



**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.- El adaptador Mac transforma:**

- a) No existe tal adaptador.
- b) La salida mini DVI en VGA.
- c) La señal digital en analógica.

**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 debemos hacer cuando el videoproector no tiene ninguna luz encendida?:**

- a) Comprobar si la luz azul comienza a parpadear.
- b) Comprobar que el videoproector está conectado a la corriente eléctrica.
- c) Comprobar que el cable VGA está bien conectado.

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

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

**19.- ¿Cuáles son los pasos a seguir para sustituir un ordenador fijo por uno portátil?:**

- a) Conectar y desconectar.
- b) Encender, apagar y desconectar.
- c) Conectar, encender, apagar y desconectar.

**20.- ¿Cómo conectaremos los portátiles Macintosh a los videoproectores?:**

- a) Utilizando el adaptador Mac (mini DVI a VGA).
- b) Utilizando el adaptador HDMI a VGA con cable RCA.
- c) Utilizando el adaptador HDMI a VGA con cable minijack.

**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](mailto:ccooyto@sevilla.org)

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

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

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

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

# T5

## AVIS

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