

Информационный бюллетень для технического персонала



Активное слушание на рабочем месте

Издание 8, Выпуск 1

В предыдущем письме и листке с советами мы кратко ознакомились с характеристиками организации охраны труда, поэтому в этом месяце мы начнем серию с обсуждения активного слушания.

Активное слушание происходит, когда вы как руководитель глубоко вовлечены в то, что говорит ваш сотрудник, и внимательны к этому. Для этого нужно слушать больше, чем говорить.

Цель активного слушания — понять точку зрения вашего сотрудника, независимо от того, согласны ли вы с ней.

Активное слушание и повторение слов говорящего своими словами помогает вам оставаться вовлеченными и улучшает коммуникацию между вами, вашими сотрудниками и их коллегами.

Руководство может использовать активное слушание как способ улучшить отношения с персоналом и предотвратить травмы на рабочем месте.

Активное слушание улучшает общение, условия труда и может помочь предотвратить травмы на рабочем месте.

В исследовательском интервью об охране труда уборщик рассказал о положительном опыте, который он получил благодаря активному слушанию, которое применял его руководитель. Он чувствовал, что его понимают и что он в безопасности, потому что руководитель уделял приоритетное внимание охране труда работников, выслушивая их и учитывая их потребности как команды.

Ниже приведен пример того, как руководитель активно слушает, принимает меры и предотвращает притеснения или оскорбления в коллективе.

«После того как я поговорил с ним (о травле со стороны коллег), он сказал мне сохранять спокойствие, что он поговорит непосредственно с этими людьми. Он так и сделал, он поговорил с ними (на другой встрече). И это помогло мне чувствовать себя в безопасности, чувствовать себя комфортно на работе».

В то же время руководители могут подвергать работников опасности. Это происходит, когда они не умеют активно слушать и не видят, что их приоритетная задача — ответственность за устранение угроз безопасности, предотвращение травм и снижение количества претензий.

Ежедневной задачей Марии было мытье полов в офисе. Она заметила, что ее швабра начала разваливаться, и позвонила своему руководителю, чтобы попросить новую швабру. Руководитель сказал, что новую швабру закажут как можно скорее. Через несколько дней швабра испортилась, и Мария стала прилагать больше усилий для уборки, что вызвало боль в плечах. В итоге она снова позвонила своему руководителю, чтобы попросить новую швабру, и руководитель сказал, что ее забыли заказать. Мария решила предъявить претензию, чтобы получить лечение от боли в плече.

Руководители, практикующие активное слушание, предотвращают угрозы безопасности и травмы в долгосрочной перспективе. Выстраивая лучшие отношения с персоналом, сотрудники могут выполнять свою работу, зная, что руководство услышит их опасения и решит проблемы, касающиеся безопасности. Необходимость в том, чтобы руководители активно слушали и быстро реагировали на угрозы безопасности, стала распространенным типом взаимодействия, отраженным в интервью в фокус-группе уборщиков.