

INSPIRE

จากฝีปาก(กา)สุดยอดนักเจรจาที่ทั่วโลกยกนิ้วให้

กลยุทธ์ การสื่อสาร ชั้นเซียน

When Talking Makes Things Worse!

4 ที่เด็ด
โน้มน้าวใจผู้อื่น
เพื่อพิฆาตปัญหา
ยิ่งพูดยิ่งแย่

302.2
ส 14ก
2550

Dr. David Stiebel

เขียน นิลตวา แปล

สารบัญ

อารัมภกถา

13

“นี่เป็นเรื่องราวของการสื่อสารที่ล้มเหลว”

บทนำ:

15

อย่าดีแต่พูดไปเรื่อย

เคยรู้สึกไหมว่ายิ่งพูดมากเท่าไร

ทุกอย่างก็ยิ่งเลวร้ายลงไปเท่านั้น

ก็อาจเป็นไปได้

คำตอบมีเพียงคำเดียว นั่นคือ “กลยุทธ์”

ทำไมอะไร ๆ ถึงแย่งลง

22

ความเชื่อเรื่องความปรองดองที่ซ่อนอยู่

“ถ้าเราเข้าใจกันมากขึ้น ปัญหาก็จะหมดไป”

แต่ในความเป็นจริงกลับทำให้ทุกอย่างแย่งลง

เป็นเพราะอะไร

วิธีแก้ปัญหา: **33**

กลยุทธ์การสื่อสาร 4 ขั้นตอน

กลยุทธ์ขั้นที่ 1 **34**

มองให้ออกว่าปัญหาของคุณเกิดจากความเข้าใจผิด
หรือความขัดแย้งกันจริงๆ

บ่อยครั้งที่ปัญหาของคุณไม่ได้เกิดจากการสื่อสาร
ที่ไร้ประสิทธิภาพ

บทนี้มีแบบทดสอบง่ายๆ สำหรับค้นหาว่าปัญหา
“ที่แท้จริง” อยู่ตรงไหน

กลยุทธ์ขั้นที่ 2 **64**

เขียนบทให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ติดตาม

คนที่ต้องเคลื่อนไหวไม่ใช่คุณ แต่เป็นเขา

อันดับแรก ตั้งเป้าไปในสิ่งที่คุณอยากให้เขาทำ
จากนั้นจึงตัดสินใจว่าคุณจะทำอะไร

กลยุทธ์ขั้นที่ 3 **95**

ใช้ทัศนคติของฝ่ายตรงข้ามโน้มน้าวพวกเขาเอง

เลิกต่อสู้กับความเชื่อของพวกเขา

ตรงกันข้าม ใช้ความเชื่อนั้นให้เป็นประโยชน์

กลยุทธ์ขั้นที่ 4 **123**

รู้จักคาดเดาปฏิกริยาฝ่ายตรงข้าม

คำถามง่ายๆ 4 ข้อ

สำหรับคาดคะเนว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะทำอะไรต่อไป

และวิธีการหลีกเลี่ยงภาวะทางอารมณ์ที่อาจนำไป

สู่การโต้เถียงกัน

กลยุทธ์เชิงปฏิบัติ 147

คำถามและคำตอบเชิงกลยุทธ์

คุณควรเปิดเผยข้อมูลอะไรหรือไม่

คุณควรแสดงจุดยืนของคุณไหม

ทำไมกลยุทธ์แบบ “เซอซนะ ฉันทะ” จึงทำให้

ความขัดแย้งรุนแรงขึ้น

และอื่นๆ

ไต่เวลาปฏิบัติ 169

วิธีใช้กลยุทธ์ 4 ขั้นภายใต้ความกดดัน

อ้างอิง

กลยุทธ์การสื่อสาร 4 ขั้นตอน 187

ดัชนีคำศัพท์ 188

เกี่ยวกับผู้เขียน 192