

**Pruebas para la obtención del título de Técnico Superior en Integración Social
Convocatoria correspondiente al curso 2024-2025**

(Resolución de 19 de diciembre de 2024 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

Código del ciclo: SSC S03	Denominación completa del título: TÉCNICO SUPERIOR EN INTEGRACIÓN SOCIAL
Clave o código del módulo: 0340	Denominación completa del módulo profesional: MEDIACIÓN COMUNITARIA

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ol style="list-style-type: none">1. Lea atentamente estas instrucciones antes de comenzar la prueba.2. Cumplimente sus datos, compruebe que son correctos y firmé en todas las hojas que se entreguen.3. Mantenga su DNI en lugar visible durante todo el tiempo de realización de la prueba.4. Durante el examen no podrá utilizar ningún material que no haya sido especificado en las instrucciones publicadas.5. Las respuestas se cumplimentarán en bolígrafo de tinta indeleble (no borrrable) azul o negro. No utilice otros colores.6. No se permite el uso del teléfono móvil ni relojes inteligentes (ambos dispositivos deberán estar apagados y guardarse), así como cascos, tapones, gorros, o peinados que no permitan visualizar las orejas durante el desarrollo de la prueba.7. Todas las hojas que le entreguen para la realización de la prueba deberán ser entregadas a la finalización de la misma, aunque no hayan sido utilizadas.8. Para responder a las preguntas de la prueba objetiva deberá utilizar la hoja de respuestas que se adjunta. No se corregirá ninguna respuesta que no aparezca en la citada hoja de respuestas.9. Para que se tenga en cuenta la respuesta elegida rellene completamente el círculo de la alternativa elegida.10. En caso de equivocación podrá rectificar marcando con un aspa <input checked="" type="checkbox"/> sobre aquella que señaló y marcando de nuevo la opción elegida. No utilizar líquido corrector (Tippex) La pregunta que presente dos respuestas o una respuesta incorrectamente marcada o que quede poco clara, quedará invalidada, es decir no puntuará.11. El tiempo máximo para la realización de este ejercicio será de 75 minutos. Una vez comenzada la prueba no se podrá salir del examen hasta pasados 15 minutos desde el inicio de la misma.12. No se admitirá la entrada de ninguna persona aspirante una vez comenzada la prueba.13. La copia parcial o total del examen por cualquier medio implica su anulación inmediata.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ol style="list-style-type: none">1. Esta prueba consiste en un cuestionario de 50 preguntas tipo test de carácter teórico y teórico-práctico. Todas las preguntas tienen cuatro alternativas de respuesta.2. La calificación de la prueba será de 0 a 10 puntos, siendo necesario para superarla obtener un mínimo de 5 puntos.3. Para su calificación se seguirá el siguiente criterio: Cada pregunta contestada correctamente equivale a +0,2. Cada pregunta contestada incorrectamente equivale a - 0,1. Las preguntas no contestadas no puntúan.

PREGUNTAS CORRECTAS	PREGUNTAS ERRONEAS	PREGUNTAS EN BLANCO	CALIFICACION

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

CONTENIDO TEORICO DE LA PRUEBA

1. **Según J.C. Torrego, ¿cuál de las siguientes condiciones es esencial para la implementación exitosa de un programa de mediación en un centro educativo?**
 - a. La aprobación por parte del Consejo Escolar y de la mitad del claustro de profesores.
 - b. La asignación de un presupuesto específico por parte de la administración educativa.
 - c. La introducción gradual del programa de mediación a través de talleres piloto antes de su implementación.
 - d. La participación de las familias, pero con un enfoque limitado a la supervisión y no a la colaboración.

2. **¿En qué parte de la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género se expresa que no se participará en procesos de mediación ante casos de violencia de género?**
 - a. En el artículo 23.5.
 - b. En el artículo 34.5.
 - c. En el artículo 44.5.
 - d. Se menciona en el preámbulo.

3. **¿Cuál es la principal característica definitoria de los denominados mediadores naturales?**
 - a. Es una persona que, sin formación específica en mediación, interviene en conflictos dentro de su entorno utilizando habilidades de comunicación y negociación.
 - b. Se trata de un o una profesional en formación que aún no ha completado sus estudios, pero que ya ejerce bajo supervisión.
 - c. Es una figura reconocida dentro de la normativa estatal, con atribuciones específicas en el marco legal de la mediación.
 - d. Son personas mediadoras que actúan únicamente en conflictos vecinales sin necesidad de una certificación formal.

4. **¿Cuál de los siguientes niveles de intervención es el adecuado para los procesos de mediación comunitaria?**
 - a. El nivel de planificación adecuado para la mediación es el de plan, pues abarca múltiples programas para un mismo contexto social.
 - b. El nivel de planificación adecuado para la mediación es el de programa, pues abarca múltiples proyectos con un enfoque general sin precisar cada acción específica.
 - c. El nivel de planificación adecuado para la mediación es el de proyecto, ya que permite definir objetivos a corto plazo.
 - d. El nivel de planificación adecuado para la mediación es el de acciones específicas a través de la intervención directa, sin requerir estrategias de planificación previas.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

5. Según la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, ¿cómo se articula la interacción entre la mediación y los procedimientos judiciales en los Estados miembros?

- La Directiva obliga a los jueces a suspender cualquier procedimiento judicial en curso si las partes deciden recurrir a la mediación.
- La Directiva propone que los acuerdos de mediación no puedan ser tenidos en cuenta por los tribunales si el litigio ya ha comenzado.
- La Directiva impone que la mediación solo puede interrumpir un procedimiento judicial si existe una solicitud expresa de ambas partes y un dictamen del juez competente.
- La Directiva no impone la suspensión automática del procedimiento judicial, pero permite a los Estados miembros establecer mecanismos que no impidan el acceso a la justicia.

6. Según el artículo 10 de la Ley 1/2007 de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid, ¿qué obligación tienen las partes en un procedimiento de mediación?

- Garantizar que el mediador actúe como testigo en caso de juicio.
- Cumplir los acuerdos adoptados en la mediación.
- Asegurar que el proceso de mediación concluya con un acuerdo.
- Permitir que el mediador intervenga como perito en el juicio si lo solicita una de las partes.

7. ¿Qué requisito debe cumplir una persona que quiera dedicarse profesionalmente a la mediación familiar en la Comunidad de Madrid?

- Poseer un título universitario en derecho, psicología o trabajo social.
- Poseer el Título de Técnico Superior en integración Social y acreditar competencias en mediación.
- Poseer un título universitario superior y acreditar formación específica en mediación.
- Haber trabajado en tareas de mediación durante más de 5 años, independientemente de su formación.

8. ¿En qué situación se aplicará el procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos según el Real Decreto 980/2013, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles?

- Cuando la reclamación no supere los 600 euros, salvo que las partes acuerden otro procedimiento o no sea posible usar medios electrónicos.
- Siempre que haya una reclamación monetaria que no supere los 100 euros.
- Cuando la reclamación no supere los 300 euros y ambas partes acepten el uso de medios electrónicos.
- Solo si las partes residen en diferentes territorios del estado, no siendo viable una mediación presencial.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

9. ¿Qué finalidad tiene la mediación familiar según la Ley 1/2007 de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid?

- a. Prevenir o minimizar los conflictos intrafamiliares y evitar procedimientos judiciales contenciosos.
- b. Obligar a las partes en disputa a encontrar un acuerdo supervisado por una persona mediadora imparcial.
- c. Aplicar técnicas psicológicas para transformar las dinámicas familiares y eliminar conflictos.
- d. Proporcionar a los jueces herramientas alternativas para resolver conflictos judicializados.

10. ¿Qué autores están asociados con el modelo lineal de mediación?

- a. Farré y Sara Cobb.
- b. Fisher, Ury y Patton.
- c. Bateson y Von Bertalanffy.
- d. Lewicki y Weiss.

11. Según el artículo 10 del Real Decreto 980/2013, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, ¿cómo se regula la publicidad de las personas mediadoras en el ámbito estatal?

- a. A través del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación, gestionado por el Ministerio de Justicia.
- b. Mediante registros autonómicos independientes sin coordinación estatal.
- c. A través de colegios profesionales obligatorios para ejercer la mediación.
- d. Solo mediante la acreditación de formación específica sin necesidad de inscripción en un registro.

12. Según la legislación estatal en materia de mediación en asuntos civiles y mercantiles ¿en qué circunstancia la persona mediadora está dispensada de su deber de confidencialidad?

- a. Cuando todas las partes lo autorizan expresamente por escrito.
- b. Cuando la persona mediadora considera que la información es relevante para un proceso judicial.
- c. Cuando cualquiera de las partes solicita su divulgación para defender su postura en un arbitraje.
- d. Cuando un juez de cualquier jurisdicción lo ordena sin necesidad de motivación específica.

13. Según Sara Cobb, la *deneutralidad* en mediación implica:

- a. Integrar neutralidad e involucración en un enfoque dialógico.
- b. Rechazar la neutralidad para favorecer la deconstrucción del conflicto.
- c. Mantener imparcialidad absoluta sin influir en las partes.
- d. Abstenerse hasta que las partes resuelvan el conflicto por sí solas.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

14. ¿Cuál es el principal objetivo del modelo transformativo en el ámbito de la mediación?

- a. Su principal objetivo es el cambio social, alcanzando acuerdos a través de la reconstrucción de las relaciones interpersonales.
- b. Su principal objetivo es alcanzar acuerdos concretos y medibles que beneficien a ambas partes, a partir de un esquema lineal.
- c. Su principal objetivo es el desarrollo de las relaciones entre las partes para facilitar la resolución del conflicto, priorizando las interacciones sobre los acuerdos.
- d. Su principal objetivo es establecer la verdad única del conflicto a través del debate ya que su estructura impide el desarrollo de relatos alternativos.

15. En el modelo de Carnevale, ¿de qué depende la capacidad de la persona mediadora para ser efectivo?

- a. De la estructuración de normas sociales, la alineación de expectativas y la inhibición de respuestas emocionales.
- b. De la negociación posicional, la transformación relacional y la construcción de consenso a través de la co-creación de significados.
- c. De la implementación de tácticas persuasivas basadas en la dinámica de poder y la teoría de los conflictos comunitarios.
- d. De la inacción estratégica, la compensación de intereses, la evitación adaptativa y la presión contextualizada.

16. En relación con la construcción de la identidad cultural, ¿qué concepto describe el proceso en el que un individuo o grupo en minoría adopta elementos de la cultura dominante, sin renunciar a su propia identidad cultural?

- a. Enculturación.
- b. Asimilación.
- c. Multiculturalismo.
- d. Aculturación.

17. ¿Qué concepto describe la relación entre los valores en la que uno puede tener un opuesto?

- a. Polaridad.
- b. Dualidad.
- c. Relativismo.
- d. Diversidad.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

18. ¿Cuál de los siguientes conceptos describe al conjunto de creencias generales sobre las características o comportamientos de los miembros de un grupo?

- a. Prejuicios.
- b. Estereotipos.
- c. Multiculturalidad.
- d. Diversidad.

19. En el proceso de mediación, ¿en qué consisten los conceptos “PAAN” y “MAAN”?

- a. El PAAN es un procedimiento de ajuste aplicado a negociaciones, mientras que el MAAN determina el margen aceptable de acuerdo.
- b. El MAAN representa un modelo de análisis aplicado en mediación, mientras que el PAAN establece parámetros para evaluar propuestas.
- c. El PAAN es la peor alternativa a un acuerdo fuera de la mediación, y el MAAN es la mejor alternativa fuera de la mediación.
- d. El PAAN y el MAAN solo son relevantes cuando las partes están cerca de un acuerdo.

20. Dentro de la teoría de Thomas Gordon de las 12 respuestas típicas en las interacciones, ¿qué consecuencias tiene la respuesta denominada “dar lecciones” en una conversación?

- a. “Dar lecciones” refuerza la relación de confianza entre los interlocutores, ya que muestra un interés genuino en enseñar al otro sobre la mejor forma de actuar.
- b. “Dar lecciones” ayuda a clarificar malentendidos, ya que ofrece una perspectiva objetiva que puede solucionar rápidamente el conflicto.
- c. “Dar lecciones” fomenta el diálogo constructivo, ya que la persona que recibe el consejo se siente respaldada y escuchada por el emisor.
- d. “Dar lecciones” puede generar resistencia en el receptor, al percibir la respuesta como condescendiente, lo que puede disminuir la efectividad de la comunicación.

21. Al aplicar la escucha activa en un proceso de mediación, ¿qué se pretende con el uso de la técnica de la “clarificación”?

- a. La clarificación permite al emisor reafirmar sus emociones, validando sus sentimientos, lo que contribuye a reducir la ansiedad y genera un sentido de empatía sin distorsionar el mensaje original.
- b. La clarificación consiste en parafrasear de manera exacta las palabras del interlocutor, permitiendo que el receptor lo repita para garantizar que no haya malentendidos, pero limitando la exploración de las emociones subyacentes.
- c. La clarificación es un proceso en el que se piden detalles adicionales, proporcionando al emisor la oportunidad de expandir su mensaje, para comprender el contenido sin alterar la intención original.
- d. La clarificación es el acto de resumir los puntos clave de la conversación, eliminando detalles irrelevantes para asegurar que ambas partes se centren solo en la información esencial.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

22. En un entorno educativo, ¿qué consecuencias tiene el uso del estilo colaborativo en la gestión de conflictos entre estudiantes?

- a. Supone ceder habitualmente a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios, para favorecer el bien común.
- b. Reduce la tensión a corto plazo; sin embargo, puede agravar el conflicto porque los problemas latentes no se resuelven y pueden reaparecer con mayor intensidad.
- c. Fomenta la participación democrática en la resolución de problemas, ya que, al no imponer una solución, se incentiva la cooperación espontánea entre el alumnado para gestionar sus diferencias.
- d. Fortalece la autoridad del docente, pues al no tomar partido en disputas menores, los y las estudiantes asumen que deben resolver sus conflictos sin depender de la intervención del profesorado.

23. En la gestión alternativa de conflictos, ¿cuál de las siguientes técnicas es considerada una técnica transaccional sin intervención de terceros?

- a. Arbitraje.
- b. Mediación.
- c. Conciliación.
- d. Negociación.

24. ¿Cómo se denomina la distorsión en la comunicación que ocurre cuando se extrapolan conclusiones a partir de un solo hecho o experiencia, aplicándolas erróneamente a todos los casos relacionados?

- a. Generalización.
- b. Selección.
- c. Distorsión de repetición.
- d. Distorsión simétrica.

25. ¿A qué campos de la comunicación no verbal pertenecen los comportamientos observados cuando un participante habla de manera más acelerada de lo habitual y otro evita el contacto visual en una sesión de mediación?

- a. La paralingüística, en el caso de la velocidad del habla, y la proxémica, en el caso del contacto visual.
- b. La kinésica, ambos comportamientos expresan comunicación no verbal a través del movimiento corporal.
- c. La semiótica, porque representan signos dentro del contexto discursivo de la mediación.
- d. La pragmática comunicativa, ya que ambos aspectos influyen en el uso de los distintos significados del lenguaje verbal.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

26. En un proceso de negociación, ¿cómo se describe la ZOPA?

- a. La ZOPA se define como el área en la que los intereses de las partes son completamente incompatibles, lo que impide un acuerdo.
- b. La ZOPA es el espacio en el que los intereses de las partes se superponen, lo que facilita la posibilidad de llegar a un acuerdo.
- c. La ZOPA es la zona donde las partes ceden completamente en sus posiciones, en la negociación.
- d. La ZOPA se refiere a la zona de poder de la parte dominante en la negociación.

27. ¿Cómo se denomina la técnica en la que una persona mediadora organiza una dinámica donde ambas partes en conflicto presentan sus puntos de vista, sin poder interrumpir a la otra parte?

- a. La mesa redonda.
- b. El foro de debate.
- c. El panel.
- d. El brainstorming.

28. ¿Cuál de las siguientes técnicas de recogida de información en la mediación comunitaria se caracteriza por recoger los relatos personales y subjetivos de los individuos involucrados en un conflicto, permitiendo comprender sus experiencias y percepciones sin intervención del mediador en la construcción del relato?

- a. La observación participante.
- b. Entrevista semiestructurada.
- c. Encuesta estructurada.
- d. Historias de vida.

29. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe la eficacia de la dinámica del equipo en los procesos de mediación comunitaria?

- a. La flexibilidad en la distribución de responsabilidades puede generar descoordinación si no se gestionan bien los roles.
- b. La responsabilidad compartida del éxito puede verse opacada por la tendencia a buscar culpables en caso de fracaso.
- c. Los encuentros sociales fuera del trabajo pueden mejorar la cohesión, pero no siempre afectan la dinámica profesional de mediación.
- d. La comunicación fluida es crucial, pero la falta de retroalimentación continua puede generar malentendidos.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

30. ¿Cómo se denomina la medida que evalúa los efectos a largo plazo, en las partes involucradas y en la comunidad durante un proceso de mediación comunitaria?

- a. Impacto.
- b. Eficiencia.
- c. Eficacia.
- d. Productividad.

31. ¿A qué aspecto del proceso de la evaluación corresponde valorar: “el número de veces que cada parte ha tenido la oportunidad de hablar durante la mediación” o “el porcentaje de sesiones en las que ambas partes presentaron sus preocupaciones”?

- a. Indicadores de evaluación.
- b. Criterios de evaluación.
- c. Instrumentos de evaluación.
- d. Índices de satisfacción.

32. ¿Qué es lo que define un enfoque cuantitativo, dentro de los métodos para medir la efectividad de la mediación comunitaria?

- a. El enfoque cuantitativo se basa en la observación estructurada, sin necesidad de datos numéricos para validar conclusiones.
- b. El enfoque cuantitativo evalúa el impacto del proceso solo al final, priorizando la experiencia de las partes sobre métricas objetivas.
- c. El enfoque cuantitativo recoge percepciones de los participantes a través de herramientas flexibles, sin criterios fijos de medición.
- d. El enfoque cuantitativo analiza tendencias y resultados mediante indicadores medibles, pero no permite interpretar dinámicas del conflicto.

33. ¿A qué aspecto del proceso de la evaluación dentro una mediación, se refiere la valoración: “trato justo y equitativo durante el proceso de mediación”?

- a. Un indicador de evaluación.
- b. Un criterio de evaluación.
- c. Un instrumento de evaluación.
- d. Un índice de satisfacción.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

34. ¿Qué garantiza la validez de los indicadores de evaluación en la evaluación de un proceso de mediación comunitaria?

- a. Su capacidad para reflejar percepciones subjetivas de las partes involucradas.
- b. Su dependencia exclusiva del resultado final, independientemente del proceso seguido.
- c. Su flexibilidad para redefinir los objetivos de la mediación en función de los intereses de cada parte.
- d. Su observabilidad, verificabilidad y aplicabilidad en el contexto específico del conflicto.

35. ¿Cómo se determina la eficacia de un proceso de mediación?

- a. Por la capacidad de la persona mediadora para reducir el tiempo empleado en la negociación.
- b. Por la satisfacción de las partes y el cumplimiento de los acuerdos alcanzados.
- c. Por el número de acuerdos firmados, en relación a los objetivos iniciales planteados en el proceso.
- d. Mediante la opinión subjetiva de las partes, en relación con sus respectivos planteamientos iniciales.

CONTENIDO PRACTICO DE LA PRUEBA

36. Juan y María tienen un conflicto sobre un contrato de arrendamiento y deciden resolverlo mediante mediación. El mediador les presenta un acuerdo que resume los puntos discutidos. Para que el acuerdo sea válido ¿qué requisitos mínimos debe incluir obligatoriamente el acuerdo de mediación para ser válido, según la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles?

- a. La firma del mediador, pero no la de las partes.
- b. La identidad de las partes, el objeto del conflicto y las obligaciones asumidas.
- c. Una resolución judicial o una certificación notarial previa a su ejecución.
- d. La homologación judicial en todos los casos.

37. Dos hermanas, Ana y Beatriz mantienen un conflicto a causa de una herencia. Tras varios intentos fallidos de resolver la situación, deciden acudir a un servicio de mediación familiar. Según la Ley 1/2007 de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid, ¿qué requisitos debe cumplir el mediador profesional que intervenga en este caso?

- a. Estar inscrito en el Registro de Mediadores Familiares de la Comunidad de Madrid y tener experiencia acreditada en resolución de conflictos vecinales.
- b. Ser un profesional colegiado en derecho o psicología, con al menos cinco años de experiencia en resolución de conflictos.
- c. Haber completado una formación específica en mediación, con un mínimo de 100 horas, y estar inscrito en el Registro de Mediadores de la Comunidad de Madrid.
- d. No se requieren requisitos específicos; cualquier persona puede actuar como mediador natural en conflictos comunitarios.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

38. Laura interviene en una disputa entre dos empresas sobre un contrato. Decide aplicar un modelo en el que ambas partes reformulen sus versiones del conflicto y puedan entender mejor sus perspectivas, buscando una solución colaborativa. ¿Qué modelo está utilizando?

- a. Modelo lineal.
- b. Modelo circular-narrativo.
- c. Modelo sistémico.
- d. Modelo de negociación.

39. Ahmed, lleva residiendo en Madrid dos años. Aunque sigue celebrando el *Ramadán* y preparando platos tradicionales de su país, ha comenzado a disfrutar de la música y los eventos populares de su nuevo barrio. Además, adopta costumbres locales, como salir a tapear con amigos. ¿Qué concepto describe el proceso que vive Ahmed?

- a. Enculturación.
- b. Asimilación.
- c. Multiculturalismo.
- d. Aculturación.

40. En un IES de la Comunidad de Madrid, la integradora social debe diseñar un proyecto de mediación para reducir los conflictos entre el alumnado y fomentar la convivencia. Para ello, quiere seguir el modelo de Torrego. ¿Qué fases de intervención debería planificar para garantizar su éxito?

- a. Sensibilización; Diagnóstico; Intervención en conflictos; Seguimiento; Resolución definitiva de casos.
- b. Formación del equipo de mediación; Diseño del protocolo de actuación; Mediación; Evaluación de impacto; Revisión normativa.
- c. Sensibilización; Diseño del taller de formación; Ejecución; Evaluación; Formación y mantenimiento del equipo; Investigación y educación por la paz en el centro.
- d. Identificación de conflictos; Negociación con alumnado y familias; Resolución de conflictos; Elaboración de un código de convivencia; Supervisión del cumplimiento.

41. En una mediación laboral por distintas situaciones de conflicto entre una trabajadora y la dirección de la empresa, ¿qué tipo de distribución de espacios deberías utilizar?

- a. Distancia equidistante entre ambas partes y persona mediadora alrededor de una mesa redonda.
- b. El mediador o mediadora se sitúa entre las partes en una mesa rectangular distanciando las sillas de ambas partes.
- c. El mediador o mediadora se sienta en la cabecera de una mesa rectangular, otorgándose mayor autoridad y animando a las partes a hablar con él en vez de hacerlo entre ellas.
- d. Se prescinde de la mesa y se acercan las sillas unas a otras.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

42. En la primera sesión de un proceso de mediación, debes organizar la sala. Aún no has establecido contacto directo con ninguna de las dos partes. ¿Cuál de las siguientes distribuciones de la sala favorecerá la confianza de las partes con tu figura como mediador o mediadora? (“M” representa a la persona mediadora, y “P1” - “P2” a cada una de las partes).

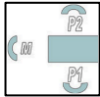


Figura 1

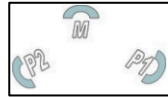


Figura 2

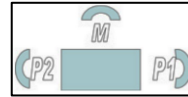


Figura 3

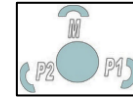


Figura 4

- La distribución señalada en la figura 1.
- La distribución señalada en la figura 2.
- La distribución señalada en la figura 3.
- La distribución señalada en la figura 4.

43. Durante un proceso de mediación en “Villa Norte”, dos vecinos en conflicto por la tala de un árbol alcanzan un acuerdo con la ayuda del mediador. ¿En qué situación la persona mediadora podría compartir la información de este caso sin vulnerar la confidencialidad?

- Si la información se usa con fines estadísticos o de investigación, sin datos personales identificables y con autorización de las partes.
- Si el mediador la comparte para mejorar futuros procesos de mediación.
- Si el mediador considera que los acuerdos benefician a terceros, y no publica datos personales.
- Cuando lo considere oportuno, siempre y cuando los datos estén debidamente anonimizados.

44. Durante una mediación entre Luis y Elena, por un conflicto vecinal, la mediadora observa que Luis cruza los brazos con fuerza y frunce el ceño mientras escucha a Elena exponer su punto de vista. Desde el análisis de la comunicación no verbal, ¿cómo se clasifica este comportamiento?

- Proxémica.
- Kinésica.
- Paralingüística.
- Semiótica.

45. Durante una mediación escolar, Ana expresa que no se habla con Noelia desde que no le quiso dejar los apuntes de Física. La mediadora interviene: “entonces, ¿desde cuándo estáis peleadas?”. Según J. C. Torrego, ¿qué técnica de escucha activa está utilizando el mediador?

- Parafrasear.
- Reflejar.
- Mostrar interés.
- Clarificar.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

46. La empresa *TechNova* ha presentado una queja contra *SoftWorks* alegando que esta última ha utilizado un logotipo similar al suyo. Ambas compañías desean evitar un proceso judicial. Buscan una solución en la que puedan presentar sus argumentos, pero aceptan que un tercero imponga una decisión. ¿Qué técnica de gestión alternativa de conflictos es la más adecuada en este caso?

- a. Negociación.
- b. Mediación.
- c. Arbitraje.
- d. Conciliación.

47. En un centro educativo, un grupo de alumnos expresa su desacuerdo con una actividad que consideran innecesaria. El profesor responde: "*Si queréis seguir discutiendo, está bien, pero el tiempo sigue corriendo y luego tendréis que asumir las consecuencias si no termináis*". ¿A qué estilo de gestión de conflictos corresponde esta actitud del profesor?

- a. Un estilo competitivo, ya que el profesor utiliza la presión del tiempo como una táctica para forzar la obediencia de los alumnos.
- b. Un estilo colaborativo, dado que el docente les permite expresar sus preocupaciones y fomenta el diálogo antes de continuar con la tarea.
- c. Un estilo evitativo, porque el profesor se desentiende de la controversia y deja que la falta de tiempo resuelva la situación sin intervenir.
- d. Un estilo de compromiso, puesto que el profesor establece un equilibrio entre permitir la queja y mantener el cumplimiento de la actividad.

48. Carlos, jefe de ventas, descubre que su equipo no ha cumplido con las expectativas de ventas. El equipo está preocupado por las repercusiones y algunos miembros intentan justificar su rendimiento. Carlos responde: "*Si no lográis cumplir los objetivos ahora, no sé qué esperar de vosotros en el futuro. Esto es algo que se tiene que hacer, punto*".

Según los estilos de respuesta de Gordon, ¿Qué está haciendo Carlos en el conflicto?

- a. "Desaprobar": Carlos critica de manera tajante, lo que puede crear un ambiente de miedo y disminuir la motivación del equipo.
- b. "Amenazar": La respuesta genera presión y estrés, pero puede incentivar a los miembros del equipo a esforzarse más por evitar las consecuencias.
- c. "Aprobar": Carlos valida el esfuerzo del equipo y fomenta el compromiso, ya que reconoce el trabajo que han hecho hasta ahora, incluso si no cumplieron con el objetivo.
- d. "Sermonear": Carlos ofrece un conjunto de explicaciones extensas sobre lo que deben hacer, pero sugiere una solución genérica sin involucrar al equipo en la reflexión.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasp.:	

49. El equipo de mediación de “*Convivencia Activa*” evalúa un programa de resolución de conflictos en el barrio San Pedro, donde han aumentado las tensiones vecinales. Para la recopilación de datos, han utilizado grupos de discusión, entrevistas y análisis de relatos sobre la evolución de los casos. ¿Qué tipo de enfoque de evaluación han utilizado?

- a. Cualitativo.
- b. Cuantitativo.
- c. Experimental.
- d. Estructurado.

50. Después de una mediación entre dos comunidades vecinas sobre el uso de un espacio común, se firma un acuerdo. Sin embargo, algunos miembros de las comunidades siguen mostrando reticencias ante algunos aspectos del mismo. ¿En qué debe centrarse el equipo de mediación durante la evaluación del proceso?

- a. Eficiencia: Se evalúa observando si el acuerdo se alcanzó rápidamente con el menor uso posible de recursos, sin considerar los efectos posteriores en las relaciones entre las partes.
- b. Impacto: Se mide observando los efectos inmediatos del acuerdo en la comunidad y el nivel de aceptación de las partes, independientemente de su sostenibilidad a largo plazo.
- c. Eficiencia: Se valora tomando en cuenta el uso de los recursos en relación con la calidad del acuerdo, considerando el tiempo invertido, ignorando los efectos sociales o el cumplimiento del acuerdo.
- d. Eficacia: Se evalúa observando tanto el cumplimiento del acuerdo como los cambios duraderos en las relaciones entre las partes y el impacto a largo plazo en la comunidad.