



1.- Las habilidades sociales se asocian también:

- a) A los animales.
- b) A todo tipo de personas.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

2.- ¿Cuál es la capacidad de recepción y comprensión de palabras del cerebro mientras se está escuchando y haciendo un esfuerzo de comprensión del mensaje?:

- a) No suele superar las ciento cincuenta por minuto.
- b) No suele superar las ciento cuarenta por minuto.
- c) No suele superar las ciento treinta por minuto.

3.- ¿Cómo se denomina el proceso que focaliza la atención en la escucha de su lenguaje para poder comprenderlo en toda su amplitud de significado?:

- a) Escucha activa.
- b) Escucha pasiva.
- c) Escucha comunicativa.

4.- Un ciudadano suele quejarse por:

- a) Servicio defectuoso, mal trato.
- b) Sobrecarga en el trabajo.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

5.- ¿Cuál es el número de fases para tratar la hostilidad?:

- a) 7 fases.
- b) 6 fases.
- c) 5 fases.

6.- La escucha activa permite:

- a) Una atención selectiva hacia el receptor.
- b) Participar en el diálogo de forma unilateral y directa.
- c) Interpretar los mensajes emitidos por el interlocutor.

7.- La fase de incorporación y repercusión da lugar en nosotros mismos a:

- a) Diferentes sentimientos e ideas.
- b) Mostrar nuestras emociones, ideas u opiniones.
- c) Comprendernos interiormente sin prejuzgarnos.

8.- ¿Qué podemos hacer para ser asertivos cuando decimos “no”?:

- a) Expresar nuestra posición, expresar nuestras razones o nuestra justificación.
- b) Reconocer la posición o los sentimientos de la otra persona.
- c) Ambas respuestas son correctas.

9.- La progresividad respecto a una queja da lugar a:

- a) Que el ciudadano vuelva.
- b) Que se hable mal de nosotros.
- c) Que el problema no se agrande y por eso la actitud sea más hostil.

10.- ¿Cómo podemos lograr descubrir las razones del comportamiento irracional de un ciudadano?:

- a) Empatizando con él y haciéndole ver que estamos de su parte.
- b) Haciéndole preguntas y escuchando sus respuestas.
- c) Aportándole todo tipo de sugerencias y soluciones.

11.- ¿Qué debemos hacer si el ciudadano nos ataca o insulta?:

- a) Actuaremos en forma de defensa para evitar sus ataques.
- b) Ignorándolo, ya que, probablemente no sienta nada de lo que dice.
- c) Según se presente la situación podemos actuar de una forma, según se desarrollen los acontecimientos.

12.- ¿A qué llamamos publicidad negativa?:

- a) Es cuando no se logra un número idóneo de personas.
- 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.

13.- Es una de las principales barreras de la percepción de los individuos, que puede limitar el ingreso de muchos de los estímulos recibidos por estos:

- a) La escucha activa.
- b) La escucha selectiva.
- c) Los estereotipos.



14.- El proceso de la empatía exige:

- a) Meterse en el punto de vista del otro.
- b) Poner en un primer plano nuestras emociones, ideas u opiniones.
- c) Ambas respuestas se complementan.

15.- ¿Cómo debemos hablar para ser asertivos?:

- a) No debemos hablar bajo ni entre dientes.
- b) Debemos hablar con un tono de voz suave.
- c) Debemos hablar bajo, con un tono de voz confiado.

16.- Las causas de una atención inadecuada son:

- a) Deficiencias del servicio, falta de información, sobrecarga de trabajo, pensar que los ciudadanos son imposibles, falta de experiencia en el puesto.
- b) Organización inadecuada, considerar al ciudadano un enemigo, falta de preparación en las técnicas al público, el personal que presta la atención no sabe o no es eficaz.
- c) Ambas respuestas son correctas.

17.- La fase de enfriamiento consiste en:

- a) Es cuando el trabajador debe intervenir, después de haber escuchado al ciudadano irritado.
- b) Es cuando el ciudadano recupera su nivel racional y es posible llegar al entendimiento con él.
- c) Es cuando observamos como el ciudadano se siente más calmado, si se le ha dicho algo realmente empático.

18.- ¿Cuál es la fase de la empatía en la que comprendemos a la persona que atendemos y le transmitimos efectivamente dicha comprensión?:

- a) En la fase de incorporación y repercusión.
- b) En la fase de separación.
- c) En la fase de identificación.

19.- ¿De qué debemos ser capaces, una vez finalizado el diálogo o conversación mantenida (fases de la empatía)?:

- a) De abandonar el lugar físicamente.
- b) De abandonar el lugar emocionalmente.
- c) De abandonar el lugar tanto física como emocionalmente.

20.- Para evitar la progresividad en las quejas las personas de primera línea:

- a) Deben resolver el problema sobre la marcha y a la primera.
- b) Trasladarán en el tiempo más breve posible la queja a la unidad competente.
- c) La a) es correcta, pero previa consulta.

21.- ¿Cómo debe mostrarse el trabajador para que el ciudadano no mantenga una actitud irritada e irracional?:

- a) Jovial y cortés.
- b) Cortés y amable.
- c) Jovial y amistoso.

22.- ¿Qué hay que hacer en la fase de comprender de la resolución de las quejas?:

- a) Empatizar con el ciudadano.
- b) Usar frases neutras.
- c) Ambas respuestas son correctas.

23.- La fase en la que debe intervenir el informador ante un ciudadano hostil, se llama:

- a) De solución del problema.
- b) De afrontamiento.
- c) De ralentización.

24.- ¿Qué es esencial en una queja?:

- a) Repetir con nuestras palabras lo esencial de la queja.
- b) Empatizar con el ciudadano y usar frases neutras como “comprendo cómo se siente”.
- c) Disculparse.

25.- ¿Cuándo el ciudadano estará más tranquilo y en posición más receptiva en la resolución de una queja?:

- a) Cuando argumentamos lo que nos parece su queja.
- b) Cuando el ciudadano nos ha dicho todo lo que tenía que decir.
- c) Cuando comprendemos los sentimientos del ciudadano.



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)

T5

TEMA 4
PORTERÍA

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