

# Tờ Mẹo An Toàn của Nhân Viên Vệ Sinh

Một loạt các mẹo sức khỏe và an toàn để ngăn ngừa thương tích liên quan đến công việc trong ngành công nghiệp vệ sinh



Cách trở thành Người Lắng Nghe Chủ Động

Bản phát hành 8, Quyển 1

Chú ý hoàn toàn.

Khi giao tiếp với nhân viên, hãy hoàn toàn tập trung chú ý đến họ.

- Không ngắt lời đồng nghiệp khi họ đang nói.
- Đặt câu hỏi làm rõ



Diễn giải.

Để giảm giao tiếp sai lệch, hãy diễn giải lời trình bày.

- Tóm tắt các nhận xét để thể hiện bạn đang lắng nghe
  - i. Ví dụ: “Vì vậy, nếu tôi nghe chính xác, thì bạn đang nói...?”
  - ii. “Những gì tôi đang nghe là...”



Ngôn Ngữ Cơ Thể.

Nhận biết ngôn ngữ cơ thể của bạn.

- Nụ cười.
- Duy trì giao tiếp bằng mắt tốt.
- Duy trì thái độ thân thiện bằng cách mở rộng vòng tay của bạn.
- Gật đầu để thể hiện bạn đang lắng nghe.



Đặt câu hỏi mở-, ví dụ như:

- “Bạn muốn tôi giải quyết vấn đề như thế nào?”
- “Bạn cảm thấy thế nào khi điều đó xảy ra”



Giảm sự phân tâm để duy trì sự chú ý hoàn toàn của bạn.

- Tránh nhìn vào điện thoại hoặc đồng hồ/đồng hồ đeo tay
- Gợi ý thời gian mới để thảo luận về các câu hỏi hoặc vấn đề về công việc



### Những Gợi Ý Nhanh để Lắng Nghe Chủ Động:

Những điều nên làm	Những điều không nên làm
Lắng nghe nhiều hơn nói	Lấn át cuộc trò chuyện
Hãy để người nói nói xong trước khi bạn trả lời	Ngắt lời
Đặt câu hỏi mở	Kết thúc câu của người nói
Nhận biết được thành kiến của bạn	Kết luận vội vàng
Chú ý đến các ý tưởng và cơ hội giải quyết vấn đề	Trả lời bằng ngôn ngữ đổ lỗi hoặc buộc tội
Đưa ra các thông điệp bằng lời và phi lời nói để thể hiện bạn đang lắng nghe	Tranh cãi
Lắng nghe cả cảm xúc và nội dung	Thể hiện sự thiếu kiên nhẫn hoặc đa nhiệm