

# Bilten o radnom opterećenju u poslovima održavanja i čišćenja



Aktivno slušanje na radnom mjestu

Izdanje 8, Svezak 1

Prethodni bilten i savjeti su ukratko predstavili karakteristike Sigurnog liderstva, tako da ćemo ovog mjeseca započeti seriju razgovorom o Aktivnom slušanju.

Do Aktivnog slušanja dolazi kada se vi, kao nadređeni, potpuno angažujete i posvetite onome što vaš zaposleni kaže. To zahteva više slušanja nego govorenja.

Uprava može koristiti aktivno slušanje kao alat za izgradnju boljih odnosa sa osobljem i sprječavanje povreda na radnom mjestu.

Cilj Aktivnog slušanja je da shvatite perspektivu vašeg zaposlenik, bez obzira da li ste vi sa tim slažete.

Aktivno slušanje i ponavljanje onoga što govornik kaže vašim vlastitim riječima pomaže vam da ostanete angažovani i poboljšava komunikaciju između vas, vaših zaposlenih i njihovih saradnika.

Aktivno slušanje poboljšava komunikaciju, radno okruženje i može pomoći u sprječavanju povreda na radnom mjestu.

U istraživačkom intervjuu o sigurnosti, domar je podijelio pozitivno iskustvo koje je imao s aktivnim pristupom slušanja svog nadređenog. Osjetio se shvaćen i siguran jer je njegov nadređeni dao prednost njegovoj sigurnosti slušajući ga i brinući se o njegovim potrebama kao tim.

U nastavku je primjer aktivnost slušanja nadređenog, preduzimanje radnje i obustavljanje uznemiravanja radnog kolege:

"I nakon što sam razgovarao s njim, [o uznemiravanju radnog kolege], rekao mi je da ostanem smiren, da će razgovarati direktno s tim ljudima. I jeste to uradio, razgovarao je s njima [u drugom sastanku]. A to mi je pomoglo da se osjećam sigurno, da slobodno obavljam svoj posao."

Nasuprot tome, nadređeni mogu izložiti radnike opasnostima. To se događa kada ne slušaju aktivno i ne određuju prioritete svoje odgovornosti za rješavanje opasnosti vezane za sigurnost, sprječavanje povreda i smanjenje šteta.

Marijin svakodnevni zadatak bio je brisanje podove ureda. Primijetila je da joj se mop počinja raspadati i nazvala je svog nadređenog kako bi zatražila novi mop. Naređeni je rekao da će naručiti jedan što prije bude moguće. Par dana kasnije, mop se raspao i Mariji je trebalo više energije za čišćenje, izazivajući joj bol u ramenima. Na kraju je ponovo pozvala nadređenog kako bi zatražila novi mop, i njen nadređeni je rekao kako je zaboravio da ga naruči. Marija je odlučila da uputi zahtjev kako bi liječila bol u ramenu.

Nadređeni koji praktikuju aktivno slušanje, dugoročno gledano, sprječavaju opasnosti po sigurnost i povrede. Gradeći bolje odnose s osobljem, zaposlenici mogu obavljati svoj posao znajući da će se njihove brige o sigurnosti saslušati i riješiti. Potreba za time da nadređeni aktivno slušaju i brzo reaguju na sigurnosne opasnosti bila je uobičajena vrsta interakcije izražena u intervjuima fokus grupe domara.