

สารบัญ

คำนำ สถาบันพระปกเกล้า	IX
คำนำของผู้เขียน สำหรับฉบับปกอ่อน	XI
คำนำของผู้เขียน	XV
คำนำของผู้แปล	XVII

I เตรียมตัวให้พร้อม

ภาพรวม : ทำลายกำแพงขวางกั้นเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือ	1
บทนำ : เตรียมตัว, เตรียมตัว, เตรียมตัว	15

II การใช้กลยุทธ์ฝ่าแนวต้าน

1. ไม่ตอบโต้ : ให้ออกไปนอกวง ออกไปยืนอยู่ริมระเบียง (GO TO THE BALCONY)	35
2. ไม่ได้แย้ง : ก้าวออกมาเป็นอยู่เคียงข้าง (STEP TO THEIR SIDE)	59
3. อย่าบอกปิด : ปรับเปลี่ยนคำพูดและกระบวนการใหม่ (REFRAME)	89
4. อย่ากดดัน : สร้างสะพานสมานไมตรี (BUILD THEM A GOLDEN BRIDGE)	124
5. อย่าทำให้เป็นเรื่องใหญ่ : จงใช้อำนาจเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (USE POWER TO EDUCATE)	154

III เปลี่ยนศัตรูให้เป็นผู้ร่วมงาน

บทสรุป: เปลี่ยนศัตรูให้เป็นผู้ร่วมงาน	189
ภาคผนวกท้ายเล่ม: การเตรียมตัว	205
ตารางแยกแยะเนื้อหา	206
ปัจฉิมลิขิต	214
เกี่ยวกับผู้ประพันธ์	221
เกี่ยวกับผู้แปล/เรียบเรียง	222