọn một hai điều, quyết sao đổi thay;
Học rồi tập dượt từng ngày;
Thực hành nơi những chuyện đầy thật tâm;
Đánh giá nhẹ nhàng, chẳng lầm:
lời tóm được sửa, hứa trăm giữ tròn;
Vun bồi đất để chú tâm,
rồi bắt đầu lại, lắng âm nghe người.
Từng chút, như bạc lọc rồi,
như bờ biển thoải xa xôi dịu dàng.
Một lời quyết chẳng vẹn toàn,
tập đi tập lại, ngày càng sáng ra.

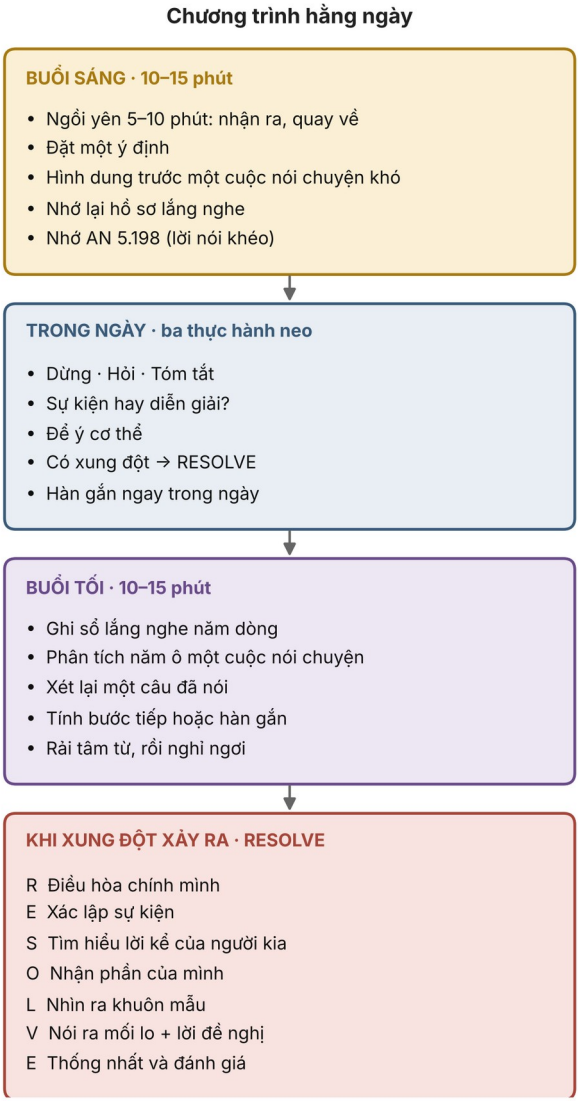
Chương 12

Chương trình hằng ngày để rèn lắng nghe và hóa giải xung đột

Cách dùng chương trình này

Chu trình LISTEN ở Chương 11 vạch chiến lược theo tuần. Chương này biến nó thành một ngày. Chương đưa ra phần chuẩn bị buổi sáng, những thực hành mang theo suốt ngày, một quy trình từng bước cho xung đột giữa người với người, phần xem lại buổi tối, và nhịp điệu hằng tuần luân phiên qua các chủ đề của cuốn sách. Toàn bộ chương trình mất khoảng ba mươi phút dành riêng mỗi ngày, cộng thêm những khoảnh khắc thực hành ngắn ngay trong các cuộc trò chuyện bình thường.

Chương trình là tổng hợp giảng dạy từ các chương của sách và các khung của Bhikkhu Visuddhamma. Nó không phải liệu pháp hay can thiệp đã được kiểm chứng. Khi xung đột có đe dọa, bạo hành hay rủi ro nghiêm trọng đến an toàn, bước đầu tiên là bảo vệ và tìm sự giúp đỡ phù hợp, không phải một bài tập lắng nghe.



Hình 12. Chương trình hằng ngày: chuẩn bị buổi sáng, thực hành trong ngày và xem lại buổi tối.

Buổi sáng: chuẩn bị tâm (10–15 phút)

1. Ngồi yên năm đến mười phút. Để sự chú ý nghỉ trên hơi thở hay trên thân. Mỗi lần tâm lang thang, hãy nhận ra, gọi tên nhẹ nhàng và quay về (Chương 9).

Điều này luyện đúng động tác mà việc lắng nghe đòi hỏi.

2. Đặt một ý định trong một câu, ví dụ: "Hôm nay tôi sẽ hỏi trước khi khuyên," hay "Hôm nay tôi sẽ nghe hết câu chuyện rồi mới đáp." Dùng ưu tiên LISTEN hiện tại của bạn.
3. Hình dung trước ngày của mình. Xác định một cuộc trò chuyện có thể quan trọng và một cuộc có thể khó. Với cuộc khó, viết ba ghi chú: Điều tôi nghĩ. Điều tôi cần tìm hiểu. Một câu tôi sẽ hỏi.
4. Nhớ lại hồ sơ lắng nghe của bạn (Chương 3). Thói quen, kỳ vọng văn hóa, giá trị, giả định, sở thích học vấn hay tính khí nào dễ lọc điều bạn nghe hôm nay nhất?
5. Nhớ lại các phẩm chất của lời nói khéo trong AN 5.198: đúng lúc, chân thật, nhẹ nhàng, lợi ích, nói với tâm từ.

Trong ngày: ba thực hành neo

Neo 1 — Dừng, Hỏi, Tóm tắt. Trong ít nhất ba cuộc trò chuyện, dừng lại trước khi đáp; hỏi một câu thật lòng; tóm tắt điều mình hiểu và mời người kia sửa. Ba động tác này mang phần lớn lời dạy của sách về sự thấu hiểu (Chương 1, 4 và 5).

Neo 2 — Sự kiện hay diễn giải? Khi nhận ra một phản ứng mạnh, hãy thầm hỏi: Mình thực sự đã thấy hay nghe gì? Mình đang thêm vào điều gì? Mình còn chưa biết điều gì? (Chương 2). Nếu một nhãn dán về người xuất hiện —

"lười", "không chịu nổi", "lúc nào cũng" — hãy thay nó bằng một hành vi quan sát được.

Neo 3 — Để ý cơ thể. Vài lần trong ngày, nhất là trước khi đáp lời lúc căng thẳng, hãy để ý quai hàm, bàn tay, hơi thở và tốc độ nói (Chương 4 và 6). Nếu đang bị kích động, hãy chậm lại, cảm nhận bàn chân và quay về một vấn đề.

Những lời nhắc nhỏ sẽ giúp ích: một ghi chú trên điện thoại, ngụm trà đầu tiên, lúc bắt đầu mỗi buổi họp hay khoảnh khắc trước khi trả lời tin nhắn.

Khi xung đột xảy ra: quy trình RESOLVE

Hãy dùng bảy bước này mỗi khi một bất đồng nóng lên hoặc một xung đột lặp lại cần được giải quyết. RESOLVE trong tiếng Anh nghĩa là "hóa giải". Các bước kết hợp cách tiếp cận của Chương 2, 6, 7, 8 và 10.

R Điều hòa chính mình (Regulate). Để ý sự kích động trong cơ thể. Thở. Nếu không suy nghĩ hay nghe rõ được, hãy nói: "Tôi muốn giải quyết chuyện này. Tôi cần tạm dừng một chút. Mình tiếp tục lúc … được không?" Đặt giờ quay lại. Nếu có điều gì gấp về mặt thực tế (an toàn, lối vào bị chắn, hạn chót), hãy xử lý riêng việc đó trước.

E Xác lập sự kiện (Establish the facts). Tách điều đã xảy ra khỏi cách mỗi người diễn giải. Viết hoặc nói ra sự việc quan sát được mà không dán nhãn: "Bản báo cáo đến vào thứ Năm," chứ không phải "Anh phớt lờ hạn chót."

S Tìm hiểu lời kể của người kia (Seek their account). Hỏi những câu mở: "Từ phía anh thì chuyện gì đã

xảy ra?", "Điều gì làm việc ấy khó?", "Điều gì quan trọng nhất với anh ở đây?" Để người kia kể hết. Kiểm tra cách hiểu bằng một lời tóm tắt và mời họ sửa (Chương 4).

O Nhận phần của mình (Own your part). Xác định và thừa nhận phần đóng góp cụ thể của bạn, dù nhỏ: một lần ngắt lời, một giả định, một lần trả lời muộn. Xin lỗi về hành vi đó mà không nhận sai mọi thứ (PEARLS, Chương 6; Pháp Cú 50).

L Nhìn ra khuôn mẫu (Look at the pattern). Hỏi xem xung đột này là chuyện một lần hay là một kiểu tương tác lặp lại. Giữa hai người thường xảy ra điều gì? Những điều kiện nào — khối lượng việc, quyền lực, vai trò chưa rõ, khác biệt về hành trang — đang duy trì nó? (Chương 3, 6 và 8).

V Nói ra mối lo và lời đề nghị (Voice your concern and request). Nêu một vấn đề, tác động của nó đến bạn và một đề nghị cụ thể: "Khi kế hoạch đổi ngay trong ngày, tôi mất phần thời gian đã chuẩn bị. Mình thống nhất báo thay đổi từ tối hôm trước được không?" Nói thật, nói nhẹ nhàng, đúng lúc (AN 5.167). Khi hai bên có lập trường đối lập, hãy hỏi về mối quan tâm phía sau (Chương 10).

E Thống nhất và đánh giá (Agree and evaluate). Lập một thỏa thuận rõ ràng: việc gì sẽ làm, ai làm, khi nào xong, và làm sao biết. Đặt ngày xem lại. Khi xem lại, hãy kiểm tra kết quả chứ không chỉ cảm xúc, và điều chỉnh (Chương 7).

Không phải xung đột nào cũng được giải quyết. Đôi khi kết quả tốt nhất là hiểu rõ hơn sự bất đồng, có một quy trình công bằng để quyết định, hoặc có một ranh giới. Khi quyền lực không ngang nhau hoặc người kia không thiện chí, hãy tìm sự hỗ trợ phù hợp, ghi lại sự việc và dùng các kênh chính thức khi cần.

Hàn gắn ngay trong ngày

Nếu bạn đã lắng nghe chưa tốt hoặc lỡ lời nặng nề, hãy hàn gắn sớm. Một lời hàn gắn ngắn, cụ thể ngay trong ngày thường dễ hơn một lời dài về sau. Một khuôn mẫu hữu ích là: nêu điều mình đã làm, thừa nhận tác động của nó, nói điều mình sẽ làm khác đi, và nếu phù hợp thì mời tiếp tục câu chuyện. "Sáng nay tôi đã ngắt lời anh, anh chưa nói hết được. Tôi xin lỗi. Giờ anh kể tiếp cho tôi nghe được không?"

Buổi tối: xem lại và buông xuống (10–15 phút)

1. Ghi sổ lắng nghe trong ngày bằng năm dòng: tình huống; kỹ năng đã thử; điều đã xảy ra; phản ứng hay lời sửa của người kia; một bài học (Chương 11).
2. Chọn một cuộc trò chuyện — tốt hay chưa tốt — và phân tích bằng năm ô: điều đã xảy ra, cách hiểu ban đầu, bước ngoặt, điều lộ ra, kết quả.
3. Xét lại một câu mình đã nói theo AN 5.198: Có đúng lúc không? Có thật không? Có nhẹ nhàng không? Có lợi ích không? Có nói với tâm từ không? Ghi một điều cần sửa, không tự phán xét khắt khe (MN 61).

4. Nếu còn một xung đột chưa xong, hãy lên kế hoạch bước tiếp theo theo RESOLVE: sự kiện nào cần kiểm tra, câu hỏi nào cần hỏi, hay đề nghị nào cần nêu? Có cần hàn gắn không?
5. Kết thúc bằng hai phút rải tâm từ (mettā): cầu chúc an lành cho chính mình, cho một người mình đã lắng nghe hôm nay, và cho một người mình đang có xung đột. Rồi buông ngày xuống. Nghỉ ngơi là điều kiện cho sự chú ý ngày mai (Chương 8).

Nhịp điệu hằng tuần

Hãy cho mỗi ngày trong tuần một chủ đề, để sau một tuần cả cuốn sách đều được thực hành. Mỗi ngày vẫn giữ phần chuẩn bị buổi sáng, ba thực hành neo và phần xem lại buổi tối; chủ đề là điểm chú tâm thêm.

Thứ Hai — Hỏi trước khi khuyên (Chương 1). Với mỗi lời nhờ giúp, hỏi một câu trước khi đưa ra bất kỳ giải pháp nào.

Thứ Ba — Sự kiện và diễn giải (Chương 2 và 5). Viết ba cặp quan sát – diễn giải trong ngày, và hỏi một câu về hoàn cảnh: "Chuyện này thay đổi điều gì với bạn?"

Thứ Tư — Biết người nghe (Chương 3). Để ý xem ý tưởng của ai bạn đón nhận, của ai bạn bỏ qua, và vì sao.

Thứ Năm — Hiện diện và phản hồi (Chương 4). Bỏ một nguồn phân tâm khỏi mỗi cuộc trò chuyện quan trọng; phản hồi trong hai câu và kiểm tra lại.

Thứ Sáu — Nhiệt độ và hàn gắn (Chương 6 và 7). Tập một lần tạm dừng có giờ quay lại, hoặc một lời ghi nhận và hàn gắn cụ thể.

Thứ Bảy — Đôi bên cùng thắng (Chương 10). Trong một bất đồng, hỏi về mối quan tâm phía sau lập trường.

Chủ Nhật — Ranh giới, nghỉ ngơi và xem lại (Chương 8, 9 và 11). Đọc lại sổ của cả tuần, xem lại ranh giới và khối lượng việc, và chọn ý định cho tuần sau.

Tấm thẻ hằng ngày

Hãy chép những dòng này vào một tấm thẻ nhỏ và mang theo bên mình.

Sáng: ngồi yên, đặt ý định, hình dung trước một cuộc trò chuyện khó.

Trong ngày: dừng, hỏi, tóm tắt; sự kiện hay diễn giải?; để ý cơ thể.

Xung đột: Điều hòa mình, Xác lập sự kiện, Tìm hiểu lời kể, Nhận phần mình, Nhìn ra khuôn mẫu, Nói ra đề nghị, Thống nhất và đánh giá.

Tối: ghi sổ, phân tích năm ô, xét lời nói, tính bước hàn gắn, rải tâm từ, nghỉ ngơi.

Đóng góp của Visuddhamma: từ hiểu biết đến thói quen

Các bản thảo của Visuddhamma nhiều lần kiểm nghiệm sự tu tập bằng hành xử hằng ngày và chú ý đến những điều kiện giúp việc tu tập khả thi. Động Lực Học Của Xung Đột Giữa Người Với Người cung cấp những phân biệt nằm ở trung tâm của RESOLVE — sự việc, diễn giải và cảm xúc; gấp gáp do cảm xúc và gấp gáp thực tế; xung đột nóng, lạnh và có thể làm việc được; thỏa thuận rõ ràng. Vì Sao Thiền Tập Không Tiến Bộ cung cấp thực hành quay về mà không

trách móc. Một Đời Sống Bền Vững cung cấp việc buông xuống buổi tối và giữ gìn sự nghỉ ngơi. Chương trình hằng ngày sắp xếp những đóng góp ấy thành một nếp sống; bản thân cách sắp xếp là tổng hợp của người biên tập.

Suy ngẫm kinh điển

Pháp Cú 121–122 (diễn ý)

Hai bài kệ khuyên đừng xem thường một lỗi nhỏ mà nghĩ "nó sẽ không đến với ta", và cũng đừng xem thường một việc thiện nhỏ. Như chiếc bình được đổ đầy từng giọt nước, con người cũng được lấp đầy bởi điều ác hay điều thiện từng chút một. Chương trình hằng ngày dựa trên chính hiểu biết ấy: những hành động chú tâm và kiềm chế nhỏ, lặp lại, sẽ tích lũy.

AN 4.37, Kinh Không Thối Đọa — phòng hộ các căn, tiết độ, tỉnh thức

Đức Phật mô tả những phẩm chất giúp không thối đọa: phòng hộ các căn, tiết độ trong ăn uống và chuyên tâm tỉnh thức. Một nếp sống hằng ngày biết giữ gìn sự chú ý, tránh quá tải và có phần tự xét đều đặn cũng dựa trên những nguyên tắc ấy trong bối cảnh đời thường.

MN 61 và SN 7.2 — tự xét mỗi ngày và lời nhục mạ không nhận

MN 61 cho ta phần xem lại buổi tối: quán xét sau khi hành động, thừa nhận điều gây hại và quyết tâm giữ gìn. SN 7.2 cho ta một thực hành ngay lúc xung đột: lời nhục mạ được đưa ra không cần phải nhận lấy, và điều không được nhận vẫn thuộc về người đã đưa ra.

Các góc nhìn khác

Một chương trình hằng ngày có thể trở thành thêm một gánh nặng. Người có nhiều trách nhiệm có thể không có ba mươi phút rảnh. Khi đó, chỉ cần giữ ba thực hành neo và năm dòng ghi sổ; sự đều đặn quan trọng hơn sự đầy đủ.

Có người thích tự nhiên và thấy nếp sống định sẵn là gượng ép. Chương trình có thể được dùng nhẹ nhàng, như một thực đơn hơn là một thời khóa biểu. Người khác lại thấy việc tuân thủ cứng nhắc nuôi dưỡng tính cầu toàn; lời dặn quay về "không trách móc" áp dụng cho chính chương trình này.

Các học giả về hóa giải xung đột lưu ý rằng nhiều xung đột không bắt nguồn từ quan hệ cá nhân mà từ cơ cấu — từ luật lệ bất công, nguồn lực khan hiếm hay quyền lực thể chế. Bước "Nhìn ra khuôn mẫu" của RESOLVE chỉ về hướng này, nhưng cá nhân không phải lúc nào cũng giải quyết được điều do thể chế tạo ra. Có thể cần đến hòa giải, vận động hay thay đổi tổ chức.

Cuối cùng, chuẩn mực văn hóa về cách xử lý xung đột rất khác nhau. Một số cộng đồng thích hóa giải gián tiếp qua một người trung gian được kính trọng, như bậc trưởng thượng, thầy tu hay người quản lý, thay vì nói chuyện trực tiếp. RESOLVE có thể được điều chỉnh: chính các bước ấy có thể dẫn đường cho người trung gian khi trò chuyện với từng bên.

Mười câu hỏi và đáp án

Câu 1. Chương trình hằng ngày mất bao nhiêu thời gian dành riêng?

Khoảng ba mươi phút, cộng thêm những khoảnh khắc ngắn trong các cuộc trò chuyện bình thường.

Câu 2. Buổi sáng viết ba ghi chú nào cho một cuộc trò chuyện khó?

Điều tôi nghĩ, điều tôi cần tìm hiểu, và một câu tôi sẽ hỏi.

Câu 3. Ba thực hành neo là gì?

Dừng, hỏi, tóm tắt; sự kiện hay diễn giải?; và để ý cơ thể.

Câu 4. RESOLVE gồm những bước nào?

Điều hòa chính mình, Xác lập sự kiện, Tìm hiểu lời kể của người kia, Nhận phần của mình, Nhìn ra khuôn mẫu, Nói ra mối lo và lời đề nghị, Thống nhất và đánh giá.

Câu 5. Nếu có việc gấp về mặt thực tế thì làm gì trước?

Xử lý riêng việc gấp ấy, rồi tạm dừng phần còn lại với giờ quay lại.

Câu 6. Lời hàn gắn trong ngày gồm bốn phần nào?

Nêu điều mình đã làm, thừa nhận tác động, nói điều sẽ làm khác đi, và mời tiếp tục câu chuyện.

Câu 7. Điều gì khép lại phần xem lại buổi tối?

Một thực hành ngắn rải tâm từ, rồi nghỉ ngơi.

Câu 8. Chủ đề của Thứ Tư là gì?

Biết người nghe: để ý xem ý tưởng của ai mình đón nhận, của ai mình bỏ qua.

Câu 9. Pháp Cú 121–122 dùng hình ảnh nào?

Chiếc bình được đổ đầy từng giọt nước.

Câu 10. RESOLVE có thể điều chỉnh thế nào ở nơi xung đột được dàn xếp qua người trung gian?

Người trung gian có thể dùng chính các bước ấy khi trò chuyện với từng bên.

Năm câu hỏi mở

1. Phần nào của chương trình hằng ngày dễ đưa vào nếp sống hiện tại của bạn nhất, và phần nào khó nhất?
2. Hãy áp dụng RESOLVE bằng văn bản cho một xung đột hiện tại. Bước nào cần nhất?
3. Lời nhắc nào trong ngày có thể khởi động ba thực hành neo của bạn?
4. Hãy mô tả một lời hàn gắn bạn có thể nói vào ngày mai.
5. Trong gia đình hay cộng đồng của bạn, xung đột thường được hóa giải thế nào, và RESOLVE có thể hỗ trợ cách ấy ra sao?

Kệ nhắc nhở

Sáng ngồi yên, định ngày qua:
một câu sẽ hỏi, một ta lắng lòng.
Suốt ngày: dừng, hỏi, tóm xong;
tách điều đã thấy với dòng nghĩ thêm.
Khi lời nóng nảy dâng lên:
Điều hòa mình trước, đứng trên sự tình,
Tìm nghe người kể phần mình,
Nhận phần lỗi nhỏ, nhìn hình khuôn quen,
Nói ra một ý cho êm,
Thống nhất, xem lại — rồi đem hàn liền.
Tối ghi, tha thứ, ngủ yên:
từng giọt, bình đầy, tâm hiền lớn lên.

Lời kết: Lắng nghe như một lối sống

Những câu chuyện trong cuốn sách này đều nhỏ: một tài khoản sắp cạn, một bài kiểm tra toán, một buổi tối cô đơn, một buổi họp ban hộ tự, một chiếc máy giặt hỏng, một lối vào bị chắn, một đơn hàng bị lỡ, một căn nhà của gia đình, một tình nguyện viên kiệt sức, một tờ bài tập chưa rõ. Điều đó là có chủ ý. Phần lớn đời sống được làm nên từ những khoảnh khắc như vậy, và phần lớn các mối quan hệ của ta được định hình bởi cách ta đón nhận chúng.

Qua các chương, cùng một khuôn mẫu xuất hiện. Một người nói. Người nghe thêm vào một cách diễn giải — một lời chẩn đoán, một lời buộc tội, một nhãn dán, một phán quyết, một bộ lọc từ hành trang của chính mình — và đáp lại cái đó thay vì điều đã được nói. Rồi một bước nhỏ làm thay đổi cuộc trò chuyện: một câu hỏi thật lòng, một khoảng dừng, một phản ứng được nhận ra, một sự kiện được kiểm tra, một bản ghi thời gian, một lần quay về với bằng chứng. Những sự kiện mới lộ ra, và một cách đáp tương xứng trở nên khả thi. Phân tích năm ô chỉ đơn giản là một cách nhìn khuôn mẫu ấy đủ rõ để chọn khác đi.

Một số nguyên tắc gắn kết cả cuốn sách. Nghe thấy không phải là lắng nghe. Sự kiện và diễn giải là khác nhau. Người nghe được hun đúc chứ không trung lập, và các điều kiện có thể được biết rõ và thay đổi. Hiểu không đòi hỏi đồng ý, và ghi nhận không đòi hỏi tán thành. Xung đột có thể làm việc được khi sức nóng của nó được điều hòa và sự né tránh được gọi tên. Phía sau những lập trường đối lập thường là những mối quan tâm có thể dung hòa. Góp ý chỉ công bằng khi dựa trên sự kiện đã kiểm chứng. Sự quan tâm phải bền

vững, và ranh giới có thể bảo vệ nó. Lắng nghe chỉ đáng tin khi các cam kết được giữ.

Kinh điển Phật giáo đặt những kỹ năng đời thường này vào một khung lớn hơn. Chánh ngữ — đúng lúc, chân thật, nhẹ nhàng, lợi ích và nói với tâm từ — dựa trên sự lắng nghe đúng đắn. Nhẫn nại là sức mạnh, không phải yếu đuối. Hận thù không chấm dứt được hận thù. Tâm có thể được rèn luyện, dần dần, như bạc được lọc sạch từng chút một. Có bạn lành không phải là một nửa mà là toàn bộ đời sống phạm hạnh. Những lời dạy này được nói ra vì sự giải thoát, và việc áp dụng chúng vào gia đình hay nơi làm việc là một sự mở rộng; nhưng chúng gợi ý rằng cách ta lắng nghe không phải một kỹ thuật nhỏ nhặt. Nó là một phần của việc ta trở thành người như thế nào.

Các phương pháp ở Chương 11 và 12 được đưa ra như sự hỗ trợ, không phải luật lệ. Có bạn đọc sẽ theo sát chu trình mười hai tuần và chương trình hằng ngày; có bạn chỉ giữ lại một câu hỏi, một khoảng dừng và một lần xem lại buổi tối. Điều quan trọng là sự quay về: nhận ra khi mình đã ngừng lắng nghe, và trở lại, không trách móc, với con người đang ở trước mặt mình.

Nguyện cho cuốn sách này giúp bạn đọc lắng nghe nhau chân thật hơn, hóa giải xung đột với ít tổn hại hơn, và sống với nhiều hiểu biết và tâm từ hơn.

Đề xuất nghiên cứu của tác giả

Va chạm trong quan hệ như một giả thuyết

Bản thảo Động Lực Học Của Xung Đột Giữa Người Với Người đề xuất một mô hình toán học về va chạm trong quan hệ. Ý tưởng riêng của mô hình là xét cùng lúc hành vi quan sát được, cách diễn giải, sự kích động của cơ thể, sự gấp gáp do cảm xúc, nhiệt độ xung đột và quyền lực, bên cạnh các yếu tố điều hòa như khoảng tạm dừng, việc nói về chính cách giao tiếp, ranh giới và việc đặt mình vào vị trí người khác. Ấn bản này giữ lại đề xuất ấy và ghi rõ đó là của Bhikkhu Visuddhamma, nhưng không coi phương trình là một khám phá khoa học đã được kiểm chứng.

Theo ký hiệu của bản thảo, F là mức va chạm trong quan hệ được đề xuất; B_o là hành vi quan sát được; C_a là sự đánh giá nhận thức; S_m là sự kích động cơ thể; U_e là sự gấp gáp do cảm xúc; T_r là nhiệt độ xung đột; T_{opt} là nhiệt độ có thể làm việc được; Λ là hệ số quyền lực; và α, β, γ là các trọng số. Mẫu số gộp Δt_i, tức khoảng tạm dừng hay khoảng lặng diễn giải, với M_c là việc nói về chính cách giao tiếp, B_s là cấu trúc ranh giới và E_s là sự thấu cảm có chiến lược. Đây là những ký hiệu trong bản thảo, chưa phải đơn vị chuẩn hay công cụ đo đã được kiểm chứng.

Bản thảo cũng đề xuất một phần mở rộng ngẫu nhiên, $dF = \mu(\Theta,t)dt + \sigma(F,t)dW_t$, và một mô hình quan sát $B_{o,\text{quan sát}} = B_{o,\text{thật}} + \varepsilon_{o\beta s}$. Về nguyên tắc, chúng đưa vào sự dao động và sai số quan sát. Thêm một số hạng ngẫu nhiên tự nó không chứng minh được tính đúng đắn ngoài đời thực, sự đo lường không thiên lệch hay khả năng dự báo chính xác.

Những câu hỏi cần trả lời để kiểm nghiệm khoa học

Trước khi phương trình có thể ước lượng điều gì, "va chạm" cần một định nghĩa vận hành. Có thể là số lần ngắt lời được mã hóa độc lập, số quyết định còn bỏ ngỏ, hay mức thù địch được báo cáo về sau, nhưng đó là những kết quả khác nhau. Mỗi biến dự báo cũng cần một cách đo có cơ sở. Một khoảng dừng đo bằng giây không thể cộng thẳng vào tích của các điểm thang đo nếu chưa xác định đơn vị hay chuẩn hóa các đại lượng.

Mẫu số có thể tiến gần hoặc bằng không. Một mô hình khoa học phải giải thích điều đó có nghĩa là gì và xử lý ra sao. Độ lớn của tác động quyền lực và các tương tác giả định giữa những yếu tố điều hòa cần có bằng chứng. "Nhiệt độ tối ưu" được đề xuất có thể khác nhau tùy công việc, mối quan hệ và văn hóa.

Một nghiên cứu đầu tiên khả thi có thể ghi lại những cuộc thảo luận công việc ít rủi ro, có sự đồng ý của người tham gia, xác định cách đo từ trước và dùng người mã hóa độc lập đã được huấn luyện. Nó có thể xem xét liệu việc kiểm tra diễn giải và cam kết rõ ràng có dự báo được một kết quả cụ thể hay không, sau khi đã tính đến độ khó của công việc và mối quan hệ trước đó. Các thực nghiệm có thể khảo sát một can thiệp cụ thể, như tóm tắt rồi mời sửa, với nhóm đối chứng và ước lượng độ bất định.

Bạn đọc có thể dùng gì ngay bây giờ

Hiện nay đề xuất này hữu ích nhất như một danh sách những điều kiện có thể liên quan, chứ không phải một máy tính. Hãy hỏi: điều gì đã được quan sát, điều gì được suy ra,

sự kích động có đang cao không, việc gì phải làm ngay, khác biệt quyền lực nào là quan trọng, và cơ cấu nào hỗ trợ một cách đáp có trách nhiệm. Phương pháp phân tích năm ô dùng trong mọi chương của ấn bản này là một dạng thực hành của danh sách ấy. Đừng chấm điểm động cơ thầm kín của người khác.

Tài liệu tham khảo và hướng dẫn đọc thêm

Nghiên cứu và tài liệu chuyên môn

Anderson, K. J., & Leaper, C. (1998). Meta-analyses of gender effects on conversational interruption: Who, what, when, where, and how. Sex Roles, 39(3–4), 225–252. https://doi.org/10.1023/A:1018802521676

Arnsten, A. F. T. (2009). Stress signalling pathways that impair prefrontal cortex structure and function. Nature Reviews Neuroscience, 10, 410–422. https://doi.org/10.1038/nrn2648

Bloom, P. (2016). Against Empathy: The Case for Rational Compassion. New York: Ecco.

Bodie, G. D., Worthington, D. L., & Gearhart, C. C. (2013). The Listening Styles Profile-Revised (LSP-R): A scale revision and evidence for validity. Communication Quarterly, 61(1), 72–90. https://doi.org/10.1080/01463373.2012.720343

Decety, J., & Lamm, C. (2006). Human empathy through the lens of social neuroscience. The Scientific World Journal, 6, 1146–1163. https://doi.org/10.1100/tsw.2006.221

Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. Administrative Science Quarterly, 44(2), 350–383. https://doi.org/10.2307/2666999

Fisher, R., & Ury, W. (1981). Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. Boston: Houghton Mifflin.

Fricker, M. (2007). Epistemic Injustice: Power and the Ethics of Knowing. Oxford: Oxford University Press.

Frost, P. J., & Robinson, S. (1999). The toxic handler: Organizational hero—and casualty. Harvard Business Review, 77(4).

Hall, E. T. (1976). Beyond Culture. New York: Anchor Books.

Hyde, J. S. (2005). The gender similarities hypothesis. American Psychologist, 60(6), 581–592. https://doi.org/10.1037/0003-066X.60.6.581

Itzchakov, G., DeMarree, K. G., Kluger, A. N., & Turjeman-Levi, Y. (2018). The listener sets the tone: High-quality listening increases attitude clarity and behavior-intention consequences. Personality and Social Psychology Bulletin, 44(5), 762–778. https://doi.org/10.1177/0146167217747874

Kahneman, D., & Klein, G. (2009). Conditions for intuitive expertise: A failure to disagree. American Psychologist, 64(6), 515–526. https://doi.org/10.1037/a0016755

Kluger, A. N., & Itzchakov, G. (2022). The power of listening at work. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 9, 121–146. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-091013

Kluger, A. N., Lehmann, M., Aguinis, H., Itzchakov, G., Gordoni, G., Zyberaj, J., & Bakaç, C. (2024). A meta-analytic systematic review and theory of the effects of perceived listening on work outcomes. Journal of Business and Psychology, 39, 295–344. https://doi.org/10.1007/s10869-023-09897-5

Scott, K. (2017). Radical Candor: Be a Kick-Ass Boss Without Losing Your Humanity. New York: St. Martin's Press.

Suchman, A. L., Markakis, K., Beckman, H. B., & Frankel, R. (1997). A model of empathic communication in the medical interview. JAMA, 277(8), 678–682. https://doi.org/10.1001/jama.1997.03540320082047

Thompson, L., & Hastie, R. (1990). Social perception in negotiation. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 47(1), 98–123. https://doi.org/10.1016/0749-5978(90)90048-E

Van Quaquebeke, N., & Felps, W. (2018). Respectful inquiry: A motivational account of leading through asking open questions and listening. Academy of Management Review, 43(1), 5–27. https://doi.org/10.5465/amr.2014.0537

Weger, H., Jr., Castle Bell, G., Minei, E. M., & Robinson, M. C. (2014). The relative effectiveness of active listening in initial interactions. International Journal of Listening, 28(1), 13–31. https://doi.org/10.1080/10904018.2013.813234

Kết quả nghiên cứu gắn với những nhóm người, phương pháp và bối cảnh cụ thể. Tương quan tự nó không chứng minh quan hệ nhân quả. Các bài tập, cách diễn giải kinh tế và sơ đồ trong ấn bản này là ứng dụng giảng dạy, không phải can thiệp đã được kiểm chứng riêng.

Bản thảo của Bhikkhu Visuddhamma

Một Đời Sống Bền Vững (A Sustainable Life). Bản thảo chưa xuất bản. Đặc biệt các mục 3.6–3.8 và những phần bàn về nghỉ ngơi và sự chú ý bền vững.

Động Lực Học Của Xung Đột Giữa Người Với Người (Dynamics of Interpersonal Conflict: An Investigation into Relational Friction, Emotional Regulation, and Behavioral Modification). Bản thảo chưa xuất bản. Chương 1–8 cùng các mô hình toán học và ngẫu nhiên được đề xuất.

Hòa Hợp Với Người Khó Tính (Harmonizing Difficult People). Bản thảo tiếng Anh khổ A5. Nhiệt độ xung đột, khuôn khổ trò chuyện, thỏa thuận rõ ràng, quyền lực và mục 15 về chánh niệm trong các mối quan hệ.

Vì Sao Thiền Tập Không Tiến Bộ (Why Meditation Fails to Progress). Bản thảo tiếng Anh. Đặc biệt chương 5–6 về nhớ ra, quay về và Tứ niệm xứ.

Vì Sao Nên Tin Chính Mình (Why Trust Yourself?). Bản thảo khổ A5, 2026. Đặc biệt chương 1 về sự tự tin, bằng chứng và sửa sai.

Các sơ đồ trong ấn bản này là sơ đồ giảng dạy mới do người biên tập vẽ từ các câu chuyện. Chúng không hiển thị dữ liệu đo lường.

Kinh điển

Chữ viết tắt: AN = Tăng Chi Bộ (Aṅguttara Nikāya); MN = Trung Bộ (Majjhima Nikāya); SN = Tương Ưng Bộ (Saṃyutta Nikāya); Sn = Kinh Tập (Sutta Nipāta). Kinh Pháp Cú thuộc Tiểu Bộ (Khuddaka Nikāya). Số hiệu theo cách đánh số thông dụng; các ấn bản có thể khác nhau về chính tả và dấu câu. Bạn đọc có thể tham khảo các bản dịch tiếng Việt của Hòa thượng Thích Minh Châu và các bản dịch khác trên SuttaCentral (suttacentral.net) và các trang kinh điển Phật giáo.

Pháp Cú 5, 33, 35, 50, 76, 100, 103, 121–122, 160, 166, 201, 223, 239, 252 và 393. Bản Pāli đối chiếu với các ấn bản tiêu chuẩn; lời Việt là bản dịch diễn ý mới cho ấn bản này.

AN 3.65 Kinh Kesamutti (Kālāma) — xét kỹ trước khi chấp nhận (Chương 2, 3).

AN 4.32 Kinh Nhiếp Pháp — bốn pháp nhiếp phục lòng người (Chương 10).

AN 4.37 Kinh Không Thối Đọa — những phẩm chất giúp không thối đọa (Chương 12).

AN 4.95 Kinh Que Lửa — lợi mình và lợi người (Chương 8).

AN 4.192 Kinh Trường Hợp — biết người qua thời gian (Chương 5).

AN 5.167 Kinh Buộc Tội — phẩm chất của người khuyên răn (Chương 7).

AN 5.198 Kinh Lời Nói — năm phẩm chất của lời nói khéo (Chương 6, 9).

AN 5.202 Kinh Nghe Pháp — lợi ích của việc nghe Pháp (Chương 1).

AN 6.12 Kinh Sáu Pháp Hòa Kính — sáu điều tạo nên hòa hợp (Chương 9).

AN 8.16 Kinh Sứ Giả — phẩm chất của người đưa tin (Chương 1).

AN 8.19 Kinh Pahārāda — bờ dốc thoai thoải của sự tu học (Chương 11).

MN 10 Kinh Niệm Xứ — thiết lập chánh niệm (Chương 4, 9).

MN 15 Kinh Tư Lượng — những phẩm chất khiến khó được khuyên bảo (Chương 7).

MN 18 Kinh Mật Hoàn — hý luận lan tràn (Chương 2).

MN 19 Kinh Song Tầm — hai loại ý nghĩ (Chương 2).

MN 21 Kinh Ví Dụ Cái Cưa (Chương 6).

MN 31 Tiểu Kinh Khu Rừng Sừng Bò — khác thân mà một ý (Chương 4).

MN 58 Kinh Vương Tử Vô Úy — chân thật, lợi ích và đúng lúc trong lời nói (Chương 5).

MN 61 Kinh Giáo Giới La-hầu-la ở rừng Ambalaṭṭhikā — quán xét trước, trong và sau khi hành động (Chương 7, 11).

MN 95 Kinh Caṅkī — tiến trình dần dần đến chân lý (Chương 1).

MN 104 Kinh Làng Sāma — dàn xếp tranh chấp (Chương 10).

MN 107 Kinh Gaṇaka Moggallāna — tu học tuần tự (Chương 11).

MN 128 Kinh Tùy Phiền Não — như nước với sữa (Chương 9).

MN 139 Kinh Vô Tránh Phân Biệt — lời nói không gây tranh cãi (Chương 5).

SN 5.2 Kinh Somā — thân nữ không phải chướng ngại cho trí tuệ (Chương 3).

SN 7.2 Kinh Mắng Nhiếc — lời nhục mạ không được nhận (Chương 6).

SN 11.4 Kinh Vepacitti — nhẫn nại là sức mạnh (Chương 6).

SN 11.5 Kinh Thắng Nhờ Lời Khéo — chiến thắng bằng lời nói hay (Chương 10).

SN 45.2 Kinh Một Nửa — thiện tri thức (Chương 4).

SN 47.19 Kinh Người Làm Xiếc — giữ mình và giữ người (Chương 8).

Sn 1.7 Kinh Người Bị Ruồng Bỏ — không do sinh ra mà do việc làm (Chương 3).

Mọi phần bàn về kinh điển trong các chương đều là diễn ý mang tính diễn giải. Bạn đọc nên tham khảo bản dịch đầy đủ, và nếu có thể thì cả bản Pāli, trước khi coi một ứng dụng ngày nay là lời dạy gốc.

Chỉ mục

A

AN 3.65 Kinh Kālāma, 19, 22, 33
AN 5.167 Kinh Buộc Tội, 76, 78, 80, 119, 134
AN 5.198 Kinh Lời Nói, 67, 99, 102, 132, 135
AN 6.12 Kinh Sáu Pháp Hòa Kính, 98, 101–102, 122
an toàn tâm lý, 5, 11

B

BATNA, 108, 113
bất công về lời chứng, 29, 35
bất đồng, 5, 10, 20, 23, 64, 69, 85–86, 96, 112
Bloom, Paul, 44, 47
bộ lọc, 16, 25, 35, 41, 143

C

cam kết, 38–39, 42, 45–47, 53, 75, 79, 96, 100–101, 119
chánh ngữ, lời nói khéo, 67, 100, 132, 144
chánh niệm, 43, 47, 88, 100, 102, 125
chiếc bánh cố định, 107, 113–114
chu trình LISTEN, 116, 118, 124, 130
chuyên môn, 16, 20–21, 29, 82–83, 126
cơ thể, tín hiệu, 18, 45–46, 61, 68, 70, 133, 137, 140, 145

D

diễn giải, 2, 13–14, 16–22, 45–46, 116, 118, 121, 132–133, 136–137

E

Edmondson, Amy, 5
Elena và Tomas, 49–50, 54–57

F

Fisher và Ury, 107–108
Fricker, Miranda, 29

G

gấp gáp do cảm xúc, 65, 70, 137, 145
giới tính, 24, 27, 29, 33–36, 119

góp ý, 1, 18, 71, 73–81, 94, 101–102, 116, 119–120, 123

H

hàn gắn, 61, 64, 68, 135–137, 140–141
hiện diện, 6, 38, 40, 45–46, 136
học vấn, 24–25, 27, 29–30, 34–37, 119, 132
hý luận (papañca), 19, 22

J

Jamal và Ana, 71–72, 79

K

kế hoạch mười hai tuần, 122–123, 125, 128, 144
khoảng tạm dừng, 60–61, 63, 65, 67–69, 120, 133, 136, 140, 145
kiệt sức, 83–85, 89–91, 120, 143

L

lắng nghe tích cực, 4, 9–10
lập trường và mối quan tâm, 6, 101, 105–109, 111–114, 134, 137, 143
Linh, 38–39, 44–46, 63, 74

M

Mai và Daniel, 1–2, 7, 10
Mei, 93–94, 98–99, 101
Minh và Hoa, 29, 33, 64, 104–105, 107, 109–110, 113, 145–146
MN 10 Kinh Niệm Xứ, 43, 99, 110, 114, 125
MN 104 Kinh Làng Sāma, 110, 114
MN 18 Kinh Mật Hoàn, 19, 22
MN 21 Kinh Ví Dụ Cái Cưa, 67–68
MN 61 Kinh Giáo Giới La-hầu-la, 77, 125, 135, 138

N

ngắt lời, 24–25, 27, 29–30, 33, 35, 63, 96, 121, 134–135
nhãn dán, 30, 54, 58–59, 61, 66, 72, 105, 109, 132
nhiệt độ xung đột, 64, 109, 116, 136, 145–146

P

PEARLS, 64, 69, 134
Pháp Cú, 7, 18, 31, 36, 43, 54, 56, 65–66, 69

phân tích năm ô, 11, 119, 123, 127, 135, 137, 143, 147
phản hồi, 4, 6, 20, 38, 42, 45–46, 107, 116, 119–120
Priya, 82–83, 88–91

Q

quy trình RESOLVE, 133, 136–137, 139–141
quyền lực, 5, 33, 65, 67, 69, 78, 86, 108, 113

R

ranh giới, 67, 82–83, 85–91, 116, 119–120, 135, 137, 144–145
riêng tư, bí mật, 85–86, 90, 100, 124, 126
Ruth và Hassan, 60–61, 65–66

S

Sam và Arun, 13–14, 17–21, 93
SN 47.19 Kinh Người Làm Xiếc, 88, 91
SN 5.2 Kinh Somā, 32, 36
SN 7.2 Kinh Mắng Nhiếc, 66, 69–70, 138

T

tâm từ (mettā), 9, 19, 28, 44, 67–68, 76, 80, 88, 99–100
thấu cảm, 38, 41, 44–47, 64, 69, 145
Thảo và ông Hùng, 24–25, 28, 30, 33, 35
thói quen, 17, 24–25, 27–28, 30–31, 34–37, 42–43, 98, 117–118, 120–121
thương lượng, 53, 86, 107–109, 111, 113
tóm tắt, 4, 8–9, 18, 20, 34, 42, 45–46, 56, 68
tôn giáo, 24–25, 27–28, 33–35, 37, 88, 119
tự chỉ trích, 93–96, 99, 101–102
tự vệ, 18, 20, 22, 93–94, 96, 118, 120–121

V

văn hóa, 9, 12, 24–25, 27–28, 33–37, 45, 47, 67, 78
Visuddhamma, Bhikkhu, 6, 17, 22, 30, 42, 54, 64–65, 75, 86

X

xin lỗi, 64, 69, 134–135

Đ

đôi bên cùng thắng, 104–105, 108–113, 116, 137

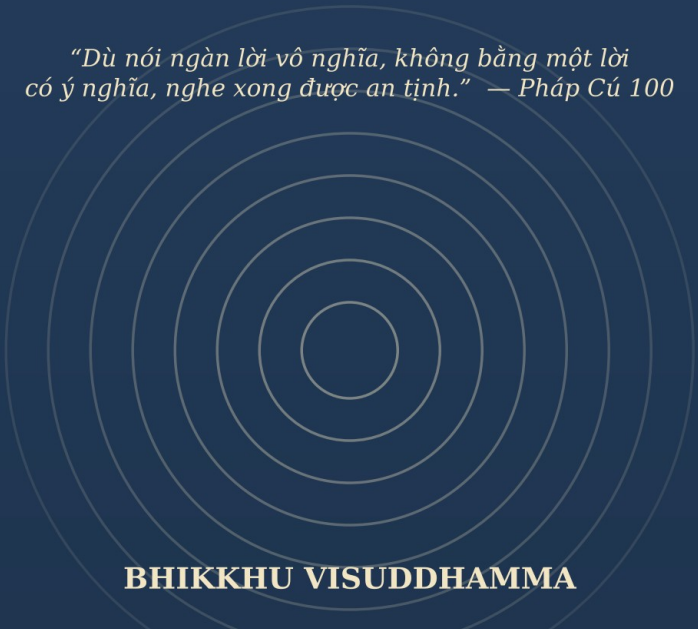
Phần lớn chúng ta nghe thấy lời. Ít người thật sự lắng nghe.

Học Cách Lắng Nghe là cẩm nang thực hành về một trong những kỹ năng quan trọng nhất mà ít khi được dạy. Mỗi chương bắt đầu bằng một câu chuyện đời thường — ngân sách gia đình, người mẹ cô đơn, buổi họp ở chùa, chỗ đậu xe, đơn hàng bị lỡ, căn nhà của gia đình — rồi phân tích từng sự kiện để thấy lắng nghe đã hỏng ở đâu và điều gì đã thay đổi nó.

Dựa trên tâm lý học, các khung hóa giải xung đột của Bhikkhu Visuddhamma, kinh Pháp Cú và các bộ Nikāya, sách bàn về: sự kiện và diễn giải, hành trang của người nghe, thấu cảm, cuộc trò chuyện nóng, góp ý công bằng, ranh giới, và lắng nghe để đôi bên cùng thắng.

Sách khép lại với chu trình LISTEN mười hai tuần và chương trình hằng ngày cùng quy trình RESOLVE để hóa giải xung đột giữa người với người.

“Dù nói ngàn lời vô nghĩa, không bằng một lời có ý nghĩa, nghe xong được an tịnh.” — Pháp Cú 100



BHIKKHU VISUDDHAMMA