

Lista sigurnosnih savjeta za poslove održavanja i čišćenja

Niz savjeta o zdravlju i sigurnosti kako bi se spriječile povrede povezane sa radom u industriji održavanja i čišćenja



Kako biti aktivan slušalac

Izdanje: 8, Svezak:1

Nepodijeljena pažnja.

Kada komunicirate s radnicima, pružite im svoju potpunu, nepodijeljenu pažnju.

- Nemojte prekidati vašeg kolegu kada govori.
- Postavljajte pitanja radi pojašnjenja



Parafrazirajte.

Kako biste smanjili mogućnost pogrešnog tumačenja, parafrazirajte izjave.

- Sažeto iznosite komentare kako biste pokazali da slušate.
 - i. Na primjer: "Pa, ako vas dobro čujem, vi kažete...?"
 - ii. "Oni što ja čujem je..."



Govor tijela.

Budite svjesni vašeg govora tijela.

- Osmjehujte se.
- Održavajte dobar kontakt očima.
- Držite prijateljski stav tako što ćete raširiti ruke.
- Klimajte glavom kako biste pokazali da slušate.



Postavljajte pitanja na koja se može dati slobodan odgovor, kao što su:

- "Kako biste željeli da riješim ovaj problem?"
- "Kako ste se osjećali kada se to dogodilo"



Minimizirajte ometanja kako biste održavali punu pažnju.

- a. Izbjegavajte gledati u telefon ili sat.
- b. Predložite novi termin za razgovor o pitanjima ili problemima na poslu



Brzi savjeti za aktivno slušanje:

Šta trebate	Šta ne smijete
Više slušati nego govoriti	Dominirati u razgovoru
Dozvolite govorniku da završi prije nego vi uzmete riječ	Prekidati
Postavljajte pitanja na koja se može dati slobodan odgovor	Završavati rečenice govornika
Budite svjesni vaših predrasuda	Prebrzo donositi zaključke
Budite pažljivi i otvoreni za ideje i mogućnosti rješavanja problema	Odgovarati koristeći okrivljujući ili optužujući jezik
Pružajte verbalne i neverbalne poruke kojima pokazujete da slušate	Postati argumentovani, predočavati dokaze
Slušajte i kakva su osjećanja i kakav je kontekst	Pokazati nestrpljenje ili obavljati još neke poslove