

一.单项选择题（每题 1 分，共 10 分）

- （ ）是一个人在工作中能够表现出来的习惯行为。
A. 态度 B. 技巧 C. 知识 D. 情感
- 一个职业人士所需要的三个最基本的职业技能依次是（ ）、时间管理技巧、团队合作技巧。
A. 沟通技巧 B. 写作技巧 C. 演讲技巧 D. 表达技巧
- 沟通结束以后一定要（ ）。
A. 双方感觉十分愉快 B. 一方说服另一方
C. 形成一个共同的协议 D. 约定下次沟通的时间
- 沟通的模式分为（ ）和肢体语言沟通两种。
A. 口头语言沟通 B. 书面语言沟通 C. 图片或者图形 D. 语言沟通
- 语言沟通更擅长传递的是（ ）。
A. 思想 B. 情感 C. 思路 D. 信息
- 在沟通中，特别是在工作沟通中，谈论行为不要谈论（ ）
A. 性格 B. 人品 C. 个性 D. 思想
- （ ）是最好的沟通方式。
A. 电子邮件 B. 电话 C. 面谈 D. 会议简报
- 聆听的步骤第一个步骤是（ ）
A. 寒暄问候 B. 提出问题 C. 准备聆听 D. 身体前倾
- （ ）是聆听的最好的层次。
A. 选择性聆听 B. 设身处地地聆听 C. 专注地聆听 D. 建议性聆听
- 反馈分为正面反馈和（ ）两种。
A. 负面反馈 B. 建设性的反馈 C. 全面反馈 D. 侧面反馈

二.多项选择题（每题 1 分，共 10 分）

- 通常来说，哪些方面决定着员工的工作业绩？（ ）
A. 态度 B. 知识 C. 容貌 D. 技巧
- 所谓沟通，是指为了一个设定的目标，把（ ）在个人或群体间传递并且达成共同协议的过程。
A. 信息 B. 语言 C. 情感 D. 思想
- 双向沟通必须包含哪些行为（ ）：
A. 说的行为 B. 听的行为 C. 问的行为 D. 答的行为
- 沟通中的发送要注意哪些问题（ ）：
A. 发送的有效方法 B. 在什么时间发送
C. 发送的具体内容 D. 发送对象
- 以下哪些不是反馈（ ）：
A. 指出对方做得正确的地方 B. 指出对方做得错误的地方
C. 对于他人言行的解释 D. 对于将来的建议
- 肢体语言更擅长沟通的是：（ ）
A. 信息 B. 情感 C. 思想 D. 想象
- 一个完整的双向沟通过程包括：（ ）
A. 发送 B. 转达 C. 反馈 D. 接收

- 3 在沟通过程中说的话一定要非常明确，让对方有()的理解。
 A. 唯一 B. 准确 C. 多种 D. 猜测
- 4 聆听效果可以分为：()等几种。
 A. 听而不闻 B. 设身处地地聆听 C. 专注地聆听 D. 假装聆听
- 5 沟通失败的原因包括：()
 A. 缺乏一定的信息和知识 B. 在沟通过程中没有优先顺序
 C. 时间充裕 D. 文化的差距

三：填空题（每空 1 分，共 30 分）

- 1、声音的沟通作用：_____、_____、_____。
- 2、沟通的定义：为了设定的_____、把_____、_____、和_____、在个人或者群体间传递，并达成_____、的过程。
- 3、沟通的三种行为_____、_____、和_____。
- 4、五个有效沟通的原则_____、_____、_____、_____、_____。
5. 有效沟通的三要素是：明确沟通的目标、_____、沟通信息、思想、情感。
6. _____、和_____、是人们赖以沟通的两个重要因素。
7. 思想协调的主要手段实质上就是做好_____、工作。
8. 副语言沟通是通过非语言的声音，如_____、_____、_____、_____、笑等来实现的沟通。
9. 倾听的五位一体法则是：_____、_____、_____、_____、用心灵感受
10. 沟通的 7 要素：发送者、_____、_____、背景、信息、渠道、反馈

四、名词解释（每题 5 分，共 20 分）

1、沟通：

2、非语言沟通：

3、倾听：

4、冲突：

五、简答题（每题 10 分，共 30 分）

1、什么是沟通？沟通有何内涵？

2、人际沟通的主要动因是什么？

3、说明沟通的背景主要包括那几个方面，内容是什么？