

目次

はじめに

2

第一章 こんなときあなたならどうする！

現場で起こった25の事例

7

- 1 上司の命令を一切聞かなかった職員 9
- 2 パワハラ事件を解決した方法 13
- 3 なぜ、「挨拶をするのがいい」のか説明してくれと言われたらどう答えるか 18
- 4 採用面接で失敗するには理由がある 22
- 5 仕事への不満の原因は、人間関係の問題にあった 26
- 6 月並み上司になりたくなかったら 30

7	「和食と洋食どっちがいいと思いますか？」にはどう答える？	36
8	人材育成の本当のやり方	40
9	公務員に一番必要な心の使い方とは	45
10	時代が変わっても必要な処世	49
11	上司を震撼させる「くね」という五寸釘	53
12	人目をはばからず、相手に抱きつきたくなるとき	57
13	傾聴、恐るべし	60
14	プレッシャーで潰れそうな新任係長にかける言葉とは	64
15	雑談は身を助ける	69
16	How many いい顔	73
17	公務員に必要な内部調整力	77
18	クレーム対応とおまわりさん	81
19	危険を回避する方法	85
20	問題を解決する魔法の言葉	90
21	セクハラ防止は距離感から	94

第二章 事例解決のために何が必要なのか？

115

- | | | | |
|----|--------------------------------|-------|-----|
| 22 | ヤクルトレディはすごい | | 22 |
| 23 | やる気の元はどこにあるのか | | 103 |
| 24 | スナックのママから学ぶこと | | 107 |
| 25 | 究極のナルシスト | | 111 |
| 1 | 人には感情と思考があるが、感情のほうが圧倒的な力を持っている | | 117 |
| 2 | 人は自分を理解できないうちは相手を理解することはできない | | 121 |
| 3 | コミュニケーション能力とは観察力のことである | | 126 |

〈謝辞〉

130

おわりに

129