



Cuestionario del Módulo 1 – Resolución de Conflictos

Preguntas de Teoría (1–6)

- 1** ¿Qué papel cumple la comunicación empática en la gestión de conflictos?
- ☐ a) Disimular las emociones para mantener el control
 - ☐ b) Escuchar con presencia y comprender las necesidades del otro
 - ☐ c) Evitar enfrentarse al problema
 - ☐ d) Imponer acuerdos para mantener la armonía
-
- 2** ¿Cuál es la diferencia principal entre conflicto funcional y disfuncional?
- ☐ a) El funcional destruye relaciones, el disfuncional las fortalece
 - ☐ b) El funcional impulsa el cambio y la mejora, el disfuncional bloquea el diálogo
 - ☐ c) El funcional es emocional, el disfuncional racional
 - ☐ d) No hay diferencia real entre ambos
-
- 3** ¿Qué actitud inicial ayuda más a un mediador o técnico de RRHH al abordar un conflicto?
- ☐ a) Mantener la neutralidad y escuchar sin juzgar
 - ☐ b) Tomar partido por la parte más afectada
 - ☐ c) Proponer soluciones inmediatas
 - ☐ d) Reducir el tiempo de conversación al mínimo
-
- 4** ¿Cuál es una causa frecuente de los conflictos laborales estructurales?
- ☐ a) Expectativas emocionales no expresadas
 - ☐ b) Falta de procedimientos claros o roles definidos
 - ☐ c) Falta de empatía personal
 - ☐ d) Sobrecarga de trabajo emocional
-
- 5** ¿Qué objetivo tiene identificar el origen del conflicto antes de intervenir?
- ☐ a) Asignar responsabilidades
 - ☐ b) Evitar la implicación del mediador
 - ☐ c) Elegir la herramienta de gestión más adecuada
 - ☐ d) Justificar las acciones de cada parte
-

6) ¿Qué elemento caracteriza una comunicación asertiva?

- ☐ a) Evitar hablar de los sentimientos
 - ☐ b) Decir lo que se piensa sin cuidar el tono
 - ☐ c) Expresar necesidades con respeto y claridad
 - ☐ d) Mantener el silencio para evitar discusión
-

Casos Prácticos (7–12)

7) En un conflicto de valores dentro de un equipo, ¿qué suele generar mayor tensión?

- ☐ a) La falta de comunicación
 - ☐ b) Las diferencias en los principios personales o éticos
 - ☐ c) Los errores técnicos
 - ☐ d) La falta de recursos materiales
-

8) En el ejercicio del *Mapa de Conflictos*, ¿qué parte del análisis ayuda a conectar con la raíz emocional?

- ☐ a) Identificar las creencias y las emociones asociadas
 - ☐ b) Clasificar el tipo de conflicto únicamente
 - ☐ c) Describir los hechos sin reflexión
 - ☐ d) Analizar el contexto organizacional
-

9) ¿Cuál de los siguientes estilos de comunicación tiende a escalar los conflictos?

- ☐ a) Asertivo
 - ☐ b) Agresivo
 - ☐ c) Empático
 - ☐ d) Reflexivo
-

10) ¿Qué actitud facilita la desescalada de una situación tensa?

- ☐ a) Reformular lo que la otra persona dice y validar sus emociones
 - ☐ b) Cambiar de tema para distraer
 - ☐ c) Corregir los errores de la otra parte
 - ☐ d) Evitar contacto visual
-

11) En una reunión de mediación grupal, ¿qué estrategia favorece la escucha activa?

- ☐ a) Hablar más alto que los demás
- ☐ b) Repetir las palabras exactas sin interpretar
- ☐ c) Parafrasear y preguntar para asegurar comprensión
- ☐ d) Mantener una postura distante

12) ¿Qué herramienta práctica puede aplicar un técnico de RRHH ante un conflicto real en su empresa?

- ☐ a) Ignorar el conflicto y centrarse en los resultados
 - ☐ b) Aplicar un protocolo de mediación y comunicación empática
 - ☐ c) Derivar el problema a otro departamento
 - ☐ d) Reunir al equipo para debatir libremente sin guion
-

 Respuestas codificadas (ROT13)

1. o

2. o

3. n

4. o

5. p

6. p

7. o

8. n

9. o

10. n

11. p

12. o

 Cómo descifrarlas:

- 1) Copia las letras codificadas.
- 2) Pega el texto en  <https://rot13.com>
- 3) Pulsa **Convert** para ver las respuestas correctas.