

PSICOLOGÍA

"DESARROLLO DE
HABILIDADES SOCIALES""PROYECTO DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL
DESDE LA PREVENCIÓN TERCIARIA, PARA LA
REDUCCIÓN DEL IMPACTO EMOCIONAL EN
CRUZROJISTAS EXPUESTOS A SITUACIONES
DE DESASTRES NATURALES.

Viviana Gamboa Gámez*
Karla Solís Salas**

SUMMARY

The objective of this project is to develop, implement and evaluate the psychosocial intervention project from tertiary prevention, focused on reducing the consequences of the emotional impact contain in the permanent cruzrojistas who work as first responders on the committee of Alajuela Costa Rican Red Cross (4), to be exposed to situations of natural disasters. The project methodology was based on the stages proposed by Ezequiel Ander-Egg (citado en León, 2010) (12), which include a first diagnostic phase (6), a second phase of design and planning, third evaluation phase of the project, fourth phase of implementation

and a final stage of discussion sections. The benefit generated by the implementation of psychosocial intervention project from tertiary prevention, was to train 87, 5% of cruzrojistas in social skills (10, 1, 13, 19, 25) such as empathy, assertive communication and emotional expression, giving a first approach for reducing the emotional impact. There is not a significant reduction of the cruzrojistas emotional impact, because we made a brief intervention. In addition, as mentioned in the psychology of groups, groups are constantly changing and are transformed (24), making it difficult to determine the number

of interventions required to reduce the emotional impact.

Keywords: Development, implementation, evaluation, intervention project, psychological, tertiary prevention, reduction, emotional impact, first responders, exposure, natural disasters, social skills.

INTRODUCCIÓN

El proyecto benefició directamente a los cuatro cruzrojistas permanentes del comité de la cruz roja costarricense de Alajuela, que aceptaron ser participes de la investigación, e indirectamente al comité de la Cruz Roja de Alajuela, a la familia, pareja, amigos como compañeros del trabajo, debido a que los participantes podrán

* Licenciada en Psicología. Universidad Latina sede Heredia. Cód 7232

** Licenciada en Psicología. Universidad Latina sede Heredia. Cód. 7231

comunicar de una manera asertiva las emociones que vivencia a raíz y de una intervención en situaciones de emergencia. La ejecución del proyecto favoreció el trabajo en equipo y cohesión dentro del grupo de participantes, y se comprendió el significado de la empatía (3, 8, 17) y el uso de la misma en el momento de realizar primeros auxilios psicológicos (15, 18, 19, 21) tanto con las víctimas como con los familiares. Se amplió la utilización de la comunicación asertiva (2, 14, 22, 23, 26, 27, 28) dentro de las relaciones interpersonales de los participantes y se generó un aprendizaje significativo en los mismos, en lo referido a la identificación, control y expresión de emociones (5, 9, 11, 16, 27). Se encontró que una de las causas que genera la incertidumbre en los participantes al intervenir con las víctimas a nivel psicológico, es que los mismos no son capacitados para efectuar este tipo de intervenciones. Lo anterior es debido a que, los manuales de Primeros Auxilios Psicológicos direccionados hacia la atención de las víctimas no se acoplan a las características del trabajo de los cruzrojistas, desconociendo la realidad de mismos. Se resalta que no existe una reducción significativa del impacto emocional de los cruzrojistas, debido a que, por factores externos, se hizo una intervención breve con los mismos.

OBJETIVOS

Objetivo general: Elaborar, ejecutar y evaluar un proyecto de intervención psicosocial desde la prevención terciaria, para la reducción del impacto emocional que presentan los cruzrojistas permanentes que laboran como equipos de primera respuesta en el comité de la Cruz Roja de Alajuela al estar expuestos a situaciones de desastres naturales.

Objetivos específicos

1. Elaborar, ejecutar y evaluar un proyecto de intervención psicosocial desde la prevención terciaria en el desarrollo de habilidades sociales para los cruzrojistas que laboran en el Comité de la Cruz Roja Costarricense de Alajuela.
2. Reducir las secuelas del Impacto Emocional de los cruzrojistas permanentes del Comité de la Cruz Roja Costarricense de Alajuela que se generan al trabajar como equipos de primera respuesta y estar expuestos a situaciones de desastres naturales.

DETECCIÓN DE LA NECESIDAD

Se realizó una entrevista a profundidad estructurada, dirigida hacia la identificación del Impacto Emocional que presentan los cruzrojistas al efectuar intervenciones en situaciones de desastres naturales (6). Por medio de la misma,

se identificó que el Impacto Emocional de los cruzrojistas se refleja en emociones tales como miedo, tristeza, ira, incertidumbre, angustia, resignación, impotencia y culpa al intervenir en las comunidades afectadas por una emergencia, repercutiendo en las relaciones interpersonales de los participantes, a nivel cognitivo y a nivel comportamental (6). Con la finalidad de disminuir dicho impacto, se negoció con los cruzrojistas el realizar un proyecto de intervención psicosocial enfocada en el desarrollo de habilidades sociales (10, 1, 13, 19, 25), con las que podrán interactuar asertivamente con las personas de su entorno, repercutiendo positivamente en su labor como cruzrojistas.

MÉTODOS Y TÉCNICAS A UTILIZADOS

El proyecto de intervención psicosocial fue enfocado en el desarrollo de habilidades sociales (10, 1, 13, 19, 25), específicamente las habilidades de empatía (3, 8, 17), comunicación asertiva (2, 14, 22, 23, 26, 27, 28) y expresión de emociones (5, 9, 11, 16, 27). Para ello se realizó un taller que constó de cuatro sesiones durante dos semanas, con una duración de dos horas cada uno (7). El método que se utilizó para efectuar el proyecto de intervención psicosocial, fue

el propuesto por Ezequiel Ander-Egg (citado en León, 2010) (12). El mismo se constituyó en una primera fase diagnóstica (6), posterior a ello una fase de diseño y planificación del proyecto, una tercera fase de evaluación y por último una discusión y análisis de resultados.

RESULTADOS

Para el análisis de los resultados, se realizó lo siguiente:

1. Un pre-test y un post-test, con la finalidad de evaluar los conocimientos previos a la sesión y posterior a la misma. Ambos test contenían las mismas preguntas, basadas

en los objetivos específicos de cada sesión.

2. Una observación de la respuesta del grupo hacia las actividades que llevaron a cabo en cada sesión.
3. Una bitácora, cuya finalidad fue describir lo efectuado durante el taller.

SESIONES	ASISTENCIA	PRE-TEST	POST-TEST	RESULTADOS	LOGRO DE OBJETIVOS
I "Empatía y primeros auxilios psicológicos"	Tres participantes	44%	88%	44%	Objetivo alcanzado
II "Comunicación asertiva"	Tres participantes	33%	77%	44%	Objetivo alcanzado
III "Expresión de emociones"	Cuatro participantes	68%	84%	16%	Objetivo alcanzado
IV "Habilidades Sociales"	Cuatro participantes	85%	85%	85%	Objetivo alcanzado

Tabla 1. Resultados

Para la evaluación del pre-test y el post-test se efectuó una sumatoria de las preguntas correctas e incorrectas que tuvo el grupo en general, con la finalidad de obtener un porcentaje total del conocimiento previo sobre el tema a tratar en cada sesión, y posterior la transmisión de conocimiento alcanzado al finalizar cada sesión. Se debe especificar que la cuarta sesión tuvo como objetivo

unificar los conceptos aprendidos durante las sesiones anteriores, por lo tanto se alcanzó el objetivo planteado debido a que existe un aprendizaje significativo del taller. Como resultado general del taller, se capacitó un 87,5% de los cruzrojistas en el desarrollo de habilidades sociales, alcanzando de ésta forma la meta propuesta del proyecto de intervención psicosocial.

EVALUACIÓN DEL PROYECTO

A continuación se presenta un FODA que tiene como finalidad identificar con mayor facilidad las metas alcanzadas con el proyecto de intervención.

FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> • La identificación del impacto emocional por medio de la investigación presente en el tomo I (primera fase del proyecto) (6). • La negociación realizada con los participantes. • Se aumentó el trabajo en equipo y cohesión dentro del grupo de participantes. • Se incrementó el conocimiento en el abordaje de los primeros auxilios psicológicos, comprendiendo con mayor facilidad el significado de la empatía. • Se amplió la utilización de la comunicación asertiva dentro de las relaciones interpersonales. • Se manifestó un aprendizaje significativo en lo que refiere a la identificación, control y expresión de emociones en los participantes.
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un seguimiento de la investigación, donde se implemente un manual de los primeros auxilios psicológicos que pueden ejecutar los cruzrojistas al intervenir con víctimas. • Tomar la investigación como base para crear nuevos proyectos de intervención para poblaciones que trabajen con emergencias.
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de nuevos proyectos de intervención que den un seguimiento a la investigación. • Limitación en cuanto al tiempo en el que se debe realizar la intervención.
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Las situaciones de emergencias que atendieron los cruzrojistas durante la ejecución de los talleres.

Tabla 2. FODA

CONCLUSIONES

- Se logró capacitar el 87,5% de los cruzrojistas, dando de esta

forma un primer acercamiento para la reducción del impacto emocional.

- La ejecución del proyecto de

intervención desde la prevención terciaria, benefició el trabajo en equipo y cohesión dentro del grupo de participantes.

- Se incrementó el conocimiento en lo referido al abordaje de los primeros auxilios psicológicos, comprendiéndose el significado de la empatía y el uso de la misma en el momento de intervenir con las víctimas o sus familiares.
- Se amplió la utilización del a comunicación asertiva dentro de las relaciones interpersonales de los participantes.
- Se generó un aprendizaje significativo en lo que refiere a la identificación, control y expresión de emociones en los participantes.
- Se encontró que una de las causas que genera la incertidumbre en los participantes al intervenir con las víctimas a nivel psicológico, es que los mismos no son capacitados para efectuar éste tipo de intervenciones.
- Los manuales de Primeros Auxilios Psicológicos direccionados hacia la atención de las víctimas no se acoplan a las características del trabajo de los cruzrojistas, debido a que se desconoce la realidad de mismos.
- No existe una reducción significativa del impacto emocional de los cruzrojistas, debido a que, por factores externos, se hizo una intervención breve con los mismos, además, tal y como se menciona en la Psicología de los Grupos, los grupos son cambiantes y se transforman

constantemente (24), lo que dificulta determinar el número de intervenciones necesarias para reducir el impacto emocional.

RESUMEN

El objetivo del presente proyecto es elaborar, ejecutar y evaluar el proyecto de intervención psicosocial desde la prevención terciaria, para la reducción del impacto emocional que presentan los cruzrojistas permanentes que laboran como equipos de primera respuesta en el comité de la Cruz Roja (4) de Alajuela al estar expuestos a situaciones de desastres naturales. La metodología del proyecto se basó en las fases propuestas por Ezequiel Ander-Egg (citado en León, 2010) (12), las que incluyen una primera fase diagnóstica (6), una segunda fase de diseño y planificación, una tercera fase de evaluación del proyecto, una cuarta fase de ejecución y una última fase de discusión de resultados. El beneficio que generó la ejecución del proyecto de intervención psicosocial, desde la prevención terciaria, fue capacitar el 87, 5% de los cruzrojistas en habilidades sociales (10, 1, 13, 19, 20, 25) tales como empatía, comunicación asertiva y expresión de emociones, dando de esta forma un primer acercamiento para la reducción del impacto emocional. No

existe una reducción significativa del impacto emocional de los cruzrojistas, debido a que se hizo una intervención breve. Además, tal y como se menciona en la Psicología de los Grupos, los grupos son cambiantes y se transforman constantemente (24), lo que dificulta determinar el número de intervenciones necesarias para poder reducir el impacto emocional.

Palabras clave: Elaboración, ejecución, evaluación, proyecto de intervención, psicosocial, prevención terciaria, reducción, impacto emocional, equipos de primera respuesta, exposición, desastres naturales, habilidades sociales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Caballo, V. (1988). *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Valencia: Promolibro.
2. Casas, G. (1999). *La terapia familiar y el enfoque de Virginia Satir*. Publicación. Universidad de Costa Rica
3. Crespo, R. (2007). *Aprender a escuchar*. Estados Unidos. Editorial: Lulu
4. Cruz Roja Costarricense. Historia. Recuperado el día 14 de julio del 2009, de: http://www.cruzroja.or.cr/index.php?option=com_content&task=view&id=283&Itemid=112.
5. Fernandez-Berrocal, P. & Extremera, N. (s.f). *La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela*. España: Universidad de Málaga.
6. Gamboa, V. & Solís, S (2010). *El impacto emocional que pueden llegar a presentar los cruzrojistas permanentes que laboran como equipos de primera respuesta en el comité de la Cruz Roja de Alajuela al estar expuestos a situaciones de desastres, específicamente de carácter natural con el fin de encontrar pautas para la elaboración, ejecución y evaluación de*

- un proyecto de intervención psicosocial desde la prevención terciaria, para la reducción de su impacto emocional. En el período de setiembre 2009 a febrero 2010. Tesis para optar por el grado de Licenciatura: Universidad Latina de Costa Rica.
7. Gamboa, V. & Solís, S (2010). *Elaboración, ejecución y evaluación del proyecto de intervención psicosocial desde la prevención terciaria, para la reducción del impacto emocional que presentan los cruzrojiistas permanentes que laboran como equipos de primera respuesta en el comité de la Cruz Roja de Alajuela al estar expuestos a situaciones de desastres naturales. En el período de febrero a marzo del 2010. Desarrollo de habilidades sociales.* Tomo II. Tesis para optar por el grado de Licenciatura: Universidad Latina de Costa Rica.
 8. Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional.* Barcelona España. Editoria: Kairos
 9. Goleman, D. (1998). *La práctica de inteligencia emocional.* España: Kairos
 10. Hidalgo, C. (1999). *Comunicación interpersonal: programa de entrenamiento de habilidades sociales.* Colombia: Alfaomega
 11. Izquierdo, C. (2000). *Comunicación interpersonal y crecimiento emocional en centros educativos: un modelo interpretativo.* España: Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado el 20 de febrero del 2010, de <http://ddd.uab.es/pub/educar/0211819Xn26p127.pdf>
 12. León, K (2010). Formato para el Informe Final del Trabajo Comunal Universitario. Universidad de Ciencias Médicas, San José, Costa Rica: Documento sin editar.
 13. McGinnis, E. & Goldstein, A. (1990). *Programa de habilidades sociales para la infancia temprana. (La enseñanza de habilidades prosociales a los niños de preescolar y jardín infantil.* Illinois: Research Press.
 14. Molina, R. & Bonilla, M. (2008). *Comunicación y participación en una red virtual de docentes en el área de matemáticas.* Colombia: Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Recuperado el día 01 de marzo del 2010, de <http://ares.unimet.edu.ve/academic/revista/anales8.2/documentos/pag-157.pdf>
 15. Monge, I., (2005). *Primeros auxilios Psicológicos.* San José, Costa Rica: Federación internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
 16. Mora, C. (s.f). *Saber expresar las emociones.* Artículos. Recuperado el día 09 de marzo del 2010, de http://www.articulosinformativos.com/Saber_Expresar_las_Emociones-a1140780.html
 17. Nichols, M. (1998). *El arte perdido de escuchar.* España. Editorial: Urano
 18. Organización Panamericana de la salud (O.P.S) (1999) *Salud Mental para Víctimas de desastres, Manual para trabajadores.* México. Editorial: Manual Moderno.
 19. Organización Panamericana de la salud (O.P.S) (2006). *Guía práctica en salud mental en situaciones de desastres.* Waschinton DC, USA. Editorial: OPS/OMS
 20. Ovejero, A. (1990). *Las habilidades sociales y su entrenamiento; un entrenamiento necesariamente psicosocial.* Vol. 2, número 002. España: Universidad de Oviedo.
 21. Prewitt, D., (2001) *Primeros auxilios psicológicos.* Guatemala: Cruz Roja Americana.
 22. Rocca, E. (s.f). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de autoestima, asertividad e inteligencia emocional.* Recuperado el 21 de febrero del 2010, de <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/>.
 23. Rodrigo, M. (s.f). *Modelos de comunicación.* España: Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado el 23 de febrero del 2010, de http://www.portalcomunicacion.com/esp/pdf/aab_lec/20.pdf
 24. Rodríguez, F. & Alcover de la Hera, C. (1998). *Introducción a la psicología de los grupos.* Pirámide: Madrid, España
 25. Sánchez, L. (2009). *Entrenamiento de habilidades sociales en el aula.* Granada: Innovación y experiencias educativas. Recuperado el 06 de marzo del 2010 de http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_24/LOURDES_%20SANCHEZ%20BERNAL_1.pdf.
 26. Uña, O. & Martín, A. (1997) *Teoría de la comunicación.* Universidad Rey Juan Carlos. Recuperado el día 16 de marzo del 2010, de http://www.fcjs.urjc.es/geap/Web_Alumnos/Informaci%C3%B3n%20Alumnos/Programas%20URJC_06_07/LPRP/LPRP-1%C2%BA/teoria_de_la_comunicacion_LPRP.pdf
 27. Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo.* Buenas Aires: Javier Vergara.
 28. Zaldivar, D. (1994). *La terapia asertiva: una estrategia para su empleo.* Cuba: Revista Cubana de Psicología Vol. 11, N°1.