



1.- Los niveles de ruido son:

- a) Mayores en la comunicación bidireccional.
- b) Mayores en la comunicación unidireccional.
- c) Menores en la comunicación unidireccional.

2.- ¿En qué fase de la interacción social tiene lugar el sondeo?:

- a) En la escucha.
- b) En el asesoramiento.
- c) En la información.

3.- ¿Cómo debe actuar el trabajador en la fase de afrontamiento?:

- a) Escuchando al ciudadano e intentando hacerle entrar en razón para así crear una fase de calma y tranquilidad.
- b) No dejándose sorprender y afrontando el problema.
- c) Diciendo algo empático que contribuya a que este estado desaparezca y se cree una fase de calma.

4.- No es un obstáculo en la escucha:

- a) Prejuicios y filtros.
- b) Escoger condiciones.
- c) Procesamiento de la información.

5.- ¿Cuáles son las barreras más importantes que se producen en la comunicación?:

- a) Las que proceden del emisor.
- b) Las que proceden del receptor, ya que éste es el responsable del proceso de comunicación.
- c) Las que proceden del canal por el cual fluye la información.

6.- El ciudadano que es vanidoso y pretende dirigir la conversación es:

- a) El locuaz.
- b) El dominante.
- c) El sabelotodo.

7.- Dentro de la comunicación simbólica englobamos:

- a) Códigos de color, iconos, señales, banderas....
- b) Expresiones, gestos, tono, volumen...
- c) Risas, bostezo, suspiros, pausas, silencio....

8.- Consiste básicamente en la autoobservación mientras observamos a la otra persona:

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

9.- Qué hacer en una evacuación parcial:

- a) Salir corriendo hacia el punto de reunión.
- b) Dirigirse sin correr al punto de reunión establecido y a través de las vías de evacuación señaladas.
- c) Ambas respuestas son correctas.

10.- La movilización del herido debe ser inmediata:

- a) Cuando las condiciones ambientales así lo exijan.
- b) Cuando se deba realizar la maniobra de reanimación cardiovascular.
- c) Ambas respuestas son correctas.

11.- En cuanto al trato, ¿a qué tipo de ciudadano tenemos que escuchar y ser rápido, haciéndole pocas preguntas y argumentándole de forma breve y concisa??:

- a) Ciudadano reflexivo.
- b) Ciudadano sabelotodo.
- c) Ciudadano impaciente.

12.- ¿Cómo debe ser la presentación en la secuencia de atención al ciudadano en los primeros momentos de contacto?:

- a) Se debe mantener verbal y gestualmente comportamiento de saludo y de bienvenida con una postura extendida.
- b) Incluso antes de que se dirija a nosotros dar al ciudadano una predisposición a comprender y a solucionar el problema.
- c) Ambas respuestas son correctas.

13.- ¿Cómo se llama el líquido en el cual se disuelve el tóner en las fotocopiadoras de tóner líquido?:

- a) Carter.
- b) Dispersante.
- c) Develóper.

14.- ¿En qué fase de la interacción social tiene lugar la retroalimentación?:

- a) En la escucha.
- b) En la información.
- c) En la acogida.

15.- ¿Cuáles son las fases de la empatía?:

- a) Identificación, sonoración, incorporación y reproducción.
- b) Identificación, separación y recuperación, repercusión
- c) Identificación, separación, incorporación y repercusión.



16.- Para el correcto mantenimiento de las fotocopiadoras, una de las precauciones que tenemos que tener es:

- a) El vidrio de contacto debe estar limpio.
- b) Reponer y observar que el papel está bien colocado.
- c) Desconectar la fotocopiadora antes de proceder a su limpieza.

17.- ¿Qué medios son utilizados por el trabajador para alertar de una emergencia parcial?:

- a) Timbre de alarma, teléfono interno.
- b) Megafonía o sonidos codificados de alarma.
- c) Ambas respuestas son correctas.

18.- ¿Qué impresora utiliza el sistema CMYK?:

- a) Impresora de láser.
- b) Impresora a color.
- c) Impresora de inyección de tinta.

19.- ¿Qué situación de emergencia obliga a alterar toda la organización habitual de la empresa?:

- a) La emergencia parcial.
- b) La emergencia general.
- c) El conato de emergencia.

20.- ¿Cuándo se inicia la evacuación?:

- a) Cuando lo comunica el CEE a través de los medios establecidos.
- b) Cuando lo comunica la persona autorizada para ello.
- c) Cuando lo comunica la persona autorizada para ello y luego lo hace el CEE.

21.- Actuaremos sobre el accidentado:

- a) Practicando los primeros auxilios necesarios.
- b) Reconociendo sus signos vitales.
- c) Actuación inmediata sobre el accidentado.

22.- ¿Cuáles son algunas características del ciudadano impaciente?:

- a) Por norma general su actitud es negativa
- b) Suele hablar alto y sin pausa.
- c) Es común que hable entre ciudadanos.

23.- Las pandillas de chavales, sería un claro ejemplo dentro de los canales:

- a) Primarios.
- b) Secundarios.
- c) Informales.

24.- ¿Cuáles son características de la serie A y B?:

- a) La serie B es la principal.
- b) Son el núcleo del sistema ISO.
- c) Ambas respuestas son correctas.

25.- ¿Qué limita el sentimiento de la individualidad del ser humano?:

- a) No hay limitaciones.
- b) El espacio físico de su cuerpo.
- c) El espacio determinado que debe existir entre el individuo y los otros en la interacción.



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/ccooytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

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

T5

PORTERÍA

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