

Bản Tin Khối Lượng Công Việc của Nhân Viên Vệ Sinh



Lắng Nghe Chủ Động tại nơi làm việc

Bản phát hành 8, Quyển 1

Thư tin thúc và phiếu gợi ý trước đó đã giới thiệu ngắn gọn các đặc điểm của Lãnh Đạo An Toàn, vì vậy tháng này chúng ta sẽ bắt đầu bằng cuộc thảo luận về Lắng Nghe Chủ Động.

Lắng nghe chủ động là khi bạn với tư cách là người giám sát chủ động tham gia và chú ý đến những điều nhân viên của bạn nói. Điều này đòi hỏi lắng nghe nhiều hơn nói.

Mục đích của Lắng Nghe Chủ Động là để hiểu quan điểm của nhân viên, bất kể bạn có đồng ý hay không.

Lắng nghe chủ động và lặp lại những điều của người nói bằng lời của mình sẽ giúp bạn vừa gắn kết, vừa cải thiện giao tiếp giữa bạn, các nhân viên của bạn và đồng nghiệp của họ.

Ban quản lý có thể sử dụng lắng nghe tích cực như một công cụ để xây dựng mối quan hệ tốt hơn với nhân viên và tránh những tổn thương tại nơi làm việc.

Lắng Nghe Chủ Động sẽ cải thiện giao tiếp, điều kiện làm việc và có thể giúp ngăn ngừa tổn thương tại nơi làm việc.

Trong một cuộc phỏng vấn nghiên cứu về an toàn, một nhân viên lao công đã chia sẻ trải nghiệm tích cực của mình với cách tiếp cận lắng nghe chủ động của người giám sát. Họ cảm thấy được thấu hiểu và an toàn vì người giám sát luôn ưu tiên sự an toàn của họ bằng cách lắng nghe và lưu ý đến nhu cầu của họ khi làm việc theo nhóm.

Dưới đây là ví dụ về một người giám sát tích cực lắng nghe, hành động và ngăn chặn hành vi quấy rối đồng nghiệp:

“Và sau khi tôi nói chuyện với anh ấy, [về hành vi quấy rối đồng nghiệp], anh ấy nói tôi hãy bình tĩnh, anh ấy sẽ nói chuyện trực tiếp với những người đó. Và anh ấy đã làm vậy, anh ấy đã nói chuyện với họ [trong một cuộc họp khác]. Và điều đó đã giúp tôi cảm thấy an toàn, thoải mái khi làm việc”

Ngược lại, người giám sát có thể khiến nhân viên gặp nguy hiểm. Điều này xảy ra khi họ không chủ động lắng nghe và không ưu tiên trách nhiệm giải quyết các rủi ro về an toàn, ngăn ngừa tổn thương và giảm khiếu nại.

Nhiệm vụ hàng ngày của Maria là lau sàn văn phòng. Cô nhận thấy cây lau nhà của mình bắt đầu hỏng và đã gọi cho người giám sát để yêu cầu một cây lau nhà mới. Người giám sát nói sẽ đặt hàng sớm nhất có thể. Vài ngày sau, cây lau nhà bị hỏng và Maria phải tốn nhiều công sức hơn để lau, khiến vai cô bị đau. Cuối cùng, cô ấy lại gọi cho người giám sát của mình để yêu cầu một cây lau nhà mới và người giám sát nói đã quên đặt hàng. Maria đã quyết định nộp đơn yêu cầu được điều trị đau vai.

Người giám sát chủ động lắng nghe sẽ ngăn được các rủi ro về an toàn và tổn thương về lâu về dài. Bằng cách xây dựng mối quan hệ tốt hơn với nhân viên, người lao động có thể thực hiện công việc của mình khi biết các mối quan tâm về an toàn của họ được lắng nghe và giải quyết. Nhu cầu lắng nghe chủ động của người giám sát và phản ứng nhanh trước các rủi ro về an toàn là một kiểu tương tác phổ biến trong các cuộc phỏng vấn nhóm tập trung vào nhân viên lao công.