

สารบัญ

คำนำสำนักพิมพ์ (10)

คำนิยม (11)

ตอนที่ 1 เคล็ดลับสู่การเข้าถึงใจทุกคน 2

บทที่ 1 ใครจับคุณเป็นตัวประกัน 4

วงจรการเกลี้ยกล่อม 10

ความลับ : การทำให้คนอื่นเชื่อเป็นเรื่องง่าย 13

บทที่ 2 วิทยาศาสตร์เล็กๆน้อยๆ : สมอเปลี่ยนจาก“ไม่”เป็น“ใช่”ได้อย่างไร 18

สมอสามส่วน 20

เมื่อโดนอะมิกดะลาก็หมดสิทธิ์คิดด้วยเหตุผล 21

เซลล์ประสาทแบบกระจกเงา 24

จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ 29

ตอนที่ 2 กฎหลักเก้าข้อเพื่อพูดคุยให้ได้ผลไม่ว่ากับใคร 30

บทที่ 3 เปลี่ยนจาก “โอ๊ย แอ่แล้ว เป็น โอเคเลย” 32

ควบคุมตัวเองให้ได้ก่อน 34

ความไวสำ ณูที่สุด 35

กระบวนการเปลี่ยน “โอ๊ย แอ่แล้ว เป็น โอเคเลย” 36

พลังของภาวะ “โอ๊ย แอ่แล้ว” 38

วิธีเปลี่ยน “โอ๊ย แอ่แล้ว เป็น โอเคเลย” ให้ได้อย่างรวดเร็ว 38

บทที่ 4 ทำให้ตัวเองรู้จักฟัง 44

“แต่ฉันก็ ฟัง นี่...ไม่ใช่เธอ” 47

คุณรู้จักคนที่คิดว่ารู้จักดีแค่ไหน 51

บทที่ 5 ทำให้คนอื่นรู้สึกที่เรา “เข้าใจ” 55

ทำไมการรู้สึกที่ “มีคนเข้าใจ” จึงเปลี่ยนคนได้ 60

ขั้นตอนที่ทำให้อีกฝ่ายรู้สึกที่ “มีคนเข้าใจ” 63

บทที่ 6 สนใจคนอื่น ดีกว่าทำตัวน่าสนใจ 68

คนโง่แล้วหยิ่งที่ “น่าสนใจ” 72

อย่าแกล้งทำเป็นสนใจ ต้องสนใจจริง 74

บทที่ 7 ทำให้คนอื่นรู้สึกมีค่า 80

บทที่ 8 ช่วยให้นคนอื่นระบายอารมณ์จนสบายใจ 86

ทำให้คนพ้นจากความกังวล 88

นำทางให้นคนอื่นระบายความรู้สึก 91

บทที่ 9 แก่ภาพที่ผิดเพี้ยนเสียตั้งแต่ต้น 96

อันตรายจากการมองภาพบริษัทที่ผิดเพี้ยนในสายตาคนอื่น 104

เมื่อเลี้ยวไม่ได้ ก็ออกตัวไวล่วงหน้า 107

บทที่ 10 เมื่อดูเหมือนสูญเสียทุกอย่างจงเผยจุดอ่อน 109

เผยจุดอ่อนของคุณ แล้วพวกเขาจะอยากบอกจุดอ่อนของตัวเอง 113

บทที่ 11	หลีกเลี่ยงคนที่เป็นพิษเป็นภัย	118
	คนชอบเรียกร้อง	120
	คนพาล	124
	คนเอาแต่ได้	128
	คนหลงตัวเอง	129
	คนโรคจิต	132
	ส่องกระจกสำรวจ : ใครกันแน่ที่เป็นปัญหา	133

ตอนที่ 3 12 วิธีใช้ง่ายจับใจเพื่อกล่อมให้คนอื่น คล้อยตามและพูดคุยอย่างได้ผล 138

บทที่ 12	คำถามเรื่องเป็นไปไม่ได้	140
บทที่ 13	กลย้อนแย้ง	147
	ลำดับขั้นของคำว่า “ใช่”	149
	ท่าทีที่สร้างความเชื่อถือ	152
บทที่ 14	กระตุกให้เห็นใจ	156
	วิธีนี้ใช้ได้ผลอย่างไร	160
	เมื่อไหร่ที่ควรจะใช้เทคนิคกระตุกให้เห็นใจ	161
	พลังของการอุปมา	164
บทที่ 15	เล่นย้อนกลับ กระตุกให้เห็นใจ #2	167
บทที่ 16	“คุณเชื่ออย่างนั้นจริง ๆ หรือ”	174
บทที่ 17	พลังของ “อืมมม...”	180
บทที่ 18	กลเม็ดวางเงื่อนไข	191
บทที่ 19	เปลี่ยนจากต่างตอบแทนเป็นสร้างความสัมพันธ์	198
	ต่อรองกับผูกพัน	200
	คำถามอะไรจะทำให้คุณ เหลือบตาขึ้น	206
บทที่ 20	เคียงข้าง	208

บทที่ 21	เติมคำในช่องว่าง	217
บทที่ 22	รูกให้สุดจนถึงคำว่า “ไม่”	225
บทที่ 23	ขอบคุณและขอโทษอย่างมีพลัง	231
	“ขอบคุณ” กับ ขอขอบคุณอย่างมีพลัง	233
	ขอโทษอย่างมีพลัง	235

ตอนที่ 4 ประสานทุกกระบวนท่า :		
วิธีทันใจสยบเจ็ดสถานการณ์คับขัน		
บทที่ 24	ทีมงานยอดเยี่ยม	242
บทที่ 25	ไต่บันได	249
บทที่ 26	รับมือคนหลงตัวเอง	253
บทที่ 27	หน้าใหม่ในเมือง	258
	ขั้นรู้จักชัด	260
	ขั้นเชื่อถือ	261
	ขั้นต่างตอบแทนประโยชน์	262
บทที่ 28	รับมือคนระเบิดโทสะ	264
บทที่ 29	เข้าถึงตัวเองให้ได้	270
บทที่ 30	หาทางตีสนิท	278
	สร้างสรรค์สถานการณ์แบบตัวต่อตัว	279
	ผูกมิตรในโลกเสมือนจริง	281
	ตีสนิทเลขาหน้าห้อง	282

กิตติกรรมประกาศ	287
เกี่ยวกับผู้เขียน	293