

例示解説

人事のパワーフレーズ30選

～社員トラブル時の当事者に響く言葉がけの見本例～

社会保険労務士法人サフィール 共同代表 福留 文治

目 次

【はじめに】「かける言葉」で、社員トラブル対応はうまくいく

【1】相手の心を開く「共感フレーズ」6選

- 1 「聞き取りをさせていただきます。平等を期するため同じ時間、人数、回数で行います」
- 2 「それは、しんどかったですね」
- 3 「話の順番は全く気にしないで、思い浮かんだことを、どんどん話してください」
- 4 「差し支えない範囲で結構です。今、率直にどう思っていますか？」
- 5 「〇〇さんは〇〇さんのことを〇〇（良い内容）と言っていましたよ」
- 6 「 … … 」（ただ、うなずく。言葉を返さない）

【2】立場の違いを越える「中立フレーズ」7選

- 7 「人事は思われている以上に、中立な立場ですよ」
- 8 「お互い食い違いのない点を、確認しましょう」
- 9 「感情はさておき、今は事実を整理しましょう」
- 10 「人事（会社）としてできること、できないことがあります」
- 11 「私自身は〇〇（同調）と思いますが、〇〇という見方もできそうです」
- 12 「（ICレコーダーを見せて）録音は取っておりません。どうぞ安心して話してください」
- 13 「良し悪しはともかく、〇〇ですよ」

【3】論点迷子を防ぐ「整理整頓フレーズ」6選

- 14 「ちょっと交通整理してもいいですか？」
- 15 「客観的に確認できるような記録やメモなど、何かありますか？」
- 16 「相手の立場で考えたとき、どういう見え方になりそうですか？」
- 17 「いったん整理して（今日はここまでにして）、また改めて話しましょうか？」
- 18 「今日の話は「相手」に伝えますか？ 伝えませんか？」
- 19 「ちょっと固い話もさせてください」

【4】“落としどころ”を探る「妥協点確認フレーズ」4選

- 20 「あなたの思う『普通』と相手の思う『普通』は違うかもしれません」
- 21 「この問題、どこあたりが落としどころになりそうですか？」
- 22 「人事の経験上、このままでは長引くと思いますが、どうされますか？」
- 23 「相手が〇〇さんのことを『羨ましい』と感じていた可能性って、ありませんか？」

【5】背中を押す「決断促進フレーズ」3選

- 24 「〇〇には、〇〇なメリット、〇〇なデメリットがあります」
- 25 「今のままだと、〇〇さんにとっても良くないですよ？」
- 26 「医療の専門家（産業医、医師、看護師等）の意見も確認してみましょうか？」

【6】“円満退職”に導く「幕引きフレーズ」4選

- 27 「これまでのことには触れませんが、退職願を出してもらえますか？」
- 28 「社内での見方も厳しくなってきました。自己都合退職も1つの選択肢かと思います」
- 29 「何も（支障が）なければ、ご自身が優先したいことって何でしょうか？」
- 30 「いろいろありましたが、私は〇〇さんと一緒に仕事ができてよかったです」

【むすびに】職場での社員トラブル対応で、必要なのは法律知識より「寄り添い感」



福留 文治 (Fukudome Fumiharu)

<https://sr-saphir.or.jp>

鹿児島市出身。同市在住。特定社会保険労務士。社会保険労務士法人サフィール共同代表。
社会福祉法人（介護事業）在職中の平成16年に社労士登録。企業の総務人事を約12年経験。平成25年独立開業。
これまで受けた労務相談件数は1万件超。職場の労働問題予防・解決、採用定着支援を得意としている。
著書に『職場の問題・トラブル77の解決法』（ファストブック）、『採用がうまくいく社員100人までの会社がやっていること』（かんき出版）（ともに「共著」）がある。