

**MF0072\_2**  
**TÉCNICAS DE APOYO PSICOLÓGICO**  
**Y SOCIAL EN SITUACIONES DE CRISIS**  
**SOLUCIONARIO DE EJERCICIOS**  
**DE AUTOEVALUACIÓN**



# ÍNDICE

---

## **MF0072\_2: TÉCNICAS DE APOYO PSICOLÓGICO Y SOCIAL EN SITUACIONES DE CRISIS**

Solucionario ejercicios de evaluación Módulo 1.....	5
Solucionario ejercicios de evaluación Módulo 2.....	8
Solucionario ejercicios de evaluación Módulo 3.....	11
Solucionario ejercicios de evaluación Módulo 4.....	14



## MF0072\_2

# TÉCNICAS DE APOYO PSICOLÓGICO Y SOCIAL EN SITUACIONES DE CRISIS

## Solucionario de los ejercicios de autoevaluación

### Módulo 1 (página 49):

1. El ser humano apenas tiene comportamientos innatos, sino que va adaptándose al medio para evolucionar de una forma positiva.

a) Verdadero.

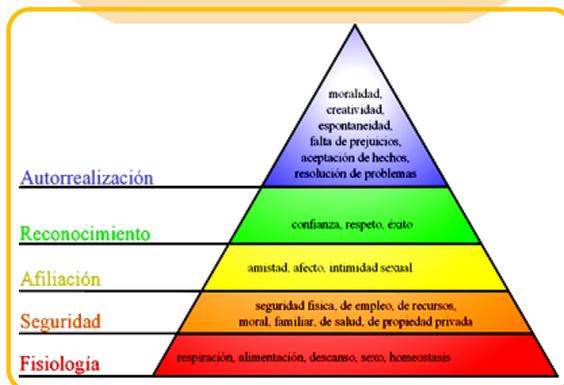
b) Falso.

2. Explica la etapa oral de la teoría psicoanalítica de la personalidad de Freud:

Desde el nacimiento al año de vida. Los niños obtienen el placer a través de la boca por placeres como comer, morder, llevarse cosas a la boca, etc.

Si un niño sufre fijación en esta etapa presentará conductas como chuparse el dedo o morderse las uñas; y de adulto si no ha superado todavía esta etapa, será una persona habladora, disfrutará con la comida, fumando o bebiendo.

3. Completa los diferentes niveles de necesidades de la pirámide de Maslow:



4. En la segunda infancia el niño desarrolla la memoria y la imaginación, y además, comienza su socialización con el entorno.

a) Verdadero.

b) Falso.

5. Enumera las características que tienen los mecanismos de defensa de la personalidad:

- **Son inconscientes.**
- **Operan de forma mecánica e involuntaria. Aunque se esté utilizando la racionalización (mecanismo de defensa que veremos más adelante), en el cual se pueden exponer los hechos de forma lógica, las ideas que se usan pueden ser incorrectas o enrevesadas, pero se le da un valor absoluto involuntariamente.**
- **Tratan de reducir la ansiedad.**
- **Distorsionan la realidad. La sensación que se recibe es la misma que la de otras personas que puedan estar alrededor, pero la interpretación de esta puede ser totalmente diferente.**

6. ¿A qué teoría se refiere la siguiente afirmación? “El entorno ambiental de un individuo tiene mucho más peso en la personalidad (y por tanto en sus actos) que el temperamento”.

a) Teoría psicoanalítica de la personalidad de Sigmund Freud.

b) Teoría humanística de Abraham H. Maslow.

c) Teoría situacionista de Walter Mischel.

7. Explica la Teoría del hombre complejo de Shein

**El ser humano tiende a satisfacer por naturaleza de necesidades, unas básicas y otras de grado superior; sin embargo, una vez satisfechas, estas necesidades pueden volver a aparecer (por ejemplo, tú sacias tu hambre pero a las horas vuelves a tener apetito), pero, mientras que las necesidades básicas siempre son las mismas, las necesidades superiores cambian constantemente y pueden ser reemplazadas por otras necesidades nuevas y completamente diferentes. Así, las necesidades varían no solo de una persona a otra, sino también en la misma persona según las circunstancias.**

8. La racionalización es el mecanismo de defensa de la personalidad en el que el individuo distorsiona los hechos ocurridos de una manera racional para que le resulten menos amenazantes, es decir, busca justificaciones para determinados hechos y que para él puedan tener validez.

**a) Verdadero.**

b) Falso.

9. El carácter es un componente innato, que viene determinado desde el nacimiento por medio de los genes, y que, por tanto, no se puede variar.

a) Verdadero.

**b) Falso.**

10. A los individuos que proyectan su psique hacia el exterior, les interesa la opinión del mundo y la necesitan para retroalimentar su ego y valoran los objetos por lo que son se les denomina extrovertidos.

**a) Verdadero.**

b) Falso.

## Módulo 2 (página 84):

1. Explica que es la retroalimentación o *feedback* en comunicación:

**Es el mensaje de vuelta del receptor al emisor, para que éste compruebe si llegado en el sentido esperado. La retroalimentación es lo que diferencia a la información de la comunicación. Si no hay retroalimentación podremos hablar de información, pero no de comunicación.**

2. La asertividad es la capacidad para expresar los puntos de vista y las opiniones de una forma clara y directa, pero sin mantener una actitud hostil ni agresiva contra el otro.

a) Verdadero.

b) Falso.

3. Explica qué y cuáles son los obstáculos semánticos de la comunicación:

**Provocados por el desconocimiento del código, es decir, de los símbolos o el vocabulario utilizado, o por darle un sentido diferente. Entre los distintos tipos de obstáculos semánticos encontramos:**

- **Ambigüedad:** al otorgar un doble sentido a las palabras, bien a propósito o no.
- **Innovación:** utilización de palabras demasiado técnicas que resultan desconocidas por el receptor.
- **Redundancia:** repetición de la misma idea reiteradamente. Si se hace de forma moderada puede servir para dejar clara la idea principal del mensaje. Usada en exceso produce el efecto contrario, por el rechazo del receptor que desplegará su escudo a modo de defensa psicológica.

4. El lenguaje no verbal es el más universal por el uso de las analogías en las que se basa y el más sincero, al ser el más inconsciente.

a) Verdadero.

b) Falso.

5. Explica las diferentes categorías en las que se agrupan los sistemas de comunicación no verbal:

- **Kinesia:** es la parte de teoría de la comunicación que analiza los gestos, posturas, mirada, movimientos y la sonrisa.
- **Proxemia:** estudia la utilización que hacemos de nuestro espacio en relación al grado de cercanía y en función de la relación que tengamos con la otra persona. Así, a menor distancia con nuestro interlocutor mayor será el grado de confianza. Cuidado con invadir el espacio vital del otro, si nos acercásemos en exceso podríamos violentarlo y se cerraría en banda a seguir con el proceso.
- **Paralingüística:** consiste en el dominio de la voz para captar la atención de la otra persona, variando el tono, ritmo y el volumen.

6. La escucha activa es la capacidad del receptor de captar la totalidad del mensaje, queriendo entender el sentido pretendido por el emisor con el discurso.

a) Verdadero.

b) Falso.

7. La conducta asertiva se caracteriza por:

- **Contacto ocular relajado y atento.**
- **Volumen de voz conversacional.**
- **Gestos y expresiones verbales firmes, directas, honestas y abiertas.**
- **Habla fluida, sin vacilaciones o muletillas.**
- **Mensajes claros y directos, en primera persona.**
- **Postura erguida y gestos firmes.**

8. La dinámica de grupos comenzó a estudiarse por Kurt Lewin como método de motivación de los trabajadores.

a) Verdadero.

b) Falso.

9. Define que se conoce como arco de distorsión:

**Se conoce como arco de distorsión a las dificultades en la comunicación provocadas por interferencias en alguna de las fases del proceso comunicativo, que obstaculizan la recepción del mensaje en el mismo sentido en el que el emisor lo ha enviado. Desde que el emisor tiene la idea, la codifica y decide transmitirla a otra persona, hasta que éste la recibe, van produciéndose diversas alteraciones.**

10. ¿Qué estilo de comunicación es aquel que consiste en callarnos a pesar que nos moleste la actuación de los otros, en dejar de intervenir cuando nos gustaría hacerlo o mostrarnos inseguros o temerosos?

a) Estilo asertivo.

**b) Estilo inhibido.**

c) Estilo agresivo.

### **Módulo 3 (página 125):**

1. Una catástrofe es una situación de desastre masivo, con graves pérdidas en vidas humanas y grandes pérdidas materiales y que precisa un despliegue logístico muy sofisticado.

**a) Verdadero.**

b) Falso.

2. El pánico es un miedo colectivo intenso. Tiende a contagiarse y se pueden llegar a situaciones de pérdida de control y huida masivas.

**a) Verdadero.**

b) Falso.

3. Explica qué son los factores estresores y como se califican, según su origen:

**Los factores estresores son aquellas fuentes que generan estrés, es decir, la génesis de determinados estímulos del entorno del individuo que son capaces de exponer a éste a un proceso adaptativo. Según su origen, los factores estresores se califican en:**

- **Factores estresores individuales.**
- **Factores estresores relacionados con el trabajo.**
- **Factores estresores extraorganizacionales: relaciones trabajo-familia.**

4. Se llama fase de alerta a la fase posterior a la catástrofe.

a) Verdadero.

**b) Falso.**

5. Explica que hay que hacer ante personas que estén sufriendo un duelo:

- **Escuchar activamente.**
- **Mostrarse accesible.**
- **Dar información tranquilizadora.**
- **Retirarse a tiempo.**

6. Las personas maníacas son muy impulsivas y sus actos pueden ser totalmente inesperados. Habrá que extremar la seguridad, sobre todo si la intervención se realiza en un sitio de riesgo.

a) Verdadero.

b) Falso.

7. Nombra las funciones que deberán realizar los equipos psicosociales en catástrofes:

- **Atender a las necesidades de intervención como son las de asistencia sanitaria, social o psicológica.**
- **Informar a las personas que toman las decisiones sobre cómo han de coordinarse, qué medidas se deben tomar, y cómo informar a los medios de comunicación sobre las necesidades que van apareciendo para organizar mejor la ayuda.**
- **El equipo psicosocial que interviene en situaciones de emergencia ha de formarse continuamente pues, incluso antes de enfrentarse a la situación de emergencia, ha de saber cómo hay que actuar cuando llegue el momento. Para ello se realizan prácticas, simulacros, etc.**

8. La fase de emergencia y resolución de una catástrofe aparece a la cuarta o quinta semana después de ésta. Es la fase de retorno a la normalidad, a poder tomar el control psicológico de la situación. Es habitual que aparezcan síntomas como pesadillas y pensamientos recurrentes sobre la situación.

a) Verdadero.

**b) Falso.**

9. Define qué son las drogas estimuladoras del sistema nervioso central:

**En este grupo se encontrarían las anfetaminas y sus derivados (llamadas drogas de diseño), la cocaína o el alcohol a bajas dosis. Provocan una mayor resistencia física transitoria gracias a la activación del sistema nervioso central, producen euforia, aumentan el estado de alerta y la actividad motriz. Disminuyen la fatiga, el apetito y mejoran el rendimiento intelectual.**

10. Nombra las características de las reacciones psíquicas graves en desastres y catástrofes:

- **Son de gran repercusión en la salud pública.**
- **Muy inespecíficas: alta semejanza en desastres dispares.**
- **Gran importancia de los factores sociales: son una patología social prototípica.**
- **Insuficientemente reconocidas.**
- **Requieren un enfoque distinto al de las intervenciones clínicas habituales.**

**Módulo 4 (página 173):**

1. Los procesos que se desencadenan en una persona a consecuencia de los estresores, son el llamado estrés.

a) Verdadero.

b) Falso.

2. El *debriefing* es una intervención grupal altamente estructurada creada por J.T. Mitchell a finales de los años 90.

a) Verdadero.

**b) Falso.**

3. Nombra algunas de las técnicas de ayuda psicológica para los intervinientes en una catástrofe:

- **Técnicas de ayuda mutua (*buddy-system*).**
- **Técnicas de ventilación emocional y afrontamiento de situaciones críticas (*defusing o debriefing*).**
- **Técnicas de control de estrés.**

4. Los primeros auxilios psicológicos o PAP solamente se enfocan hacia los aspectos clínicos que toda emergencia conlleva.

a) Verdadero.

**b) Falso.**

5. Explica que son los estresores sociales y pon un ejemplo:

**Los estresores sociales son aquellos que suceden en el día a día, con los que hay que convivir y tratarse con otras personas. Los conflictos interpersonales son los factores de estrés más frecuentes. Los problemas sin resolver, la competencia, las separaciones, las experiencias de pérdida de seres queridos y también el aislamiento, pueden provocar estrés.**

6. Nombra las cuatro fases de desencanto del síndrome del quemado y explica una de ellas:

- **Entusiasmo.**
- **Estancamiento.**
- **Frustración.**

**El técnico prueba nuevos métodos de actuación con los pacientes para intentar compensar la carencia de resultados ideales. Normalmente si estas nuevas técnicas no son efectivas, el técnico entrará en picado en la siguiente etapa: la apatía.**

- **Apatía.**

7. El *buddy-system* consiste en buscar parejas para evitar accidentes o al menos, en el caso de que se produzcan, aumentar la probabilidad de supervivencia ya que dice que un compañero ayuda a otro.

**a) Verdadero.**

b) Falso.

8. Algunas personas pueden llegar a estresarse a sí mismas porque, de este modo, reprimen o encubren sentimientos de vacío interior, soledad o incluso estados depresivos.

**a) Verdadero.**

b) Falso.

9. Explica de forma breve que es el *defusing*:

El *defusing*, al igual que el *debriefing*, es una técnica introducida por Mitchell. Se trata de una sesión informal aunque semiestructurada, que tiene lugar tan pronto como es posible después del incidente crítico o en las primeras 24 horas.

Es conducido en una atmósfera de apoyo mutuo, en la cual los participantes describen sus sentimientos y reacciones al suceso.

Se desarrollan estrategias de resolución de problemas para que la productividad del trabajo no se vea disminuida o deteriorada. El objetivo es crear una atmósfera positiva y de apoyo en la cual las inquietudes, preocupaciones y reacciones iniciales puedan ser expresadas.

No se deben permitir las críticas destructivas, se debe alentar la aceptación y contener el humor negro excesivo. Aunque puede surgir espontáneamente, por ejemplo al juntarse el grupo de rescate después de limpiar el equipo y preparar sus uniformes para la siguiente salida, lo mejor, probablemente, es que se convirtiera en parte de la rutina, de forma aceptada y obligatoria.

La sesión de *defusing*, aunque puede ser individual, suele desarrollarse en grupos pequeños (6-15 personas), dirigiéndola uno o dos profesionales de salud mental, aunque frecuentemente lo conduce un jefe (en éste caso debe ser una persona formada en esta técnica).

La duración es de 20 minutos a 1 hora. Durante este tiempo, se chequea como se encuentran todos y se provee apoyo y compañerismo a aquellos que parecen más afectados por el incidente.

10. La traumatización vicaria se refiere al efecto de reproducir en uno mismo los síntomas y sufrimientos de las víctimas que cualquier forma de violencia nos reporta al trabajar profesionalmente con ellas.

a) Verdadero.

b) Falso.



