

保洁工作量通讯



工作场所中的积极倾听

卷 8, 期 1

积极倾听表现为您作为主管积极参与并关注员工所说内容。这需要多听少说。

积极倾听的目的是理解员工的看法，
不管您是否同意。

积极倾听并用自己的语言重复发言人的内容，这可以帮助保持您和员工及其同事之间的联系并提升你们之间的沟通质量。

积极倾听表现为您作为主管积极参与并关注员工所说内容。这需要多听少说

管理层可以通过积极倾听来构建更好的上下级关系并预防在工作场所中发生伤害事件。

积极倾听可以提升沟通质量、工作环境，并且帮助预防发生在工作场所的伤害事件。

管理层可以通过积极倾听来构建更好的上下级关系并预防在工作场所中发生伤害事件。

在一次安全调查采访中，一名保洁员分享了其主管践行积极倾听的正面体验。他们感到被理解、感到安全，因为主管优先考虑他们的安全，主管会倾听他们，并将他们视作团队的一员，关注他们的需求。

以下是一名主管积极倾听、采取行动并阻止同事间发生骚扰事件的案例：

“在与他讨论 [同事骚扰事件] 之后，他告诉我保持冷静，他会直接跟那些人交谈。” 他的确与他们 [在另一次会谈中] 进行了交谈。这让我感到安全，并且让我在工作时感到舒心。”

与之相反，主管也能将员工暴露在危险之中。这种情况发生在主管未能积极倾听并优先尽到处理安全隐患、预防伤害事件和减少索赔事件的责任时。

Maria 的日常工作就是在办公室里拖地板。她注意到她的拖把开始散架了，于是给主管打电话请求更换新的拖把。主管表示会尽快订购一把。几天过后，拖把越来越破，**Maria** 做清洁需要花更多的力气，这导致她的肩膀开始疼痛。最后她再次给主管打电话请求更换新的拖把，主管却表示忘记了订购新拖把。**Maria** 决定申请索赔以治疗肩膀疼痛。

从长期来看，主管采用积极倾听的方式可以预防安全隐患和伤害事件。通过建立更好的上下级关系，员工知道自己的安全问题可以得到倾听和解决，便可以安心工作。主管需要积极倾听并对安全隐患即时响应，这是在保洁员焦点小组访谈中表达的一种常见互动类型。