Module 5 Quiz

మాట తీరు · Communication — 10 situations, ఒక్కో దానికి ఒక్క జవాబు.

ఎలా చేయాలి

1. ప్రతి situation చదివి, నీకు సరైనది అనిపించిన జవాబు చుట్టు. Notes చూడకుండా ముందు నువ్వే ప్రయత్నించు.
2. చివరి page లో జవాబులు, ఎందుకో వివరణ ఉన్నాయి. 7 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వస్తే pass — ఎన్నిసార్లైనా మళ్ళీ చేయొచ్చు.

01 రవి ఒక process change మీద six hundred words email పంపాడు. అసలు అడగాల్సిన పని నాలుగో paragraph లో ఉంది, ఎవరూ action తీసుకోలేదు. Lesson 5.1 ప్రకారం ముందు మార్చాల్సింది ఏది?

(a) ఎవరు చదవలేదో కనుక్కుని warning ఇవ్వడం

(b) అసలు మాట — నాకు ఏం కావాలి, ఎప్పటిలోగా — మొదటి lines లోనే పెట్టడం, అందరి పనిని మార్చే విషయమైతే ముందు ఎదురుగా చెప్పడం

(c) Email ని ఇంకా పొడవుగా, ఇంకా వివరంగా రాయడం

(d) Email ని బోల్డ్ letters లో మళ్ళీ పంపడం

02 Tapping study లో tap చేసినవాళ్ళు fifty percent పాటలు గుర్తుపడతారని అనుకున్నారు, నిజానికి 1 in 40. దీని నుంచి leader కి పాఠం ఏది?

(a) వినేవాళ్ళు శ్రద్ధగా వినరు

(b) పాటలు tap చేయడం కష్టం, office లో ఇలాంటివి జరగవు

(c) తక్కువ మాట్లాడితే ఎక్కువ అర్థమవుతుంది

(d) మనకి బాగా తెలిసిన విషయం, అవతలివాళ్ళకీ అంతే clear గా ఉందని అనుకుంటాం — అందుకే why, context చెప్పి, వాళ్ళ మాటల్లో check చేయాలి

03 Teach-back అంటే ఏంటి, దాన్ని ఎలా అడగాలి?

(a) 'నేను సరిగ్గా చెప్పానో లేదో, మీ మాటల్లో ఒకసారి చెప్తారా?' — test వాళ్ళకి కాదు, నువ్వు ఎంత బాగా చెప్పావో దానికి

(b) 'నేను చెప్పింది అర్థమైందా?' అని అడిగి yes వినడం

(c) అదే విషయం మూడుసార్లు repeat చేయడం

(d) వాళ్ళకి ఒక written test పెట్టడం

04 రేఖ two weeks గా late గా వస్తోంది, శ్రీనివాస్ గారికి 'careless' అనిపిస్తోంది. Lesson 5.2 ప్రకారం సరైన అడుగు ఏది?

(a) Staff meeting లో అందరి ముందు warning — అందరికీ ఒకేసారి అర్థమవుతుంది

(b) 'నేనైతే half an hour ముందే లేస్తాను' అని ఊహించి అదే చెప్పడం

(c) ఏమీ అనకుండా వదిలేయడం

(d) విడిగా పిలిచి, two open questions — ఈ మధ్య ఉదయాలు ఎలా గడుస్తున్నాయి, ఏం మారితే సమయానికి రాగలవు — అడగడం, standard వదలకుండా

05 Two thousand eighteen research (twenty-five experiments) ప్రకారం, ఇంకొకరి మనసు సరిగ్గా అర్థం చేసుకోవడానికి ఏది ఎక్కువ పని చేసింది?

(a) వాళ్ళతో మాట్లాడి నేరుగా అడగడం — perspective getting
(b) నా అనుభవం మీద నమ్మకం పెట్టుకోవడం
(c) వాళ్ళ మొహం చాలాసేపు గమనించడం
(d) వాళ్ళ స్థానంలో నన్ను నేను ఊహించుకోవడం

06 లక్ష్మి గారు కొత్త branch కి వెళ్ళారు, staff ఆవిడని అనుమానంగా చూస్తున్నారు. Rapport కోసం ఏది సరైనది?

(a) Phone పక్కన పెట్టి పేర్లు నేర్చుకోవడం, వాళ్ళ కష్టం అడగడం, వాళ్ళ జవాబు మీదే follow-up ప్రశ్న, చెప్పిన detail మర్నాడు గుర్తుపెట్టుకోవడం
(b) మొదటి రోజే audit checklist తో అందరి తప్పులు చూపించడం
(c) తన achievements గురించి ఎక్కువ చెప్పడం
(d) వాళ్ళ body language ని రహస్యంగా copy చేయడం

07 లక్ష్మి గారి one-on-ones లో forty-five minutes లో thirty minutes ఆవిడే మాట్లాడుతున్నారు. Lesson 5.4 ప్రకారం ఏ మార్పు?

(a) వాళ్ళ list ముందు, ఆవిడ updates చివర్లో, వాళ్ళే ఎక్కువ మాట్లాడేలా, విన్నది తన మాటల్లో చెప్పి, ఒక follow-up తను తీసుకోవడం
(b) Meeting ని fifteen minutes కి తగ్గించి targets మాత్రమే చెప్పడం
(c) మౌనంగా కూర్చుని ఏమీ అనకపోవడం
(d) One-on-ones ఆపేసి group meeting మాత్రమే పెట్టడం

08 శ్రీనివాస్ గారు 'షాప్ నీట్‌గా ఉండాలి' అన్నారు, వారం తర్వాత ఏమీ మారలేదు. Lesson 5.5 ప్రకారం సమస్య ఎక్కడ?

(a) Staff కి పని మీద శ్రద్ధ లేదు
(b) ఆ మాటలో target, time, ఎవరి పని ఏంటో లేదు — ఒక్కొక్కరి మనసులో ఒక్కో 'neat' picture; done ఎలా కనిపించాలో card మీద రాసి, check-in పెట్టాలి
(c) Cleaning కి కొత్త మనిషిని పెట్టాలి
(d) ఆయన ఇంకా గట్టిగా చెప్పాల్సింది

09 కొత్తగా చేరిన ఒకరికి, వాళ్ళకి ఇంకా రాని ఒక కొత్త పని ఇస్తున్నావు. ఏ రకం goal బాగుంటుంది?

(a) ఒక learning goal — ఉదా: 'ఈ పని చేయడానికి five ways కనుక్కో', తర్వాత target
(b) ఏ goal ఇవ్వకపోవడం
(c) 'మీ best ఇవ్వండి' అని చెప్పడం
(d) ఒక కష్టమైన performance number — 'వారంలో fifty చేయాలి'

10 సలీం friend నరేష్ కి promotion list లో పేరు లేదు, సలీం వారం రోజులుగా వాయిదా వేస్తున్నాడు. Lesson 5.6 ప్రకారం సరైన దారి ఏది?

(a) Message లో పంపడం, face to face ఇబ్బంది కాబట్టి
(b) రెండు మంచి మాటల మధ్యలో bad news దాచి చెప్పడం
(c) ఇంకొన్ని రోజులు ఆగి, ఎవరో చెప్పేదాకా ఉండటం
(d) విడిగా, మొదటి minute లోనే news, నిజమైన కారణం (తన చేతుల్లో లేనిది కూడా), తన ఆలస్యాన్ని ఒప్పుకోవడం, కోపాన్ని వాదించకుండా వినడం, తర్వాత ఏం చేయొచ్చో plan

నా score _____ / 10 తేదీ _____

ANSWERS జవాబులు, ఎందుకో వివరణ

01 · b చదివేవాళ్ళు రెండు lines దగ్గరే ఆపేసినా అసలు విషయం చేరాలి. పనిని, మనసుని తాకే మాటకి ముందు మాట, తర్వాత చిన్న note.

02 · d అదే curse of knowledge — నీ తలలో పాట వినిపిస్తోందంటే అవతలివాళ్ళకీ వినిపిస్తోందని కాదు.

03 · a 'అర్థమైందా?' కి దాదాపు అందరూ yes అంటారు. వాళ్ళ మాటల్లో చెప్పినప్పుడే gap బయటపడుతుంది — రవి team లో urgent fixes gap లాగా.

04 · d ఊహలో ఆ hospital లేదు — అడిగితేనే తెలిసింది. అడగడం అంటే వదిలేయడం కాదు, standard అలాగే, దాన్ని చేరుకునే దారి మాత్రమే మారింది.

05 · a ఊహించుకోవడం accuracy ని నిలకడగా పెంచలేదు, confidence మాత్రం పెంచింది. అడగడం పెంచింది. (Lab tasks, మనసులో ఉంచుకో.)

06 · a Attention, positivity, తర్వాత rhythm. ఎదుటి మనిషిని manage చేయడానికి వాడే ఏ trick అయినా rapport కాదు, manipulation.

07 · a మంచి one-on-one కి పెద్ద sign — employee ఎంత మాట్లాడారు (ఆయన surveys లో, connection మాత్రమే). వినడం అంటే మౌనం కాదు — మాట చేరిందని అనిపించేలా చేయడం.

08 · b Specific, challenging goal 'మీ best ఇవ్వండి' కంటే బాగా పని చేసింది (feedback ఉన్నప్పుడు ఇంకా బాగా). Specific గా చెప్పగానే రేఖ ప్రశ్న వచ్చింది — అదే మొదటి feedback.

09 · a పని కొత్తదైతే కష్టమైన number నష్టం కూడా చేయొచ్చు. పని తెలిసినవాళ్ళకి target, కొత్తవాళ్ళకి ముందు learning goal. Targets కి side effects కూడా ఉంటాయి — మోతాదు చూసుకో.

10 · d ఆలస్యం చేస్తే చెడ్డ వార్త మెత్తబడదు, ఇంకెవరి నోటి నుంచో ఇంకా పదునుగా చేరుతుంది. Explanation ఇస్తే bad news fair గా అనిపిస్తుంది (54 samples review).

తప్పు వచ్చిన ప్రశ్నల lesson ఇంకోసారి చూడు — marks కోసం కాదు, ఆ situation వచ్చినప్పుడు గుర్తుండటం కోసం.