

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

Convocatoria correspondiente al curso 2022-2023

(Resolución de 13 de diciembre de 2022 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:(1) SSC S03	Denominación completa del título:(1) TÉCNICO SUPERIOR EN INTEGRACIÓN SOCIAL
Clave o código del módulo: (1) 0340	Denominación completa del módulo profesional: (1) MEDIACION COMUNITARIA

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

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 azul o negro**. No utilice otros colores.
6. No se permite el uso del teléfono móvil, que deberá estar apagado, ni relojes inteligentes.
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. Use solamente el papel facilitado por el examinador.
8. Para **responder a las preguntas** de la prueba objetiva, deberá utilizar la **hoja de respuestas que se adjunta**. No se corregirá ningún examen cuya hoja de respuestas no haya sido cumplimentada.
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 ☒ sobre aquella que señalé 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. Lea detenidamente las instrucciones para rellenar la hoja de respuestas que aparecen en la misma. No serán válidas las respuestas que no hayan sido cumplimentadas correctamente.
12. El tiempo máximo para la realización de este ejercicio será de **90 minutos**. Una vez comenzada la prueba no se podrá salir del examen hasta pasados 15 minutos desde el inicio de la misma.
13. No se admitirá la entrada de ninguna aspirante una vez comenzada la prueba.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

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 total 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	CALIFICACION

CONTENIDO TEORICO DE LA PRUEBA:

1. Señala la respuesta correcta sobre los principios de la mediación:

- a) La neutralidad significa que la persona mediadora no tomará partido ni perjudicará a ninguna de las partes, es decir, que no actuará en perjuicio o interés de alguna de ellas
- b) La confidencialidad es un principio que debe respetar la persona mediadora, así como las instituciones de mediación, pero no las partes, puesto que no son profesionales sometidos al secreto profesional
- c) Neutralidad e imparcialidad son sinónimos en mediación
- d) Ninguna opción es correcta

2. Señala la respuesta correcta, sobre la legislación que regula la mediación:

- a) La legislación principal de ámbito estatal que regula la mediación es la Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles, así como el RD 980/2012 de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley anterior
- b) La ley 5/2012 excluye de su ámbito de aplicación solo tres tipos de mediación: la penal, la de consumo y la laboral
- c) En la Comunidad de Madrid la norma que regula la mediación familiar es la Ley 1/2007 de 21 de febrero, de Mediación Familiar
- d) Todas las opciones son correctas

3. Señala la respuesta correcta, sobre el contenido de la legislación que regula la mediación:

- a) La normativa señala que el coste de la mediación será inferior cuando el proceso finaliza sin que las partes alcancen un acuerdo
- b) La normativa señala que el coste de la mediación, haya concluido o no con el resultado de un acuerdo, se dividirá por igual entre las partes, excepto si éstas han determinado otro tipo de distribución
- c) Se deberá levantar un acta de la sesión informativa en la que se recojan, entre otros aspectos la identificación de las partes y la persona mediadora, el objeto de conflicto, y la voluntariedad de las partes.
- d) La Ley 5/ 2012 señala que la duración máxima de un proceso de mediación es de 4 meses, con la posibilidad de solicitar una prórroga por igual periodo de tiempo, siempre y cuando las partes estén de acuerdo

4. Señala la respuesta correcta, sobre los modelos de mediación.

- a) En el modelo transformativo, también llamado modelo lineal, no solo es importante la resolución del conflicto, sino que prima la transformación (mejora) de la relación entre las partes
- b) El empoderamiento de uno mismo y el reconocimiento del otro son dos de los elementos básicos del modelo transformativo
- c) Las opciones a y b son correctas
- d) El modelo transformativo proviene del ámbito de la economía y el derecho

5. Señala la respuesta correcta, sobre los modelos de mediación.

- a) Una de las premisas del modelo circular-narrativo es que con el lenguaje construimos e idealizamos la realidad, por lo que si modificamos las narraciones, modificamos la percepción de dicha realidad.
- b) El método de Harvard, de Bush y Folger, resalta la importancia de “airear el conflicto”, es decir, de analizar detenidamente los motivos de la aparición de dicho conflicto.
- c) El método transformativo señala que para llegar a un acuerdo, las partes necesitan transformar las historias conflictivas que se cuentan sobre ellos y sobre el otro, lo cual les hará salir de sus rígidas posiciones, y ver el problema desde otros puntos de vista
- d) Desde el modelo interdisciplinar, defendido por Rappaport, se plantea la necesidad de incorporar profesionales de diversas disciplinas para aportar un enfoque del conflicto desde diversas perspectivas.

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

6. Responde, en relación a la planificación de los espacios donde se desarrolle la mediación.

- a) La legislación regula claramente las condiciones de los espacios de mediación: dimensiones mínimas, y condiciones ambientales (temperatura, niveles de ruido e iluminación)
- b) Las sillas de cada una de las partes deberán ser aquellas en las que personalmente se sientan más cómodas, por lo que podrán tener características diversas, no deberían de ser iguales.
- c) Es preferible utilizar mesas redondas, puesto que no marcan jerarquías ni status diferenciados entre las partes
- d) Como norma general, es conveniente prescindir de mesa, para lograr el acercamiento de las partes en un ambiente distendido e informal

7. Responde, en relación los espacios donde se desarrolle la mediación.

- a) No es muy aconsejable sentar a una parte frente a otra, ya que esta posición favorece los comportamientos competitivos y fomenta la polaridad
- b) La persona mediadora debe sentarse en cualquier lugar de la mesa, lo importante es que vea y sea visto correctamente por las partes
- c) La persona mediadora debería situarse a igual distancia de ambas partes, puesto que de lo contrario podría vulnerarse el principio de neutralidad de la mediación
- d) Las opciones a y c son correctas

8. Señala la respuesta correcta sobre la planificación de la mediación.

- a) Ninguna solicitud de mediación cumplimentada únicamente por una de las partes en conflicto puede ser valorada ni aceptada por el equipo mediador
- b) Las solicitudes de mediación deberán de analizarse para determinar si es conflicto es mediable o no. Si se desestima, habrá que aportar razones justificativas.
- c) Si el caso es mediable, la persona mediadora será siempre designada por el centro de mediación, en función del perfil del profesional que se adapte mejor a las características del caso
- d) Todas las opciones son correctas

9. Señala la respuesta correcta sobre la planificación de la mediación.

- a) Una vez determinado que el caso es mediable, la persona mediadora o equipo mediador deberá recopilar la información disponible sobre el mismo, con el fin de determinar cuál de las partes tiene razón en sus planteamientos y pretensiones.
- b) El equipo mediador o la persona mediadora deberá planificar aspectos fundamentales, tales como los espacios, si será o no precisa la intervención de otros profesionales, las estrategias para conducir el proceso, establecer los criterios de evaluación, etc
- c) El número aproximado de sesiones no es un elemento que el equipo mediador pueda planificar, puesto que nunca se sabe de antemano cómo se van a conducir las partes
- d) La duración ideal de cada sesión oscila entre las dos horas, o dos horas y media, para que las partes puedan expresarse con tranquilidad y sin prisas. Menos tiempo implicaría realizar una mediación apresurada, y superficial.

10. Señala la respuesta correcta sobre las personas mediadoras.

- a) Los mediadores naturales son personas que aun no han finalizado sus estudios de mediación, pero que ya cuentan con algunos conocimientos técnicos sobre las características de la mediación, y con voluntad de ayudar a solventar los conflictos de su comunidad
- b) En un caso de comediación, la normativa recoge que cada mediador actuará alternativamente en cada sesión.
- c) La normativa estatal recoge que la publicidad de los mediadores se articula a través de la creación del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación, dependiente del Ministerio del Interior
- d) Todas son incorrectas

11. Señala la respuesta correcta sobre los tipos de conflictos.

- a) Los denominados “pseudoconflictos” son aquellos en los que se produce un desequilibrio, de tal manera que la parte perjudicada se cree merecedora de los hechos, negándolos o justificándolos.
- b) Si las partes viven una situación como conflictiva, pero desde fuera no se aprecia o percibe el conflicto, estamos hablando del denominado conflicto “inexistente”.
- c) Llamamos conflicto “endémico” a aquel en el que las partes han normalizado la situación, aprendiendo a convivir con ella. Por tanto, no se muestra voluntad de resolución.
- d) Todas las opciones son correctas.

12. Señala la respuesta correcta sobre el análisis del conflicto.

- a) Un esquema clásico para el análisis del conflicto es aquel que diferencia tres elementos, también llamados las 3 P del conflicto: persona (o partes), problema, y proceso
- b) Normalmente, los intereses suelen ser irreconciliables, por lo que lo más importante es detectar y analizar qué posiciones se encuentran detrás de los intereses de las partes, que son mucho más fáciles de conciliar
- c) Todos los conflictos, en su fase de conducción, atraviesan por las mismas fases y en el mismo orden.
- d) Las opciones a y c son correctas

13. Señala la respuesta correcta.

- a) Llamamos GAC (gestión alternativa de conflictos) a todas aquellas técnicas que permiten solucionar un conflicto sin recurrir a la violencia: un juicio, la negociación, la mediación, etc
- b) La mediación es una técnica de resolución de conflictos de carácter adversarial
- c) La mediación es una técnica de resolución de conflictos de carácter transaccional
- d) En la transacción nunca interviene un tercero, y los acuerdos no son de obligado cumplimiento

14. Señala la respuesta correcta

- a) El arbitraje es un proceso, con la consideración de órgano judicial, en el que un árbitro/a adopta la solución que estima más justa para las partes.
- b) El arbitraje es un proceso, desprovisto de la consideración de órgano judicial, en el que un arbitro/a o un colegio arbitral orienta a las partes para que éstas adopten los acuerdos que estimen convenientes
- c) Las partes, en el arbitraje, deciden voluntariamente someterse a la decisión (denominada laudo arbitral) de un árbitro/a, o varios, no vinculante
- d) El arbitraje es una ADR de carácter adversarial

15. Señala la respuesta correcta sobre la mediación en situaciones de violencia de género.

- a) La Ley orgánica 1/2004 de Medidas de protección integral contra la violencia de género permite el proceso de mediación una vez que el caso ha llegado al Juzgado de Violencia sobre la Mujer
- b) La Ley orgánica 1/2008 de Medidas de protección integral contra la violencia doméstica no permite el proceso de mediación una vez que el caso ha llegado al Juzgado de Violencia sobre la Mujer
- c) La Ley 1/2004 de Medidas de protección integral contra la violencia de género no prohíbe el proceso mediador en los delitos de violencia de género después de la fase de instrucción, ya que el precepto de prohibición hace referencia a los Juzgados de Violencia sobre la Mujer
- d) Ninguna opción es verdadera

16. Señala la respuesta correcta respecto a los estilos de afrontamiento de los conflictos.

- a) En el denominado estilo evitativo, o acomodación, la persona tiene poco interés tanto por la resolución del conflicto como por el mantenimiento de la relación con la otra parte
- b) En el estilo permisivo, el sujeto sí enfrenta el conflicto, y por lo general desarrolla un mayor interés por el mantenimiento de la relación que por la resolución del conflicto, por lo que renuncia a sus intereses, ante los de la otra parte
- c) El estilo comunicativo típico del estilo comprometido es la comunicación pasiva
- d) El estilo colaborativo implica la obtención de acuerdos parcialmente beneficiosos para ambas partes, aunque sea a costa de renunciar a algunas de las pretensiones iniciales (“yo gano algo y renuncio a algo, tú ganas algo y renuncias a algo”)

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

17. Señala la respuesta correcta

- a) Los caucus son una técnica utilizada en mediación que no todos los autores aceptan, al entender que podrían dificultar el mantenimiento del principio de neutralidad por parte de la persona mediadora
- b) Los caucus son una técnica en la que la persona mediadora realiza una reunión privada con una de las partes, antes de iniciarse el proceso de negociación propiamente dicho.
- c) Todo lo hablado en un caucus está sometido a la confidencialidad, y no hay ninguna circunstancia o motivo que pueda determinar que la persona mediadora informe a la parte contraria de este contenido, total o parcialmente.
- d) Los caucus no se pueden realizar a petición de las partes, solo de la persona mediadora

18. Señala la respuesta correcta

- a) Los “mensajes tú” se centran en la otra persona, produciendo el efecto de que ésta se sienta escuchada y valorada, por lo que es importante utilizarlos, al favorecer el proceso de comunicación entre las partes
- b) Los “mensajes yo” se centran en uno mismo, por lo que denotan un grado de egocentrismo que normalmente produce desagrado en la otra parte; hay que procurar limitar su utilización
- c) Las opciones a y b son correctas
- d) En la formulación de “mensajes yo” se suele incluir una estructura en la que una de las partes suele ser la petición que la persona emisora le realiza a la persona receptora para mejorar la situación problema, al proponer sus deseos o aspiraciones

19. Señala la respuesta correcta

- a) Hay que evitar los silencios en mediación, puesto que son elementos altamente estresores para las partes
- b) El mapeo de conflictos es una técnica utilizada en mediación para representar gráficamente un conflicto, y ayudar, tanto a mediador/a como a las partes, a analizarlo y entenderlo
- c) La técnica de la externalización en mediación consiste en derivar a otro mediador aquellos casos en los que la persona mediadora inicial no se sienta capaz de continuar con el proceso
- d) La técnica de la reestructuración cognitiva utilizada en mediación tiene como objetivo principal ayudar a la persona mediadora a analizar la comunicación no verbal de las partes

20. Señala la respuesta correcta

- a) Las preguntas abiertas ayudan a las partes a ver el conflicto desde otro punto de vista, puesto que invitan a la persona a ponerse en el lugar del otro, y flexibilizar su posición
- b) En mediación no se deberían realizar preguntas cerradas, no son útiles, ya que dificultan que emerja la información disponible, al limitar o cerrar las opciones de respuesta
- c) Las preguntas abiertas se pueden realizar en cualquier momento del proceso de mediación, pero son bastante habituales en sus inicios, al favorecer una información de tipo exploratorio
- d) Todas las opciones son correctas

21. Señala la respuesta correcta sobre la comunicación

- a) La persona mediadora deberá prestar atención a la comunicación no verbal de las partes, que incluye 3 ámbitos: paralingüística, kinesia y proxémica
- b) Los gestos, expresiones faciales, la mirada, y la sonrisa de las personas intervinientes en la mediación forman parte de la paralingüística de la comunicación no verbal
- c) En la comunicación complementaria las dos partes ocupan la misma relación de poder; por eso este tipo de comunicación será la deseada en los procesos de mediación
- d) Las opciones a y c son correctas

22. Señala la respuesta correcta.

- a) Según Torrego, en su libro “La inteligencia emocional”, las emociones son, básicamente, impulsos que nos llevan a actuar; por eso es importante que la persona mediadora trate de identificar qué emociones subyacen bajo el comportamiento de las partes.

b) Determinadas emociones pueden condicionar una percepción distorsionada de la realidad, por eso la persona mediadora debe tratar de identificar qué emociones subyacen bajo el comportamiento de las partes, y qué estímulo las ha desencadenado

c) Es importante que la persona mediadora intente canalizar las emociones de las partes, y deberá hacerlo exclusivamente cuando dichas partes se enfrenten a la búsqueda de soluciones al conflicto.

d) La persona mediadora deberá procurar el control emocional de las partes, es decir, que no manifiesten las emociones que experimentan, ya que es posible que la parte contraria se sienta incómoda.

23. Señala la respuesta correcta.

a) La persona mediadora debe alternar la mirada entre las partes, tanto cuando está dirigiéndose a ambas como cuando se dirige a una de las partes, puesto que así la otra no se siente desvalorizada

b) La escucha activa consiste en esforzarse en comprender lo que el interlocutor está tratando de comunicar, y enviarle, a su vez, una retroalimentación para que entienda que está siendo escuchado y comprendido

c) La técnica de reflejar consiste en “hacer de espejo” al otro, es decir, en verbalizar el contenido de su mensaje con nuestras propias palabras, para que se sienta entendido y comprendido

d) Reflejar y parafrasear son sinónimos, es la misma técnica

24. Señala la respuesta correcta

a) El foro, la mesa redonda, y el debate, son recursos similares que pueden utilizarse en mediación comunitaria, consistentes en una reunión de varias personas expertas que discuten de un tema ante más personas. El objetivo es analizar un tema determinado desde diferentes puntos de vista.

b) No hay ninguna diferencia entre mesa redonda y panel, son sinónimos

c) El brainstorming es una técnica utilizada muy a menudo en una mediación cuando se desarrolla entre dos personas, pero no en mediación multiparte.

d) Ninguna opción es correcta

25. Señala la respuesta correcta.

a) Los intereses de las partes denominados “diferentes” son excluyentes entre sí, es decir, si una parte alcanza los suyos, es imposible que la otra los consiga los que persigue

b) Denominamos ZOPA (zona de posibilidades y alternativas) a aquella zona o espacio de confluencia de intereses dentro de la cual es posible que las partes lleguen a un acuerdo

c) Si no existe ZOPA, el acuerdo no es posible, incluso si las partes ceden todo lo que están dispuestas a ceder

d) Las opciones a y c son ciertas

26. Señala la respuesta correcta.

a) Nunca deben ser las partes quienes decidan quién comienza a exponer su versión de los hechos; esta decisión corresponde únicamente a la persona mediadora.

b) Normalmente, las partes tienen la sensación de que quien expone el primero su versión de los hechos tiene ventaja sobre la otra parte

c) Sería adecuado que la persona mediadora utilizara un criterio objetivo para determinar quien comienza a exponer su versión de los hechos (por ejemplo, orden alfabético de los apellidos de las partes)

d) Todas las opciones son ciertas

27. Señala la respuesta correcta.

a) Las partes deben plantearse su PAAN y su MAAN cuando la mediación amenaza con romperse si no se llega a un acuerdo

b) El PAAN de una parte implica identificar su peor alternativa en la mediación, es decir, el peor acuerdo para dicha parte al que se podría llegar en la mediación

c) El MAAN (la mejor alternativa a un acuerdo negociado) de una parte implica identificar cuál serían las mejores consecuencias para dicha parte si se adoptaran determinados acuerdos en la mediación

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

d) Todas las opciones son correctas

28. Señala la respuesta correcta

- a) En la sesión constitutiva el mediador informará a las partes, entre otros asuntos, de las posibles causas que pudieran afectar a su imparcialidad, de la organización del procedimiento
- b) El proceso de mediación puede concluir en acuerdo, o finalizar sin haberlo conseguido, solamente si se produce una de estas razones: el periodo máximo previsto para el procedimiento ha finalizado, o bien una o todas las partes ha ejercido su derecho a darla por finalizada
- c) Según la legislación, el acta final deberá ir firmada por la persona mediadora y las partes, y se entregará una fotocopia a cada una de ellas
- d) El acuerdo de mediación puede referirse a una parte o a la totalidad de los asuntos sometidos a mediación

29. Señala la respuesta correcta

- a) La última fase de la mediación, una vez alcanzados los pactos, será la del seguimiento de su cumplimiento, que tendrá lugar a los 6 meses desde que se alcanzaron dichos acuerdos
- b) Los pactos de reconciliación son aquellos en los se establecen medidas para prevenir conflictos similares a aquel que ha sido objeto de la mediación
- c) Los pactos de resolución son aquellos en los que se establecen medidas para arreglar los daños ocasionados durante el conflicto (a una de las partes, a ambas, a terceras personas, o en el entorno)
- d) Ninguna opción es correcta

30. Señala la respuesta correcta sobre la evaluación del proceso de mediación

- a) Los indicadores de evaluación deben concretarse mediante el establecimiento de criterios
- b) Los criterios de evaluación pueden ser índices o descriptores. Los índices son aquellos que incluyen una expresión numérica
- c) Los indicadores pueden formularse de respuesta estructurada o respuesta no estructurada
- d) Los indicadores de respuesta no estructurada tienen la gran ventaja de que los datos obtenidos se pueden comparar y medir más fácilmente.

31. Señala la respuesta correcta sobre la evaluación

- a) La eficiencia de la mediación se evalúa a través de los objetivos diseñados y el grado en que se han conseguido
- b) La eficiencia de la mediación se evalúa a través de los resultados obtenidos, teniendo en cuenta los esfuerzos y recursos utilizados
- c) La observación como instrumento de evaluación en mediación, suele ir vinculada a registros muy estructurados
- d) La entrevista es un instrumento que en mediación se utiliza para la intervención, pero no como instrumento de evaluación.

32. Señala la respuesta correcta sobre modelos de integración multicultural

- a) La asimilación supone la subordinación de la cultura minoritaria ante la dominante, pero sin que la primera pierda su identidad, es decir, manteniendo el rango de subcultura dentro de la hegemónica
- b) La incorporación se produce cuando el grupo minoritario adopta el marco cultural del grupo hegemónico, diluyéndose su propia identidad cultural
- c) La extinción se produce, entre otros motivos, ante una asimilación extrema o completa del grupo minoritario
- d) El que un grupo sea considerado hegemónico o minoritario depende exclusivamente de factores cuantitativos, es decir, de que sea el grupo más numeroso o no.

33. Señala la respuesta correcta

- a) Los valores poseen una característica denominada polaridad, lo cual implica que ante un determinado valor, nos podemos encontrar con su contrario u opuesto
- b) Los valores culturales son universales e inmutables
- c) Desde el punto de vista social, diferencia, desigualdad y discriminación son términos sinónimos
- d) La diferencia supone la discriminación de ciertos colectivos o personas, mientras que la desigualdad significa simplemente la existencia de diversidad entre individuos o colectivos

34. Señala la respuesta correcta

- a) Interculturalidad y multiculturalidad son sinónimos, términos empleados indistintamente que designan la convivencia de dos o más culturas en un mismo territorio
- b) Los prejuicios son creencias compartidas por un grupo de personas sobre las características, comportamientos, o atributos de un sujeto.
- c) Los estereotipos son creencias compartidas por un grupo de personas sobre los sujetos pertenecientes a otro grupo, a quienes se asigna características genéricas
- d) Todas las opciones son correctas

35. Señala la respuesta correcta

- a) Los espacios de encuentro deben ser de naturaleza socioeducativa, ya que son los únicos capaces de fomentar la cohesión social y el empoderamiento de la comunidad
- b) Los espacios de encuentro deben propiciar la creación y el establecimiento de vínculos, relaciones de confianza y empatía entre las personas de una misma comunidad
- c) Los grupos de autoayuda a mujeres inmigrantes no pueden ser considerados como espacios de encuentro aceptables en mediación intercultural
- d) Las opciones a y b son correctas.

CONTENIDO PRÁCTICO DE LA PRUEBA:

36. Señala la respuesta correcta referida al mapeo de conflictos

- a) La forma de representar que una parte tiene más poder que otra es dibujando el correspondiente rectángulo que la simboliza de un mayor tamaño
- b) La forma de representar que una parte tienen más poder que la otra es colocar el rectángulo que la representa por encima del rectángulo que representa a la otra parte, lo cual hace referencia a que sus relaciones son complementarias, y no simétricas.
- c) Si las partes tienen una relación conflictiva, se representa uniéndolas con tres líneas paralelas, siendo la del medio, de un mayor grosor que las dos restantes
- d) Si las partes han desarrollado una alianza, se representa uniéndolas por una línea de puntos

37. La parte A expresa su desconsuelo ante cierta situación, y la parte B le responde “no te pongas así, no es nada grave, de verdad... no llores, ya verás como esto pasará muy pronto”. Tú, como persona mediadora:

- a) Debes felicitar a la parte B, puesto que está realizando un mensaje de apoyo a la parte contraria, desarrollando una gran empatía
- b) El comentario de la parte B constituye una invalidación de sentimientos (a pesar de su buena intención y de su preocupación por lo que le sucede a la parte A), por lo que tratas de hacerle ver, amablemente, que no es adecuado, justificando las razones.
- c) Le dices a la parte B, tajante, que no realice ese tipo de comentarios bajo ningún concepto, ya que dificultan el desarrollo emocional de la parte A
- d) Obvias el comentario de B

38. En un caucus con una de las partes, ésta te dice “mi amiga Irene nunca me apoya”. Tú, como persona mediadora:

- a) Le preguntas “¿Por qué no te apoya Irene?”, ya que deseas obtener más información al respecto, y aplicas la técnica de la clarificación
- b) La pregunta anterior es incorrecta, no la harías, ya que estás poniendo el énfasis en una persona que no está presente, además de dar por hecho que lo que dice es cierto. Así que le dirías “aja, ya veo, crees que no te apoya...cuéntame más al respecto”
- c) Le dirías a la persona que te extraña mucho que eso sea así (de hecho es una

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

sobregeneralización), que te parece una exageración, y que deberás verificar con Irene que eso sea cierto

d) Le preguntarías “¿Y tú le apoyas a ella?”, para investigar sobre el tipo de relación que ambas personas mantienen.

39. Identifica el estilo de enfrentamiento al conflicto de Mercedes:

Dos amigos están decidiendo dónde van a ir de viaje. A Mercedes le apetece muchísimo ir al festival de jazz de Vitoria, puesto que ella toca en un grupo y es una apasionada de este tipo de música. Además, sabe que a su amigo también le gusta. Nacho plantea la opción de ir a hacer surf a Cádiz. Lo discuten durante un buen rato, y al final se decide que van al mar, a pesar de que Mercedes tiene algo de miedo a este tipo de actividad deportiva y alergia al sol, ya que a Nacho le acaban de regalar una tabla y quiere estrenarla

- a) Se trata de un estilo evasivo (Mercedes pierde, no afronta el problema, no atiende a sus intereses, utiliza una comunicación asertiva puesto que expone sus preferencias)
- b) Se trata de evasión (Mercedes pierde y Nacho gana, ella no atiende a sus necesidades, utiliza comunicación pasiva)
- c) Se trata de acomodación (Mercedes pierde, no atiende a sus necesidades, utiliza comunicación pasiva, le importa más mantener la relación con su amigo que la resolución del problema)
- d) Se trata de estilo comprometido, puesto que persigue la obtención de una solución minigañar/miniperder, en la que valora tanto la resolución del problema como el mantenimiento de la relación con su amigo.

40. Eres el/la TSIS de un IES, y una de tus funciones es desarrollar un programa de mediación escolar en el centro. Recibes una solicitud, para intervenir en un conflicto originado por la utilización de una cancha de baloncesto durante los recreos, entre dos clases, 1º de la ESO “A” y 1º de la ESO “B”. En cada clase hay 30 personas matriculadas. Sabes que ha habido algunos alumnos/as que han liderado la confrontación...

- a) Decides mediar con todos los implicados, es decir, con las 60 personas, aunque les adviertes que habrá que establecer unas normas muy concretas y bien definidas para regular la participación.
- b) Decides mediar en el conflicto seleccionando a unos representantes de cada clase, que podrían ser las personas delegadas y subdelegadas de cada aula
- c) Decides mediar en el conflicto, pero comunicas a cada clase que deberán seleccionar ellos mismos a tres representantes de cada clase, dejándoles total libertad para tomar esta decisión
- d) Decides pasar el caso a la jefatura de estudios, para valorar si con sus comportamientos están incumpliendo alguna norma del Reglamento de Régimen Interno del Centro. No crees que sea un problema susceptible de ser abordado desde la mediación, puesto que la convivencia se ha alterado

41. Eres el/la TSIS de un IES, y una de tus funciones es desarrollar un programa de mediación escolar en el centro. Estás mediando en un conflicto entre dos alumnos. Uno de ellos, en un momento determinado, se expresa de la siguiente manera: “Estoy muy harto del instituto, estoy harto de tener tantos problemas... creo que voy a dejar de venir y me voy a buscar un trabajo”. Tu respuesta es:

- a) Le recomiendas que no deje el IES, que lo mejor que puede hacer es dejar pasar el enfado que siente en este momento, y que más adelante, cuando se solucione el conflicto lo verá todo de otra manera
- b) Le dices que en realidad no quiere dejar el IES, y que crees que solo lo dice para llamar la atención
- c) Utilizas la ironía, para quitarle hierro al asunto, y le dices “sí, claro, una opción muy realista, dejas el IES y en dos semanas ha llamado a tu casa el representante de Microsoft para ofrecerte un trabajo, y de paso te haces multimillonario...”
- d) Le dices que, por lo que dice, parece que en ese momento se siente muy decepcionado y frustrado

42. Una persona, en un proceso de mediación, le dice a la otra parte: “Si no me apoyas en esto, lo tendré claro, no te podré considerar mi amigo”. Lo que acaba de verbalizar es una **distorsión cognitiva denominada:**
- a) Falacia de cambio
 - b) Sobregeneralización
 - c) Pensamiento polarizado
 - d) Personalización
43. Ana le dice a Mario: “Mario, me gustaría que me pidieras perdón públicamente por aquello que me dijiste delante de la clase”. Mario contesta: “Pero ¡qué me estás diciendo!, ni hablar, no sé cómo se te ocurre pedirme semejante barbaridad”. Este comentario de Mario...
- a) Es una deslegitimación de personas (en este caso, de Ana)
 - b) Es una deslegitimación de contenidos
 - c) Es una invalidación de sentimientos
 - d) Es una simple muestra de que no está de acuerdo con Ana
44. La persona mediadora realiza esta pregunta en una sesión de mediación. “Carla, me gustaría que te pusieras por un minuto en la situación de Luisa... cuéntanos, ¿cómo te habrías sentido si alguien te hubiera dicho a ti lo que tú le dijiste a ella?”
- a) Se trata de un parafraseo
 - b) Se trata de una pregunta abierta
 - c) Se trata de una pregunta cerrada
 - d) Se trata de una pregunta circular
45. Eres el/la TSIS de una asociación que desarrolla sus actividades en un barrio, y una de tus funciones es desarrollar un programa de mediación vecinal. Estás llevando una mediación entre dos vecinos de la comunidad, usuarias de la asociación. Ambas partes están encontrando muchas dificultades para llegar a un acuerdo beneficioso ganar-ganar...
- Les dices “habéis hecho un gran esfuerzo para llegar hasta aquí, os habéis escuchado y respetado durante todo el proceso, así que es una pena que la mediación se rompa ahora, cuando ya falta tan poco...si no resolvéis esto ahora, os van a expulsar de la asociación, y no podréis hacer uso de sus servicios”
- a) Es una frase adecuada, puesto que refuerza a las partes en sus comportamientos positivos
 - b) Es una frase adecuada, ya que les proporciona motivos objetivos para seguir con la mediación
 - c) No es una frase adecuada, puesto que incluye una amenaza a las partes, en la que intenta forzar la continuidad del proceso
 - d) Las opciones a y b son correctas
46. En un proceso de mediación escolar, el alumnado del aula “A” se compromete a utilizar a partir de ahora algún tipo de protección en los trabajos que exponga en los pasillos o zonas comunes (plastificarlos, establecer cordones de seguridad para mantener al público a cierta distancia...). La otra clase implicada, la “B”, se compromete a pedirles disculpas por los posibles daños no intencionados que causaron en los trabajos expuestos por sus compañeros.
- a) El primero es un pacto de resolución y el segundo, de reparación
 - b) El primero es un pacto de resolución, y el segundo, de reconciliación
 - c) El primero es un pacto de reparación, y el segundo, de resolución
 - d) Ambos son pactos de resolución

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

47. Como mediador/a, vas a plantear a las partes la utilización de una lluvia de ideas para favorecer la aparición de alternativas a un conflicto. Les explicas cómo se aplica esta técnica...

- a) Les dices que se trata de generar el mayor número de alternativas posibles, y vas apuntando en la pizarra, en dos columnas separadas, las ideas que genera cada parte. Si crees que una de las ideas aportadas es completamente irrealizable, la descartas y no la apuntas.
- b) Les das un folio y unos minutos para pensar previamente en el mayor número de posibilidades, indicándoles que deben ser lo más realistas posible. Cada parte escribe lo que se le ocurre. Cuando ha transcurrido el tiempo, se sortea quién empieza. Esa persona lee todas sus soluciones y tú las vas apuntando. Luego haces lo mismo con la otra persona.
- c) Les explicas que se trata de una técnica que tiene tres fases. En la primera, de forma alternativa, irán aportando posibles soluciones, cuanto más creativas mejor, puesto que no son aun compromisos definitivos. En este momento, no se podrán juzgar, todas son válidas. En un segundo momento, las partes analizarán los pros y los contras de cada una de las opciones, y en un tercer momento, elegirán las soluciones o acuerdos definitivos que consideren satisfactorios para ambos.
- d) Cualquiera de estos procedimientos es perfectamente válido y correcto

48. Eres la persona mediadora, y estás acotando los puntos de disputa, aquellos sobre los que las partes desean discutir para tratar de llegar a un acuerdo.

- a) Haces un listado con todos los aspectos que salgan, independientemente de su número, puesto que las partes los han mencionado y ellos son los protagonistas del proceso.
- b) Hacer un listado muy extenso, con demasiados temas, puede provocar desesperanza en las partes, así que se priorizarán, utilizando como criterios: los temas de interés común, los temas más urgentes, y los temas en los que las partes tengan capacidad de decisión sin recurrir a un asesor externo.
- c) En el listado, para limitar la cantidad de temas y no provocar sensación de sobrecarga en las partes antes de comenzar a debatir, se incluirá un número concreto y reducido (dos, tres o cuatro) de aspectos propuestos por una parte, y el mismo número propuesto por la otra
- d) Eres tú como mediador/a quien debe acotar los aspectos sobre los que las partes tratarán de llegar a acuerdos, puesto que eres el profesional que ha analizado los elementos principales y accesorios del conflicto en cuestión.

49. Para que las partes colaboren en la realización de la evaluación del proceso, te han pedido que diseñes una serie de preguntas que compongan un cuestionario. Una de ellas es la siguiente: "Explique en qué medida se ha mostrado dispuesto a ceder en sus pretensiones iniciales con tal de llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes"

- a) Se trata de un criterio de evaluación, habrá que concretarlo a través de índices.
- b) Se trata de un índice descriptor de respuesta estructurada
- c) Se trata de un indicador descriptor de respuesta no estructurada
- d) Se trata de un criterio de tipo índice de respuesta no estructurada

50. Eres el TSIS de un servicio del Ayto. cuyo objetivo es favorecer la integración social de la población migrante, para lo cual, desde un programa de mediación intercultural tratas de incidir en la eliminación de posibles estereotipos que la dificulten. Has decidido comenzar por el instituto del barrio, así que tu plan de acción se basa en las siguientes líneas maestras:

- a) Identificar los rumores, estereotipos y prejuicios, y programar unas charlas en las que explicarás a los asistentes que no deben pensar en esos términos tan poco adecuados,
- b) Aportarás datos estadísticos, cuantitativos, sobre la realidad de la población migrante en España; es la única forma fiable y segura de vencer el sesgo de confirmación de las personas con prejuicios y/o estereotipos
- c) Las opciones a y b son correctas y complementarias

- d) Programar una serie de charlas/debates o encuentros mixtos entre la población migrante y la población autóctona, en la que las personas migrantes expliquen al auditorio sus experiencias, necesidades, y la realidad que están viviendo. Así se favorecerá, posiblemente, que se despierte en la población autóctona un sentimiento de identificación, comprensión, empatía y solidaridad.