**13681管理沟通与谈判**

**复习资料**

当举起双手，且手心向下时，这通常是领导（ 强势）的手势

在实际的会议过程中，会议的领导者还应该根据具体情况对议程做适当调整，这是会议设计的什么原则(适时调整)

由于语义歧义而引起的误解和沟通失效，这是下行沟通的(编码环节语义歧义)障碍？

对于情绪性冲突，应采取(迎合式)冲突解决取向

(个体沟通)强调自知之明，培养自我沟通、战胜自我的能力

在人际沟通过程中,当对方讲话时,您应该(目光接触,但避免凝视。)？

沟通得基本要素不包括(会议与座谈)

成功演讲得第一个步骤就是(明确演讲得目得。)

以下(用词造句朴实、准确、简约、鲜明,统一得平实得稳重得文风。

)就是管理文体得文风

以下(表示立场,亮明观点。)不就是负面信息得缓冲语

以下(意见反馈系统)不就是下行沟通得形式

以下哪一种不就是绩效评估面谈得原则(应简洁明快、直截了当指出对方得不足之处。)

什么沟通是自我沟通能力和人际沟通技能在组织特定沟通形式中的综合体现？(组织沟通 )

假设你必须按时完成一项极其复杂的工作，而下属经验不足，缺乏主动性，由于时间紧迫，此时最适合的方式是采取什么管理模式？ (命令式 )

声调高的人给人以紧张、缺乏自信与情绪化的负面印象，声调低的人则让人感觉稳重老练。这是音质暗示的什么策略？ (声音的印象 )

适时地放慢语速可以给人以认真、权威和思虑周密的良好印象，同时，也给你恰当措辞赢得了时间；适时加快语速则给人以充满热忱与活力的印象。这是音质暗示的什么策略？(语速的选择 )

一般在3．5米以上。这是那种沟通距离？ (公众距离 )

团队沟通中，善于增强团队凝聚力，提高团队成员士气的成员是什么成员角色？ (激励者 )

团队沟通中，善于以局外人的眼光对团队工作作出评价，并提出建设性意见和建议的成员是什么成员角色？ (旁观者 )

中央召开了一次重要会议，要求将这次会议的精神逐级传达，贯彻落实。这种信息传递属于（间接沟通 ）

按照组织结构规定的路线和程序所进行的沟通是（正式沟通 ）

"如果是你的话，你会怎么处理这件事?"这是什么提问方式？ (假设式提问 )

多数情况下，会议的目的包括"讨论"或"以备评估"等，目标的范围比较具体，如"购买A品牌产品还是B品牌产品"或"是否需支出10万元以装修办公室"。这是组织有效会议的什么策略？ (明确会议的目的和目标)

只有在需要多方协商或有较多信息需要在一定范围内迅速传达的情况下才召开会议。这是组织有效会议的什么策略？ (不搞形式主义)

一些发言者一有机会就滔滔不绝，使多数与会者生厌。这是影响会议效果的什么因素？(发言者过于健谈 )

身体障碍如疲惫、疾病以及听力差等也会影响有效倾听。人们的精力在一天中有低潮阶段和高潮阶段。这是影响倾听的什么因素？ ( 身体欠佳)

什么面谈的结果常常以报告或研究文件的形式来展现。 (获取信息的面谈 )

28、什么面谈是作为挑选员工的一个有效办法？ ( A)

A.招聘面试

B.绩效反馈面谈

C.获取信息的面谈

D.传递信息的面谈

语速属于非语言沟通的什么类型？ ( 副语言)

体形属于非语言沟通的什么类型？ (个人身体特征)

沟通的循环(信息传递者→编码→中介渠道→ 译码→信息接收者→信息传递者

)

当举起双手，且手心向下时，这通常是领导（ 强势）的手势

应当按照（战略问题→宏观问题→微观问题→正确性

）顺序修改文稿时

序言标准式结构应当是(情境（S）→ 冲突（C）→解决方案

)

在实际的会议过程中，会议的领导者还应该根据具体情况对议程做适当调整，这是会议设计的什么原则(适时调整)

如果你与下属的关系非常密切，而且他们能够独立有效的工作，此时你可以采取什么管理方式让员工大胆的自己去做(授权式)

管理者得沟通角色不包括(小道消息传播者)

表示双方就是在处理公务,比如商务谈判,双方之间得距离就是(社交空间

)

倾听得五位一体法则就是指(耳听、眼瞧、嘴问、动脑与感受。)

成功演讲者得部分特征为(幽默风趣、机智灵活、热情奔放。

)

…………………………………………………………………………….

简述管理沟通的常用方法。

1.发布指示

2.请示汇报

3.召开会议

4.个别访谈

5.内部沟通制度

6.员工手册

7.内部刊物

什么是人际沟通?它有哪些特点?

所谓人际沟通,就是指人与人之间进行信息传递和情感交流的过程。人际沟通具有下述特点：

(1)沟通双方都是积极的主体

(2)人际沟通受到人际关系的影响

(3)人际沟通存在社会性和心理性障碍

(4)人际沟通的主要工具是语言

要处理好与上级的关系需要注意哪些问题?

处理好与上级的关系,应注意以下几点:

1.了解并尊重上级的习惯

2.了解自己的长处及不足

3.设法保持良好关系

4.处理好与上级的私人感情关系

5.多说多做,争取得到上级的认可

6.正确对待上级的批评

根据你的理解和认识,你认为怎样才能处理好与同事及同级部门之间的关系?

1.树立平等共处的观念

2.小心对待办公室友谊

3.要为同事保守秘密

4.不要有太多的牢骚和抱怨

5.把握好自己的社交范围

要实现有效的交谈,应掌握哪些基本方法?

1.选择恰当的时机和地点

2.根据对象选择交谈话题

3.事先了解交谈的内容

4.把握交谈的尺度

5.用眼来"聆听"对方的谈话

6.避免讨论无法讨论的问题

7.善于提问和反馈

你认为在交谈中应注意哪些问题?

1.随便议论别人的短处或隐私

2.独占谈话时间

3.处处与人争辩

4.用质问式的语气交谈

5.用生硬的口吻批评别人的错误

6.一味地谈论自己的事情

7.自吹自擂

8.故意刁难别人

非语言沟通与语言沟通有什么区别和联系?

1.非语言行为能够强化语言信息

2.非语言行为能够代替语言信息

3.非语言行为能够补充语言信息

4.非语言行为能够重复语言信息

5.非语言行为能够否定语言信息

6.非语言行为能够验证语言信息的真实性

简述握手的基本类型。你是怎么与别人握手的?

1.支配性与谦恭性握手

2.直臂式握手

3.死鱼式握手

4.双握式握手

5.折骨式握手

6.蜻蜓点水式握手

团队中心人物在团队中具有哪些作用?

1.统一团队意识

2.公平地分配责任

3.制定恰当的决策流程

4.鼓励创新性的观点

5.进行科学的分析和评价

6.维持团队的团结稳定

简述团队决策的类型和方法。

(一)团队决策的类型

1.沉默型

2.权威型

3.少数人联合型

4.少数服从多数型

5.一致型

6.完全一致型

(二)团队决策方法

1.议会讨论法

2.冥想法

3.头脑风暴法

4.德尔菲法

……………………………………………………………………………

沟通的主要类型有哪些?

1.内部沟通与外部沟通

2.正式沟通与非正式沟通

3.语言沟通与非语言沟通

4.单向沟通与双向沟通

5.上行沟通、下行沟通和平行沟通

6.直接沟通与间接沟通

7.人际沟通、组织沟通和跨文化沟通

管理沟通的作用有哪些?

1.管理沟通是实现有效管理的基本保证

2.管理沟通能够促进企业与个人的和谐发展

3.管理沟通能够改善企业内部人际关系

4.管理沟通有利于收集资料与分享信息

5.管理沟通有利于调动员工参与管理的积极性

6.管理沟通能够激发员工的创新意识

简述组织外部沟通的作用。

1.为实现组织目标创造良好的外部环境

2.为组织传递有效的发展信息

3.构筑发展网络,拓展发展空间

4.维护组织形象

5.为顾客提供服务

在演讲过程中怎样才能控制好自己的情绪?

1.熟悉讲稿

2.树立自信

3.保持积极乐观的心态

4.做一些放松性的动作

5.尊重听众

6.预先排练

非语言沟通与语言沟通有什么区别和联系?

1.非语言行为能够强化语言信息

2.非语言行为能够代替语言信息

3.非语言行为能够补充语言信息

4.非语言行为能够重复语言信息

5.非语言行为能够否定语言信息

6.非语言行为能够验证语言信息的真实性

简述团队决策的类型和方法。

(一)团队决策的类型

1.沉默型

2.权威型

3.少数人联合型

4.少数服从多数型

5.一致型

6.完全一致型

(二)团队决策方法

1.议会讨论法

2.冥想法

3.头脑风暴法

4.德尔菲法