



SOLUCIONARIO DE EVALUACIÓN

GESTIÓN DE CONFLICTOS

CUADERNO DE EVALUACIÓN

GESTIÓN DE CONFLICTOS

Nombre y Apellidos:

Firma:

DNI:

Instrucciones: Cumplimente la prueba de evaluación, sin olvidar incluir sus datos personales y firma, a la finalización del curso. Señale la respuesta correcta rellenando o coloreando la casilla. ¡Suerte!

Ejemplo:

☒	a	b	c	d
-------------------------------------	---	---	---	---

1.

☒	a	b	c	d
-------------------------------------	---	---	---	---
2.

☐	a	☒	b	c	d
--------------------------	---	-------------------------------------	---	---	---
3.

☐	a	☐	b	c	☒	d
--------------------------	---	--------------------------	---	---	-------------------------------------	---
4.

☐	a	☐	b	☒	c	d
--------------------------	---	--------------------------	---	-------------------------------------	---	---
5.

☒	a	☐	b	☐	c	d
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	---
6.

☐	a	☐	b	☐	c	☒	d
--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	-------------------------------------	---
7.

☐	a	☐	b	☒	c	d
--------------------------	---	--------------------------	---	-------------------------------------	---	---
8.

☒	a	☐	b	☐	c	d
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	---
9.

☒	a	☐	b	☐	c	d
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	---
10.

☐	a	☐	b	☐	c	☒	d
--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	-------------------------------------	---
11.

☒	a	☐	b	☐	c	d
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	---
12.

☐	a	☐	b	☐	c	☒	d
--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	-------------------------------------	---
13.

☒	a	☐	b	☐	c	d
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	---
14.

☐	a	☒	b	☐	c	d
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	---
15.

☐	a	☒	b	☐	c	d
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	---
16.

☒	a	☐	b	☐	c	d
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	---
17.

☐	a	☒	b	☐	c	d
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	---
18.

☐	a	☒	b	☐	c	d
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	---
19.

☐	a	☒	b	☐	c	d
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	---
20.

☐	a	☐	b	☐	c	☒	d
--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	-------------------------------------	---
21.

☐	a	☒	b	☐	c	d
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	---
22.

☒	a	☐	b	☐	c	d
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	---
23.

☐	a	☐	b	☒	c	d
--------------------------	---	--------------------------	---	-------------------------------------	---	---
24.

☒	a	☐	b	☐	c	d
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	---
25.

☒	a	☐	b	☐	c	d
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	---
26.

☐	a	☒	b	☐	c	d
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	---
27.

☐	a	☐	b	☒	c	d
--------------------------	---	--------------------------	---	-------------------------------------	---	---
28.

☒	a	☐	b	☐	c	d
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	---
29.

☐	a	☒	b	☐	c	d
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	---
30.

☐	a	☐	b	☒	c	d
--------------------------	---	--------------------------	---	-------------------------------------	---	---





1. ¿A qué estilo ante el conflicto pertenece alguien que obliga a los demás a aceptar sus posiciones?
 - a) **Competir.**
 - b) Evadir.
 - c) Complacer.
 - d) Transigir.

2. ¿A qué etapa del conflicto pertenece la comunicación y sus posibles barreras?
 - a) Las intenciones.
 - b) **Incompatibilidad-desencadenante del conflicto.**
 - c) Cognición y personalización.
 - d) Comportamiento.

3. ¿A qué tipo de proceso del conflicto pertenece la llamada escalada?
 - a) Al procesamiento de las consecuencias del conflicto.
 - b) Al proceso cognitivo.
 - c) Al proceso interno.
 - d) **Al proceso externo.**

4. ¿Cómo se clasifican los conflictos según la causa?
 - a) Grupal, intereses, laboral, valores.
 - b) Individual, laboral, grupal, valores.
 - c) **Información, intereses, laboral, valores.**
 - d) Valores, individual, grupal, intereses.

5. ¿Cuál de las siguientes definiciones corresponde a un conflicto?
- a) **Situación en las que dos o más personas padecen un desacuerdo constante por expresar diferentes puntos de vista, necesidades, deseos, valores o intereses.**
 - b) Aquel problema que surge de manera espontánea y del que se conoce el camino para alcanzar una solución que beneficie a todas las partes.
 - c) Aquellas situaciones que son siempre negativas y que implican como solución un mal menor para los seres humanos.
 - d) Proceso en el que una de las partes se adueña del poder para así compartirlo con otra y compartir así los beneficios.
6. ¿Cuál de los siguientes elementos de un conflicto está relacionado con las personas?
- a) La dinámica que adopta el conflicto.
 - b) Los hechos.
 - c) La relación y la comunicación.
 - d) **Los intereses y las necesidades.**
7. ¿Cuál de los siguientes elementos se considera antecedente de un conflicto?
- a) Percibir objetivos incompatibles.
 - b) Percibir interferencias por una de las partes.
 - c) **Recursos compartidos.**
 - d) Alguna conducta agresiva.
8. ¿Cuál es la diferencia entre los resultados funcionales y disfuncionales de un conflicto?
- a) **Los resultados funcionales demuestran que en ocasiones los conflictos ayudan a mejorar.**
 - b) No existe diferencia, los conflictos son siempre algo negativo.
 - c) Los resultados disfuncionales son positivos y los funcionales negativos.
 - d) Están determinados por los protagonistas del conflicto.

9. ¿En qué se diferencia un problema de un conflicto?

- a) **En que el problema nace de una situación concreta.**
- b) Son lo mismo, no existe ninguna diferencia notable.
- c) El conflicto genera quejas y molestias.
- d) El problema se origina por acuerdos no consensuados entre las partes.

10. ¿Por qué es tan difícil de gestionar un proceso de conflicto interno?

- a) No es difícil de gestionar si se permite que estalle la ira.
- b) Porque las partes en conflicto adoptan posturas acomodaticias.
- c) Por la aparición de episodios agresivos.
- d) **Porque las necesidades se transforman en deseos.**

11. ¿Por qué razón puede surgir un conflicto de intereses?

- a) **Por opiniones y expectativas diferentes.**
- b) Por creencias diferentes.
- c) Por falta de información.
- d) Por problemas en el trabajo.

12. ¿Qué es un conflicto observable?

- a) Uno originado por la falta de información de una de las partes.
- b) Aquel en el que no intervienen los valores.
- c) Cuando existe un alto grado de implicación emocional.
- d) **Cuando ambas partes reconocen la existencia de elementos que pueden generar un conflicto.**

13. ¿Qué se entiende por conflicto latente?

- a) **Se dice del conflicto que no ha sido percibido por alguna de las partes, pero que puede estallar en cualquier momento.**
- b) Se trata de un conflicto permanente y sin resolución clara.
- c) Se produce cuando las partes no consideran que existan intereses compartidos y se creen con toda la razón.
- d) Aquel en cuya manifestación se producen conductas agresivas.

14. ¿Qué tipo de actitud muestra alguien que intenta evitar un conflicto a toda costa?

- a) Acomodaticio.
- b) Evitación.**
- c) Colaboración.
- d) Compromiso.

15. La homeostasis supone la pérdida del equilibrio. ¿A qué tipo de proceso de conflicto pertenece?

- a) Al externo.
- b) Al interno.**
- c) Al cognitivo.
- d) Al estallido de agresividad.

16. ¿Cómo funciona la dinámica de un acuerdo fraccionado?

- a) Se buscan soluciones a partes del problema.**
- b) Se determina cómo se va a negociar.
- c) Es un acuerdo general para sentar las bases de la negociación.
- d) Determina las posiciones de partida de las partes en conflicto.

17. ¿Cómo se define la mediación?

- a) Método para reformar conductas violentas.
- b) Proceso en el que las partes son al final las que proponen las soluciones.**
- c) Proceso por el que una de las partes propone la solución del conflicto.
- d) Método de preparación para afrontar conflictos.

18. ¿Cómo se define una negociación?

- a) Es la consecuencia de una relación problemática entre dos partes.
- b) Proceso en el que dos partes que ven un asunto de manera diferente intentan acercar posturas.**
- c) El planteamiento de una serie de patrones de obligado cumplimiento durante el conflicto.
- d) Manejar un conflicto visto como una amenaza.

19. ¿Cuál es el fundamento de la técnica de Gordon?

- a) Se basa en los méritos.
- b) Las negociaciones se realizan sobre la premisa ganar-ganar.**
- c) Las negociaciones se basan en la competitividad.
- d) Busca la evitación del conflicto a toda costa.

20. ¿Cuál es el tipo de técnica de resolución de conflictos en la que se postula una reunión entre las partes?

- a) Expansión de recursos.
- b) Comando autoritario.
- c) Expansión de recursos.
- d) Solución del problema.**

21. ¿Cuál es el último paso cuando se trabaja un conflicto con un método sistemático?

- a) Establecer una prioridad en los objetivos.
- b) Evaluar el resultado obtenido y plantear mejoras si no son los pensados.**
- c) Trazar un plan de acción.
- d) Buscar una solución consensuada.

22. ¿Cuáles son las características principales de los deseos?

- a) **Son inciertos, intercambiables y externos.**
- b) Son imperiosos, insustituibles e internos.
- c) Son certeros, externos e insustituibles.
- d) Son externos, insustituibles e inciertos.

23. ¿Cuáles son las principales características de un mediador?

- a) Buena presencia, amabilidad, capacidad de entender las partes.
- b) Parcialidad, escucha pasiva, silencio reflexivo.
- c) **Escucha activa, imparcialidad, capacidad de realizar preguntas.**
- d) Capacidad de procesar información, silencio reflexivo, imparcialidad.

24. ¿Cuándo se firma el acta en un proceso de mediación?

- a) **Es la parte final del proceso.**
- b) Cuando se encuentra una solución conjunta.
- c) Tras escuchar a las partes implicadas.
- d) Al principio, para establecer las normas que regirán la mediación.

25. ¿Cuándo tiene que utilizar el mediador el parafraseo en el proceso de mediación?

- a) **Cuando realiza preguntas abiertas para analizar sentimientos, intereses y necesidades.**
- b) Durante la escucha activa.
- c) Cuando muestra una conducta empática.
- d) Durante la presentación a la partes del proceso de mediación.

26. ¿Qué es el reencuadre?

- a) Decir lo que dice el otro con tus propias palabras.
- b) **Una técnica de preguntas que permite separar las posiciones de los intereses.**
- c) Una técnica de preguntas que permite salir de un bloqueo.
- d) Preguntas que se realizan para obtener toda la información posible.

27. ¿Qué es lo que caracteriza a un patrón de comportamiento de lucha indirecta?

- a) Tratar de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución del conflicto.
- b) Buscar información para dañar a las partes.
- c) Enfrascarse en asuntos procedimentales.**
- d) Discutir abiertamente sobre los temas en conflicto.

28. ¿Qué método de negociación está influenciado por las necesidades de la pirámide de Maslow?

- a) Gordon.**
- b) Rosenberg.
- c) La pregunta abierta.
- d) El acomodaticio.

29. ¿Qué significa intereses según el modelo de la Harvard Business School?

- a) Los puntos de partida de las partes en conflicto.
- b) Aquello que subyace bajo las posiciones adoptadas por las partes en un conflicto.**
- c) Las posibilidades planteadas para alcanzar un acuerdo.
- d) La capacidad de separar a las personas del problema.

30. ¿Sobre qué se construye el método de Rosenberg?

- a) Sobre la búsqueda de acuerdos sin tener en consideración a la otra parte.
- b) Sobre la relación de dependencia de lo que hacen y sienten los demás.
- c) Sobre el bienestar y la empatía.**
- d) Sobre la recuperación tras situaciones violentas.

