

- 1. Estas en un avión que de repente pasa por una severa turbulencia y se empieza a mover de lado a lado. ¿Qué es lo que haces?**
  - a) Continúas leyendo tu libro o revista, o viendo la película, tratando de no ponerle atención a la turbulencia.
  - b) Tomas debidas precauciones para una emergencia, cuidadosamente monitoreando a la azafata y leyendo la tarjeta de instrucciones de emergencia.
  - c) Un poco de ambos a y b.
  - d) No estás seguro, ni darte cuenta.
  
- 2. Estás en una junta, cuando un colega se toma las atribuciones por un trabajo que has hecho. ¿Qué haces?**
  - a) Inmediatamente y públicamente enfrentas a tu colega sobre la propiedad de tu trabajo.
  - b) Después de la junta, llamas a tu colega a un lado y le dices que en el futuro apreciarías que te dé reconocimiento cuando hable acerca de tu trabajo.
  - c) Nada, no es una buena idea avergonzar a tus colegas en público.
  - d) Después de que el colega hable, dale las gracias públicamente por referirse a tu trabajo y dale al grupo detalles más específicos sobre lo que tratabas de lograr.
  
- 3. Eres un representante de servicios al cliente, y tienes un cliente extremadamente enojado en el teléfono ¿Qué haces?**
  - a) Le cuelgas. No vale la pena que verbalmente seas atacado.
  - b) Escuchas al cliente y le repites lo que tú crees que siente.
  - c) Explícale al cliente que está siendo injusto, que tú nada más estás haciendo tu trabajo, y que apreciarías si no interfiriera en el trabajo.
  - d) Dile al cliente que entiendes que tan frustrante esto debe de ser para él, y ofrécele una forma específica para ayudarlo a resolver su problema.
  
- 4. Eres un estudiante de universidad que esperaba obtener un “10” en un curso que es importante para tus aspiraciones de tu carrera al futuro. Te has dado cuenta que obtuviste un “7” en el examen parcial. ¿Qué harías?**
  - a) Delineas un plan específico de las formas de mejorar tu calificación y resuelves seguirlo hasta el final.
  - b) Decides que no tienes lo que se necesita para lograr el éxito en esa carrera.
  - c) Te dices a ti mismo que realmente no importa lo que hagas en este curso, te concentras entonces en tus otras clases en las cuales tus calificaciones son mejores.
  - d) Vas a ver al profesor e intentas decirle que te dé una calificación mejor.
  
- 5. Eres el gerente de una organización que está promoviendo el respeto por la diversidad racial y étnica. Escuchas a alguien decir un chiste racista. ¿Qué haces?**
  - a) Lo ignoras, la mejor forma de tratar estas cosas es no reaccionar.
  - b) Llamas a la persona a tu oficina y le explicas que su comportamiento no es apropiado y es causa de acción disciplinaria si se repite.
  - c) Di algo en el momento, diciendo que tales chistes no son apropiados y que no se tolerará en la organización.
  - d) Sugerir a la persona asista a un programa de sensibilización.

- 6 Tú eres un agente de seguros llamando por teléfono a prospectos. Has dejado a los últimos 15 clientes con las manos vacías. ¿Que harías?**
- Irte temprano a casa para evitar el tráfico en horas pico.
  - Intentar algo diferente en la próxima llamada, y seguir echándole ganas.
  - Hacer una lista de tus fortalezas y debilidades para identificar qué es lo que perjudica tu habilidad de vender.
  - Actualizar tu curriculum vitae.
- 7. Estás tratando de calmar a una colega que es presa de un ataque de ira debido a que el conductor de otro carro se le cerró peligrosamente enfrente de ella. ¿Qué harías?**
- a) Dile que lo olvide, se encuentra bien y no es gran cosa.
  - b) Pon una de sus cintas favoritas e intenta distraerla.
  - c) Únete criticando al otro conductor.
  - d) Platícale que algo parecido te sucedió y qué tan enojado estabas, hasta que viste al otro conductor camino al hospital.
- 8. Una discusión entre un compañero y tú termino en un pleito. Los dos están molestos y acalorados, y en la discusión, empiezan a lanzarse ataques personales, lo que en realidad no es la intención de ambos. ¿Qué es lo mejor por hacer?**
- a) Estar de acuerdo en tomarse 20 minutos antes de continuar la discusión.
  - b) No decir nada, a pesar lo que te diga tu compañero.
  - c) Pedir disculpas y decirle a tu compañero que también se disculpe.
  - d) Detenerse momentáneamente, ponerse a pensar y después aclarar tu caso tan precisamente como se pueda.
- 9. Se te ha dado la tarea de manejar a un equipo que no ha sido capaz de llegar a una solución creativa a un problema de trabajo ¿Qué es lo primero que harás?**
- a) Crear una agenda, convocar a una junta y permitir un periodo de tiempo específico para discutir cada cosa.
  - b) Organizar una junta fuera del lugar de trabajo enfocada específicamente para alentar al equipo a que se conozcan mejor.
  - c) Empezar por preguntarle a cada persona individualmente ideas de cómo solucionar el problema.
  - d) Empezar con una lluvia de ideas, alentando a cada persona que diga lo que se le venga en mente, sin importar que tan descabellado sea.
- 10. Recientemente se te ha asignado un gerente joven a tu equipo y has notado que aparenta ser incapaz de tomar la decisión más simple sin pedirte consejo, ¿Qué harás?**
- a) Aceptar que “no tiene madera para salir adelante aquí” y encuentra a otros en tu equipo que hagan sus tareas.
  - b) Hacer que un gerente de RH hable con él acerca de cómo ve su futuro en esta organización.
  - c) Darle bastantes decisiones complejas que tomar para que logre tener más seguridad propia en su cargo.
  - d) Mostrarle una serie constante de experiencias manejables pero retadoras y ponerte al margen como su mentor.