La inteligencia emocional y el síndrome de desgaste por empatía en profesionales del trabajo social



Rebeca Castro Ibáñez

Colegiada nº 31-2148

Colaboradora honoraria en el Grupo de Investigación oficial PAIDI Sej-608 en Trabajo Social y Nuevas Tecnologías para la Intervención Social.



Dr. Evaristo Barrera Algarín

Colegiado nº 31-351

Director del Grupo de Investigación oficial PAIDI Sej-608 en Trabajo Social y Nuevas Tecnologías para la Intervención Social

Comisión de apoyo y seguimiento por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla

Dr. José Luis Sarasola Sánchez-Serrano
Dr. Juan Manuel González González
Dña. Mercedes Gayán Guardiola
Dña. Alicia Roiz Vázquez
Dr. Francisco José Romanco Villarán
Dña. Irene Daza Ríos
Dña. María Gracia Marín Pérez

COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE SEVILLA

Trabajo Social y Nuevas Tecnologías para la Intervención Social

GITTEC SEJ-608

-FASE II-

Investigación financiada por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla (COTS)

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Definición de desgaste por empatía

El Síndrome de Desgaste por Empatía (SDpE) o *Compassion Fatigue* en su versión anglosajona, fue designado por primera vez por Figley en 1995 para referirse a los comportamientos y emociones experimentados por el profesional como resultado de su exposición a eventos de alta carga emocional y del estrés derivado de la sobre implicación del mismo por conseguir ayudarlo (Yang, 2021) o, en términos sanitarios, a la tensión a nivel físico y emocional que se acompaña de pensamientos de frustración, preocupación y desesperanza (Guillén Puerto *et al*., 2022).

Presenta una sintomatología a nivel físico, psíquico y social, ya que afectar al auto-concepto y la autoestima del sujeto, pero también provoca "cambios cognitivos que se producen debido a la exposición prolongada al trauma de otra persona y que generan lo que también se conoce como estrés postraumático secundario" (Bermejo, 2020).

Sin embargo, el SDpE también puede acarrear consecuencias a nivel laboral, dado que puede perjudicar la calidad de la intervención; pero también puede provocar la disminución generaliza, en el trabajador, en su deseo, capacidad y energía para sentir y cuidar a los otros, y, en consecuencia, a, la seguridad y el trato con el paciente (Abril y González, 2019). "La calidad del servicio que brindan no será acorde a las necesidades del usuario, además de llevar al profesional a un deterioro de su salud integral" (Berzof y Kita, 2010 citado por Agüero y Sanabria, 2021).

Como bien apunta Begoña Román en su libro Ética de los servicios sociales (2016), "la fatiga por compasión redunda en cierta frialdad, en un trato un tanto burocrático e indiferente cómo puede ser la respuesta, como mecanismo de defensa, de un profesional que ya no puede más, que es incapaz de soportar tanta exposición al sufrimiento humano".

1.2. Definición de Inteligencia Emocional

Para Daniel Goleman, la Inteligencia Emocional es la capacidad de reorganizar nuestros propios sentimientos, para motivarnos y a su vez, para manejar nuestras emociones para con los demás (citado por Fernández y Berrocal, 2020). Este mismo autor, apunta que esta estrategia se basa en competencias como el autoconocimieto emocional, el autocontrol emocional, la automativación y el reconocimiento de las emociones en los demás y las relaciones interpersonales (Olvera y Arteaga, 2022).

Para Mayer y Salovey (1997), es una herramienta para "usar las emociones de forma adaptativa para ajustarnos al medio y so-

lucionar problemas" (Fernández y Cabello, 2021). Se trata de un planteamiento procesual: cada una de las habilidades desarrolladas, se retroalimentan para buscar la solución más adecuada a cada contexto (Fernández y Cabello, 2021).

Establecer mecanismos adecuados de Inteligencia Emocional dotaría de diversos beneficios a los individuos, reduciendo su ansiedad, superando situaciones estresantes, mejorando las relaciones interpersonales, aprendiendo a tolerar las frustraciones, así como desarrollando habilidades para resolver los problemas que surgen en diversos contextos, como el personal, el familiar, el social y el laboral (Santoya, Garcés y Tezón, 2018). Es decir, situaciones clave para el desarrollo y mantenimiento de la calidad de vida (Olvera y Arteaga, 2022).

En lo que respecta al contexto profesional, el buen uso de la Inteligencia Emocional podría contribuir a una correcta gestión de las emociones que surgen en el contexto laboral, así como a una comprensión de las situaciones sociales en el lugar de trabajo de estos profesionales (Extremera, Durán y Rey citado por Guerrero *et al*., 2020) "ya que cuando las personas tienen mayor conciencia sobre sus dimensiones emocionales, logran mejores relaciones con los demás y generan mayores aportes para establecer ambientes de trabajo favorables" (Tirado et al., 2020).

1.3. Conexiones entre el trabajo social y el desgaste por empatía

El SDpE afecta de manera significativa a los sujetos que, debido a su actividad profesional, trabajan de forma prolongada ante experiencias de sufrimiento y lidian con el malestar ajeno, quedando, por ende, expuestos ante una gran carga emocional. Por ello, es especialmente relevante en aquellas labores en las que impera la exposición al dolor de los demás y la relación empática (Figley, 1995 citado por Cuartero, 2018) como es el caso de la disciplina del trabajo social, donde ya la evidencia científica establece una clara correlación directa con el síndrome (Bride, 2007; Bunce & West, 1996; Krauss et al., 2005 citado por Yang, 2021).

En este sentido, los trabajadores Social son especialmente vulnerables al padecimiento del síndrome de desgaste por empatía, no sólo por establecer una relación directa con el usuario al que se trata y por estar implicados en situaciones de gravedad, sino por hacer de la empatía una herramienta indispensable para el buen desempeño de su actividad laboral.

Por ello y dada la implicación de los/as trabajadores/as sociales, es sumamente importante que estos reconozcan sus límites, reconocer aquellas conductas y sentimientos defensivos para con situaciones adversas (Olvera y Arteaga, 2022) y establecer pautas para una correcta práctica profesional y personal (Cuartero, 2018) ya que "se trata de una cuestión de ética y de seguridad laboral ayudar a los trabajadores sociales a manejar estas competencias para minimizar su probabilidad" (Román, 2016).

1.4. Cómo la Inteligencia emocional puede ayudar en el desgaste por empatía

Aplicar la Inteligencia Emocional a la disciplina del Trabajo Social, nos podría ofrecer "una mayor compresión, aceptación y adaptación ante situaciones que generan estrés continuo e intenso como el dolor emocional, enfermedad, muerte, entre otros, reduciendo los niveles de ansiedad y deterioro" (citado en Martínez *et al*., 2014), además de favorecer a la adecuada expresión emocional y a la capacidad de los propios individuos de entender sus emociones y saber cómo sienten para generar un compromiso consigo mismos y con los demás (Tirado *et al*., 2020) y mejorar, por ende, la calidad del desempeño profesional.

Se trata de encontrar un equilibrio entre el profesional y el sujeto al que se atiende ya que, "si un trabajador social no es capaz de ir colocando balizas en el camino, será fácil caer en una identificación proyectiva y, paralelamente, puede desencadenarse una Contra transferencia (Rothschild, 2006).

Así, desarrollar habilidades en Inteligencia Emocional, implica un trabajo de fondo y completo "centrado en el autocuidado, en validar las emociones y ser consciente de que se está sintiendo para poder expresarlo de manera asertiva" (Guillén Puerto *et al*., 2022).

2. METODOLOGÍA

- **Población de estudio**

La población objeto de estudio estará constituida por profesionales del Trabajo Social colegiados por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla (COTS), en activo actualmente y que residentes en laprovincia de Sevilla.

Se obtuvo una muestra total de 9 participantes, siendo 4 hombres y 5 mujeres. La edad predominante de los participantes es de 29 años. El 88,9% se encuentra actualmente empleado y el 44,4% de la muestra lleva menos de 5 años ejerciendo como trabajador/a social. El 66,7% de los participantes tienen una dedicación laboral completa y la totalidad de la muestra trabaja por cuenta ajena, mientras que el 55,6% trabaja para una entidad privada. El 33,3% responde que su último ámbito de actuación ha sido a nivel municipal y en concreto, en servicios sociales comunitarios, un 66,7%, considera haber sufrido riesgos de integridad física y el 77,8% de los participantes considera ser conocedor de intrusismo laboral en la disciplina del trabajo social.

- **Instrumentos de la investigación**

Los instrumentos de medición seleccionados han sido los cuestionarios estandarizados,

validados y auto cumplimentados individuales, por ser la herramienta que mejor se adapta al objeto del estudio.

Cuestionario sociodemográfico (diseñada teniendo en cuenta aquellas variables que, bajo estudios empíricos, han demostrado tener relación con el desarrollo de desgaste por empatía) para conocer las características de los participantes.

Cuestionario TraitEmotionalIntelligenceQestionnire-Short Form (TEIQue-SF) con coeficiente de alfa de Cronbach del 0,79 (Coronado-Maldonado, et al., 2023) y su versión castellana para conocer las habilidades en inteligencia emocional, compuesto por 30 afirmaciones con respuesta en escala Likert donde 1 corresponde a "completamente en desacuerdo" y 7 a "completamente de acuerdo" y, por último.

Inventario de desgaste por empatía de Zamponi, Viñuela, Rondón, Tauber y Main (2009) con coeficiente de Cronbach del 0,77, para evaluar el nivel de desgaste por empatía de los individuos con 27 afirmaciones y respuesta en escala Likert siendo 1 "muy de acuerdo" y 4 "muy en desacuerdo.

- **Procedimiento**

Metodología pre y post test con talleres educacionales, estando, este último, compuesta por dos módulos: la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Desgaste por Empatía. El objetivo de esta formación fue comprobar la eficacia de formar a los/as profesionales del trabajo social en competencias de Inteligencia Emocional para prevenir el desgaste por empatía y ampliar su conocimiento con respecto a ambos temas. La duración total de la formación es de 18 horas y se impartió de forma presencial por una especialista en el ámbito.

En esta segunda Fase, el Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla nuevamente fue la encargada del reclutamiento de los participantes a través del tablón electrónico con un post infamativo y por redes sociales.

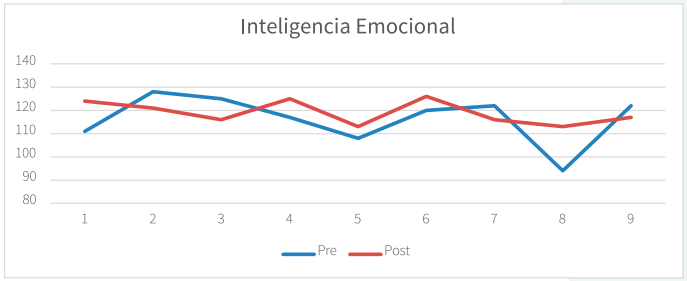
El objetivo de estos talleres fue formar a los profesionales del trabajo social en ompetencias sobre Inteligencia Emocional y SDpE, con el fin de prevenir este transtorno derivado del ámbito laboral. Y la secuencia de las actuaciones fue la siguiente: en primer lugar, el primer día de la formación todos los participantes cumplimentaron los instrumentos ya descritos anteriormente de forma individual, en segundo lugar tuvieron la formación en Inteligencia Emocional y Desgaste por Empatía y finalmente, se les volvieron a pasar los tres instrumentos seleccionados con el fin de corroborar nuestra hipótesis.

Posteriormente se realizó análisis de datos con apoyo de Excel y Spss. Se obtuvieron frecuencias de las variables, cruces de variables a través de tablas de contingencia. Se realizaron análisis de fiabilidad (Cronbach) y análisis de correlaciones (Pearson). Finalmente se procedió análisis de medias utilizando las pruebas de T-Student.

3. RESULTADOS

Haciendo una comparación entre la media pre y post test para la variable Inteligencia Emocional, encontramos que hay un aumento de la misma tras la formación recibida.

Ilustración 1. *Gráfico T-Student I.E.*



Fuente: elaboración propia.

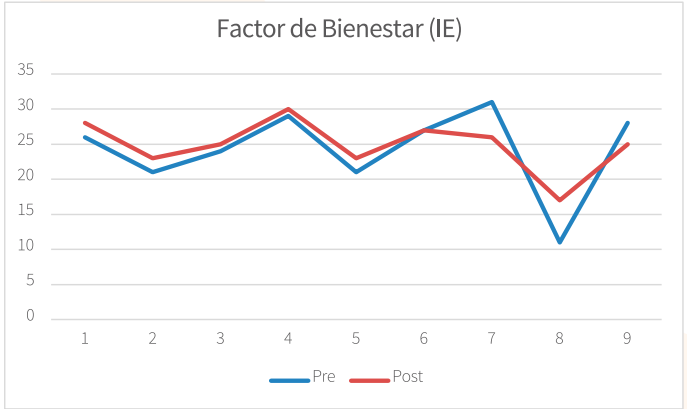
Tabla 1. *Tabla T-Student Inteligencia Emocional*

	Variable 1	Variable 2
Media	116,33	119
Varianza	110,75	26
Observaciones	9,00	9
Coeficiente de correlación de Pearson	0,36	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	8,00	
Estadístico t	-0,81	
P(T<=t) una cola	0,22	
Valor crítico de t (una cola)	1,86	
P(T<=t) dos colas	0,44	
Valor crítico de t (dos colas)	2,31	

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Haciendo una comparación entre la media pre y post test para la variable Inteligencia Emocional, encontramos que hay un aumento de la misma tras la formación recibida.

Ilustración 2. *Gráfico T-Student factor bienestar*



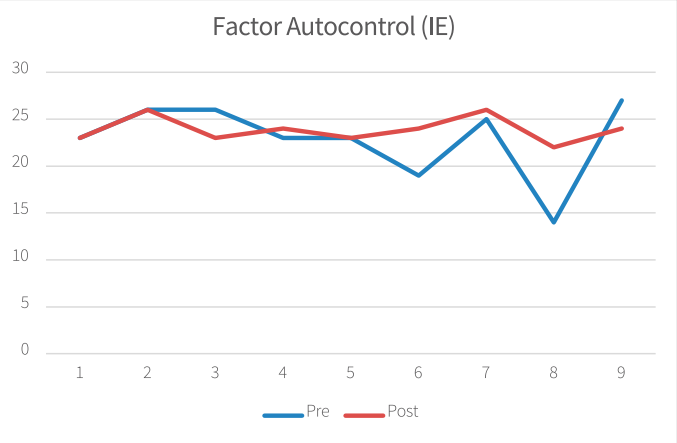
Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Tabla 2. *Tabla T-Student autocontrol*

	Variable 1	Variable 2
Media	24,22	24,89
Varianza	36,19	13,86
Observaciones	9,00	9,00
Coeficiente de correlación de Pearson	0,89	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	8,00	
Estadístico t	-0,63	
P(T<=t) una cola	0,27	
Valor crítico de t (una cola)	1,86	
P(T<=t) dos colas	0,54	
Valor crítico de t (dos colas)	2,31	

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Ilustración 3. *Gráfico T-Student autocontrol*



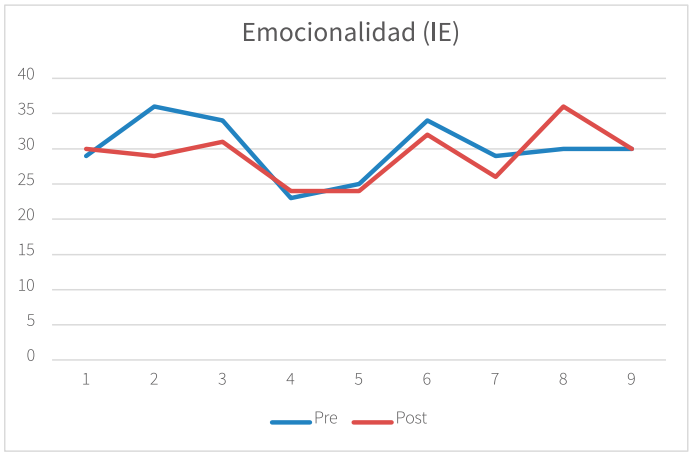
Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio

Tabla 3. *T-Student autocontrol*

	Variable 1	Variable 2
Media	22,89	23,89
Varianza	16,86	1,86
Observaciones	9,00	9,00
Coeficiente de correlación de Pearson	0,56	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	8,00	
Estadístico t	-0,85	
P(T<=t) una cola	0,21	
Valor crítico de t (una cola)	1,86	
P(T<=t) dos colas	0,42	
Valor crítico de t (dos colas)	2,31	

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Ilustración 4. *Gráfico T-Student emocionalidad*



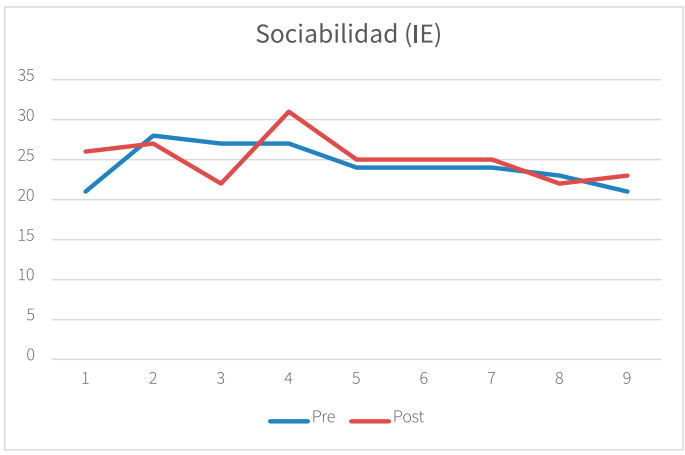
Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Tabla 4. *Tabla T-Student emocionalidad*

	Variable 1	Variable 2
Media	30,00	29,11
Varianza	18,00	15,36
Observaciones	9,00	9,00
Coeficiente de correlación de Pearson	0,62	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	8,00	
Estadístico t	0,74	
P(T<=t) una cola	0,24	
Valor crítico de t (una cola)	1,86	
P(T<=t) dos colas	0,48	
Valor crítico de t (dos colas)	2,31	

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Ilustración 5. *Gráfico T-Student sociabilidad*



Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Tabla 5. *T-Student sociabilidad*

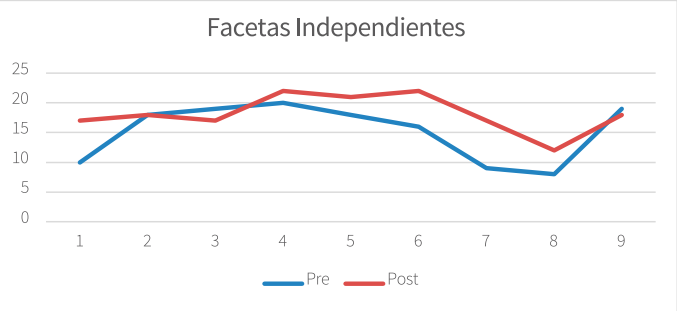
	Variable 1	Variable 2
Media	24,33	25,11
Varianza	6,50	7,86
Observaciones	9,00	9,00
Coeficiente de correlación de Pearson	0,40	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	8,00	
Estadístico t	-0,79	
P(T<=t) una cola	0,23	
Valor crítico de t (una cola)	1,86	
P(T<=t) dos colas	0,45	
Valor crítico de t (dos colas)	2,31	

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

En el caso de las subdimensiones de la variable Inteligencia Emocional, encontramos que el factor bienestar y en el factor autocontrol y el factor sociabilidad y aumentan tras la formación recibida, aunque no existe una relación significativa. En el caso de la subdimensión de emocionalidad, vemos como disminuye con la formación impartida y que tampoco mantiene una relación significativa.

Para la variable facetas independientes, existe un aumento con la formación impartida y una correlación significativa.

Ilustración 6. *Gráfica T-Student facetas independientes*



Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Tabla 6. *T-Student facetas independientes*

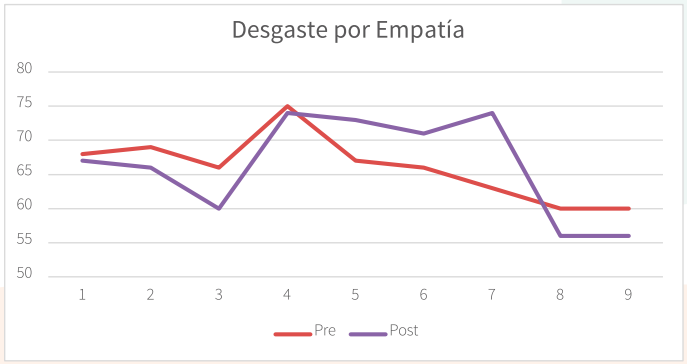
	Variable 1	Variable 2
Media	15,22	18,22
Varianza	23,19	9,94
Observaciones	9,00	9,00
Coeficiente de correlación de Pearson	0,67	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	8,00	
Estadístico t	-2,52	
P(T<=t) una cola	0,02	
Valor crítico de t (una cola)	1,86	
P(T<=t) dos colas	0,0358	Significativo
Valor crítico de t (dos colas)	2,31	

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Haciendo un análisis general de estadístico T-Student sobre Inteligencia Emocional, podemos observar que, pese a que no existen grandes diferencias entre el análisis pre y post, este último se mantiene más constante tras la formación recibida.

En cuanto al desgaste por empatía, encontramos que aumenta en comparación con el análisis pre test, aunque sin mostrar una relación significativa.

Ilustración 7. *Gráfico T-Student desgaste por empatía*



Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

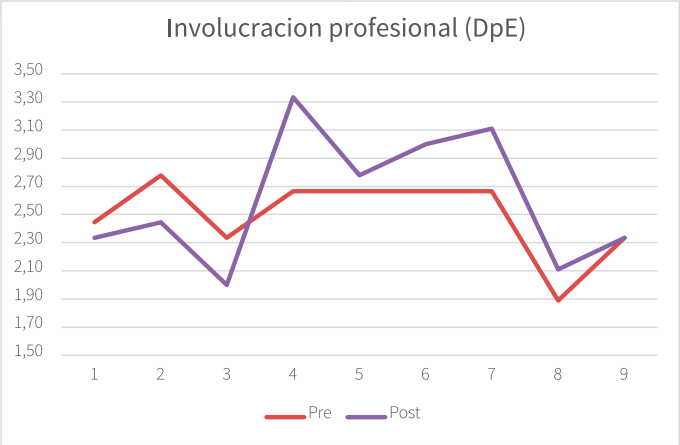
Tabla 7. *T-Student desgaste por empatía*

	Variable 1	Variable 2
Media	66,00	66,33
Varianza	22,00	54,75
Observaciones	9,00	9,00
Coeficiente de correlación de Pearson	0,64	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	8,00	
Estadístico t	-0,18	
P(T<=t) una cola	0,43	
Valor crítico de t (una cola)	1,86	
P(T<=t) dos colas	0,87	
Valor crítico de t (dos colas)	2,31	

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Sin embargo, en el caso de las subdimensiones de la variable Desgaste por Empatía; involucración profesional, cuidado personal y vulnerabilidad, observamos que todas ellas disminuyen en comparativa con el análisis pre test y que no muestran relación significativa.

Ilustración 8. *Gráfico T-Student involucración profesional*



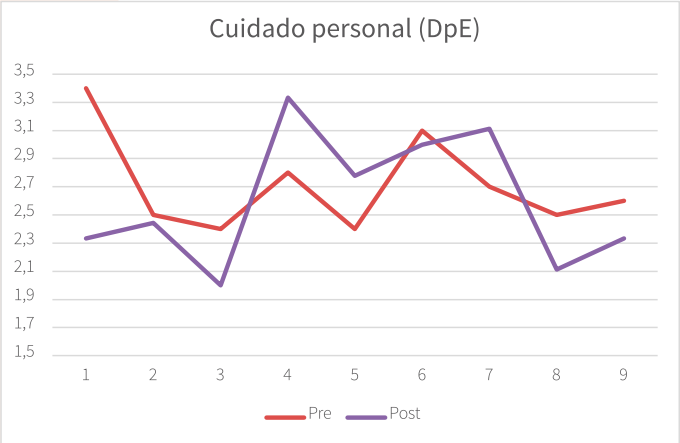
Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Tabla 8. *T--Student involucración profesional*

	Variable 1	Variable 2
Media	2,49	2,60
Varianza	0,08	0,22
Observaciones	9,00	9,00
Coeficiente de correlación de Pearson	0,69	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	8,00	
Estadístico t	-0,97	
P(T<=t) una cola	0,18	
Valor crítico de t (una cola)	1,86	
P(T<=t) dos colas	0,36	
Valor crítico de t (dos colas)	2,31	

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Ilustración 9. *Gráfico T-Student cuidado personal*



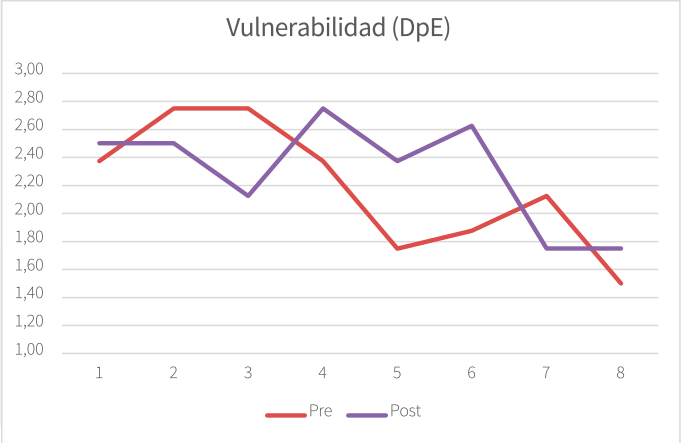
Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Tabla 9. *T--Student cuidado personal*

	Variable 1	Variable 2
Media	2,71	2,60
Varianza	0,12	0,22
Observaciones	9,00	9,00
Coeficiente de correlación de Pearson	0,26	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	8,00	
Estadístico t	0,63	
P(T<=t) una cola	0,27	
Valor crítico de t (una cola)	1,86	
P(T<=t) dos colas	0,54	
Valor crítico de t (dos colas)	2,31	

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Ilustración 10. *Gráfico T-Student vulnerabilidad*



Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

Tabla 10. *T--Student cuidado personal*

	Variable 1	Variable 2
Media	2,19	2,30
Varianza	0,21	0,15
Observaciones	8,00	8,00
Coeficiente de correlación de Pearson	0,34	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	7,00	
Estadístico t	-0,63	
P(T<=t) una cola	0,27	
Valor crítico de t (una cola)	1,89	
P(T<=t) dos colas	0,55	
Valor crítico de t (dos colas)	2,36	

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticos del estudio.

4. CONCLUSIONES

Tras la realización de la investigación podemos concluir que, en lo que respecta a la Inteligencia Emocional, los trabajadores/as sociales muestran un alto índice en dichas competencias y que estas se ven aumentadas tras la impartición de la formación. En lo que respecta al síndrome de desgaste por empatía, tras la formación impartida, hay una leve tendencia al cambio, aunque los participantes siguen situándose en los perfiles 3 y 4 de desgaste, equivalentes a riesgo de contraer desgaste por empatía y funcionamiento empático anormal. Podemos concluir que, podría verificarse nuestra hipótesis principal; la Inteligencia Emocional como estrategia de afrontamiento, podría contribuir de forma positiva a la prevención del desarrollo del síndrome de desgaste por empatía en los trabajadores sociales.

Pese a los altos niveles de desgaste que ya presentaban los participantes, a través de los talleres de Inteligencia Emocional, se han conseguido mejorar las áreas de desgaste por empatía.

Estas conclusiones presentan las siguientes limitaciones:

1. No ha dado lugar en los participantes a llevar a la práctica las mejoras desde la Inteligencia emocional. Se plantea la posibilidad de volver a realizar los test pasados un 1 año desde la impartición de la formación, para comprobar si existen cambios en los resultados.
2. Se ha registrado un aumento de desgaste por empatía por la exposición y reconocimiento del mismo en algunos sujetos. Aquí el tiempo transcurrido también sería interesante poderlo medir en futuros estudios.



3. Sería aconsejable que estos participantes pudieran acceder a una formación más extensa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril Garrido, P. (2019). Relación entre la implicación emocional, la fatiga por compasión y el bienestar del personal de enfermería. Revisión sistemática. Facultad de enfermería 4-25.
- Agüero, L., & Sanabria, C. H. (2021). Síndrome de desgaste por empatía en profesionales psicólogos del Hospital Psiquiátrico de la ciudad de Asunción, año 2.019. Revista Científica UCMB, 1(1), 51-63.
- Bermejo, J. C. (2020). Satisfacción por compasión. En F. Pérez B. (Ed.), Madrid: Revista Chilena de Edocrinología y diabetes,13 (2), 74-75.
- Cuartero, M. E., (2018). Desgaste por empatía: cómo ser un profesional del trabajo social y no desfallecer en el intento. Cuaderno de trabajo social, 11, 11-26.
- Fernández Berrocal, P., & Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. Revista internacional de educación emocional y bienestar (1), 31-43.
- Olvera Juanico, J. y Arteaga, Z. S. A, (2022). Inteligencia emocional: componentes y percepción de hombres universitarios y su relación con pares. DIVULGARE, 9 (17), 17-25.
- Román, B. (2016). Ética de los Servicios Sociales. Editorial Herder.
- Tirado Vides, M. M., Crudis Torres, L., Redondo Marón, M. P y Jiménez Ruiz, L. K. (2020). Inteligencia Emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. Clío América, 14(27), 441-453.
- Yang, C., (2021). Online teaching self-efficacy, social-emotional learning (SEL) competencies, and compassion fatigue among educators during the COVID-19 pandemic. School Psychology Review, 50(4), 505-518.