GUÍA DE EVIDENCIA DELESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

TRANSVERSAL

"ECP0072_2: APLICAR TÉCNICAS DE APOYO PSICOLÓGICO EN SITUACIONES DE CRISIS"

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de evidencias de competencia generadas por cada candidata o candidato, las evidencias de referencia a considerar en la valoración de las generadas (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) son las indicadas en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, evidencias de referencia que, como se ha dicho, explicitan de otra manera los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP0072_2: "APLICAR TÉCNICAS DE APOYO PSICOLÓGICO EN SITUACIONES DE CRISIS."

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer"

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades que intervienen en la aplicación de técnicas de apoyo psicológico en situaciones de crisis, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. ***Prestar primeros auxilios emocionales y sociales, para proporcionar apoyo a los afectados directos en emergencias o catástrofes, aplicando técnicas de comunicación, entre otras, según protocolos establecidos y normativa aplicable.***

   1.1 Las situaciones de pánico colectivo, se detectan, aplicando técnicas de contención de estrés, según protocolos establecidos.
   1.2 El contacto con el afectado, se establece a demanda de la víctima o de algún allegado, facilitando la expresión de sus pensamientos y sentimientos.
   1.3 Las necesidades psíquicas y sociales de los afectados, se valoran, aplicando técnicas de soporte emocional, resolución de problemas, orientación y gestión social, dependiendo de su estado.
   1.4 Las necesidades de atención médica o psicológica especializada, se detectan, derivando a los afectados al puesto asistencial, según protocolos establecidos.
   1.5 La comunicación con el afectado, se establece, de forma fluida, y desde la toma de contacto hasta su transferencia al centro hospitalario.
   1.6 Las cuestiones planteadas por el afectado, se responden, infundiéndole confianza y seguridad.
   1.7 La comunicación del paciente con sus familiares, se establece en el menor tiempo posible, y dependiendo de los recursos disponibles.

2. ***Prestar primeros auxilios emocionales y sociales, para proporcionar apoyo a los familiares de los afectados en catástrofes, aplicando técnicas de comunicación, entre otras, según protocolos establecidos y normativa aplicable.***

   2.1 La conducta a seguir por los familiares de víctimas, ante situaciones de pérdida, lesiones, duelo, se orienta, según protocolos establecidos.
   2.2 La expresión de los sentimientos por parte de los familiares de afectados, se favorece, minimizando sus experiencias negativas.
   2.3 La comunicación fluida, se establece con los familiares de los afectados, informándoles de la posibilidad de solicitar ayuda especializada.
   2.4 Las situaciones colectivas de irritabilidad se gestionan, mitigando las vivencias negativas asociadas a situaciones de estrés.
   2.5 La información relativa a la adquisición de prestaciones sociales, se proporciona a las personas afectadas por catástrofes, para la cobertura de sus necesidades básicas, orientándoles sobre los recursos socio-sanitarios disponibles.

3. ***Prestar primeros auxilios emocionales a profesionales integrantes del equipo de trabajo, para controlar el estrés y/o prevenir complicaciones, en situaciones de catástrofe, según protocolos establecidos y normativa aplicable.***

3.1 Las medidas emocionales preventivas, se aplican a los profesionales integrantes del equipo de trabajo ante el advenimiento de emergencias de gran magnitud.
3.2 Las técnicas individuales de control emocional (estrés, angustia, miedo, entre otras) se aplican, ante la detección de signos y síntomas en profesionales integrantes del equipo de trabajo.
3.3 Las técnicas de ayuda mutua, se aplican a profesionales integrantes del equipo de trabajo, ante la detección de signos de fatiga psíquica.

.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia del ECP**0072_2: Aplicar técnicas de apoyo psicológico en situaciones de crisis.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. ***Personalidad, mecanismos de defensa de la personalidad y reacciones ante la enfermedad***

- Personalidad: componentes y teorías sobre su desarrollo.
- Etapas evolutivas del ser humano.
- Necesidades humanas.
- Motivación.
- Mecanismos de defensa de la personalidad.
- Experiencias asociadas al proceso de enfermar (ansiedad, desarraigo, desvalorización, entre otras).
- Mecanismos de adaptación emocional ante la enfermedad.
- Reacción ante la enfermedad en las diferentes etapas de la vida.

2. Comunicación y habilidades sociales en el ámbito sanitario

- Elementos de la comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Dificultades de la comunicación.
- Habilidades que mejoran la comunicación: escucha activa, habilidades sociales, empatía y asertividad.
- Técnicas de comunicación y relación grupal.
- Psicología del trabajo en equipo.
- Dinámica grupal.
- El rol del profesional sanitario.
- El rol del paciente.
- Comunicación del profesional sanitario con el paciente.
- La relación de ayuda y sus fases.

3. Primeros auxilios emocionales y sociales en catástrofes

- Comportamiento de la población ante una catástrofe.
- Reacciones de conmoción, inhibición, estupor, pánico y éxodo.

- Reacciones psicopatológicas de los afectados por una catástrofe: reacción emocional desajustada, reacción neuropatológica duradera y reacción emocional grave.
- Reacciones emocionales y del comportamiento, según el periodo de la catástrofe: periodo precrítico, crítico, de reacción y postcrítico.
- Objetivos del apoyo y atención emocional en catástrofes.
- Factores estresantes.
- Control de situaciones de crisis.
- Medidas de contención.
- Situaciones de duelo, tensión, agresividad, ansiedad y angustia.
- Funciones del equipo psicosocial.
- Apoyo social en catástrofes.

4. Primeros auxilios emocionales y sociales en catástrofes

- Las reacciones emocionales de los intervinientes.
- Objetivos del apoyo emocional en intervinientes.
- Estrés y factores estresantes en intervinientes.
- Síndrome del quemado (burnout).
- Traumatización vicaria.
- Técnicas de ayuda emocional para los intervinientes: control de estrés, ayuda mutua (buddy-system), ventilación emocional y afrontamiento de situaciones críticas (defusing o debriefing).

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar"

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite a las personas evaluadoras obtener evidencias de competencia del candidato o la candidata que abarcan, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación está concebida decantándose por actividades profesionales que permiten inferir competencia

profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso del "ECP0072_2: Aplicar técnicas de apoyo psicológico en situaciones de crisis", se tienen una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará las competencias requeridas para prestar atención emocional a una persona, en una situación de crisis o catástrofe con víctimas, con fallecimiento de un familiar, en el contexto del dispositivo de emergencias desplegado para la atención sanitaria.

Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Establecimiento de comunicación con la víctima.

2. Evaluar el problema y analizar las posibles soluciones.

3. Ayudar al inicio de las tareas de duelo.

Condiciones adicionales:

- Se proporcionará a la persona candidata un video en el que se plantee una situación de crisis o catástrofe con víctima/s, para su resolución desde el punto de vista de la atención psicológica.

- Se dispondrá del equipo y material requerido para la situación propuesta.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objetivo de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Idoneidad en la aplicación de técnicas de comunicación con la víctima.	- Escucha activa y actitud empática. - Facilitación de la expresión de los hechos y de sentimientos. - Disminución del aturdimiento emocional. - Resolución de problemas de la víctima. - Aplicación de protocolos establecidos. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Calidad en la evaluación de la situación analizando las posibles soluciones.	- Reacción psicológica de la persona afectada. - Análisis de las necesidades de la víctima. - Determinación de las necesidades inmediatas y posteriores. - Identificación de una o varias soluciones para las necesidades inmediatas de la víctima. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Adecuación del tipo de ayuda ofrecida a la víctima al inicio de las tareas de duelo.	- Evaluación del paciente según protocolo. - Recopilación de datos de la persona fallecida. - Evaluación de riesgos potenciales en la víctima cuyo familiar ha fallecido. - Identificación de objetos y vías que puedan permitir acciones autolíticas. - Localización de un lugar que reúna los requisitos requeridos para comunicar el fallecimiento. - Adecuación de la forma de comunicar el fallecimiento a la víctima. - Identificación e información de la cobertura de las necesidades básicas o médicas inmediatas. - Valoración de las reacciones anómalas que se puedan producir por parte de la víctima. - Estrategias para la disminución de la confusión y desorganización de la víctima. - Formas de facilitar la aceptación de la pérdida. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.*
Cumplimiento de la normativa aplicable.	*El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*

Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

5 — *Se establece comunicación con la víctima, aplicando técnicas de escucha activa, manteniendo una actitud empática, facilitando a la víctima la expresión de los hechos, pensamientos y sentimientos, disminuyendo el aturdimiento emocional e iniciando la resolución de problemas, siguiendo los protocolos establecidos.*

4 — ***Se establece comunicación con la víctima, aplicando técnicas de escucha activa, manteniendo una actitud empática, facilitando a la víctima la expresión de los hechos, pensamientos y sentimientos, disminuyendo el aturdimiento emocional, iniciando la resolución de la mayoría de los problemas aunque descuidando alguno, siguiendo los protocolos establecidos.***

3 — *Se establece comunicación con la víctima, aplicando técnicas de escucha activa, manteniendo una actitud empática, facilitando a la víctima la expresión de los hechos, de pensamientos y sentimientos, no disminuyendo el aturdimiento emocional, no iniciando la resolución de problemas y no siguiendo los protocolos establecidos.*

2 — *Se establece comunicación con la víctima, aplicando técnicas de escucha activa, manteniendo una actitud empática, no facilitando a la víctima la expresión de los hechos, pensamientos y sentimientos, no disminuyendo el aturdimiento emocional, no iniciando la resolución de problemas, y no siguiendo los protocolos establecidos.*

1 — *No se establece comunicación con la víctima, no se aplican técnicas de escucha activa, ni se mantiene una actitud empática, no facilitando a la víctima la expresión de los hechos, pensamientos y sentimientos, no disminuyendo el aturdimiento emocional, no iniciando la resolución de problemas y no siguiendo los protocolos establecidos.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5 — *Se evalúa la reacción emocional de la víctima, analizando sus necesidades y la inmediatez de estas, e identificando una o varias soluciones para resolver las necesidades inmediatas.*

4 — ***Se evalúa la reacción emocional de la víctima, analizando sus necesidades y la inmediatez de***

estas, identificando la mayoría de las soluciones para resolver las necesidades inmediatas pero dejando sin identificar solución para resolver alguna de las necesidades inmediatas.

3 — *Se evalúa la reacción emocional de la víctima, analizando sus necesidades, no determinando su inmediatez y no identificando soluciones para resolver las necesidades inmediatas.*

2 — *Se evalúa la reacción emocional de la víctima, no analizando sus necesidades, no determinando su inmediatez y no identificando soluciones para resolver las necesidades inmediatas.*

1 — *No se evalúa la reacción emocional de la víctima, no se analizan sus necesidades, no se determina su inmediatez y no se identifican las soluciones para resolver las necesidades inmediatas.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5 — *Se comunica a la víctima, en el lugar requerido, el fallecimiento de su familiar, tras la recopilación de datos sobre el mismo, valorando el riesgo de autolisis y de reacciones anómalas de la víctima, identificando las necesidades básicas inmediatas, facilitando la aceptación de la pérdida del familiar y la disminución del estado de confusión y desorganización de la víctima.*

4 — ***Se comunica a la víctima el fallecimiento de su familiar, en un lugar que no reúne los requisitos establecidos, tras la recopilación de datos sobre el mismo, valorando el riesgo de autolisis y de reacciones anómalas de la víctima, identificando las necesidades básicas inmediatas, facilitando la aceptación de la pérdida del familiar y la disminución del estado de confusión y desorganización de la víctima.***

3 — *Se comunica a la víctima el fallecimiento de su familiar, en un lugar que no reúne los requisitos establecidos, tras la recopilación de datos sobre el mismo, valorando el riesgo de autolisis y de reacciones anómalas de la víctima, no identificando las necesidades básicas inmediatas, no facilitando la aceptación de la pérdida del familiar ni la disminución del estado de confusión y desorganización de la víctima.*

2 — *Se comunica a la víctima el fallecimiento de su familiar, en un lugar que no reúne los requisitos establecidos, tras la recopilación de datos sobre el mismo, no valorando el riesgo de autolisis ni de reacciones anómalas de la víctima, no identificando las necesidades básicas inmediatas y no facilitando la aceptación de la pérdida del familiar ni la disminución del estado de confusión y desorganización de la víctima.*

1 — *Se comunica a la víctima el fallecimiento de su familiar, en un lugar que no reúne los requisitos establecidos, sin haber recopilado datos sobre el mismo, no valorando el riesgo de autolisis ni de las reacciones anómalas de la víctima, no identificando las necesidades básicas inmediatas y no facilitando la aceptación de la pérdida del familiar ni la disminución del estado de confusión y*

desorganización de la víctima.

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación debe ser específica para cada persona candidata, y depende fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales; características personales de la persona candidata; y evidencias de competencia indirectas aportadas por el mismo.

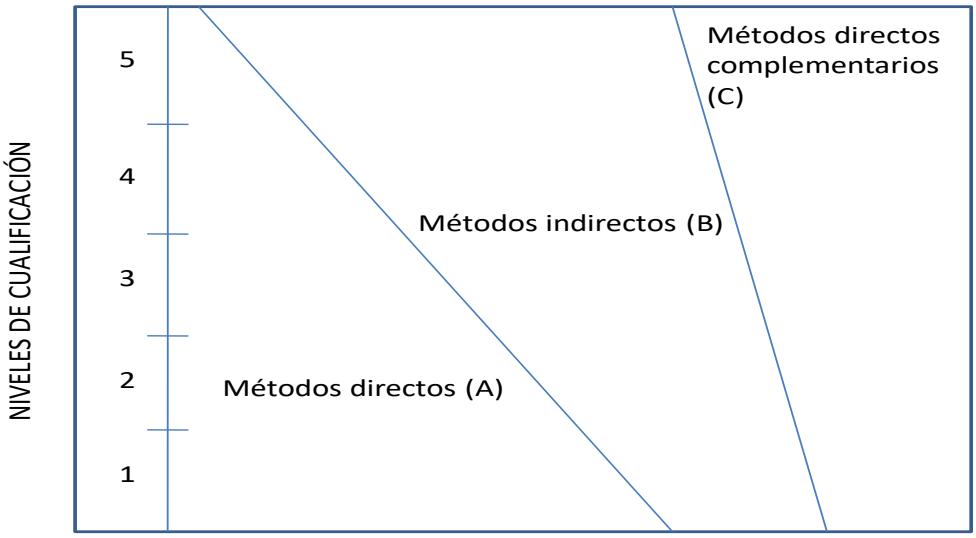
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados.

b) **Métodos directos**: Al contrario de los anteriores, que proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado, los métodos directos proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A)
- Observación de una situación de trabajo simulada (A)
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación del ECP. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales del candidato o candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en trasladar al paciente al centro sanitario útil ni en atención sanitaria a múltiples víctimas y catástrofes en el caso de la ECP0072_ de la GEC _SAN122_2, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del “saber estar” indicado en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

   Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.
   La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

   El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

   Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo, previa autorización de la persona implicada.

f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel 2 y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características y dado, que en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

g) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En la situación simulada que se contempla en la escala A, valorar de manera especial el grado de acercamiento o aproximación del candidato a las víctimas.

- En la situación simulada correspondiente a la escala C, valorar de manera relevante, la competencia del candidato con referencia a la comunicación de malas noticias.

- La Comisión de Evaluación podrá contextualizar la situación de evaluación propuesta, teniendo en cuenta la transversalidad de la presente ESTÁ• NDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.