

MF0072_2: Técnicas de apoyo psicológico y social en
situaciones de crisis

Elaborado por:

Paloma Navarro Sanchez

Edición: 5.1

EDITORIAL ELEARNING

ISBN: 978-84-16275-78-6 • Depósito legal: MA 96-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación del módulo o unidad formativa

Bienvenido al Módulo Formativo **MF0072_2: Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis**. Este Módulo Formativo pertenece a los Certificados de Profesionalidad SANT0108: Atención sanitaria a múltiples víctimas y catástrofes y SANT0208: Transporte sanitario, que pertenecen a la familia de Sanidad.

Presentación de los contenidos

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a aplicar técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis.

Para ello, se estudiarán los principios de psicología general y la comunicación aplicada a situaciones de emergencias sanitarias y se profundizará en los primeros auxilios psicológicos y el apoyo a los intervenientes en una situación de catástrofe.

Objetivos de la Unidad Formativa

- Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:
- Analizar los principios básicos de la psicología general.
- Identificar los comportamientos y las reacciones psicopatológicas de los afectados por una catástrofe.
- Aplicar los primeros auxilios psicológicos en una situación de catástrofe simulada.
- Analizar las posibles reacciones psicológicas de los equipos de intervención en la catástrofe.
- Explicar las técnicas de apoyo psicológico a los intervenientes.
- Manejar los principios básicos de la comunicación.
- Diferenciar distintas situaciones que dificulten la comunicación.

Índice

UD1. Principios de psicología general aplicada a situaciones de emergencias sanitarias

1.1. Concepto de personalidad	11
1.2. Desarrollo de la personalidad. Teorías.....	12
1.3. Etapas evolutivas del ser humano. Características fundamentales	22
1.4. Las necesidades humanas. Mecanismos de defensa de la personalidad.....	27
1.5. Experiencias más comunes asociadas al proceso de enfermar (ansiedad, desarraigo, desvalorización, entre otras).....	31
1.6. Principales mecanismos de adaptación psicológicos ante la vivencia de enfermedad.....	33

UD2. Comunicación y habilidades sociales en el ámbito de las emergencias

2.1. Elementos que intervienen en la comunicación.....	43
2.1.1. Emisor.....	45
2.1.2. Receptor.....	46
2.1.3. Mensaje	47

MF0072_2: Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis

2.2. Canales comunicativos: auditivo, visual, táctil, olfativo	47
2.3. Tipos de comunicación	49
2.3.1. Lenguaje verbal	49
2.3.2. Lenguaje no verbal	51
2.4. Dificultades de la comunicación	56
2.4.1. Mensajes que dificultan la comunicación	57
2.5. Habilidades básicas que mejoran la comunicación interpersonal. El arte de escuchar	58
2.6. Habilidades sociales.....	60
2.6.1. Escucha activa	66
2.6.2. Negociación.....	71
2.6.3. Asertividad. Principales respuestas asertivas.....	74
2.6.4. Técnicas de comunicación y relación grupal	81
2.6.5. Comunicación del profesional sanitario con paciente	92
2.6.6. La relación de ayuda.....	94

UD3. Primeros auxilios psicológicos en catástrofes

3.1. Comportamiento de la población ante una catástrofe.....	105
3.1.1. Reacción conmoción-inhibición-estupor	107
3.1.2. Reacción de pánico.....	108
3.1.3. Éxodos	109
3.1.4. Reacciones psicopatológicas de los afectados por una catástrofe. Reacción emocional desajustada	111
3.2. Reacción neuropatológica duradera	125
3.2.1. Reacción psíquica grave	127
3.2.2. Reacciones psicológicas y del comportamiento, según el periodo de la catástrofe: Periodo precrítico. Periodo de crisis. Periodo de reacción. Periodo postcrítico.	128
3.3. Apoyo psicológico en catástrofes.....	136
3.3.1. Objetivos.....	136
3.3.2. Principios de la atención psicológica	139

3.3.3. Factores estresores	141
3.3.4. Control de situaciones de crisis. Medidas de contención ..	144
3.3.5. Situaciones de duelo	147
3.3.6. Situaciones de tensión.....	153
3.3.7. Situaciones de agresividad.....	154
3.3.8. Situaciones de ansiedad y angustía.....	155
3.3.9. Funciones del equipo psicosocial.....	156
UD4. Apoyo psicológico a los interviniéntes en una situación de catástrofe	
4.1. Reacciones psicológicas de los interviniéntes. Apoyo psicológico	167
4.2. Objetivos del apoyo psicológico.....	169
4.3. Principales factores estresores.....	172
4.4. Estrés	174
4.5. Síndrome del quemado	176
4.6. Traumatización vicaria	185
4.7. Técnicas de ayuda psicológica para los interviniéntes	186
4.7.1. Técnica de ayuda mutua (buddy system)	186
4.7.2. Técnicas de ventilación emocional y afrontamiento de situaciones críticas (defusing o debriefing)	187
4.7.3. Técnicas de control de estrés.....	188
Glosario	207
Soluciones	209

Área: sanidad

UD1

Principios de psicología general
aplicada a situaciones de emergen-
cias sanitarias

MF0072_2: Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis

- 1.1. Concepto de personalidad
- 1.2. Desarrollo de la personalidad. Teorías
- 1.3. Etapas evolutivas del ser humano. Características fundamentales
- 1.4. Las necesidades humanas. Mecanismos de defensa de la personalidad
- 1.5. Experiencias más comunes asociadas al proceso de enfermar (ansiedad, desarraigamiento, desvalorización, entre otras)
- 1.6. Principales mecanismos de adaptación psicológicos ante la vivencia de enfermedad

1.1. Concepto de personalidad

Existen muchísimas definiciones de personalidad en función de los distintos modelos y autores. Antes de aportar alguna de ellas, es importante acercarnos a la palabra a través de su etimología. La palabra personalidad deriva del griego “prósopon”, que significa máscara y hace referencia a las máscaras utilizadas por los actores griegos en sus representaciones.



La RAE (Real Academia Española) define la **personalidad** como: “Diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra”.

La personalidad también puede definirse como el conjunto de características psicológicas relativamente estables que definen a una persona.

Es importante diferenciar la personalidad de otros conceptos con los que suele confundirse, como son el carácter y el temperamento.

Temperamento	Hace referencia al material biológico innato que influirá en la forma de relacionarse la persona con el entorno.
Carácter	Está formado por los hábitos que adquiere la persona durante su vida.
Personalidad	Hace referencia a la unión del temperamento y el carácter.

1.2. Desarrollo de la personalidad. Teorías

En la actualidad, se considera que la personalidad se desarrolla progresivamente y se modifica como resultado de la influencia combinada de factores ambientales externos y factores internos de la persona. Por ello, se entiende que a lo largo de la vida, la personalidad va experimentando diversos cambios hasta que se afianza, de un modo más estable y según diversos autores, en la adolescencia.

La personalidad resulta de la interacción de la genética y el ambiente de la persona, viéndose también influenciada por las propias vivencias personales y por el aprendizaje social.

Para conocer la personalidad de un individuo se suele utilizar la observación del comportamiento de la persona, la información obtenida mediante la entrevista o la puntuación obtenida en diversas pruebas que evalúan diversos aspectos de la personalidad.

La Psicología de la Personalidad ha seguido tres enfoques distintos de investigación:

	Autores	Descripción
Enfoque clínico	C. Rogers, G. Kelly o S. Freud.	Supone el estudio en profundidad de las personas. Se pueden observar varios fenómenos como un todo. Se evita la artificialidad del laboratorio y se estudian profundamente las relaciones entre la persona y el ambiente. Se utiliza la entrevista y la observación para adquirir la información.
Enfoque correlacional	Cattell, Eysenck o Galton.	Supone el empleo de medidas estadísticas. Resalta la medida y estudio de las diferencias individuales. Permite el estudio de las medidas obtenidas de grandes grupos de individuos.

	Autores	Descripción
Enfoque experimental	Wundt, Pavlov o Skinner.	Supone la manipulación de variables para determinar relaciones causales. Existe control experimental e implica el estudio de varios individuos.

Las teorías de la personalidad hacen referencia a aquellos modelos que pretenden entender, explicar y predecir las características psicológicas que se dan en la realidad.

Debido a la variedad de corrientes y modelos distintos que existen en el campo de la psicología de la personalidad, no existe en la actualidad una única teoría que aúne todos los modelos, sino que son varias las teorías de la personalidad que pueden describirse.



a. Psicoanálisis

El desarrollo de la teoría psicoanalítica de Sigmund Freud influyó en una gran cantidad de autores que, posteriormente e identificándose con el modelo inicial planteado por Freud, plantearon diversas teorías psicológicas. No obstante, cualquier enfoque psicoanalítico comparte las siguientes características generales:

Características del psicoanálisis

- Determinismo: creencia de que en la conducta influyen determinadas variables que originan la acción. Algunas de esas variables son la historia del individuo y los impulsos biológicos e instintos.
- Énfasis en el inconsciente: que estructura la información de forma distinta al conocimiento consciente.
- Determinación múltiple de la conducta: ya que se ve afectada por multitud de variables con distinto grado de influencia.
- Cualquier conducta tiene un significado: la conducta es intencionada y está determinada, no surge de forma casual.
- Influencia del conflicto en la neurosis: la lucha de fuerzas internas que demandan expresarse en la sociedad y que son inhibidas, son consideradas el origen de los procesos neuróticos.

La teoría psicoanalítica propone dos versiones, que no tienen por qué considerarse discordantes, sobre la estructura de la personalidad. En primer lugar, organiza la personalidad desde un punto de vista topográfico y, más adelante, evoluciona hacia un punto de vista estructural.

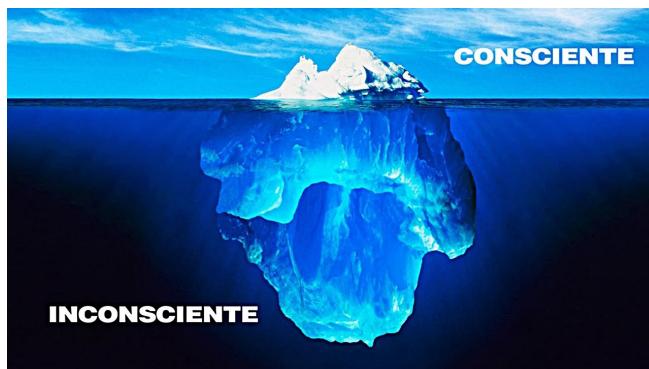
- Modelo topográfico: según este punto de vista, la conducta se explica en función del carácter inconsciente o consciente del proceso. Con este enfoque, se plantea de forma original la posibilidad de que un proceso psíquico no sea captado por la persona.
 - Consciente.
 - Preconsciente.
 - Inconsciente.
- Modelo estructural: este modelo surge con posterioridad y establece tres estructuras donde ubicar los procesos conscientes e inconscientes.
 - Ello.
 - Yo.
 - Superyó.

Consciente

Los procesos conscientes se relacionan, en gran medida con los contenidos perceptivos, ya que incluyen percepciones sensoriales recibidas del exterior y también del interior de la persona. En este estado, las percepciones y los pensamientos son percibidos y totalmente comprendidos por la persona. Los procesos conscientes permanecen en la conciencia por un tiempo determinado, ya que la conciencia es un estado que se supone como transitorio.

Preconsciente

Hace referencia a los pensamientos o contenidos que requieren de una mayor atención para poder acceder a ellos.



Inconsciente

Los procesos inconscientes no son accesibles a la conciencia con facilidad. Hacen referencia a los impulsos biológicos que son reprimidos y que no son accesibles de forma consciente. Los procesos inconscientes, aunque no pueden observarse, si pueden inferirse a partir de sus consecuencias en los procesos conscientes.

Ello

Se considera la estructura más antigua, al ser la más primitiva, el resto de estructuras se desarrollan a partir de ella. El Ello no tiene percepción explícita del exterior, pero sí la tiene del mundo interno. Se administra por el principio del placer y es la estructura más vinculada a la pulsión.

El contenido de esta entidad psíquica son las representaciones inconscientes de los impulsos sexuales y agresivos y los recuerdos de experiencias relacionadas con el placer y la seguridad.

Yo

Surge a partir de las modificaciones que se producen por el contacto con la realidad que se imponen para satisfacer los impulsos del Ello. Establece una labor mediadora entre el Ello y la realidad. La finalidad del Yo es la de la autoconservación, frente al mundo externo y frente a los impulsos internos que demandan la satisfacción inmediata.

El Yo se encuentra en constante conflicto debido, por tanto, a las exigencias del Ello y a las restricciones impuestas por la realidad. Contiene contenidos inconscientes, conscientes y los mecanismos de defensa.

Superyó

Se conforma a partir del Yo, como resultado de la internalización de las normas recibidas en la infancia, surgiendo como el ideal del Yo o lo que quisiéramos ser. También se conoce como el “heredero del complejo de Edipo”. La finalidad del Superyó es la autobobservación del Yo, suponiendo la agregación de las normas sociales y culturales en la personalidad.

El Superyó simboliza la ética de la persona, su conciencia y los valores morales establecidos por la cultura en la que vive. El Superyó puede ser de distintos tipos: rígido, flexible, lábil y laxo.

b. Conductismo



El **modelo conductista** considera que la conducta humana no es innata, sino adquirida, por lo que las distintas respuestas de la persona ante la presentación de un estímulo se consideran aprendidas.

John Watson, fundador del conductismo, consideraba el conductismo como una escuela natural en la que se suponen todas las adaptaciones humanas. Watson defiende la utilización de procedimientos experimentales para estudiar la conducta.

Los supuestos principales del conductismo son:

Principios del conductismo

- Existe una interacción entre la persona y el ambiente, considerándose este como un conjunto de estímulos a los que la persona debe responder.
- La conducta es observable e identificable.
- Se centra en el aquí y ahora, enfatizando los determinantes presentes de la conducta, tomando de la historia pasada la información de variables relevantes que influyan en la conducta presente.
- Las conductas se adquieren mediante el aprendizaje y pueden modificarse siguiendo los principios del aprendizaje.

En el conductismo pueden diferenciarse tres orientaciones principales:

Orientación	Representantes
Ánalisis funcional de la conducta o enfoque operante.	Skinner, Thorndike.
Orientación conductual mediacional o enfoque neoconductista.	Wolpe, Pavlov, Mowrer, Hull.
Orientación basada en el aprendizaje social.	Bandura.

Análisis funcional de la conducta o enfoque operante

Se centra en la aplicación del análisis experimental de la conducta y en la medición de conductas directamente observables. Considera la influencia del ambiente en la conducta. Las técnicas más utilizadas se basan en el condicionamiento operante.

Condicionamiento operante



Es una forma de aprendizaje que considera que las conductas que llevan la aparición de un estímulo positivo tendrán una mayor probabilidad de repetirse en el futuro y que, por el contrario, las conductas cuyas consecuencias son negativas, tenderán a extinguirse o tendrán menos probabilidad de repetirse.

El condicionamiento operante también se conoce como condicionamiento instrumental y fue definido por Edward Thorndike que supone que la conducta sirve para obtener un fin y que se establece por ensayo y error. Skinner, a diferencia de Thorndike, considera que las respuestas que se ven reforzadas tienen más facilidad de repetirse y aquellas que reciben un castigo tendrán menos posibilidad de repetirse.

El condicionamiento operante es un tipo de aprendizaje que considera que las respuestas deseadas se refuerzan o premian y las no deseadas se castigan o ignoran. Por lo que es importante considerar los distintos tipos de refuerzo y de castigo.

En función de la naturaleza de la consecuencia que sigue a la realización de la conducta y la contingencia entre la respuesta y el acontecimiento ambiental que lo controla, pueden distinguirse cuatro procedimientos:

	Contingencia positiva	Contingencia negativa
Consecuencia agradable	Reforzamiento positivo Recompensa	Castigo negativo Omisión
Consecuencia desagradable	Castigo positivo	Reforzamiento negativo Evitación y escape

El reforzamiento positivo consiste en dar una recompensa tras la respuesta de la persona. Con el reforzamiento positivo se incrementa la probabilidad de que el individuo vuelva a realizar esa respuesta.

El reforzamiento negativo consiste en retirar algo que no le resulta agradable a la persona. El reforzamiento negativo aumenta la probabilidad de que se repita y/o aumente la respuesta por parte de la persona.

El castigo positivo consiste en la presentación de un estímulo aversivo tras la realización de la conducta, por lo que se disminuye o elimina la conducta.

El castigo negativo consiste en retirar algo agradable a la persona tras la realización de la conducta, por lo que se disminuye o elimina la conducta.

Orientación conductual mediacional o enfoque neoconductista.

Las técnicas más utilizadas se basan en el condicionamiento clásico.

Condicionamiento clásico



Es un tipo de aprendizaje asociativo que describe el aprendizaje por la asociación de dos estímulos. El condicionamiento clásico favorece que una conducta (respuesta) que antes ocurría tras un evento determinado (estímulo) ocurra tras otro evento distinto.

Pavlov fue el pionero en estudiar el condicionamiento clásico cuando experimentaba sobre la fisiología de la secreción gástrica en los perros. Observó que se originaba un aprendizaje cuando aparecía un estímulo condicionado (EC), por ejemplo un sonido, antes que un estímulo incondicionado (EI), en este caso comida. Se producía un efecto excitatorio, la presentación del EC provocaba la respuesta condicionada (RC), lo que permitió demostrar que cuando existe contigüidad temporal entre dos estímulos, se produce un condicionamiento excitatorio.

Pavlov asoció, en primer lugar, un estímulo neutro (EN) que no provocaba ningún tipo de respuesta en el perro (el sonido de una campana) con la presentación de un estímulo incondicionado (EI) que sí provocaba una respuesta en el perro (comida). Lo que observó es que el perro respondía a la comida o EI con la respuesta incondicionada (RI) de salivación. Tras la asociación del EN con el EI, el EN se convierte en un estímulo condicionado (EC) ante el cual el perro ha aprendido a expresar una respuesta condicionada (RC) en este caso, la respuesta de salivación.

– **Orientación basada en el aprendizaje social**

Considera que la conducta depende de la influencia que el medio ejerce sobre el individuo y de cómo esa influencia afecta los procesos cognitivos que determinan la interpretación o percepción de la persona. Integra las técnicas basadas en el condicionamiento operante y en el condicionamiento clásico con el aprendizaje observacional.

Aprendizaje observacional



El **aprendizaje observacional**, también conocido como aprendizaje vicario o aprendizaje social, se centra en la adquisición de conductas por parte de la persona que observa las consecuencias que un determinado comportamiento tiene en el modelo.

Bandura fue la primera persona que puntuizó las bases del aprendizaje observacional y lo describió como el aprendizaje que se produce a través de la observación de la conducta de otra persona y de las consecuencias que dicha conducta tiene sobre la misma.

Se denomina aprendizaje observacional porque se asienta en la observación, y se llama social porque implica la intervención de, al menos, dos personas: el modelo y el observador.

Es fundamental que el observador atienda a la conducta que realiza el modelo y que el observador diferencie los aspectos principales de dicha conducta, de no ser así, no es probable que se produzca el aprendizaje.