

**1) La intracomunicación es la capacidad que nos permite:**

- 1) Comunicarnos entre los miembros del equipo.
- \* **2) Conocernos mejor nosotros mismos. (Correcta)**
- 3) Comunicarnos no verbalmente con los pacientes y demás interlocutores.
- 4) Relacionarnos eficazmente a través de la intranet del centro de trabajo.

**2) Una profecía autocumplida es:**

- 1) Un deseo hecho realidad.
- 2) Una predicción hecha por un vidente y que nosotros cumplimos.
- 3) La sensación de que algo que estás viviendo ya lo habías vivido antes.
- \* **4) Una predicción que condiciona nuestro comportamiento y provoca que pase lo que hemos previsto. (Correcta)**

**3) Una crítica hacia otra persona es:**

- 1) Un comentario negativo sobre una tarea realizada o su manera de proceder.
- 2) Decirle lo que hace mal.
- 3) Algo difícil de decir porque genera malestar en los demás. Mejor evitarlo.
- \* **4) Un comentario hecho con criterio que aporta conocimiento, opinión razonada y posibilidades de mejorar. (Correcta)**

**4) El lenguaje corporal que tenemos que adoptar al dar *feedback* a alguien:**

- 1) Tiene que ser firme y grave para que nos tomen en serio.
- \* **2) Tiene que ser sereno y abierto para que el receptor se sienta cómodo. (Correcta)**
- 3) Lo que más importa son las palabras y hay que prepararlas bien.
- 4) La voz y el lenguaje corporal tienen que ser formales para que las terceras personas presentes vean nuestra autoridad.

**5) Una conversación de contacto en el ámbito laboral:**

- \* **1) Es una forma de establecer una conversación agradable y general confianza. (Correcta)**
- 2) Es una pérdida de tiempo. Tenemos que ser productivos.
- 3) Los ingleses las llaman *small talks* y consideran que es una falta de cortesía utilizarlas.
- 4) Sirven para obtener de forma disimulada la información más privada del interlocutor.

**6) Una conversación profesional entre médico y paciente requiere:**

- 1) Que el facultativo se exprese con corrección y con términos médicos y que deje a un lado todos los temas emocionales.
- 2) Que el paciente entienda que el médico solo tiene 5 minutos para atenderle y que sea conciso en sus explicaciones.
- \* **3) Que el médico tenga habilidades de comunicación, dirija la interacción y se muestre empático. (Correcta)**
- 4) Que la conversación sea espontánea y el paciente lleve la iniciativa.

**7) En la entrevista clínica y en la relación con el equipo, el profesional:**

- 1) Tiene que escuchar con atención y no abrir la boca hasta que el interlocutor termine.
- \* **2) Tiene que mostrar una escucha activa, con señales de seguir la conversación y comprender. (Correcta)**
- 3) Tiene que anotar todo en el ordenador mientras el otro habla.
- 4) Tiene que mostrarse inexpresivo para no dar a entender que las cosas van mal.

**8) Para el médico, el trabajo en equipo es:**

- \* **1) Formar parte de un grupo de profesionales que trabajan con un objetivo común y se coordinan para dar la mejor atención al paciente. (Correcta)**
- 2) Una tarea extra en el día a día que es una fuente de preocupaciones y conflictos.
- 3) No tiene que haber trabajo en equipo porque cada facultativo tiene sus pacientes.

4) Está muy bien en la teoría, pero en la práctica es imposible conseguir resultados por la propia naturaleza egoísta del ser humano.

**9) Un buen clima laboral depende de:**

- 1) La retribución justa de los profesionales.
- 2) La carga de trabajo. Si es excesiva, no puede haber buen ambiente porque todo el mundo está estresado.

**\* 3) La comunicación adecuada entre los miembros del equipo, la implicación de todos y la responsabilidad de cada uno para un trabajo bien hecho. (Correcta)**

- 4) La habilidad del directivo para motivar a las personas.

**10) Cuando surge un conflicto con un paciente en la consulta:**

- 1) Tenemos que mandarlo a administración para que formule una reclamación.
- 2) Haremos todo lo posible por defender nuestra imagen y la de nuestros compañeros.

**\* 3) Escucharemos atentamente y mostraremos interés por lo que nos cuenta el paciente. (Correcta)**

- 4) Le recetamos un calmante y que vuelva otro día.

**11) Es frecuente que los pacientes o familiares se quejen de las esperas o de otros temas en la atención médica. La mejor forma de responder es:**

- 1) Argumentar el porqué de las demoras y darle a entender que no tiene derecho a quejarse.

**\* 2) Aceptar que hay dificultades para cumplir el horario y pedirle su comprensión, además de agradecerle la espera. (Correcta)**

- 3) Explicarle que es culpa del sistema sanitario y de lo mal montado que está todo y que los médicos no tienen la culpa.
- 4) Quitarle importancia al tema y decirle que no se enfade, que esto le subirá la tensión.

**12) Un facultativo que dé clases o conferencias tiene que tener habilidades para hablar en público. Estas son:**

**\* 1) La capacidad para preparar bien la ponencia, para expresarse con claridad y para conectar con la audiencia. (Correcta)**

- 2) Dominar el tema; lo demás sale de manera espontánea.
- 3) Sentido del humor para que la audiencia no se aburra con los temas científicos.
- 4) Tener un buen PowerPoint que le sirva de apoyo y con el contenido bastante detallado por si se queda en blanco.

**13) La habilidad para hacer preguntas es clave en la entrevista clínica. Las técnicas para preguntar consisten en:**

- 1) Tener preparadas una batería de preguntas que aplicamos al paciente de manera metódica y rigurosa.

**\* 2) Escuchar atentamente y realizar preguntas para aclarar, precisar y animar al paciente a explicarse mejor. (Correcta)**

- 3) Preguntar solamente sobre temas de salud física y evitar preguntas sobre estilo de vida, estado de ánimo y otros temas personales.
- 4) El lenguaje corporal para realizar preguntas, así como el tono de voz, no influyen en la respuesta del paciente.

**14) Los mejores comunicadores tienen como característica una actitud de cooperación y conciliadora ante el conflicto.**

- 1) El sistema fomenta el individualismo y es difícil tener una actitud colaborativa.
- 2) Si tienes una actitud de ayuda a los demás y muy comprensiva acaban abusando de ti.

3) Si no quieres pelearte con la gente, lo mejor es darles la razón y después hacer las cosas según tu criterio.

**\* 4) A esto se le llama tener una actitud ganar-ganar. (Correcta)**

**15) Una de las tareas difíciles del médico es dar una mala noticia. Para ello podemos:**

- 1) Parapetarnos detrás de una actitud distante y puramente científica.
- 2) No decírselo de manera directa y llamar a un familiar confidencialmente.
- 3) Decirle cuál es el diagnóstico y darle esperanzas de que todo saldrá bien y se curará para que no se derrumbe.

**\* 4) Explorar las circunstancias personales del paciente y ver cuál es la mejor manera de comunicarle esta información. (Correcta)**

**16) Para dar una mala noticia, el lenguaje corporal tiene que ser:**

- 1) Lo más neutro posible, sin reflejar ninguna emoción.
- \* 2) Que exprese serenidad y seguridad. Que refleje empatía con el receptor. (Correcta)**
- 3) Ponerse cerca del paciente, agarrarle de la mano y poner cara de desolación para empatizar con él.
- 4) Permanecer siempre detrás de la mesa y mirar con frecuencia al ordenador para no tener que mirar a los ojos. Esto ayuda a controlar las emociones del médico.

**17) El ejercicio de la profesión presenta momentos muy difíciles, tanto en el ámbito científico como en el de las relaciones. La resiliencia es:**

- 1) Una forma de evitar que los demás te contagien sus emociones negativas.
- 2) La capacidad para integrarse positivamente en el entorno.
- 3) La libertad de cada ser humano para reaccionar según su criterio.

**\* 4) La capacidad para afrontar la adversidad. (Correcta)**

**18) Una de las claves de la inteligencia emocional es el autocontrol. Nos sirve para:**

- 1) Reprimir nuestros pensamientos más negativos.
  - 2) No mostrar nuestras emociones.
  - 3) Mostrarse siempre positivo.
- \* 4) Saber reaccionar de manera adecuada en cada momento, refrenando impulsos que pueden perjudicarnos en el futuro. (Correcta)**

**19) La serendipidad es:**

- 1) El índice de buena suerte que las personas tenemos en la vida.
- \* 2) El comportamiento curioso, de mente abierta, que permite convertir un hecho accidental o adverso en una experiencia positiva. (Correcta)**
- 3) La capacidad para crear oportunidades para que suceda lo que deseamos.
- 4) La habilidad para responder serenamente a las circunstancias adversas.

**20) Las relaciones productivas en el ámbito profesional son:**

- 1) Las que nos hacen ganar más dinero.
- 2) Las que son eficaces porque en poco tiempo obtienen grandes resultados.
- 3) El trato personal y la comunicación no tiene nada que ver con el nivel de productividad.
- \* 4) Las que nos permiten establecer lazos de confianza y una relación ganar-ganar. (Correcta)**