



1.- ¿Cuáles de las siguientes son consideraciones que debería tener el informador para una mejor escucha?:

- a) Decisión y esfuerzo, escoger condiciones, retroalimentación continua.
- b) Observar al interlocutor, evitar todo tipo de interrupciones.
- c) Ambas respuestas son correctas.

2.- ¿Cuándo debemos replicar al interlocutor?:

- a) Cuando lo creamos conveniente para ir aclarando las dudas.
- b) Cuando el interlocutor haya finalizado su exposición.
- c) Ambas respuestas son correctas.

3.- Podemos definir la empatía como:

- a) La capacidad de entrar afectiva y emotivamente en la realidad de otra persona.
- b) Conjunto de conductas aprendidas de forma natural que se manifiestan en situaciones interpersonales.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

4.- ¿Cuál es la posición idónea del cuerpo mientras hablamos?:

- a) Lateralmente hacia la persona a la que estamos hablando.
- b) Orientando el cuerpo hacia la persona a la que estamos hablando.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

5.- Cuando atacamos a la otra persona o somos desagradables con ella actuamos de forma:

- a) Agresiva.
- b) Asertiva.
- c) Pasiva.

6.- Las afirmaciones en primera persona son:

- a) Agresivas.
- b) Asertivas.
- c) Dominantes.

7.- Cuando defendemos los propios derechos y nos expresamos de forma honesta, abierta y responsable estamos actuando:

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

8.- Detrás de una queja o reclamación:

- a) Existe un sentimiento de frustración.
- b) Existe un sentimiento de malestar o descontento.
- c) Ambas respuestas son correctas.

9.- ¿Por qué causas se puede producir una queja o reclamación?:

- a) Por la insatisfacción de las necesidades, deseos y expectativas.
- b) Generalmente por todo tipo de insatisfacciones con el personal a cargo de los servicios públicos.
Por la contraposición de un ciudadano con la administración pública.

10.- ¿Qué es una queja?:

- a) Una contraposición de intereses.
- b) Un regalo.
- c) Una disputa dialéctica.

11.- ¿Cuál de los siguientes es un obstáculo en la escucha activa?:

- a) El continuo uso por parte del emisor de la retroalimentación.
- b) La velocidad en el procesamiento de la información.
- c) Las impresiones que recibe el informador.

12.- Cuando al ciudadano le ofrecemos la solución del problema:

- a) Es el momento en el cual el ciudadano recupera su nivel emocional.
- b) El ciudadano generalmente se muestra empatizador con el interlocutor.
- c) El ciudadano muestra su nivel conciliador con la otra parte.

13.- ¿Cuál es el perfil del ciudadano que se queja?:

- a) Poder adquisitivo bajo, los españoles se quejan no volviendo, los extranjeros tienen más tradición.
- b) El ciudadano que se queja tiene entre 30 y 40 años, nivel cultural elevado.
- c) Ambas respuestas son correctas.

14.- ¿Cuál es la actitud menos deseable en la atención al ciudadano?:

- a) No deseoso e incapaz.
- b) Capaz pero no deseoso.
- c) Deseoso e incapaz.



15.- ¿Cuál es la diferencia más significativa cuando se maneja una queja normal de un ciudadano o la queja de un ciudadano que muestra actitudes irracionales?:

- a) Hay que tratar las quejas de la misma forma.
- b) En la primera solucionamos la reclamación del ciudadano y en la segunda manejamos las emociones del ciudadano y solucionamos su reclamación.
- c) Ambas respuestas son correctas.

16.- Si se quiere pero no se tiene capacidad para afrontar problemas, decimos que presenta una actitud:

- a) Capaz pero no deseoso.
- b) No deseoso e incapaz.
- c) Deseoso e incapaz.

17.- La satisfacción o insatisfacción del ciudadano está definida por:

- a) El ciudadano piensa o cree que el personal no está capacitado para resolver sus problemas.
- b) El tiempo transcurrido desde que se produce la queja y se soluciona la misma.
- c) El concepto negativo que el ciudadano tiene de nosotros.

18.- Las quejas más comunes de los ciudadanos suelen ser:

- a) Falta de amabilidad y retrasos en los plazos.
- b) Coherencia entre lo que se promete y lo que se proporciona.
- c) Ambas respuestas se complementan.

19.- La fase de la hostilidad en la que el ciudadano da rienda suelta a sus sentimientos y emociones y se comporta de manera grosera y hostil, se denomina:

- a) Afrontamiento.
- b) Asesoramiento.
- c) Salida.

20.- La escucha activa es..:

- a) Un proceso de comunicación.
- b) Una habilidad social.
- c) Una forma de atender correctamente al usuario.

21.- ¿Cuántas palabras puede procesar el cerebro humano, según los expertos?:

- a) Entre trescientas sesenta y seiscientas palabras por minuto.
- b) Entre trescientas cincuenta y setecientas palabras por minuto.
- c) Entre trescientas y setecientas cincuenta palabras por minuto.

22.- La atención es...:

- a) Una facultad psicológica que es selectiva.
- b) Una facultad psíquica que no es selectiva.
- c) Una facultad psíquica que es selectiva.

23.- ¿Qué implica una correcta aplicación de la escucha activa?:

- a) Asegurará que el proceso se lleve a cabo de forma exitosa.
- b) Asegurará que las dos partes entiendan el mensaje.
- c) No asegurará que el proceso se lleve a cabo de forma exitosa.

24.- ¿Cómo actúa el informador en la fase de identificación?:

- a) Como oyente.
- b) Como informador.
- c) Ambas respuestas son correctas.

25.- ¿Cuáles son las formas diferentes que podemos responder las personas ante situaciones en las que nos puede resultar difícil expresarnos abiertamente y honestamente o defender nuestros derechos cuando son violados?:

- a) De forma pasiva y de forma agresiva.
- b) De forma pasiva, de forma agresiva y siendo asertivos.
- c) Utilizando las habilidades sociales, la empatía y siendo asertivos.



Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje de González de Quijano, nº 10
41002 SEVILLA

E-mail: ccooyto@sevilla.org

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

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

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

T2

TEMA 4

AVIS

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