

สารบัญ

หน้า

ภาค 1 เราจัดการความขัดแย้งกันอย่างไร

ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ทุกสังคม.....	2
ธรรมชาติในการจัดการความขัดแย้ง.....	3
การเอาชนะกับความสัมพันธ์.....	5
ทำไมจึงไม่พูดคุยกัน.....	8
การเจรจากับการไกล่เกลี่ย.....	14
กระบวนการค้นหาทางออกของปัญหา.....	18

ภาค 2 วิเคราะห์ปัญหา

ระบุประเด็นปัญหา.....	22
คุยทีละฝ่าย.....	23
หาคู่พิพาทที่แท้จริง.....	25
ทักษะที่สำคัญ.....	26

ภาค 3 ค้นหาสาเหตุ

วัฏจักรแห่งความขัดแย้ง.....	32
ความแตกต่าง.....	36
จุดยืนกับความต้องการ.....	41
เข้มได้ภูเขาน้ำแข็ง.....	41

ภาค 4 สร้างสรรค์ทางออก

ค้นหาจุดเปลี่ยน.....	46
ก้าวข้ามกำแพงต่อต้าน.....	49
หาความต้องการที่เหมือนและแตกต่าง.....	52

อย่าหลงทาง.....	58
ระดมความคิด.....	62
หลีกเลี่ยงการโจมตีตัวคู่พิพาท.....	65
ขยายทางออก.....	69
จัดการปัญหาที่ละข้อ.....	70
ขจัดความลังเล.....	71
ใช้เกณฑ์มาตรฐาน.....	72
มองโลกแง่ดี.....	73
พลิกวิกฤตเป็นโอกาส.....	75
รักษาหน้า.....	76
ประสานความสัมพันธ์.....	77
ชวนให้มองไปที่ประโยชน์ที่สูงกว่า.....	83
ซื้อเวลา.....	84
ฝึกสอนชี้แนะ.....	85
คนละครึ่งทางกับทางสายกลาง.....	86
เป็นธรรมรับกันได้.....	87
กำหนดสิ่งที่ต้องปฏิบัติ.....	89
ภาค 5 แนวปฏิบัติ	
ให้ความสำคัญกับการเตรียมตัว.....	92
ใส่ใจทุกขั้นตอน.....	101
สร้างความไว้วางใจ.....	106
ไม่จบไม่ต้องฝืน เปิดทางไว้กลับมาคุยกัน.....	109
บทสรุป.....	117