



**1.- ¿Cuáles de los siguientes son obstáculos en la escucha?:**

- a) El procesamiento de la información, la limitación de la memoria, atención selectiva.
- b) Prejuicios y filtros, capacidad comunicativa, barreras fisiológicas y físicas.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**2.- Las habilidades sociales están orientadas a:**

- a) Obtener reforzamientos ambientales o auto-refuerzos.
- b) Obtener reforzamientos ambientales.
- c) Obtener reforzamientos ambientales y culturales.

**3.- ¿Qué actitud tenderán a adoptar los “quejitas”?:**

- a) Devuelven aquello que reciben.
- b) La misma que usted adopte.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**4.- Los tres básicos de la interacción son:**

- a) Interpretar los mensajes emitidos, intuir los estados emocionales y rasgos básicos de la personalidad y favorecer la comunicación bidireccional.
- b) Interpretar los mensajes emitidos, comprender mejor las necesidades del interlocutor y participar en la conversación de forma equilibrada.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**5.- ¿Cuándo se convierte en un obstáculo de la escucha activa que el cerebro tenga capacidad de recepción y comprensión de 140 palabras por minuto?:**

- a) Cuando el ciudadano se muestra demasiado locuaz y emite el mensaje no verbal demasiado rápido.
- b) Cuando el ciudadano se muestra demasiado locuaz durante la conversación y emite el mensaje verbal demasiado rápido.
- c) Cuando el ciudadano se muestra demasiado locuaz durante la conversación y emite también tanto el mensaje verbal como no verbal demasiado rápido.

**6.- ¿Cuándo se produce el obstáculo referente a la incapacidad comunicativa?:**

- a) Cuando el emisor se comunica de forma equilibrada.
- b) Cuando tenemos imágenes negativas prefijadas o concepciones sobre determinados temas, ideas o personas.
- c) Cuando el emisor o el receptor intervienen en la comunicación sin respetar las normas básicas del proceso.

**7.- ¿Cómo almacena información la memoria a corto plazo?:**

- a) De forma ilimitada.
- b) Solamente se conserva en la memoria una cuarta parte de la información que se ha escuchado.
- c) Ambas son correctas.

**8.- ¿Qué no debemos hacer cuando entramos afectiva y emotivamente en la realidad de otra persona (empatía)?:**

- a) Confundir empatía con simpatía, sufrir la situación y hacer nuestro su dolor.
- b) Poner en un segundo plano nuestras emociones o ideas.
- c) Ambas son correctas.

**9.- Permitir un mayor equilibrio en la comunicación, está dentro de la consideración para una mejor escucha de:**

- a) Retroalimentación continua.
- b) Evitar todo tipo de interrupciones.
- c) Escoger condiciones.

**10.- Cuando no somos asertivos, evitamos un enfrentamiento, ignoramos la situación o cedemos ante la otra persona, es que respondemos:**

- a) De forma agresiva.
- b) De forma asertiva.
- c) De forma pasiva.

**11.- ¿Cuál es la forma más común de responder ante situaciones difíciles?:**

- a) De forma asertiva.
- b) De forma pasiva.
- c) De forma agresiva.

**12.- ¿Cuál es la memoria que recoge la información que es recibida a través del oído?:**

- a) La memoria a medio plazo.
- b) La memoria ecoica.
- c) La memoria a largo plazo.



**13.- ¿Cuál es la forma más apropiada de responder ante situaciones difíciles?:**

- a) De forma asertiva.
- b) De forma pasiva.
- c) De forma agresiva.

**14.- En la comunicación, ¿cómo se llama el acto de escuchar con atención e interés?:**

- a) Escucha activa.
- b) Habilidad social.
- c) Empatía.

**15.- ¿Qué es lo más oportuno que tiene que hacer el trabajador en la fase de disparo o salida?:**

- a) Resolver el problema que plantea el ciudadano lo más pronto posible.
- b) Escuchar, cualquier intento de hacerle entrar en razón suele fracasar.
- c) Empatizar con el ciudadano para que su estado de ansiedad desaparezca y se cree una fase de calma.

**16.- ¿En qué fase es más oportuno escuchar al tratar la hostilidad?:**

- a) La fase racional.
- b) La fase de disparo o salida.
- c) La fase de enfriamiento.

**17.- Si el ciudadano nos ataca o insulta respondemos:**

- a) Con una actitud de ayuda.
- b) Con una actitud de defensa.
- c) Ambas se complementan.

**18.- Cuando la interacción ciudadano-informador se produce dentro del ambiente público específico, sucede que:**

- a) Las barreras de tipo psíquico no deberían existir ni dificultar la escucha.
- b) Las barreras de tipo físico no deberían existir ni dificultar la escucha.
- c) No asegurará que el proceso se lleve a cabo de forma exitosa.

**19.- La información puede llegar a permanecer toda la vida en:**

- a) La memoria a corto plazo.
- b) La memoria sensorial ecoica.
- c) La memoria a largo plazo.

**20.- El esfuerzo que se ha realizado por el receptor para la escucha y comprensión de los mismos tiene relación con:**

- a) La memoria sobre los mensajes recibidos.
- b) La llamada memoria sensorial ecoica.
- c) La comprensión del mensaje en su totalidad.

**21.- ¿Qué actitud no es aconsejable ante una reclamación?:**

- a) Ser reflexivo, tranquilo.
- b) Evitar reacciones impulsivas.
- c) Dar siempre la razón al usuario.

**22.- Para evitar la progresividad, las personas de primera línea deben:**

- a) Resolver el problema sobre la marcha y a la primera, sin tener que consultar para darle fluidez a la solución.
- b) Resolver el problema sobre la marcha y a la primera, previa consulta cuando sea necesario.
- c) Siempre resolver el problema consultando con los superiores para agilizar la solución y el problema no se agrave.

**23.- ¿A qué llamamos publicidad negativa?:**

- a) Es cuando no se logra un número idóneo de personas asistentes a las actividades ofertadas por el centro y surge la crítica.
- b) Es cuando un ciudadano habla de su insatisfacción a distintas personas.
- c) Es cuando no se consiguen las expectativas creadas en la atención al público.

**24.- ¿Cómo es el perfil del ciudadano que se queja?:**

- a) Poder adquisitivo bajo y nivel cultural poco elevado.
- b) Poder adquisitivo alto y nivel cultural elevado.
- c) Poder adquisitivo medio y nivel cultural elevado.

**25.- La información que es recogida por la llamada memoria sensorial ecoica:**

- a) Desaparece en unos minutos o es transferida a una memoria a corto plazo.
- b) Desaparece en unos segundos o es transferida a una memoria a largo plazo.
- c) Desaparece en apenas un segundo o es transferida a una memoria a corto plazo.



**Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla**

Pasaje de González de Quijano, nº 10  
41002 SEVILLA

E-mail: [ccoo-ayto@sevilla.org](mailto:ccoo-ayto@sevilla.org)

Facebook: [/ccooaytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

[www.ccoo-aytosevilla.es](http://www.ccoo-aytosevilla.es)

Twitter: [@ccooaytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)

**T4**

TEMA 4  
PORTERÍA

1A	11B	21C
2A	12B	22B
3C	13A	23B
4B	14A	24B
5B	15B	25C
6C	16B	
7B	17A	
8A	18B	
9A	19C	
10C	20A	