



Cuestionario Módulo 1 – Resolución de Conflictos

1. Los conflictos en la empresa son...

- a) Una señal de que el equipo no funciona.
 - b) Inevitables, pero pueden gestionarse constructivamente.
 - c) Siempre negativos y dañinos.
 - d) Mejor ignorarlos para que desaparezcan.
-

2. Un conflicto de relación suele estar provocado por...

- a) Escasez de recursos.
 - b) Mal diseño organizativo.
 - c) Diferencias personales, comunicación deficiente, choques de estilo.
 - d) Diferencias de valores éticos o culturales.
-

3. Cuando dos personas discuten porque ambas quieren el mismo recurso (ej. presupuesto), hablamos de...

- a) Conflicto de valores.
 - b) Conflicto de relación.
 - c) Conflicto estructural.
 - d) Conflicto de interés.
-

4. Un conflicto estructural está más relacionado con...

- a) Procesos, normas o distribución de roles.
 - b) Opiniones políticas.
 - c) Emociones intensas no gestionadas.
 - d) Diferencias de creencias religiosas.
-

5. En el ejemplo de la naranja, la enseñanza principal es...

- a) Lo justo es partirla en dos.
- b) Escuchar los intereses detrás de las posiciones.
- c) El más fuerte se la queda.
- d) Siempre habrá perdedores en un conflicto.

6. Una emoción frecuente en los conflictos de valores es...

- a) Indiferencia.
 - b) Orgullo herido.
 - c) Enfado por principios éticos.
 - d) Alegría compartida.
-

7. ¿Qué emoción expresa la Dra. Miller en el caso hospitalario?

- a) Alegría y entusiasmo.
 - b) Preocupación y frustración.
 - c) Desconfianza hacia el hospital.
 - d) Orgullo y satisfacción.
-

8. ¿Qué herramienta es clave para descubrir los intereses reales de las partes?

- a) Dar órdenes directas.
 - b) Hacer preguntas abiertas.
 - c) Evitar la conversación.
 - d) Hablar más fuerte que el otro.
-

9. La comunicación asertiva consiste en...

- a) Decir lo que pienso sin importar los demás.
 - b) Callar para evitar problemas.
 - c) Expresar lo que pienso y siento con respeto hacia el otro.
 - d) Manipular para conseguir mi objetivo.
-

10. Una estrategia útil para desescalar un conflicto es...

- a) Subir el tono de voz.
 - b) Validar las emociones de la otra parte.
 - c) Interrumpir constantemente.
 - d) Imponer la solución sin consultar.
-

11. ¿Qué elemento suele ayudar a transformar un conflicto en oportunidad?

- a) El silencio prolongado.
 - b) La negociación centrada en intereses.
 - c) La presión jerárquica.
 - d) La indiferencia del mediador.
-

12. Como mediador en RRHH, tu rol principal es...

- a) Tomar partido por quien tiene la razón.
- b) Escuchar activamente y facilitar acuerdos.
- c) Dictar la solución que consideres más justa.
- d) Mantenerte al margen del conflicto.

 **Respuestas del Módulo 1 (solo letra en ROT13)**

- 1. o
- 2. p
- 3. q
- 4. n
- 5. o
- 6. p
- 7. o
- 8. o
- 9. p
- 10. o
- 11. o
- 12. o