

# Информация по технике безопасности для технического персонала

Перечень рекомендаций касательно здоровья и техники безопасности с целью предотвращения получения производственных травм техническим персоналом



Как быть активным слушателем

Выпуск: 8, Издание: 1

Безраздельное внимание.

Общаясь с работниками, уделяйте им все свое внимание.

- Не перебивайте коллегу, когда он или она говорит.
- Задавайте уточняющие вопросы.



Перефразируйте.

Чтобы избежать недопонимания, перефразируйте высказывания.

- Резюмируйте комментарии, чтобы показать, что вы слушаете.
  - i. Пример: «Итак, насколько я понимаю, вы говорите...?».
  - ii. «Как я понимаю, ...»



Язык телодвижений.

Следите за языком своих телодвижений.

- Улыбайтесь.
- Поддерживайте хороший зрительный контакт.
- Сохраняйте дружелюбную позицию, раскрыв руки.
- Кивайте головой, чтобы показать, что вы слушаете.



Задавайте открытые вопросы, например:

- a. «Как бы вы хотели, чтобы я решил (-а) этот вопрос?»
- b. «Что вы чувствовали, когда это произошло?»



Минимизируйте отвлекающие факторы, чтобы сохранять полное внимание.

- a. Старайтесь не смотреть на телефон или часы.
- b. Предложите другое время для обсуждения рабочих вопросов или проблем.



Далее приведены полезные советы по активному слушанию.

<b>Что нужно делать</b>	<b>Чего не нужно делать</b>
Больше слушать, чем говорить	Доминировать в разговоре
Давать говорящему закончить, прежде чем начинать отвечать	Перебивать
Задавать открытые вопросы	Заканчивать предложения за говорящего
Помнить о своих предубеждениях	Делать поспешные выводы
Быть внимательным к идеям и возможностям решения проблем	Отвечать обвиняющим или укоризненным тоном
Передавать вербальные и невербальные сообщения, которые показывают, что вы слушаете	Начинать спорить
Слушать как чувства, так и содержание	Демонстрировать нетерпение или многозадачность



Washington State Department of  
**Labor & Industries**

Для получения дополнительной информации об  
исследовании, позвоните/отправьте сообщение/  
электронное письмо SHARP

360-819-7908 ▪ 1-888-667-4277 ▪ [JanitorStudy@Lni.wa.gov](mailto:JanitorStudy@Lni.wa.gov)

SHARP Отчет №: 102-99-2022

