

# 清洁行业安全提示单

旨在防止清洁行业中工作相关伤害的一系列健康与安全提示



如何做一个积极倾听者

期：8，卷：1

集中注意力。

与员工沟通时，全神贯注。

- 不中断同事说话。
- 澄清问题



改述。

为减少错误传达，改述发言人陈述内容。

- 做总结评论，表明您在倾听。
  - i. 例如：“如果我没听错的话，你在说……？”
  - ii. “我听到你说……”



肢体语言。

意识到您的肢体语言。

- 微笑。
- 保持良好的眼神交流。
- 手臂舒展，保持友好的站姿。
- 点头，表明您在倾听。



提出开放式问题，例如：

- “你希望我怎样解决这个问题？”
- “事情发生后，你感觉怎么样？”



最大限度减少注意力分散，集中注意力。

- 避免看手机或钟/表
- 提议约定一个新的时间讨论工作问题



积极倾听的快速技巧：

要做的事	不要做的事
少说多听	主导对话
回复前先让发言人把话说完	打断发言
提出开放式问题	说完发言人要说的话
意识到自己的偏见	匆忙下结论
留意想法和解决问题的机会	用责备和非难的语言回复发言人 好争辩
传递语言信息和非语言信息，表明您在倾听	表现出不耐烦或有其他事情要忙
同时倾听感受和內容	