

สารบัญ

คำนำ	7
หนังสือเล่มนี้ช่วยอะไรคุณได้บ้าง	9
หมายเหตุถึงผู้อ่าน	11
ตอนที่ 1 : ภาวะแปลกความขัดแย้ง	13
<hr/>	
1. จุดเริ่มต้นของความขัดแย้ง	15
2. ความโกรธเกิดขึ้นได้อย่างไร	27
3. กลไกทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง	31
ตอนที่ 2 : ทางออกสำหรับความขัดแย้งทุกรูปแบบ พร้อมตัวอย่างจากสถานการณ์ในชีวิตจริง	37
<hr/>	
ส่วนที่ 1 : รับมือกับผู้คนและสถานการณ์ที่น่าหนักใจ ด้วยวิธีการที่ได้ผลและทำให้ทุกฝ่ายพอใจ	39
4. ผูกมิตรกับคนที่ไม่ชอบชื่อน้ำคุณภายในเวลาไม่กี่นาที	41
5. ปฏิเสธคำแนะนำของผู้อื่นโดยไม่ทำให้เขาเสียความรู้สึก	48
6. เปลี่ยนคำร้องเรียนให้เป็นความประทับใจ	53
7. เมื่อมีคนถามความเห็นจากคุณ จะตอบอย่างไรเมื่อคุณเห็นว่าไม่มีอะไรดีสักอย่าง	58
8. รับมือกับคำวิพากษ์วิจารณ์อันไร้สาระอย่างนุ่มนวล และง่ายตาย	61

9. เคล็ดลับทางจิตวิทยาในการวิจารณ์ผู้อื่นในทุก ๆ เรื่อง
โดยไม่สร้างความขุ่นข้องหมองใจ 65
10. การต้อนรับ : รับมือกับคนที่ไม่ยอมเผชิญหน้ากับปัญหา
ได้ภายในสามสิบวินาที 71
11. รับมือกับคนที่ไม่เคยคิดว่าตัวเองเป็นฝ่ายผิดเลย 76
12. เทคนิคพิเศษเพื่อคนพิเศษ : วิธีรับมือกับคนที่มีอารมณ์
แปรปรวน ตั้งแต่คนที่ผีเข้าผีออกไปจนถึงคนที่จิตไม่ปกติ 84

ส่วนที่ 2 : ป้องกันความขัดแย้งด้วยการทำให้ผู้อื่น
มองสถานการณ์เหมือนกับคุณ 89

13. ทำให้ผู้อื่นทำหรือเลิกทำบางสิ่งด้วยความเต็มใจ
และปราศจากการทะเลาะเบาะแว้ง 91
14. เมื่อทั้งสองฝ่ายต่างต้องการให้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุดใน
แต่ตกลงกันไม่ได้ว่าจะใช้วิธีไหน
เปลี่ยนใจเขาให้ทำตามวิธีของคุณได้ในทันที 100
15. วิธีแบ่งของอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมที่สุดเพื่อไม่ให้เกิด
ความขัดแย้งตามมา 106

ส่วนที่ 3 : ทำให้ผู้อื่นยกโทษให้คุณ ในกรณีที่คุณทำผิด
เล็กน้อย 113

16. แก้ไขสถานการณ์เมื่อคุณพลั้งปากพูดอะไรผิดไปโดยไม่ได้ตั้งใจ
ให้ทุกอย่างกลับเป็นปกติได้ภายในเวลาไม่ถึงหนึ่งนาที 115
17. ทำให้ผู้อื่นยกโทษให้คุณในกรณีที่你做ผิด
ในเรื่องที่แก้ไขได้และในเรื่องที่แก้ไขไม่ได้ 119

ส่วนที่ 4 : ทำให้ผู้อื่นยกโทษให้คุณ ในกรณีที่คุณกำพิดร้ายแรง 127

18. ทำให้ผู้อื่นยกโทษให้คุณในเรื่องร้ายแรง
ในกรณีที่ยังเจอหน้ากันอยู่แต่ไม่พูดจากัน 129
19. ทำให้คนที่ไม่อยากเห็นหน้าคุณอีกต่อไป
ยอมรับฟังคำชี้แจงของคุณอีกครั้ง 145

ส่วนที่ 5 : ทำให้ความสัมพันธ์กลับมาดีดังเดิม ในกรณีที่
สถานการณ์บานปลายจนถึงขั้นที่เข้าหน้ากันไม่ได้ 149

20. วิธีแก้ไขสถานการณ์อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ในกรณีที่
เรื่องราวบานปลาย จนคุณและเขามองหน้ากันไม่ติด 151
21. กลวิธีง่าย ๆ แต่ทรงพลังในการนำวันวานอันหวานชื่นกลับคืนมา
ภายหลังจากที่คุณและเขาตัดขาดความสัมพันธ์
กันมาเป็นเวลานาน 155

ส่วนที่ 6 : ช่วยให้คุณอื่นมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 161

22. ทำให้คนที่ไม่ถูกกันสนิทกันมากขึ้น 163
23. ทำให้คนที่แตกคอกันกลับมา มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันดังเดิม 168
24. ทำให้คนที่มี ความเชื่อ ทัศนคติ หรือรูปแบบการใช้ชีวิต
ที่แตกต่างกันอยู่ด้วยกันได้อย่างมีความสุข 182
25. ช่วยให้การเจรจาต่อรองผลประโยชน์ได้ข้อสรุปอย่างรวดเร็ว
และทุกฝ่ายพอใจกับผลประโยชน์ที่ได้รับ 196
26. ยุติความบาดหมางเรื่องเงิน ๆ ทอง ๆ
ภายในครอบครัวได้ในทันที 206

27. ทำให้ฝ่ายที่เสียหายยอมรับฟังคำอธิบาย ของฝ่ายที่ทำความผิดได้อย่างง่ายดาย	216
28. ในสถานการณ์ฉุกเฉิน! กลวิธีทางจิตวิทยาชั้นสูงเจ็ดประการ สำหรับรับมือกับคนที่ใจแข็งที่สุด	227
29. เคล็ดลับพิเศษเพิ่มเติม! กฎเก้าข้อเพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ ให้ดีขึ้นจากหน้ามือเป็นหลังมือ	234
บทส่งท้าย	239