

住民との交渉をスムーズに進めるヒントが満載!

## 事例で学ぶ

# 公務員のための交渉術

【編著】話し方研究所顧問 櫻井 弘

A5判・定価(本体2,400円+税) 送料300円

※送料は平成26年5月時点の料金です。

- ★ 住民の満足度をアップさせる説明会の進め方を事例で解説
- ★ 苦情を訴える住民との交渉方法をわかりやすい会話例で紹介
- ★ 職場内の調整を円滑に進めるヒントを多数掲載

### はしがき (抜粋)

「交渉力」という言葉からあなたはどのようなイメージを持られるでしょうか?

これまでの日本人のコミュニケーションとは、「阿吽の呼吸」「波風立たないように」と相手に合わせることを重視してきたので、「対立」がクローズアップされた「交渉」と聞くと、「攻撃的」「戦略的」「一方的」といったイメージを持ち、できるだけ交渉を避ける傾向がありました。

しかし、その結果として、最近よく聞く言葉として、「ハードクレーマー」や「モンスターペアレンツ」という、きつく主張すれば、要求がとおってしまうと思ひ、かなり理不尽な主張をしてくる

ケースが増えてきたのではないのでしょうか。

そこで、「ネゴシエーション・スキル」や「タイプ別攻略法」といった新しい交渉スキルが注目されてきました。

交渉のスキルも大事ですが、公平性を重視する「公務員の交渉」という点で考えると、民主主義の原点である「話し合いによる解決」としての交渉力が求められてきます。即ち、生身の人間同士の「話す・聞く」という「コミュニケーションのやり取り」によって、お互いの要求の対立点を調整していく力、そして、双方がともに満足できる合意を形成していく力が求められるのです。

ぎょうせい

●おかげさまで120年、これからの100年も!!

# 目次

## 第1章 交渉、説明前にやっておくべきこと

事前準備で成否が決まる  
交渉コミュニケーションの基本を押さえておく  
説得の5つのスキルを知っておく

## 第2章 住民説明会で住民満足度を上げるための重要ポイント

行政の真意を強くピーアールする  
FAQを用意しよう  
質疑応答を工夫しよう  
厳しい意見に応酬してはならない  
一対多のコミュニケーションを意識する  
聞かれ方を考えて話そう

## 第3章 「聞く力」が、交渉力アップの秘訣

「聞く力」が相手を変える  
説得・交渉では、なぜ聞くことが大切なのか  
聞くことで「相手を知る」  
説得・交渉を進展させる「聞き方」  
「話しを聞く」ことの難しさ

## 第4章 やってはいけない表現

市民相談室で、近隣トラブルに答える  
監査事務局のBさんの例。監査に協力してもらう工夫  
議会事務局に配属されたCさんの決意  
土地対策課のDさんの例。用地買収の苦悩

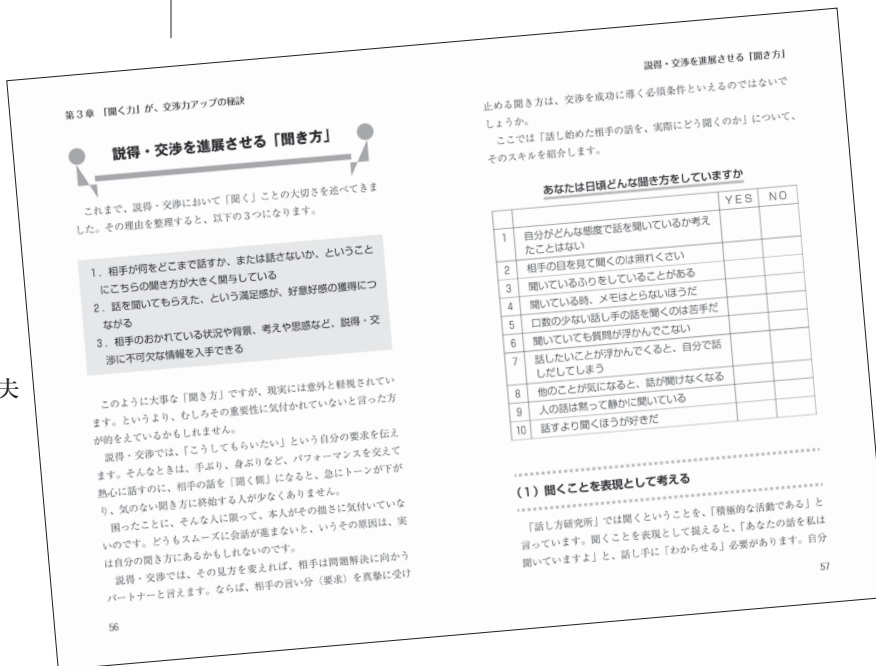
## 第5章 クレームを前向きにとらえる力

クレームは「未知の情報提供」  
第一声は「ありがとうございます！」  
クレームや苦情も交渉と同じ  
コミュニケーションの過程

コミュニケーションを活性化するための3条件  
交渉の“目のつけどころ”

## 第6章 庁内の交渉(調整)をスムーズにする方法

「油断」とは、相手や状況を軽く見て、力を注がない態度  
人生は説得の連続  
説得の3種類  
主張されたら、主張し返す  
論理的展開話法「CREC法」  
「四変の法則」  
説得力の重層構造



内容見本(縮小)

## 編著者紹介

櫻井 弘(さくらい ひろし)

株式会社研究顧問。研究所設立時から30年以上にわたり講師を務める。主な研修先としては、人事院、自治大学校、市町村アカデミー、日本能率協会など、500以上の団体に及ぶ。主な著書として、『「話す力」が面白いほどつく本』(三笠書房)、『上手な話し方が面白いほど身につく本』(中経出版)、『事例で学ぶ窓口業務のためのコミュニケーション術』(ぎょうせい)等。

## 編著者関連図書

“窓口業務恐怖症”にならないヒントが満載!  
事例で学ぶ 窓口業務のためのコミュニケーション術  
編著/櫻井 弘  
A5判 定価(本体2,100円+税)  
コード 5107933-00-000 ISBN978-4-324-09615-4

## 商品に関するご照会・お申し込みは

フリーコール(通話料無料)  
電話受付時間: 平日9時から17時

TEL: 0120-953-431  
FAX: 0120-953-495

Web  
サイト

URL: <http://gyosei.jp>

キリトリ線

## 事例で学ぶ 公務員のための交渉術

A5判・定価(本体2,400円+税)送料300円 コード 5108034-00-000 公務員交渉術

部

申込書

## 事例で学ぶ 窓口業務のためのコミュニケーション術

A5判・定価(本体2,100円+税)送料300円 コード 5107933-00-000 窓口コミュニケーション

部

◎上記のとおり申し込みます。

平成 年 月 日

御住所(〒 )

(社費・公費・私費)

フリガナ  
御氏名

TEL

e-mail

@

※送料は平成26年5月時点の料金です。

※お客様の個人情報は、契約の履行、弊社からの商品・サービスのご案内以外の目的には使用いたしません。

●取扱者



株式会社 ぎょうせい

本社 東京都中央区銀座7-4-12 104-0061

本部 東京都江東区新木場1-18-11 136-8575

TEL: 0120-953-431/FAX: 0120-953-495

URL: <http://gyosei.jp>