Module 8 Quiz

గొడవలు, చర్చలు — 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 లక్ష్మి గారి branch లో ఇద్దరు seniors గొడవ: "desk ఎవరిది", "ఒక customer కి ఎంత time", ఇప్పుడు ఉదయం నమస్కారాలు కూడా ఆగిపోయాయి. Lesson 8.1 ప్రకారం మొదటి అడుగు ఏది?

(a) ఎవరు కరెక్టో తేల్చి, ఒకరి వైపు నిలబడటం

(b) Seniors కదా, వాళ్ళే చూసుకుంటారని ఇంకొన్ని రోజులు ఆగడం

(c) గొడవని పని, పద్ధతి, మనుషులు అనే మూడు పొరలుగా విడదీసి, ఒక్కో పొరలో ఎవరికి ఏం కావాలి, ఏం పోతోంది, మొదటి అడుగు ఏంటో చూడటం

(d) "ఇది ego, కొంచెం adjust అవ్వండి" అని ఇద్దరికీ చెప్పేయడం

02 "పని మీద వాదన team కి మంచిది" — teams మీద చాలా studies కలిపి చూసిన reviews ఏం చెప్పాయి?

(a) సగటున పని మీద వాదనకీ performance కీ దాదాపు link లేదు; మనుషుల గొడవ, పద్ధతి గొడవ మళ్ళీ మళ్ళీ నష్టంతో కనిపించాయి; పని మీద వాదన మనిషి మీదకి మళ్ళినప్పుడే కొంచెం మెరుగ్గా

(b) పని మీద వాదన ఎప్పుడూ performance ని పెంచుతుంది

(c) ఏ రకం గొడవ వల్లా team కి ఏ తేడా ఉండదు

(d) మనుషుల మధ్య గొడవ team ని ఇంకా దగ్గర చేస్తుంది

03 గొడవకి స్పందించే ఐదు దారులు ఏ రెండు ప్రశ్నల నుంచి వస్తాయి?

(a) గొడవ ఎంత పెద్దది, ఎంత పాతది

(b) ఎవరు ముందు మొదలుపెట్టారు, ఎవరు ఎక్కువ అరిచారు

(c) నాకు కావాల్సింది నాకు ఎంత ముఖ్యం, వాళ్ళకి కావాల్సింది నాకు ఎంత ముఖ్యం

(d) ఎవరు senior, ఎవరు junior

04 Line దగ్గర ఒక operator safety guard తీసేసి పని చేస్తున్నాడు, "రెండు నిమిషాలే సార్" అంటున్నాడు. Lesson 8.2 practical సలహా ప్రకారం ఈ క్షణం ఏ దారి సరిపోతుంది?

(a) చెరి సగం — "సరే, ఒక్క నిమిషమే"

(b) సర్దుకుపోవడం — అతనికి కోపం రాకుండా ఒప్పుకోవడం

(c) తప్పించుకోవడం — చూసీ చూడనట్టు వెళ్ళిపోవడం

(d) నేనే గెలవాలి — guard పెట్టాకే పని, మిగతాది తర్వాత మాట్లాడదాం

05 “కలిసి దారి వెతకడం” అంటే ఏంటి?

(a) అందరినీ కూర్చోబెట్టి vote పెట్టడం

(b) నీ అవసరాన్ని గట్టిగా పట్టుకునే, వాళ్ళ అవసరానికీ చోటివ్వడం — ఇద్దరి అసలు అవసరాలు బయటికి తీసి, రెండూ తీరే కొత్త దారి

(c) గొడవ పెరగకుండా, అవతలివాళ్ళ మాటకి మెత్తగా ఒప్పుకోవడం

(d) ఇద్దరూ కొంచెం వదులుకుని మధ్యలో కలవడం

06 వెంకట్: “గణేష్ line పూర్తిగా clean చేసి, ఏం మిగిలిందో చూపించాకే వెళ్ళాలి.” ఇది position. దీని కింద ఉన్న interest ఏది?

(a) చేయని తప్పుకి QA report లో తన shift పేరు రాకూడదు

(b) సలీం దగ్గర మంచి పేరు తెచ్చుకోవడం

(c) తన shift లో పని తగ్గించుకోవడం

(d) గణేష్ ని ఓడించడం

07 Mediation లో విన్నది తిరిగి చెప్పమంటే, గణేష్ “అంటే నేను పని ఎగ్గొడతాను అంటున్నాడు” అన్నాడు. సలీం ఏం చేయాలి?

(a) మెల్లగా ఆపి, “అతను అలా అనలేదు, ఇంకోసారి try చెయ్యి” — విన్నది సరిగ్గా తిరిగి చెప్పేదాకా

(b) వెంకట్ వైపు నిలబడి గణేష్ ని తప్పుపట్టడం

(c) Meeting ఆపేసి, rule తనే పెట్టేయడం

(d) పాత గొడవలన్నీ బయటికి తీసి మాట్లాడించడం

08 ఏ situation లో manager mediation చేయకూడదు?

(a) ఎవరైనా ఇంకొకరిని వేధిస్తున్నప్పుడు, లేదా safety rule దాటినప్పుడు — అక్కడ నువ్వే నిర్ణయించి, సరైన channel కి తీసుకెళ్ళాలి

(b) ఇద్దరు colleagues shift handover మీద గొడవ పడినప్పుడు

(c) గొడవ వల్ల పని late అవుతున్నప్పుడు

(d) ఇద్దరికీ వేర్వేరు అవసరాలు ఉన్నప్పుడు

09 Client కి feature two weeks లో కావాలి, team కి four weeks పడుతుంది. రవి బాట్నా ఏది?

(a) Call లో contract గురించి గట్టిగా బెదిరించడం

(b) Contract లో ఉన్న పని అదే schedule లో, కొత్త feature వేరే request గా — deal కుదరకపోతే నిజంగా చేసేది

(c) Client అడిగిన two weeks కి ఒప్పుకోవడం

(d) తను ఒప్పుకోగలిగే అతి తక్కువ deal — three weeks

10 మొదటి offer గురించి Lesson 8.4 సలహా ఏది?

(a) వీలైనంత ఎక్కువ అడుగు, తర్వాత తగ్గించొచ్చు

(b) ఎప్పుడూ ఎదుటివాళ్ళే ముందు చెప్పాలి

(c) మొదటి offer ఏమీ ముఖ్యం కాదు

(d) Homework చేసి ఉంటే ముందు నువ్వే ఒక reasonable offer చెప్పు; ఎదుటివాళ్ళకి చాలా ఎక్కువ తెలిస్తే ముందు విను

నా score _____ / 10 తేదీ _____

ANSWERS జవాబులు, ఎందుకో వివరణ

01 · c Ego అనే ఒక్క మాట కింద, ఇద్దరూ నిజంగా చెప్తున్న విషయాలు మరుగున పడిపోతాయి. Team లో గొడవ వచ్చినప్పుడు మొదటి ప్రశ్న ఎవరు కరెక్ట్ అని కాదు, ఇది ఏ రకం గొడవ అని.

---

02 · a ఇవి teams మీద surveys — connection మాత్రమే, cause కాదు. పని మీద వాదన తప్పు కాదు, కానీ అది మనిషి మీదకి మళ్ళిన క్షణం, team కి నష్టమే.

---

03 · c ఆ రెండు జవాబుల నుంచి ఐదు దారులు: నేనే గెలవాలి, తప్పించుకోవడం, సర్దుకుపోవడం, చెరి సగం, కలిసి దారి వెతకడం. ఇవి ఐదు గదులు కాదు, ఐదు దిక్కులు.

---

04 · d Time లేనప్పుడో, safety లాంటి విషయంలోనో, నేనే గెలవాలి సరిపోతుంది — ఇది practical సలహా, research లో test చేసింది కాదు. ఏ దారీ ఎప్పుడూ కరెక్ట్ కాదు, ఎప్పుడూ తప్పూ కాదు, ఇబ్బంది ఒకే దారిలో ఇరుక్కుపోవడం.

---

05 · b మెత్తగా ఒప్పేసుకోవడం సర్దుకుపోవడం, మధ్యలో కలవడం చెరి సగం. లక్ష్మి గారు కలిసి దారి వెతికారు, కానీ ఒక్క విషయంలో పట్టుపట్టారు — నెలాఖరు కల్లా plan కుదరకపోతే desk సంగతి తనే నిర్ణయిస్తారు, ఆ మాట ముందే చెప్పారు.

---

06 · a Position అంటే ఒకరు నిలబడిన మాట, interest అంటే దాని వెనక ఉన్న అవసరమో భయమో. గణేష్ interest: two కల్లా బయల్దేరాలి, పాప school. Positions ఢీకొన్నాయి, interests ఢీకొనలేదు.

---

07 · a విన్నది తిరిగి చెప్పమంటే వినక తప్పదు. తన మాట విన్నారని తెలిసిన క్షణంలోనే, చాలాసార్లు సగం గొడవ తగ్గిపోతుంది.

---

08 · a Mediation అన్నిటికీ కాదు. ఇంకో మాట — manager పూర్తిగా neutral కాదు, result లో stake ఉంటుంది; దాన్ని దాచకుండా ముందే చెప్పడమే fair.

---

09 · b బాట్నా — ఒప్పందం కుదరకపోతే నీ దగ్గర ఉన్న best దారి; అది ఒప్పుకునే అతి తక్కువ deal కాదు. అది తెలిసి ఉండటమే రవి ధైర్యం — బెదిరింపులా ఒక్క మాట కూడా అనలేదు.

---

10 · d Negotiation experiments లో, ముందు offer చెప్పినవాళ్ళకే సాధారణంగా మంచి deal వచ్చింది — మొదటి number ఒక anchor లా లాగింది. కానీ మరీ ఎక్కువగా అడిగిన offer, ఎదుటివాళ్ళకి మళ్ళీ negotiate చేయాలనిపించకుండా చేసింది. Office లో అవే మనుషులతో మళ్ళీ మళ్ళీ మాట్లాడతాం.

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