

はじめに

2010年度から2015年度までの6年間、A市役所で総務部長を務めてきましたが、市役所の中では、毎日さまざまな事象が起こっていました。この6年間で起こった事実を中心にさまざまな出来事を事例としてご紹介するとともに、その事実がどのようにして起こったのか、またそのとき、どのように対処するべきなのかを、コミュニケーション理論に基づきながら、解説を加えています。また市役所の中で起こっている事象ですが、これは一般企業のビジネスの場でも起こり得ることですので、公務員の皆様だけでなく、営利企業の管理職の皆様がお読みいただいても、参考になることがあると思います。私はコミュニケーションマネジメント理論を学び、TA（交流分析）をさまざまな場面でどのようにしてコミュニケーションに応用していくのか、を日々学び、そして皆様に伝え続けています。私が経験してきたことが皆様のお役に立っているのであれば幸いです。

公務員として、地方自治体の職場で奮闘されている皆様に、そして、営利企業の中で日々奮闘している皆様に、ぜひお読みいただきたいと思います。