

SOLUCIONES

APOYO PSICOLÓGICO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

CAPÍTULO 1. RECONOCIMIENTO DE LAS DISFUNCIONES DEL COMPORTAMIENTO

EVALÚATE TÚ MISMO

1. Las siguientes frases hablan de la actividad del psicólogo:

- a) La profesión de psicólogo se centrará exclusivamente en los trastornos mentales que dificultan la adaptación del ser humano a su entorno.
- b) Un psicólogo competente y profesional tiene la capacidad de leer la mente y de manejar a voluntad a su paciente.
- c) El psicólogo utilizará el método científico.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

2. Entre las funciones que estudia la Psicología General tenemos:

- a) Entre ellas tenemos atención, percepción, coordinación, pensamiento y lenguaje.
- b) Entre ellas tenemos atención, memoria y percepción.
- c) Entre ellas tenemos atención, memoria, comprensión y lenguaje.
- d) Entre ellas tenemos atención, memoria y comunicación.

3. Desde un punto de vista científico, ¿existe diferencia entre la Psicología General y la Aplicada?:

- a) No, básicamente no existen diferencias, ya que ambas estudian el comportamiento humano y animal.
- b) En general, la psicología general creará una serie de conocimientos que serán utilizados por la psicología aplicada.
- c) La psicología general estudia el comportamiento en modelos animales de laboratorio y la aplicada se centrará en destinar lo descubierto por la psicología básica en el ser humano.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

4. La Psicología se va a ocupar de:

- a) El comportamiento de los organismos individuales en interacción con su ambiente, los procesos mentales de los individuos y los procesos de comunicación desde lo individual a lo social.
- b) Comprender cómo es y cómo funciona la mente humana. Cuáles son los procesos mentales, describirlos y explicar su funcionamiento. Cómo podemos mejorar estos procesos, desarrollarlos y procurarnos una mejor y eficaz adaptabilidad al medio por medio de la mejora de las conductas.
- c) El comportamiento de los grupos en interacción con su ambiente y los procesos de comunicación.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

5. La Psicología tiene una finalidad humana y social con objetivos, como:

- a) El bienestar, la salud y la calidad de vida.
- b) La plenitud del desarrollo de las personas y de los grupos en los distintos ámbitos de la vida.
- c) Las respuestas a y b son correctas.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

6. La Psicología jurídica trata de los supuestos psicológicos en que se fundamentan las leyes y quienes las aplican, ya sean juristas o psicólogos, con el fin de:

- a) Pronosticar.
- b) Predecir.
- c) Intervenir.
- d) Explicar, predecir e intervenir.

7. El sistema nervioso se divide en:

- a) SN central, SN periférico y SN autónomo, y este a su vez en simpático y parasimpático.
- b) SN central, SN simpático y SN parasimpático.
- c) SN central y SN periférico.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

8. La Psicología comunitaria es la ciencia que estudia el comportamiento de una población, plantea y ejecuta acciones preventivas y de cambio social. Sus objetivos son:

- a) Tomar consciencia de los problemas, situación, identidad y recursos, utilizando los recursos colectivamente para resolver problemas comunes.
- b) Gestión externa de los recursos de la comunidad.
- c) Gestión interna del individuo.
- d) Las respuestas b y c son correctas.

9. En la Psicología de las organizaciones podemos distinguir varios niveles de análisis. ¿Cuál de ellos es el correcto?:

- a) Individual, estudia el comportamiento organizacional de unos individuos con unas características psicológicas y en un determinado contexto.
- b) Grupal: las conductas se desarrollan en un ambiente individual y son el resultado de la interacción de sus miembros.
- c) Organizacionales: la conducta está influida por los individuos, sus roles y reglas, el ambiente, la estructura, funcionamiento de sus redes y jerarquía de roles.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

10. Dentro de los principios éticos, ¿cuál de estas afirmaciones no es correcta?:

- a) Respetarán y promoverán el desarrollo de los derechos, la dignidad y los valores fundamentales de todas las personas.
- b) Respetarán los derechos de los individuos a la privacidad y la confidencialidad.
- c) Respetarán la autodeterminación y la autonomía.
- d) Se esforzarán en mantener niveles altos de competencia, sin límites.

11. En los estilos de afrontamiento, si, tras salir ilesa del incendio de su casa, una señora saca del bolso un tranquilizante y se lo toma, se trata de un estilo de afrontamiento:

- a) Conductual-evitativo.
- b) Conductual-atencional.

- c) Cognitivo-atencional.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

12. Cuando una persona tiene una enfermedad, su vivencia viene determinada por el significado de esta, pudiendo ser como:

- a) Desafío, refugio y ganancia.
- b) Enemigo y castigo.
- c) Lucha.
- d) Las respuestas a y b son correctas.

13. La neuropatología hace referencia a las enfermedades del:

- a) Sistema neuronal.
- b) Sistema nervioso.
- c) Sistema límbico.
- d) Sistema inmunológico.

14. La etapa evolutiva en la que existe una clara necesidad de la búsqueda de los pares y la búsqueda de la pertenencia es:

- a) Niñez intermedia.
- b) Adolescencia.
- c) Juventud.
- d) Tercera edad.

15. Cuando tras la muerte de un ser querido una persona repite una y otra vez “no, no puede ser, él sigue vivo...” se puede decir que está poniendo en marcha:

- a) Un mecanismo de defensa de negación.
- b) Un mecanismo de defensa de regresión.
- c) Un mecanismo de proyección.
- d) Un mecanismo de ambivalencia.

CAPÍTULO 2. COMUNICACIÓN PSICOSOCIAL

EVALÚATE TÚ MISMO

1. La retroalimentación o *feedback* es:

- a) Es la información que el emisor proporciona al receptor sobre la reacción que ha producido en él el mensaje que le ha dirigido y solo se puede llevar a cabo de forma verbal.
- b) Es la información que el receptor proporciona al emisor sobre la reacción que ha producido en el mensaje que le ha dirigido y solo se puede llevar a cabo de forma verbal.
- c) Es la información que el receptor proporciona al emisor sobre la reacción que ha producido en él el mensaje que le ha dirigido y se puede llevar a cabo tanto de forma verbal como no verbal.
- d) Es la información que el receptor proporciona al emisor sobre la reacción que ha producido en él el mensaje que le ha dirigido y se puede llevar a cabo tanto de forma escrita como en sentido figurado.

2. Elige la respuesta correcta:

- a) La comunicación verbal hace referencia exclusivamente a la escritura y la no verbal al modo en que se transmite (“cómo se dice”).
- b) La comunicación verbal hace referencia al contenido del mensaje y la no verbal al modo en que se transmite (“cómo se dice”).
- c) Las respuestas a y b son correctas.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

3. Se consideran errores del emisor:

- a) No recoger información verbal relevante, intentar transmitir muchas ideas en pocas palabras, hablar antes de organizar las ideas a transmitir.
- b) Prejuizar o evaluar anticipadamente el mensaje, no prestar atención al mensaje, intentar transmitir muchas ideas en pocas palabras.

c) No recoger información verbal relevante, prejuzgar o evaluar anticipadamente el mensaje, intentar transmitir muchas ideas en pocas palabras.

d) Prejuzgar o no evaluar anticipadamente el mensaje, no prestar atención al mensaje, intentar transmitir pocas ideas en muchas palabras.

4. Para una adecuada comunicación entre el sanitario y el paciente se requiere el uso de ciertas habilidades comunicativas:

a) Utilizar un lenguaje apropiado al paciente, dejarle hablar y escucharle, demostrar interés hacia lo que expresa tanto a nivel verbal como no verbal, evitar las interrupciones, mostrar respeto y utilizar el contacto físico cuando se considere oportuno.

b) Utilizar un lenguaje apropiado al paciente, dejarle hablar y escucharle, demostrar interés hacia lo que expresa, evitar interrupciones, mostrar respeto y utilizar el contacto físico desde el principio de la intervención para que se sienta ayudado.

c) Las respuestas a y b son correctas.

d) Ninguna de las respuestas anteriores son correctas.

5. Son características propias del estilo asertivo:

a) Habla fluida sin vacilaciones. Respeto los derechos de los demás pero no respeta sus propios derechos. Dice lo que piensa, siente y opina intentando conseguir lo que quiere al precio que sea.

b) Tiene como objetivo calmar agresividades y evitar conflictos. Se observa postura erguida y gestos firmes. Su contacto ocular es relajado y atento.

d) Las respuestas a y b son correctas.

d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

6. La escucha activa no es:

a) Escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, centrándonos en las necesidades del otro, en los sentimientos, pensamientos e ideas que no expresa directamente pero que manifiesta a través de lo que está diciendo. Debemos centrarnos en la comunicación verbal y no verbal.

b) Escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, realizando juicios sobre lo que dice y teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.

c) Las respuestas a y b son correctas.

d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

7. Ante un conflicto lo adecuado es:

a) Afrontar el conflicto, escuchar atentamente y definir claramente los objetivos que se quieren conseguir.

b) Buscar soluciones posibles con beneficios mutuos, presentar los argumentos en primera persona y centrarse en el problema, no en la persona contrincante.

c) Las respuestas a y b son correctas.

d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

8. Alguna característica de un grupo que se pretenda considerar efectivo es:

a) Los integrantes se responsabilizan de su aprendizaje y conducta.

b) El grupo establece directrices para tomar decisiones.

c) Las respuestas a y b son correctas.

d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

9. Nos activan ante una sospecha de maltrato infantil de un niño de 8 años que se encuentra en el colegio desde donde han llamado. Cuando llegamos nos encontramos al niño con su tutora y la directora del colegio. La policía nos informa de que no tienen conocimiento de este caso hasta el momento, pero que le han visto numerosas lesiones los profesores del colegio en brazos y cara, concretamente marcas de quemadura de cigarrillo. ¿Cuál de las siguientes opciones sería la adecuada para empezar la intervención?:

a) Le abrazamos, le pedimos que se venga con nosotros a la ambulancia y le decimos “¡Tranquilo! ¡No pasa nada! ¡Las heridas que tienes no duelen!”.

b) Nos aproximamos a él de forma lenta y con tono de voz calmado nos presentamos.

c) Nos aproximamos de forma lenta y progresiva, nos presentamos con tono de voz calmado y nos ponemos a su altura manteniendo las distancias óptimas.

d) Nos aproximamos a él de forma rápida e imperiosa y con un tono de voz elevado nos presentamos.

10. Con las personas con discapacidad intelectual lo ideal al establecer comunicación con ellas es:

a) Hablarles en la calle aunque haya interferencias (ruidos, gente mirando). Tener paciencia en sus respuestas por si tuviese problemas de comprensión o expresión.

b) Intentar hablar con él en un sitio de baja estimulación ambiental. Intentar explicarles lo que va a ocurrir para que anticipen su sensación de control. Nuestro ritmo de voz debe ser tranquilo y manteniendo el turno de palabra.

c) Utilizar frases largas para facilitar la comunicación. Reducir la estimulación ambiental al máximo y en caso de ser necesario utilizar la escritura.

d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

11. Podemos definir a las personas con discapacidad del habla como:

a) Personas con dificultades cognitivas o intelectuales.

b) Personas a las que hay que ayudar a terminar sus frases.

c) Personas con dificultades en cierta área, en este caso la lingüística, pero con las demás capacidades preservadas.

d) Simplemente, que están nerviosas.

12. Nos activan a un aviso indicándonos que hay una persona muy agitada en una estación de tren. Cuando llegamos está la policía en el lugar. ¿Cómo comenzamos la intervención?:

a) Acercándonos de forma progresiva a ella, estableciendo contacto ocular, moviéndonos de forma lenta, sin gesticular demasiado, manteniendo cierta distancia física y con un tono de voz calmado sin establecer por el momento contacto físico.

b) Sin presentarnos, la cogeríamos directamente e intentaríamos que pasase a la ambulancia.

- c) Acercándonos de forma progresiva a ella, estableciendo contacto ocular, moviéndonos de forma lenta, sin gesticular demasiado y hablándola en un tono de voz alto por si no nos oye al estar en ese estado de agitación.
- d) Enviando a alguien a hablar con el jefe de estación para que nos informe de antecedentes de la situación.

13. Una adecuada comunicación con pacientes con trastornos mentales debe ser:

- a) Darles la razón para que no se sientan atacados, con un lenguaje preciso y que se genere en un contexto de seguridad y tranquilidad.
- b) No usar palabras violentas que puedan agitarles y hablarles de forma pausada haciéndoles persuadirse de su error.
- c) Aproximarse a ellos sin gesticular demasiado, tomando sus ideas delirantes como posibles, no como ciertas.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

14. ¿Cuál será nuestra intervención ante una persona que se encuentra agitada?:

- a) Debemos emplear palabras tranquilizadoras, hablarles de manera pausada y apartar objetos peligrosos de su alcance.
- b) Manifestarle que le queremos ayudar imponiéndole nuestra ayuda, no usando palabras violentas que le puedan incomodar y solicitar ayuda médica cuanto antes.
- c) Debemos hablarles de manera pausada haciéndoles entender con gestos lo inapropiado de su conducta, al mismo tiempo que nos moveremos lentamente para evitar que se sientan amenazados.
- d) Evitar siempre el acercamiento y, si la agitación es con conocimiento de causa, solicitar la presencia de efectivos de seguridad para que cuiden del entorno.

15. ¿Cómo debemos actuar ante una persona con síntomas paranoides?:

- a) Debemos darles la razón a todo lo que digan, dar una opinión sincera, objetiva y sin juicios sancionadores para que no se sientan criticados ni juzgados por nosotros y no nos pongan también en su contra.
- b) Hay que mostrar una buena disposición hacia ellos como personas que tenemos interés en ayudarles, pero sin intervenir directamente en los conflictos de sus delirios.

- c) Debemos intentar persuadirles de su error y ofrecerles una explicación lógica de su delirio.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

CAPÍTULO 3. APOYO PSICOSOCIAL A LOS PACIENTES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

EVALÚATE TÚ MISMO

Nos avisan porque ha habido un accidente de tráfico entre tres vehículos. A nuestra llegada, nos encontramos que hay 4 víctimas (una de carácter grave y tres ilesos):

- Álvaro es la víctima grave, se encuentra en PCR y era el copiloto de uno de los vehículos. Este viajaba con María, su mujer, la cual es una víctima ilesa; no habla y prácticamente no se mueve, solo mira fijamente al lugar donde está su marido tirado.
- Juan iba en otro vehículo solo (víctima ilesa pero presenta hiperventilación, temblores, opresión en el pecho y hormigueo en las manos).
- Esther conducía el tercer vehículo. Es una víctima ilesa, lo único que hace es gritar, llorar e increparnos diciendo que hagamos algo rápido.

Responde a las siguientes cuestiones:

1. En el caso de María, y con el estado que presenta, lo más adecuado sería:

- a) Cogerle fuertemente y hablarle con un tono de voz alto.
- b) Preguntarle qué es lo que le pasa.
- c) Tomar medidas de autoprotección, controlar el entorno y retirarla a un lugar seguro, facilitar el contacto visual con ella y emplear tono de voz calmado.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

2. En el caso de Juan y con el estado que presenta, en primer lugar debemos:

- a) Facilitar su expresión emocional y verbal.
- b) Controlar la hiperventilación mediante ejercicios de respiración.
- c) Decirle que se tranquilice y que respire mejor.
- d) No hace falta hacer nada.

3. En cada una de las víctimas ilesas sería adecuado:

- a) Valorar las reacciones inmediatas en el área fisiológica, cognitiva y motora.
- b) Valorar solo su estado físico.
- c) Valorar las reacciones inmediatas en el área fisiológica, motora y vivencial.
- d) Valorar solo las reacciones fisiológicas.

4. En el caso de Esther, podemos decir que gritar es un tipo de respuesta:

- a) Fisiológica.
- b) Cognitiva.
- c) Motora.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

5. En el caso de María, lo más adecuado es que inicialmente empleemos preguntas...:

- a) Abiertas.
- b) Cerradas.
- c) En este caso no es necesario hacer preguntas.
- d) La técnica del disco rayado.

6. Para finalizar esta intervención:

- a) Deberíamos haber informado a todos los implicados de los trámites siguientes. b) Deberían quedarse con apoyo social adecuado.
- c) Las respuestas a y b son correctas.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

7. Una vez que hemos conseguido que Juan se tranquilice, nos ponemos a hablar con él y mientras nos está contando su experiencia le decimos: “quizás... si no hubiera ido a esa velocidad... esto no hubiera pasado”. Nuestra respuesta:

- a) Es adecuada a la situación.
- b) Es una forma de hacer pensar a Juan lo inadecuado de su acción, es nuestra función en la relación de ayuda.
- c) Es una forma de empatía.
- d) Es una respuesta inadecuada, pues le estamos culpabilizando.

8. La respuesta de hiperventilación y opresión en el pecho son respuestas:

- a) La hiperventilación motora y la opresión en el pecho fisiológica.
- b) Ambas son motoras.
- c) Ambas son fisiológicas.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

9. Álvaro finalmente fallece y el médico le hace la comunicación de malas noticias a María. Una de las estrategias empleadas para ello es:

- a) La confrontación.
- b) La técnica narrativa.
- c) La técnica disociativa.
- d) Las respuestas a y b son correctas.

10. En el caso de María, para facilitar el afrontamiento de la pérdida y asumir la realidad, lo más adecuado en ese momento es:

- a) Dejar que lllore y poco a poco se dará cuenta de lo que ha pasado.
- b) Facilitar la expresión emocional y verbal, hablarle en pasado de su marido y facilitar la despedida del cadáver si es oportuno.
- c) Hacer con ella la técnica de solución de problemas y facilitar que hable.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

CAPÍTULO 4. APOYO PSICOLÓGICO A LOS EQUIPOS DE INTERVENCIÓN

EVALÚATE TÚ MISMO

1. La respuesta psicosocial realizada desde el primer momento, debe ser:

- a) Multidisciplinar integral. b) Planificada y coordinada.
- c) Planificada e individualizada.
- d) Las respuestas a y b son correctas.

2. Entre las funciones del psicólogo con víctimas primarias están:

- a) Controlar ansiedad, cubrir necesidades básicas, no facilitar información y filiar.
- b) Filiar, controlar ansiedad, dar información, reforzar conductas adecuadas.
- c) No dar expectativas, filiar, controlar ansiedad, cubrir necesidades básicas.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

3. Los Técnicos de una USVB pueden:

- a) Asistir y trasladar. Nunca dar alta en el lugar.
- b) Asistir apoyados por una USVA y trasladar.
- c) Asistir, trasladar y dar alta en el lugar del incidente.
- d) Asistir y dar alta en el lugar pero no demandar USVA.

4. Las actitudes imprescindibles para una buena relación de ayuda son:

- a) Empatía, aceptación incondicional, autenticidad, ausencia de juicio moralizante, visión positiva.
- b) Empatía, respeto, paternalismo, autenticidad, visión realista.
- c) Aceptación incondicional, visión positiva, empatía, aconsejar.
- d) Paternalismo, respeto, aceptación incondicional y visión positiva.

5. La psicología del trabajo en equipo establece que entre las características del trabajo en equipo están:

- a) Funciones integradas, tareas coordinadas, responsabilidades individuales y objetivos claros.

b) Funciones integradas, responsabilidades compartidas, tareas coordinadas y objetivos comunes.

c) Actividades integradas, tareas individuales, objetivos comunes.

d) Responsabilidades compartidas, objetivos comunes, funciones individuales y tareas coordinadas.

6. En una intervención, en un lugar de difícil acceso para los profesionales, pueden existir factores que dificulten aún más la actuación, como:

a) Actuación coordinada de los profesionales y presencia de familiares.

b) Tomar decisiones precipitadas y pacientes leves.

c) Condiciones atmosféricas adversas y adecuada relación de ayuda.

d) Bloqueo de interviniente y condiciones atmosféricas adversas.

7. Para lograr una colaboración eficaz con otras instituciones es necesario:

a) Conocer sus protocolos y predisposición positiva.

b) Explicar nuestros procedimientos y conocerse personalmente.

c) Actitud colaboradora y actuación individual clara de cada institución.

d) Evitar interferir en la labor de los otros.

8. La primera fase de la relación de ayuda tiene como objetivos:

a) Comprender y personalizar.

b) Acoger y comprender.

c) Acoger y crear un plan de acción.

d) Auxiliar y personalizar.

9. Entre las causas del síndrome de *burnout* están:

a) Ausencia de pacientes, ausencia de control y ambigüedad.

b) Expectativas realistas, tratar con gente y ambigüedad.

c) Tratar con mucha gente, ausencia de control y ambigüedad.

d) Control en las intervenciones, tratar con mucha gente y ambigüedad.

10. Cuestiones que un interviniente debe saber para enfrentarse a situaciones de gran impacto emocional:

a) Los sucesos de gran magnitud, inesperados y de graves consecuencias pueden afectar a las personas más formadas y preparadas.

b) Debe preocuparse si tiene alguna reacción emocional tras el suceso.

c) No es normal que un interviniente formado y preparado tenga reacciones emocionales tras este tipo de sucesos.

d) Las respuestas b y c son correctas.