

职场沟通

第一单元：

1. 职场沟通是一种可以修炼的技术。（对）
2. 研习沟通，可以改善与（情绪化，固执，专业领域不同）的人之间的沟通。
3. 衡量沟通的效果，要站在（接收者）的角度。
4. 与“奇葩”打交道的最佳策略是保持距离（错）。
5. 沟通的效果取决于接收者收到的而非表达者表述的（对）。
6. 唠叨的本质是影响性沟通（错）。
7. 对下列哪些工作岗位来说，沟通能力很重要：（经理，人力资源。销售，工程师）
8. 随着双方的关系变得密切，通常会发生的变化有：（信任增加，分歧增加，彼此更加了解）
9. 可能对沟通产生重要影响的差异包括（性格差异，代沟，性别差异，文化差异）
10. 遇到从未打过交道的那类人时，能促进有效沟通的方式包括（尊重差异，尝试理解对方）
11. 衡量沟通效果好还是不好，要看：（接收者）

第二单元：

1. 沟通的三大目的：（促成改变，传递信息，交流感情）。
2. 如果说了一遍，对方没有听懂，应该：（关心对方哪里没听懂）
3. 跟下面那种人沟通的时候要放慢节奏（外行，笨人）
4. 沟通的执行玄幻包括：（assess-adjust-attempt）
5. 4A 沟通循环中最关键的环节是：（assess）
6. 影响性沟通的目的包括：（传递信息，促成改变，交流情感）
7. 提意见时为了照顾对方的感受，通常应该考虑：（彼此的关系，场合，对方的心情）

8. 沟通的执行循环适用于：（传递信息，交流情感，促成改变）

9. 导致关闭频道的原因包括：（不想听，听不懂，不爱听）

10. 沟通 4A 循环中，最关键的环节是：（Assess 评估）

第三单元：

1. 大脑对不完整信息进行补充，俗称脑补的现象在心理学中叫（格式塔效应）

2. 导致我们可能误解别人的认知层面的因素包括：（信息开关效应，格式塔效应）

3. 接收者的情绪会对接受到的信息进行加工和扭曲（对）

4. 为了修炼良好的倾听习惯，我们应该经常问自己：（我在听吗？有没有情绪干扰我？我是否接受到了完整的信息）

5. 听出弦外之音是一种特殊能力，普通人根本做不到（错）

6. 沟通中导致误解的主要因素包括（脑部，过早判断，情绪）

7. 有助于提升换位思考能力的因素包括（减少情绪干扰，增加对人性的了解，多和各类人打交道）

8. 理解对方有助于（做正确的判断，满足对方的心里需求，获得完整的信息，影响对方）

9. 为了修炼良好的倾听习惯，我们应该经常为自己：（我在听吗？有没有情绪干扰我？我是否接受到了完整的信息）

10. 养成良好的反馈习惯有助于（与对方产生共鸣，赢得信任，减少工作中的错误，保证沟通质量）

第四单元：

1. 口才好不等于沟通好（对）

2. 影响能力层面接受度的因素有：（专业水平，阅历，智商）

3. 我们在表达时，信息开关效应的表现是：（已知信息让听众关闭频道）

4. KISS 原则包括：（简洁，浅显）
5. 表达时随时评估接收者可以有机会第一时间消除歧义（对）
6. 表达好的特征包括：（对方爱听，易于理解，有说服力）
7. 影响接受度的因素包括（双方的关系，接收者的情绪状态，沟通的场合，理解能力）
8. 打合适的比方有助于（提升说服力，降低沟通成本，让对方易于理解）
9. 对方露出不耐烦的表情时，我们应该：（加快节奏）
10. 如果我说完了对方也表示听懂了，沟通就圆满结束了（错）

第五单元：

1. 固执和有主见其实并没有明显的差别（错）
2. 引导对方进入我们的频道的方法是（提问）
3. 明知故问的目的是没话找话说（错）
4. 提问的类型包括（开放式问题，封闭式问题）
5. 提问之前预想各种答案和可能性是个有效的方法（错）
6. 遇到不同意见，导致无法达成充分共识的原因包括（施加压力，只说不听，好胜心强）
7. 有效影响固执的人的方式包括（提问引导，留空间给对方，先理解对方的想法）
8. 问开放式问题有助于（满足对方的表达欲，获得完整信息）
9. 认同对方的部分观点有助于（降低沟通成本，聚焦核心差异，对事不对人）
10. 对方面露迟疑，对自己的观点不那么坚定时，应该（留空间给对方）

第六单元：

1. 为了捍卫真理，和对方讲道理时无需理会他的心情如何（错）
2. 一个人心情不好，多半是因为（心里需求得不到满足）
3. 哄人的方法包括（赞美，满足需求，安慰性承诺，认错）

4. 安慰性承诺的重点在承诺（错）
5. 处理激烈言行的原则（认真但别当真）
6. 遇到不讲理的人，错误的应对方式包括（要求对方保持冷静，都听他的，晓之以理）
7. 哄人的主要目的包括：（降低沟通成本，照顾对方的情绪）
8. 对方表现得非常生气时，为了安抚对方的情绪，可行的沟通方式包括（赞美她，表达歉意，听他倾诉，让他一吐为快）
9. 有人偶尔表现得不讲理，通常是因为（他心情不好，他在强调自己的诉求）
10. 哪种情况下，肯定不适合用“哄”的方式沟通（违背重要原则）

第七单元：

1. 情商靠遗传，后天无法改变（错）
2. 面对陌生人时，我们的“隐私我”区域会变大（对）
3. 当盲点区域的缺点多于优点时，这个人就很自卑（错）
4. 经营人际关系，只需要经营好核心层就可以了（错）
5. 人与人之间引发共鸣的策略有（分享丰富的经验阅历，做一个好听众）
6. 情商包括（社交认识，自我管理，自我意识，人际关系管理）
7. 刚开始交往时，可以尝试的行为包括（聊有趣的话题，赞美，送一个小礼物）
8. 提升情商的训练包括（多结交朋友，观察和理解他人，关注和控制自己的情绪）
9. 人与人是平等的，应该用同样的方式对待所有人（错）
10. 建立信任的努力包括（表现出自己的信任，寻找彼此的共同点，增进彼此的了解）