

# Generalidades de la comunicación y la empatía para técnicos superiores sanitarios

## MODULO 1

### Pregunta 1

A qué nos referimos cuando decimos que los mensajes en comunicación deben ser BESOS:

Seleccione una:

- a. Buenos, enteros, sociables, ostentosos, salerosos
- b. Nada de lo anterior
- c. breves, específicos, sencillos, ordenados y sugerentes Correcta
- d. A que deben ser cariñosos

Retroalimentación

La respuesta correcta es: breves, específicos, sencillos, ordenados y sugerentes

### Pregunta 2

Alguno de los siguientes le inducen a pensar que no le están diciendo la verdad (señale el signo que le da veracidad al mensaje):

Seleccione una:

- a. Tensión y rigidez corporal
- b. Habla con lapsus, carraspeos
- c. Evita el contacto visual
- d. Le habla con seguridad Correcta

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Le habla con seguridad

### Pregunta 3

Cuál de las siguientes no es un elemento que contribuya a sentirse respetado

Seleccione una:

- a. Mantener contacto visual
- b. Tener actitud de escucha activa
- c. Usar el nombre del paciente
- d. Ser familiar con apelativos como abuelo, jefe Correcta

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Ser familiar con apelativos como abuelo, jefe

### Pregunta 4

Cuál de los siguientes NO se considera un bloqueo emocional

Seleccione una:

- a. Miedo
- b. Ansiedad
- c. Aburrimiento Correcta
- d. La impaciencia

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Aburrimiento

**Pregunta 5**

Cuál de los siguientes NO se considera una de las causas de los errores debidos al entorno sanitaria

Seleccione una:

- a. Medio ambiente
- b. Falta de aparcamiento Correcta
- c. Debidas a la organización
- d. Características físicas del espacio

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Falta de aparcamiento

**Pregunta 6**

Cuando achacamos un error a causas internas de una persona sin contemplar los factores externos podemos incurrir en

Seleccione una:

- a. Error fundamental de atribución Correcta
- b. Visión borrosa
- c. Lo habitual
- d. Observación minuciosa

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Error fundamental de atribución

**Pregunta 7**

Enunciado de la pregunta

Cuando obtenemos un resultado positivo y solo lo achacamos a nuestras capacidades caemos en:

Seleccione una:

- a. Ninguna de las anteriores
- b. Sesgo de autocumplimiento Correcta
- c. Chulería
- d. impertinencia

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Sesgo de autocumplimiento

**Pregunta 8**

Enunciado de la pregunta

Cuando se interpreta por el paciente que no tenemos conocimientos suficientes estamos ante un

Seleccione una:

- a. Nada de lo anterior
- b. Error fatal
- c. Error descabellado
- d. Error de conocimiento Correcta

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Error de conocimiento

**Pregunta 9**

Cuando utilizamos la validación emocional (señale lo incorrecto)

Seleccione una:

- a. Crea un ambiente de confianza
- b. Invadimos el espacio del otro Correcta
- c. Incrementa la verbalización del otro
- d. El interlocutor se siente reconocido

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Invadimos el espacio del otro

#### Pregunta 10

De las siguientes señales no verbales cuales No son propias de un escuchador activo:

Seleccione una:

- a. Estar distraído Correcta
- b. Contacto visual directo
- c. Postura corporal receptiva
- d. Ligera sonrisa acogedora

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Estar distraído

#### Pregunta 11

Dentro de la preparación cognitiva del profesional para la escucha activa está (señale la falsa):

Seleccione una:

- a. Resistir las distracciones
- b. No juzgar al otro
- c. Hacer ejercicio Correcta
- d. Motivarse a escuchar

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Hacer ejercicio

#### Pregunta 12

Enunciado de la pregunta

Dentro de un mensaje tiene importancia el orden de los argumentos que se presentan

Seleccione una:

- a. Se debe improvisar cada vez será totalmente aleatorio
- b. Siempre se debe dejar para el final
- c. Depende si el mensaje es largo o corto Correcta
- d. Es indistinto

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Depende si el mensaje es largo o corto

#### Pregunta 13

Enunciado de la pregunta

En la escucha activa como una de las habilidades comunicativas básicas (señale lo erróneo):

Seleccione una:

- a. Se presta atención plena.
- b. Se atiende a lo que se dice pero también a lo que subyace
- c. Se pone los cinco sentidos

d. Es lo mismo que oír Correcta

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Es lo mismo que oír

#### Pregunta 14

La escucha activa puede verse alterada por (señale lo incorrecto):

Seleccione una:

a. Ruidos del entorno

b. Habitación inadecuada

c. Llamadas telefónicas

d. Por nada ya que es un don interno Correcta

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Por nada ya que es un don interno

#### Pregunta 15

La mala comunicación en los servicios sanitarios genera (señale lo falso):

Seleccione una:

a. Retraso en búsqueda de tratamiento y agravamiento de los procesos

b. No tiene repercusión ninguna Correcta

c. Poca adhesión al tratamiento

d. Es importante que sea de calidad la relación interpersonal

Retroalimentación

La respuesta correcta es: No tiene repercusión ninguna

#### Pregunta 16

Enunciado de la pregunta

Si el paciente espera del médico seriedad, rigor científico y un trato profesional que está aplicando

Seleccione una:

a. Nada de lo anterior

b. Sentido común

c. Expectación

d. Teorías Implícitas de la Personalidad Correcta

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Teorías Implícitas de la Personalidad

#### Pregunta 17

Son errores en la escucha activa (señale la incorrecta):

Seleccione una:

a. Interesarse por el paciente Correcta

b. Cambiar de tema bruscamente

c. Bordes temas difíciles

d. Adelantarse a lo que va a decir el paciente

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Interesarse por el paciente

#### Pregunta 18

Uno de las siguientes NO se considera un canal para la comunicación, cuál

Seleccione una:

- a. Televisión
- b. La radio
- c. El aire
- d. El espacio exterior Correcta

Retroalimentación

La respuesta correcta es: El espacio exterior

#### Pregunta 19

Enunciado de la pregunta

Uno de los elementos claves para generar confianza en el paciente por parte de la enfermera es:

Seleccione una:

- a. Nada de lo anterior
- b. La limpieza
- c. La autenticidad Correcta
- d. La belleza

Retroalimentación

La respuesta correcta es: La autenticidad

#### Pregunta 20

Enunciado de la pregunta

Uno de los siguientes no es un elemento de la comunicación

Seleccione una:

- a. Emisora
- b. Canal
- c. Emisor
- d. Frecuencia Correcta

Retroalimentación

La respuesta correcta es: Frecuencia