



**1.- Tender a devolver aquello que recibimos es lo que se llama:**

- a) Ley de reciprocidad psíquica.
- b) Ley de reciprocidad psicológica.
- c) Ley de reciprocidad patológica.

**2.- Las actitudes ideales de un trabajador al afrontar la reclamación de un ciudadano son:**

- a) Ser deseosos y capaces.
- b) Ser capaces y no deseosos.
- c) Ser deseosos e incapaces.

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

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

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

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

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

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

**6.- ¿Cuándo es acertada la réplica?:**

- a) Cuando la hacemos en el momento oportuno durante la exposición.
- b) Cuando el interlocutor finaliza la exposición.
- c) Nunca es acertada la réplica, es mejor aconsejar.

**7.- No es un obstáculo en la escucha:**

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

**8.- ¿Cómo tenemos que actuar cuando se produce una queja?:**

- a) La archivaremos y la tratará administración lo antes posible.
- b) Hay que tratarla lo antes posible.
- c) Ambas respuestas se complementan.

**9.- Una buena forma de empezar a resolver la queja es...:**

- a) Trasladar la queja a quién le corresponda.
- b) Escuchar la queja.
- c) Omitir la queja.

**10.- Son principios de la escucha activa:**

- a) Se debe realizar prestando atención al emisor del mensaje.
- b) No debe realizarse como actividad exclusiva o principal.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**11.- En cuanto a las habilidades sociales:**

- a) Requieren de un buen autocontrol emocional por parte del individuo.
- b) Mantiene la autoestima de la persona que las posee sin dañar la de las personas que la rodean.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**12.- Cuando se quiere y se tiene capacidad para afrontar problemas y además es importante utilizar frases empáticas, se da una actitud:**

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

**13.- ¿Para qué es importante archivar la queja?:**

- a) Ver las soluciones similares o problemas parecidos y ayudar a mejorar.
- b) No evitarlas.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**14.- Cuando hablamos de sobrecarga de trabajo, organización inadecuada, deficiencia del servicio, falta de información..., nos estamos refiriendo a:**

- a) Reglas en la atención al ciudadano.
- b) Competencias y trato del informador.
- c) Causas de una atención inadecuada.

**15.- ¿Cuál es el gran peligro al tratar con personas enojadas?:**

- a) Que la discusión se sobredimensione y tenga consecuencias fatales.
- b) Que esta persona se marche y no podamos solucionar sus problemas.
- c) Que nos enojemos también.



**16.- Las quejas por parte de los ciudadanos son:**

- a) Pueden ser un castigo de los ciudadanos por los malos servicios prestados hacia ellos.
- b) Comentarios de usuarios que nos indican las deficiencias en el servicio y buscan que se solucionen.
- c) Ambas respuestas se complementan.

**17.- La información en la memoria a corto plazo puede conservarse:**

- a) Unos veinte segundos, para luego ser olvidada.
- b) Se puede dirigir a la memoria sensorial ecoica.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**18.- Ser asertivo implica:**

- a) Emitir un mensaje verbal.
- b) Producir una conducta no verbal apropiada.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**19.- ¿Cuándo tenemos que resolver la queja?:**

- a) Siempre al momento.
- b) Informando a algún responsable de la situación y de lo que haremos para solucionarlo.
- c) Ambas respuestas se complementan.

**20.- No es un paso en la resolución de la queja:**

- a) Escuchar y comprender.
- b) Asesorar y resolver.
- c) Agradecer y archivar.

**21.- Para conseguir una correcta comunicación ante ciudadanos que manifiestan quejas o reclamaciones, actuaremos de la siguiente manera:**

- a) Evite reacciones impulsivas, sea reflexivo, tranquilo, serio y no contraríe a su interlocutor ni rehúya el problema.
- b) Solidarícese con su organismo, permanezca imparcial y equitativo, intente dejarle satisfecho, sitúese en un plano afectivo de excesiva confianza y mantenga un tono de voz que transmita tranquilidad, seguridad y respeto.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**22.- Las diferentes actitudes que pueden darse cuando afrontamos una reclamación son:**

- a) Deseoso y capaz y deseoso e incapaz.
- b) Capaz pero no deseoso y no deseoso e incapaz.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**23.- Cuando el trabajador ser muestra jovial y amistoso:**

- a) Corre el peligro de enojar a la otra persona, al presuponer prepotencia por parte del trabajador.
- b) La otra persona es muy difícil que mantenga una actitud irritada e irracional.
- c) Puede crear una situación que confunda en excesivo a la otra parte y se cree un mal ambiente.

**24.- Cuando se trata una queja es preciso comprender:**

- a) Los sentimientos del ciudadano.
- b) Al ciudadano empatizando con él.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**25.- Las causas de una atención inadecuada son:**

- a) El personal que presta la atención no sabe o no es eficaz, una organización inadecuada, falta de experiencia en el puesto, etc.
- b) Falta de información, sobrecarga de trabajo, considerar al ciudadano un amigo, deficiencias del servicio, etc.
- c) Ambas respuestas son correctas.



**Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla**

Pasaje de González de Quijano, nº 10  
41002 SEVILLA

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

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

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

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

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

**T3**

TEMA 4

AVIS

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