**《有效沟通》理论考试试题及答案**

**1、请说出有效沟通的定义是什么，并对定义中的核心关键词“心与心”进行诠释。**

1）有效沟通定义：为了把设定的目标、信息、思想和情感在人与人之间通过心与心的交流，从而达成共识的活动

2）“心与心”核心强调的是沟通双方要彼此站在对方的角度互相听问题、理解问题，听对方讲的是什么，理解对方为什么这么讲，探索对方到底要干什么，从而达成共识；而不是站在自己的角度进行判断、演绎、分析“我认为你讲的是什么”。

**4、在有效沟通中，需要遵循的两个基本规则什么，你是如何理解这两个规则的？**

1）放下自我：就是放下“自我的标准、自我的判断、自我的演绎、自我的理解”，放下“我是对的、我是重要的想法”，去探索事情的真相。人过多的演绎、判断就容易陷入“我认为……”的状态里，而不去探索事情真相到底是什么。

2）同理心：站在对方的角度上，换位思考，在同样的时间、地点、事件里，把自己当成对方，设身处地的去感受、去理解对方。

**7、请阐述“代别人去听”的定义是什么，代别人去听的三部曲是什么？**

**1）“代别人去听”的定义：**基于事实真相，用开放的态度，站在对方的角度思考表达者讲这句话是什么意思，他为什么在这个时刻讲这句话。

**2）如何做到“代别人去听”：三部曲——聆听、发问/咨询/请教、澄清/确认/理解**

① 聆听：听对方的声音，理解对方讲的“是什么”和思考对方“为什么”这么讲

 聆听的三个核心要求：

* + 专注/关注于对方
	+ 理解对方讲的“是什么”
	+ 思考对方“为什么这么讲”

② 发问/咨询/请教：站在事件本身的角度上，针对于“是什么”中不理解和不清晰的的地

方和对方沟通，进一步达到聆听的目的

③ 澄清/确认/理解：在搞清楚对方讲的是什么的前提下，将自己听到的“是什么”和理解的“为什么”用自己的语言概括和归纳总结出来，并和对方验证，双方达成共识。

**9、“代别人去做”的定义是什么，如何做到“代别人去做”？**

 **1）“代别人去做”的定义：**指在“代别人去听”的前提下，以事件的目标为导向，思考当下对方要我改变什么、做什么或怎么做

 **2）如何做到“代别人去做”：**

① 以事件的目标为导向，思考当下对方要我改变什么、做什么或怎么做

② 反馈：给对方澄清/确认接下来我要做什么或怎么做

**13、为什么在工作或生活中经常出现“答非所问”的现象，讲原因、讲理由、讲过程？**

“答非所问”是指不简洁正向的回答对方的问题，而是“讲原因、讲过程、讲理由”。原因是：第一，没有认真聆听对方的讲话内容，过程中没有澄清和确认，导致不清楚对方问题是什么，因而不能回答对方问题。第二，“讲原因、讲原因、讲过程’是”以自我为中心”、“我是对的、我是重要的”的表现，焦点在内。