



Universidad de Jaén

Facultad de Trabajo Social

LA EMPATÍA EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL. Un intento de superación constante de los profesionales.

Autor: María Baza Palomares

Grado en Trabajo Social

Director: Eva María Sotomayor Morales
Departamento del director: Departamento de psicología

Fecha: 27/06/2024



CREA

Este Trabajo Fin de Grado contiene una extensión de 11.047 palabras, sin contar portada, índice, bibliografía ni posibles anexos.

Agradecimientos:

A mis padres, por estar siempre ahí con su apoyo y amor incondicional en todo lo que hago. Gracias por enseñarme lo importante que es comprometerse y por no dejarme tirar la toalla, siempre dándolo todo hasta el final. Todo lo que soy es gracias a vosotros.

A mi hermano, por ser mi alma gemela desde que estuvimos en la barriga de mamá.

A mi familia, por estar siempre ahí agarrados de la mano, apoyándome en las buenas y en las malas.

A mis amigas, por acompañarme en cada paso que doy, vuestro apoyo ha sido como el mar: constante, inmenso y lleno de vida.

A mi tutora, Eva, gracias por ser tan paciente y por guiarme en cada paso de este proceso.

Y a la María de hace 4 años, que ni se hubiera imaginado dónde estaría ahora ni la persona en la que se ha convertido.

“Stay focused and trust the process”

ÍNDICE

1. Resumen.	1
2. Introducción.	2
3. Marco conceptual.	3
4. Marco teórico.	7
4.1. Las emociones.	7
4.2. Rueda de emociones de Robert Plutchik.	13
4.3. Origen del término “empatía”.	14
4.4. Tipos de empatía.	15
4.5. Empatía y Trabajo Social.	18
4.6. Desgaste por empatía. (DpE).	21
4.7. Satisfacción por compasión. (SC).	22
5. Objetivos.	24
5.1. Objetivo general.	24
5.2. Objetivos específicos.	24
6. Metodología.	24
7. Resultados.	26
8. Conclusiones.	35
9. Bibliografía.	39

1. Resumen.

La empatía es de gran importancia en el desempeño profesional del Trabajo Social, por su fuerza para entablar vínculos representativos e impulsar una relación de confianza entre trabajador/a social y usuario/a.

Este trabajo está centrado en explorar el alcance de la empatía en el ámbito del Trabajo Social. Se analiza por su contribución al bienestar social y emocional de las personas, así como por su influencia en la efectividad de acciones ejecutadas por los/as expertos/as del Trabajo Social. La investigación realizada acentúa la relevancia de que los/as profesionales del Trabajo Social dispongan de habilidades empáticas firmes, que les faciliten comprender las experiencias y sentimientos de los/as usuarios/as desde su perspectiva, sin valoraciones previas.

Se realiza una revisión completa de toda la bibliografía disponible sobre el tema, examinando los desafíos que pueden presentarse al practicar la empatía, como el desgaste emocional y la fatiga por compasión. Destacando la exigencia de nivelar con límites profesionales apropiados para librarse del agotamiento emocional.

Este estudio ofrece un análisis de la bibliografía sobre la empatía en el contexto profesional del Trabajo Social.

Palabras clave: Emociones, empatía, compasión, bienestar social, estabilidad emocional, agotamiento emocional, comunicación efectiva, Trabajo Social, relación cliente-trabajador/a social, efectividad, calidad.

Abstract.

Empathy is of great importance in the professional performance of Social Work, due to its strength in establishing meaningful connections and fostering a relationship of trust between social worker and user.

This work is focused on exploring the scope of empathy in the field of Social Work. It is analyzed for its contribution to the social and emotional well-being of individuals, as well as its influence on the effectiveness of actions carried out by Social Work professionals. The conducted research emphasizes the importance of Social Work professionals having strong

empathy skills, enabling them to understand users' experiences and feelings from their perspective, without prior judgments.

A comprehensive review of all available literature on the subject is conducted, examining the challenges that may arise when practicing empathy, such as emotional burnout and compassion fatigue. Emphasizing the need to establish appropriate professional boundaries to avoid emotional exhaustion.

This study provides an analysis of the literature on empathy in the professional context of Social Work.

Keywords: Emotions, empathy, compassion, social well-being, emotional stability, emotional exhaustion, effective communication, Social Work, client-social worker relationship, effectiveness, quality.

2. Introducción.

El objetivo principal del Trabajo Social es fomentar el bienestar de personas, familias, colectivos y comunidades a través del contacto entre el profesional y la persona atendida. Este vínculo, fundamentado en el compromiso, la confianza, el apoyo, la sinceridad, la comprensión y la acogida, demuestra ser más eficaz y ventajoso para ambos (Kirst-Ashman, 2019)

La empatía humana puede volverse muy agotadora si no nos importa el bienestar de los demás. El Trabajo Social es una disciplina orientada a mejorar el bienestar de los individuos, grupos, comunidades y sociedad total, teniendo la relación de ayuda como elemento esencial en su práctica. Dentro de esta relación, la empatía es fundamental para comprender y asistir a otra persona (Frans de Waal, 2011).

La empatía es uno de los tres componentes esenciales y necesarios para establecer una relación de apoyo. Se describe como la capacidad de entender los pensamientos y sentimientos privados y personales del paciente como si fueran propios, manteniendo siempre la conciencia de que son del otro, esta es la empatía, la cual parece ser crucial para una relación que fomente el desarrollo (Rogers.C.R, 1980)

Al hablar de la práctica del Trabajo Social, es crucial tener en cuenta que los/as profesionales implicados son personas que obran para y junto a otras personas. Desde este punto de vista, es esencial reconocer que ambos, en la relación profesional, experimentan sentimientos, pensamientos y acciones basados en esas emociones. Las palabras, pensamientos y comportamientos están, en su origen, influidos por las emociones, resulta fundamental comprenderlas para poder gestionar su influencia en nuestras decisiones en el ámbito profesional (Charfolet, 2015:26).

En este trabajo se busca llevar a cabo un análisis completo de la literatura disponible, considerando que resulta crucial examinar las causas y consecuencias de la empatía. Sin embargo, es igualmente fundamental, como paso preliminar, evaluar la totalidad de los estudios realizados en el campo de las ciencias sociales. Con el fin de apoyar el trabajo de otros investigadores e investigadoras, se procederá a revisar las referencias bibliográficas y llevar a cabo un análisis crítico de las publicaciones existentes. Esto permitirá identificar las evidencias obtenidas en el campo del Trabajo Social.

3. Marco conceptual.

En primer lugar, exploramos el concepto de emoción. Según Damasio, las emociones son "programas biológicamente determinados de acciones y reacciones automáticas" que han evolucionado para ayudar a los organismos a enfrentar situaciones que impactan su supervivencia y bienestar. En su obra titulada "El error de Descartes", Damasio caracteriza las emociones como respuestas complejas del cerebro a estímulos tanto internos como externos, lo que implica cambios en el estado corporal y en los patrones de actividad cerebral (Damasio, 1994).

Damasio hace una distinción entre emociones y sentimientos: las emociones se manifiestan como reacciones físicas visibles, mientras que los sentimientos representan la conciencia perceptiva de las emociones. En sus propias palabras, las emociones son "un conjunto de respuestas automáticas estereotipadas", en tanto que los sentimientos son "el proceso de experimentar esas respuestas en nuestra mente" (Damasio, 1994).

Otra cita relevante de su obra "En busca de Spinoza" subraya que las emociones "son reacciones fisiológicas complejas a estímulos que pueden ser innatos o aprendidos y que tienen un valor adaptativo para la supervivencia" (Damasio, 2003).

La emoción es una fuerza poderosa que activa al ser humano, preparándolo para responder de manera apropiada a su entorno. Por consiguiente, las emociones son constantes en la vida humana y tienen un impacto significativo en el proceso de tomar decisiones (Vásquez, Hernández y Rodríguez, 2005:12).

En la teoría de las emociones, se dice que los sentimientos surgen como una reacción coordinada ante estímulos externos o internos, como pensamientos o imágenes. Este proceso comienza con la percepción del evento, seguido de una evaluación. La consecuencia es una respuesta que puede manifestarse a nivel neurológico, conductual o cognitivo. Cuando la emoción motiva una acción, crea una disposición para actuar. (Bisquerra, 2003).

Según Piaget, las emociones tienen un rol continuo en el proceso de crecimiento y evolución, influyendo en las asignaciones de logro o fracaso, en la selección de percepciones y en las operaciones del pensamiento. Las emociones también afectan a las sensaciones de logro o fracaso, las cuales pueden facilitar o inhibir el aprendizaje. Él señala que "la afectividad influye en la actividad perceptual y sus elecciones están inspiradas por sus diferentes intereses" (Piaget, 1981:171).

Las emociones reflejan movimiento e interacción con el entorno. Esta actividad abarca todos los cambios corporales provocados por diversos estímulos provenientes del entorno del individuo o, en algunos casos, recuerdos de la memoria de dichos estímulos. Estos cambios pueden señalar recompensas (placer) o castigos (dolor) (Mora 2017: 65)

Las emociones se generan a partir de las expectativas que tenemos sobre los eventos que nos ocurren y en función de nuestra educación y socialización.

Según Lisa Feldman Barrett, las emociones deben entenderse como construcciones influenciadas profundamente por factores sociales y culturales. Estos factores no sólo afectan una emoción, sino que también son determinantes en la formación de la emoción específica que se genera en este proceso (Feldman, 2017).

Feldman plantea que estas emociones surgen a través de un "consenso". Por lo tanto, las emociones ya no se ven como un objeto de estudio independiente, sino que se reemplazan por la idea más amplia de experiencia (emocional). Este enfoque permite a las humanidades y ciencias sociales embarcarse en nuevos proyectos de investigación, fomentando un estudio verdaderamente interdisciplinario (Feldman, 2017).

Resumiendo, las emociones no son universales y varían según las culturas; no se activan automáticamente, sino que son generadas por nosotros mismos. Se originan a partir de la interacción entre las particularidades físicas del organismo, un cerebro adaptable cuyas conexiones se moldean por el entorno en el que se desenvuelve, junto con el impacto de la cultura y la formación académica brindada por dicho entorno. A pesar de que las emociones son tangibles, no lo son en un sentido objetivo como las moléculas o las neuronas. Su existencia se asemeja a la del dinero: no son una ilusión, pero sí un resultado del acuerdo humano (Feldman, 2018: 18).

Entre estas emociones se encuentran la empatía y la compasión.

La empatía se define como la destreza que posee una persona en la identificación y el entendimiento de las emociones y perspectivas de los demás, capacidad que incluye comprender los sentimientos ajenos y descifrar sus señales no verbales (Goleman, 1995).

Es un conjunto de conceptos que engloba tanto la habilidad para comprender el punto de vista de los otros como las respuestas emocionales y no emocionales asociadas a ello (Davis, 1996).

Según Hoffman, la empatía se describe como una reacción afectiva que se adapta más a las circunstancias de otra persona más que a las propias. Dicha reacción afectiva sirve como estímulo ético, promoviendo comportamientos prosociales (Hoffman, 1992: 61).

Por otro lado, la compasión se revela como una sensación de benevolencia, atención y comprensión hacia aquellos que atraviesan sufrimiento. Esto implica un auténtico deseo de mitigar su dolor, reconociendo la fragilidad y las limitaciones inherentes a la experiencia humana (Germer y Siegel, 2012).

La compasión va más allá de simplemente empatizar con los demás, implica entender su dolor y compartir su alegría, pero también involucra un compromiso activo para ayudar a aquellos en desventaja, buscando mejorar su situación (Cortina, 2022).

Según Goetz y Cols, la compasión surge al presenciar el sufrimiento ajeno y genera un impulso para ofrecer ayuda (Goetz y Cols, 2010).

Por su parte, Gilbert describe la compasión como una profunda comprensión del propio sufrimiento junto con el de los/as demás y el anhelo de ayudar a reducir ese dolor (Gilbert, 2015).

Tras esto, pasamos a la descripción de tres de los estados emocionales con mayor importancia, el bienestar social, la estabilidad emocional y el agotamiento emocional.

La definición de bienestar social, según el Banco Mundial (2001), se describe como un estado en el cual las necesidades básicas de los individuos son satisfechas, permitiéndoles vivir en paz en colectividades con potencial de crecimiento. Esta condición se distingue por la igualdad en la entrada y la disponibilidad de prestaciones básicas como agua, comida, vivienda y atención médica. Además, garantiza la educación primaria y secundaria, la reintegración o reubicación de personas desplazadas por conflictos violentos, y la reconstrucción de relaciones sociales para una convivencia armoniosa en la sociedad.

A pesar de que este estudio no parte del ámbito de la psicología, podemos extraer ciertos conceptos como el de la estabilidad emocional, que se considera un aspecto favorable de la identidad y promueve el equilibrio emocional. Este atributo se observa en individuos que poseen control sobre sus emociones, confianza en sí mismos y capacidad para tolerar situaciones diversas. Además, está es uno de los cinco elementos fundamentales que caracterizan la identidad (Cattel, 1943)

Se describe como el grado de serenidad y ausencia de emociones negativas duraderas en un individuo. Aquellos que poseen estabilidad emocional suelen ser serenos, pacientes, capaces de manejar crisis, resistentes y confiados en sus relaciones interpersonales. En contraste, aquellos individuos con una menor estabilidad emocional tienden a exhibir características distintas, son más propensos a la excitabilidad, inseguros en sus relaciones con

los/as demás, reactivos y experimentan fluctuaciones significativas en su estado de ánimo (Hellriegel, 2012).

Del Pino Núñez define esta dimensión como la cualidad de ser calmado/a, seguro/a y confiado/a (positivo), en contraposición a ser nervioso/a, deprimido/a e inseguro/a (negativo). Hace alusión al potencial que tiene una persona para afrontar momentos de tensión (Pino, 2013: 21).

Por último, abordaremos el agotamiento emocional, que se distingue por sentirse exhausto/a a nivel físico, mental o una combinación de ambos. Se manifiesta como la incapacidad de brindar más de uno mismo/a a los/as demás (Maslach y Jackson, 1981).

4. Marco teórico.

4.1. Las emociones.

Aún existen numerosas preguntas sin una respuesta adecuada sobre la naturaleza de las emociones, lo que describe el desafío de alcanzar una definición que sea plenamente satisfactoria (Lawler, 1999)

Richard S. Lazarus (1991) ha tenido un rol esencial en el avance de la percepción de las emociones como evaluaciones que pueden ser tanto positivas como negativas, y que abarcan aspectos físicos, del sistema nervioso y del pensamiento.

Según Paul Ekman, Robert Plutchik, Lisa Feldman Barrett (1987) las emociones pueden categorizarse en primarias, secundarias, positivas, negativas y neutras, explicadas de la forma siguiente:

Primarias	Las emociones primarias se basan fuertemente en la genética, mostrando respuestas emocionales que están configuradas de antemano. El proceso de adquisición de conocimiento y habilidades es común a todos los humanos y sociedades, dando igual su cultura o experiencia previa
-----------	--

	(Ekman,1992)
Secundarias	Estas se originan de las primarias y están notablemente influenciadas por el desarrollo personal, mostrando una gran diversidad en las respuestas entre distintas personas (Plutchik,2001)
Negativas	Generan sensaciones incómodas, interpretan la situación como dañina y activan numerosos recursos para hacerles frente (Ekman,1992)
Positivas	Producen percepciones placenteras, consideran que la condición es beneficiosa, con corta duración y demandantes de pocos recursos para gestionarlas. La felicidad es un ejemplo de ello. Promover sentimientos positivos ofrece el importante beneficio de mejorar el funcionamiento cognitivo, el pensamiento lógico, la destreza en la resolución de problemas y las competencias sociales (Fredrickson,2001)
Neutras	No provocan respuestas inherentemente agradables ni desagradables, por lo tanto, no pueden ser clasificadas como favorables o desfavorables. Su tarea trata de preparar el terreno para la aparición de futuras emociones. La sorpresa es un ejemplo de ello (Plutchik,1980).

Fuente: elaboración propia según información obtenida de Paul Ekman (1992), Robert Plutnick (2001) (1980) y Barbara Fredrickson (2001).

A continuación, se describen algunas emociones:

El **miedo** es una reacción emocional fundamental e instintiva. Es una respuesta natural a ciertos estímulos que pueden causar daño o representar una amenaza, y puede ser adquirido a través de la asociación de estímulos originalmente neutros con aquellos que provocan miedo. En su conocido experimento con el pequeño Albert, Watson demostró que un niño pequeño podía ser condicionado a temer a un animal inofensivo (una rata blanca) al vincularlo con un

ruido fuerte y aterrador. Watson y su colaboradora, Rosalie Rayner, evidenciaron que el miedo puede ser aprendido y condicionado, y que una vez aprendido, puede extenderse a estímulos similares (Watson & Rayner, 1920).

La **ansiedad** es una emoción que se manifiesta a través de sensaciones de aprensión, tensión y preocupación excesiva acerca de eventos futuros o situaciones que se consideran amenazantes. Beck afirma que la ansiedad está íntimamente vinculada a patrones de pensamiento disfuncionales y distorsiones cognitivas, que conducen a interpretaciones negativas y catastróficas de las situaciones. Además, interfiere con la capacidad de mantener la focalización y la capacidad de centrarse (Beck, 1976).

Ira, emoción humana natural originada en respuesta a sentirse amenazado/a, frustrado/a o negado/a en relación con algo que consideramos importante para nosotros. Es una señal de advertencia que nos indica que nuestros límites personales pueden haber sido violados, y puede manifestarse en una variedad de formas, desde irritación leve hasta furia intensa. La ira, aunque a menudo se percibe como negativa, puede ser una fuerza motivadora para el cambio y la acción constructiva si se maneja adecuadamente (Lerner, 1985:18).

La **tristeza** es una emoción fundamental y universal que surge como reacción a situaciones de pérdida, fracaso o desilusión. Ekman señala que la tristeza puede implicar una reducción en la energía y la motivación, así como cambios físicos como el llanto y expresiones faciales específicas, como la inclinación hacia abajo de los extremos de la boca. También puede llevar a una tendencia a la introspección, donde la persona reflexiona sobre la causa de su emoción y a menudo busca apoyo y consuelo en otros/as. Ekman destaca la importancia adaptativa de la tristeza, ya que puede ayudar a procesar la pérdida y fomentar el apoyo social necesario para la recuperación emocional (Ekman, 1992).

Paul Rozin, un destacado psicólogo especializado en el estudio del **asco**, afirma que esta emoción es una respuesta adaptativa evolutiva diseñada para proteger a las personas de ingerir sustancias potencialmente dañinas o contaminadas. Sostiene que el asco es una emoción compleja que va más allá de la repulsión hacia ciertos alimentos, extendiéndose a una variedad de estímulos, incluidos aquellos moralmente repugnantes o culturalmente tabú. Esta emoción se manifiesta con una intensa sensación de aversión y náusea, acompañada de reacciones fisiológicas como el reflejo del vómito y expresiones faciales específicas, como arrugar la nariz

y levantar el labio superior. Además, Rozin destaca que el asco tiene un componente social y moral, ya que puede influir en los juicios morales y las normas culturales, promoviendo la cohesión social y el rechazo de comportamientos considerados inaceptables. Esta emoción también puede ser aprendida y condicionada a través de experiencias personales y la socialización (Rozin, Haidt, y McCauley, 2008).

La **felicidad** es un estado emocional y psicológico que trasciende de la simple búsqueda de placer momentáneo. Seligman propone una visión de la felicidad que integra tres dimensiones interconectadas: el placer, el compromiso y el significado. El placer se refiere a las emociones positivas y sensaciones agradables que experimentamos cotidianamente, como la alegría, la satisfacción y la diversión. Sin embargo, Seligman argumenta que el placer por sí solo no es suficiente para lograr una vida plena y feliz. El compromiso implica dedicarse a actividades que capturan nuestra atención y desafían nuestras habilidades, permitiéndonos experimentar un estado de flujo en el que estamos completamente inmersos y concentrados en lo que hacemos. Por último, el significado se refiere a involucrarse en actividades con un propósito y valor que trascienden el interés propio, como el servicio a los demás, la contribución a la comunidad o la búsqueda de metas más elevadas. Según Seligman, la verdadera felicidad se encuentra en la convergencia de estas tres dimensiones, donde las personas desarrollan sus fortalezas y virtudes para construir una vida significativa, caracterizada por el bienestar y la realización personal (Seligman, 2002).

Robert Plutchik define la **sorpres**a como una emoción fundamental que se desencadena por eventos imprevistos o fuera de lo común. Una reacción breve pero intensa, que se caracteriza por un aumento en la atención y la alerta, acompañado de expresiones faciales y corporales de asombro, como abrir los ojos y la boca ampliamente. La intensidad de esta emoción puede variar según la novedad y la magnitud del estímulo, y puede generar una variedad de reacciones emocionales además de cognitivas, tales como curiosidad, interés y búsqueda de información adicional. (Plutchik, 1980).

La **hostilidad** se entiende como una tendencia o predisposición a reaccionar agresivamente frente a estímulos que se perciben como amenazantes o provocativos. Berkowitz describe la hostilidad como una actitud subyacente que puede expresarse a través de diversos comportamientos agresivos, que van desde manifestaciones verbales hostiles hasta actos de violencia física. Esta inclinación puede ser influenciada por factores como los rasgos de

personalidad, las vivencias pasadas y el contexto social. Además, señala que la hostilidad puede tener efectos negativos en el bienestar físico y emocional, así como en las conexiones interpersonales (Berkowitz, 1993).

El **amor** es un fenómeno complejo que incluye varias dimensiones. Sternberg desarrolló la teoría triangular del amor, que define el amor como una mezcla de tres componentes interrelacionados: confianza, pasión y compromiso. La confianza hace referencia a la proximidad emocional y la conexión afectiva entre dos personas, donde se comparten pensamientos, sentimientos y experiencias personales. La pasión abarca el deseo y la atracción física, manifestándose en emociones intensas y comportamientos románticos. El compromiso implica la decisión de mantener y trabajar en la relación a largo plazo, lo que requiere dedicación y la voluntad de resolver conflictos y superar desafíos juntos (Sternberg, 1986)

En contraste, el **cariño** se define por sentimientos de afecto, ternura y cuidado hacia otra persona, sin necesariamente involucrar la pasión y el compromiso característicos del amor romántico. El cariño se manifiesta a través de gestos de ternura, palabras de apoyo y acciones que muestran preocupación por el bienestar del otro. A diferencia del amor, el cariño es más amplio en su expresión y puede estar dirigido a amigos, familiares y seres queridos en general, sin requerir una relación romántica o íntima. (Sternberg, 1986)

La **vergüenza** es una respuesta emocional que aparece cuando alguien siente que ha incumplido normas sociales o personales y teme ser juzgado negativamente por los/as demás. Se manifiesta como una sensación de exposición y vulnerabilidad, acompañada por el deseo de esconderse o desaparecer. Esta emoción puede provocar la evitación de situaciones sociales y la autocensura, afectando negativamente la autoestima y el bienestar emocional (Lewis, 1971).

El **desprecio** es una emoción que se define por sentirse superior y despreciar a otra persona, considerándola inferior o despreciable. Ekman explica el desprecio como una emoción que se puede identificar por expresiones faciales particulares, como levantar un lado del labio superior (Ekman, 1999).

La **culpa** es una emoción que aparece cuando alguien reconoce que ha transgredido sus propios principios morales o sociales. Según Lewis, esta sensación implica sentimientos de

arrepentimiento, remordimiento y reproche personal por los errores cometidos o el daño causado (Lewis, 1971).

Nathaniel Branden, un terapeuta y escritor destacado en el estudio de la **autoestima**, describe este concepto como la valoración personal que uno/a hace de sí mismo/a, considerando su valía, habilidades y méritos como individuo. Branden subraya que la autoestima se fundamenta en la aceptación de uno/a mismo/a y en sentirse merecedor/a de amor y respeto, lo que moldea la percepción que uno/a tiene de sí mismo/a y su interacción con los demás. (Branden, 1994).

La **admiración** es una emoción que surge al percibir grandeza, habilidad o virtud en otra persona. Según Keltner, implica sentimientos de respeto, asombro y aprecio hacia los logros o cualidades excepcionales de alguien más (Keltner, 2009).

Richard H. Smith, un psicólogo notable en el estudio de la **envidia** desde una perspectiva social, define esta emoción como compleja y originada en situaciones de comparación social. En estas, una persona se siente inferior o desfavorecida respecto a otra que posee algo que ella anhela. Smith resalta que la envidia puede surgir por la percepción de desigualdad o injusticia en la distribución de recursos, estatus o reconocimiento social, y puede tener efectos significativos tanto en las relaciones personales como en el bienestar emocional de los/as involucrados/as (Smith, 2008).

La **indignación** se entiende como una emoción moral que surge al percibir una injusticia o una violación de los derechos humanos. Según Nussbaum, esta emoción motiva a las personas a tomar medidas para corregir o denunciar las injusticias que perciben, y puede ir acompañada de sentimientos de ira, tristeza y frustración. (Nussbaum, 2016).

Labrador (2011) destaca tres **funciones** principales de las emociones: adaptativa, la social y motivacional. La función adaptativa de las emociones es esencial para que las personas se ajusten y se desarrollen de acuerdo con su entorno, preparando el cuerpo para responder de diversas maneras, como luchar, huir o cuidar de la descendencia. La función social permite expresar cómo nos sentimos a otros/as y también nos ayuda a prever e influir en su comportamiento. La función motivacional hace que sea más fácil realizar acciones motivadas para lograr un objetivo.

Los/as trabajadores/as sociales que cuentan con habilidades emocionales están más aptos para mantener un equilibrio satisfactorio entre trabajo y vida personal, y experimentar un mayor bienestar individual. Esta situación repercute positivamente en su capacidad para brindar intervenciones y servicios a la comunidad, sobre todo en entornos laborales difíciles como el actual (Chiswick, 2019: 207).

4.2. Rueda de emociones de Robert Plutchik.

En su estudio publicado en 1980, este investigador clasificó y analizó las emociones, sugiriendo que tanto humanos como animales experimentan ocho categorías básicas que motivan diversos comportamientos (Plutchik, 1980)

Plutchik reconoció diversas emociones fundamentales, como el temor, la melancolía, el desagrado, la furia, la esperanza, la felicidad y la conformidad (Plutchik, 1980).

Además, propone la idea de alterar las emociones al combinarlas entre sí, esto conduce a una variedad más extensa de emociones. Por ejemplo, la esperanza y la alegría pueden fusionarse para generar optimismo; mientras que la alegría y la aceptación pueden dar lugar a una sensación de cariño. Asimismo, el desengaño surge de la combinación de asombro y pesar (Velenzuela, M & Ambriz, Y).

En conclusión, el autor resalta otro punto crucial: la creación de un esquema de la rueda de emociones, la cual las clasifica en cuatro dimensiones, para ofrecer organización y coherencia. Propuso un sistema de categorización que coloca ocho emociones primarias en un círculo, donde emociones similares se encuentran opuestas entre sí. Esto da lugar a cuatro ejes principales: felicidad-tristeza, desagrado-aceptación, enojo-miedo y asombro-antelación (Plutchik, 1980)

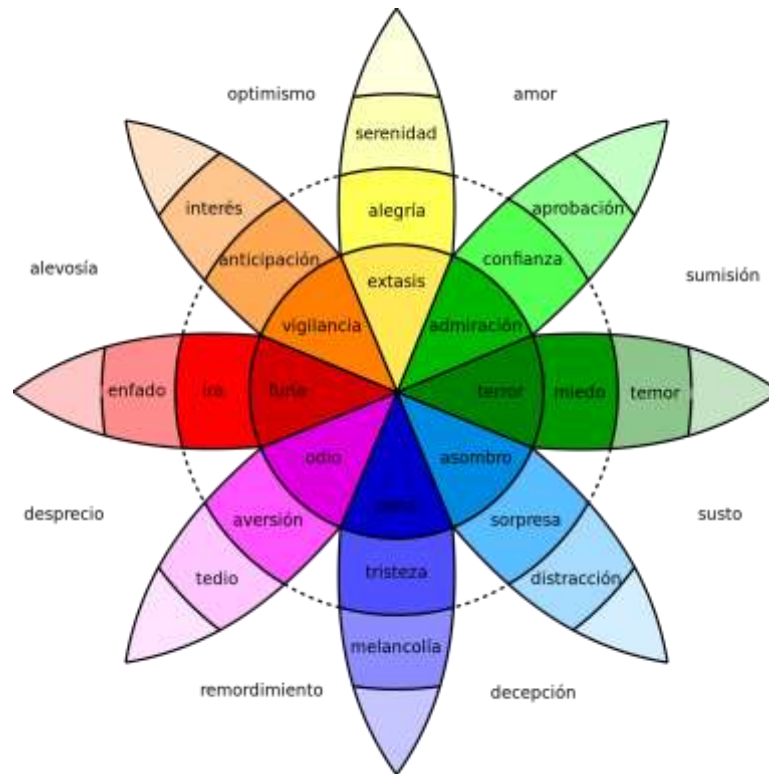


Imagen 1. Rueda de las Emociones de Plutchik. (Extraído de https://es.m.wikipedia.org/wiki/Robert_Plutchik)

4.3. Origen del término “empatía”.

Adam Smith fue el primero en referirse al concepto actualmente conocido como empatía, aunque en su lugar empleó el término "sympathy" (Smith, 1759:35)

Una cita de Smith ilustra este punto con mayor claridad y quiere decir que cuando presenciamos un golpe a punto de caer sobre la pierna o el brazo de alguien más, instintivamente retiramos nuestra propia pierna o brazo (Smith, 1997: 50).

En el siglo XVIII, el término "empatía" fue empleado formalmente por primera vez por Robert Vischer, según lo citado por Davis (1996), utilizando el término alemán "Einfühlung", que literalmente significa "sentir desde dentro", compuesto por "ein" (en) y "Fühlung" (sentimiento).

El término "empatía" tal como se entiende hoy en día fue acuñado por Titchener en 1909 (citado por Davis, 1996).

Edward Titchener (1909) es conocido por introducir el nombre formal de “empatía” (empathy) en el ámbito psicológico en América y fue la primera persona que formalmente usó la palabra. La influencia de Titchener en la evolución del concepto resalta cómo este ha evolucionado y se ha ajustado con el paso del tiempo, demostrando la evolución en la percepción psicológica y cultural de la habilidad humana para compartir y comprender las emociones de otras personas.

Con el tiempo, la idea de "empatía" ha ido más allá de sus límites iniciales y ha encontrado un papel más amplio y significativo en la investigación sobre cómo nos comportamos. En la actualidad, se reconoce su importancia en varios ámbitos como la psicología, sociología y neurociencia, ya que ayuda a enriquecer la percepción entre individuos y a consolidar los vínculos sociales. En resumen, la empatía no solo es importante, sino que es fundamental para el funcionamiento saludable de la sociedad.

4.4. Tipos de empatía.

Según Mateu, Campillo, González & Gómez (2010), en el marco del concepto de empatía, podemos identificar cuatro categorías.

Cognitiva	Este enfoque implica comprender e identificar los sentimientos de alguien más, utilizando principalmente el pensamiento racional en lugar de nuestras propias emociones. En este nivel de empatía, no hay una respuesta emocional directa, y puede ser adquirido a través de la observación y la imitación de otros/as en la sociedad. Este tipo de empatía se considera como el primer paso antes de desarrollar otros tipos de empatía (Mateu, Campillo, González & Gómez, 2010)
-----------	--

Participativa	Este tipo de empatía es muy común y ocurre cuando una persona reconoce los sentimientos de otros/as en una situación, se conecta con ellos/as, pero sin experimentar esas mismas emociones. A veces se puede llamar empatía superficial o empatía forzada (Mateu, Campillo, González & Gómez, 2010)
Afectiva	En esta forma de comprensión empática, se experimenta una respuesta emocional profunda en la que uno se sintoniza íntimamente con los sentimientos de otra persona, llegando incluso a experimentarlos como si fueran propios. En situaciones en las que esta conexión emocional es particularmente intensa y cuando el vínculo con la otra persona es absoluto, es posible que resulte difícil e incluso imposible mantener la conducta competente adecuada. (Mateu, Campillo, González & Gómez, 2010).
Unión empática	En esta modalidad de empatía, no se trata de una persona que ejerce empatía hacia otra, sino que ambas comparten emociones al enfrentar una vivencia compartida (Mateu, Campillo, González & Gómez, 2010).

Fuente: elaboración propia según información obtenida de Mateu, Campillo, González & Gómez (2010)

Existen dos formas diferentes de clasificar la empatía, basándose ya sea en su factor predominante o en su naturaleza (Plutchik, 2001)

A continuación, procederemos a detallar ambas clasificaciones:

	Cognitiva predominante	Se centra en comprender la perspectiva del otro mediante la inteligencia social. Se enfoca en entender los sentimientos y pensamientos del otro sin necesariamente experimentar sus propias emociones,
--	------------------------	--

Empatía según componente dominante		ya que se trata de un proceso principalmente cognitivo (Goleman. D, 2006).
	Emocional o de concernimiento	También es considerada como empatía afectiva. Incorpora un elemento emocional que se transmite entre individuos. Permite experimentar el estado emocional de otra persona, lo que puede generar una mayor disposición para brindar ayuda. Sin embargo, es crucial ser cuidadoso al ofrecer ayuda, considerando cómo y cuándo hacerlo para que sea efectiva (Carpintero et al. 2015).
Empatía según su carácter disposicional o situacional	Disposicional	Se fundamenta en la idea previa de que cada individuo posee un grado de empatía único. Este nivel no es fijo ni progresivo de forma lineal, sino que puede desarrollarse con la práctica y el tiempo dedicado a cultivarla. Cada persona tiene capacidades empáticas distintas (Carpintero et al. 2015).
	Situacional	Se ve impactada por factores externos, como las circunstancias en las que se encuentra. A diferencia de la empatía disposicional, aquí la respuesta empática se modifica debido a la situación particular en la que se encuentra la persona (Carpintero et al. 2015).

Fuente: elaboración propia según información obtenida de Carpintero et al. (2015) y Goleman (2006)

Y por su parte, Goleman (1995) distingue estos tres tipos de empatía:

Mental o intelectual	Se trata de comprender la perspectiva desde el ángulo de alguien más para mejorar nuestra comunicación. Esta forma de empatía nos permite entender los afectos y pensamientos de otros seres humanos dejándonos ver el mundo desde su perspectiva (Goleman, 1995)
----------------------	---

Emocional	Surge una conexión inmediata donde podemos percibir las emociones del otro de manera intensa. En resumen, sentimos en nuestro propio ser las emociones de la otra persona. Esta forma de empatía guía la conversación hacia un resultado positivo (Goleman, 1995)
Preocupación o solidaridad empática	Esta forma de empatía representa el pináculo de la empatía. No solo implica entender las ideas y emociones de otras personas, sino también tomar acciones para mejorar su situación. En esencia, esta es la verdadera esencia social de la empatía, ya que beneficia a quienes nos rodean. Es altamente apreciada en entornos laborales (Goleman, 1995)

Fuente: elaboración propia según información obtenida de Goleman (1995).

4.5. Empatía y Trabajo Social.

Es crucial poder entender y establecer vínculos con las experiencias y emociones de los individuos a nuestro alrededor dentro de la práctica profesional del trabajo social, pues permite a los/las profesionales entender y conectarse emocionalmente con sus clientes/as. Esta habilidad para ponerse en el lugar del otro no solo mejora la comunicación, sino que también es vital para establecer un lazo emocional que promueva la confianza y la disposición del/de la cliente/a durante la intervención (López et al., 2022: 2). En el ámbito del trabajo social, es crucial distinguir la empatía de la solidaridad y la compasión, ya que implica una comprensión más profunda y bidireccional de las vivencias y sentimientos de las personas involucradas (Gutiérrez et al., 2022: 17).

Dentro del campo de la asistencia comunitaria, particularmente dentro del campo del trabajo social, la empatía se considera crucial. Se describe como la habilidad de captar, entender y reconocer sensaciones, pensamientos, vivencias y significados de otra persona, incluso si no han sido expresados de forma clara y directa (Bermejo, 2012: 17).

Dentro del contexto de la relación de ayuda, se cultiva la empatía como un componente esencial para comprender y respaldar a la persona que requiere asistencia (Castillo, 2016a).

La relevancia de la empatía en el trabajo social se manifiesta en su capacidad para aumentar notablemente la efectividad de las intervenciones. Al crear un entorno seguro y acogedor, los/as clientes/as se sienten con mayor libertad para comunicar sus inquietudes y requerimientos, facilitando así a los/as profesionales la elaboración de estrategias de asistencia más pertinentes (Aguirre, C.B.M., 2020: 15). Además, la empatía permite a los/as trabajadores/as sociales interpretar correctamente las señales emocionales y contextuales de sus clientes/as, lo cual es crucial para realizar diagnósticos precisos y desarrollar planes de acción efectivos (Aguirre, C.B.M., 2020: 13).

Diversas investigaciones han demostrado que la empatía no solo beneficia a los/as clientes/as, sino también a los/as profesionales del trabajo social. Al desarrollar habilidades empáticas, los/as trabajadores/as sociales pueden gestionar mejor el estrés laboral y prevenir el agotamiento, ya que una comprensión profunda y auténtica de las experiencias de los/as clientes/as puede proporcionar una mayor satisfacción laboral y un sentido de propósito (Martínez et al., 2015: 5) (Higuera et al., 2013: 13). Esta capacidad empática también fomenta un entorno laboral más positivo y colaborativo, lo cual es crucial para la cohesión y el bienestar del equipo profesional.

El documento "Acompañamiento en Trabajo Social", proveniente del Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid, enumera habilidades y actitudes que deben promoverse en la aplicación de intervenciones sociales.

Estas incluyen estar debidamente informado, tener habilidades de análisis, ser capaz de establecer relaciones interpersonales efectivas, mantener claridad y transparencia en la comunicación, demostrar respeto, fomentar la confianza, creatividad, tener flexibilidad y por supuesto la empatía.

Esta, ayuda al/a la profesional del trabajo social a intentar entender la situación de las personas a las que brinda asistencia, desde su mismo punto de vista, sin asumir sus responsabilidades ni tomar decisiones por ellas. Además, evita imponer actividades que aún no estén listas para llevar a cabo (Rodríguez et al., 2003: 33).

Desde esta óptica, mantener una postura empática ayuda a evitar la crítica y la atribución de culpa a la persona, lo que a su vez previene la necesidad de explicaciones o autoengaño por su parte (Rodríguez et al., 2003).

A diario, los despachos de los/as especialistas en trabajo social están repletos de emociones como angustia, tristeza y tensión. La empatía en el ámbito profesional se considera como algo que alimenta, estimula y repara (Erskine, Moursund, y Trautmann, 2012).

Las narrativas compartidas tienen importancia no solo por lo que expresan, sino también por lo que omiten, pero podrían revelar (Ramos, 2001).

En esta perspectiva, escuchar sin comprender ni mostrar empatía dejaría sin explorar un aspecto crucial de la narrativa. Escuchar con plena conciencia corporal conlleva detectar, contemplar, experimentar, tomar acciones y adaptar el comportamiento conforme a las necesidades del otro.

Según lo planteado por Bermejo (2012), la escucha activa no es accidental cuando se trata de empatía. En cambio, es percibida como la manifestación de la acogida característica de la empatía y la compasión, que va más allá de la mera audición y se materializa en todos los sentidos (Bermejo, 2012: 88).

La esencia de la empatía se encuentra en mostrar consideración y respeto, aspectos que pueden calmar la animosidad auténtica, furia y recelo, especialmente cuando experimentas estas emociones con gran intensidad (Davis, 2015)

Según Madrid (1997), los impactos primordiales de la conexión fundamentada en la empatía están basados en el sentirse valorado y apreciado por la otra persona.

Los impactos beneficiosos del entendimiento en el apoyo interpersonal son variados además de esenciales. Según Castillo (2016b), estos se basan en que el individuo se sienta asistido y comprendido, mientras percibe al/a la profesional como alguien comprensivo que lo apoya y motiva.

Claramente, la facultad de comprender y conectar con los sentimientos ajenos es fundamental tanto a nivel individual como organizacional en nuestro ámbito. No obstante, es importante reconocer que la empatía también tiene sus limitaciones y restricciones. Cada persona tiene una interpretación única de sus experiencias y emociones, influenciada por factores culturales y personales, lo que puede llevar a diferentes percepciones de las mismas situaciones (López et al., 2022: 3). Por lo tanto, es esencial que los/as trabajadores/as sociales se esfuercen por comprender estas diferencias y adapten sus enfoques empáticos de manera flexible y reflexiva para atender eficazmente las necesidades de cada cliente (López et al., 2022: 11).

4.6. Desgaste por empatía. (DpE).

La capacidad de entender el sufrimiento ajeno genera naturalmente empatía hacia aquellos que están pasando por dificultades, lo cual puede resultar en efectos tanto favorables como desfavorables para aquellos que comparten de manera prolongada las vivencias de dolor de otros. En contextos laborales donde se comparten historias dolorosas de forma continua, existe el riesgo de sufrir desgaste emocional (Figley, 1995).

La labor con individuos que están pasando por situaciones de sufrimiento conlleva una carga emocional considerable. La exposición al dolor puede generar una acumulación excesiva de emociones, y si no se maneja adecuadamente, puede llevar a una saturación emocional. Cuando esta saturación afecta a un/a profesional, se produce una falta de armonía entre la mente, los sentimientos y las conexiones interpersonales, esta situación podría provocar el agotamiento emocional asociado con la habilidad para entender y experimentar las emociones de otras personas, más comúnmente llamado síndrome de desgaste por empatía (Figley, 1995)

En cualquier contexto laboral donde se desarrolle un vínculo de apoyo basado en la conexión terapéutica y la capacidad de comprender a individuos que están experimentando desafíos, hay riesgo de experimentar Desgaste por Empatía. (Figley, 1982).

El campo del Trabajo Social podría ser identificado como un entorno propenso al desarrollo del Síndrome de Desgaste por Empatía (SDpE), no solo a causa de la naturaleza de sus tareas y la exposición constante a eventos traumáticos que conllevan sentimientos de dolor

crónico, estrés, depresión, tristeza o ira, sino también porque la empatía se convierte en una herramienta esencial para desempeñar eficazmente su labor (Cuartero, 2018).

Actualmente, hay abundantes pruebas que respaldan la noción de que ofrecer apoyo empático a personas que han sufrido traumas o situaciones difíciles puede tener efectos negativos en el profesional que les brinda ayuda (Badger, Royse, y Craig, 2008; Figley, 1995).

Figley (1995:45) caracteriza el Desgaste por Empatía (DpE) como las respuestas emocionales y conductuales que surgen de estar expuesto a eventos traumáticos experimentados por personas cercanas. El Desgaste por Empatía (DpE) no se considera un trastorno mental; en cambio, se percibe como una reacción conductual que surge de brindar apoyo o desear ayudar a alguien que está experimentando dolor o trauma (Gilmore, 2012).

En ocasiones, el sentimiento de satisfacción al ayudar a otros puede chocar con el grado de incomodidad provocado al escuchar los relatos de dolor y sufrimiento de los/as usuarios/as y sus seres queridos.

Boyle (2011) argumenta que brindar asistencia es un privilegio, pero también señala que no se debe ignorar el "coste" que esto implica para quien ofrece ese apoyo.

Aunque podría parecer lógico pensar que la solución para evitar el Desgaste por Empatía sería establecer un distanciamiento entre el/la profesional y el cliente, el enfoque más efectivo para prevenir el SDpE podría ser un enfoque que incluya capacitación constante en el cultivo de destrezas como la capacidad empática, compasión y conciencia de uno/a mismo/a, evaluaciones periódicas mediante pruebas validadas, momentos de reflexión y la implementación de prácticas de autocuidado tanto en la vida personal como profesional (Cuartero, 2018).

4.7. Satisfacción por compasión. (SC).

La compasión ha sido comúnmente relacionada con una sensación pasiva de lástima o tristeza frente a las dificultades de otra persona (Bermejo, 2012).

De acuerdo con Figley (1995), la compasión y la empatía son habilidades esenciales para desempeñarse de manera efectiva en el acompañamiento de personas que atraviesan situaciones difíciles. Al mismo tiempo, estas habilidades son determinantes para ser impactados por la labor de relación con el otro.

A pesar de que el desgaste emocional a causa de la empatía se considera una consecuencia inevitable del cuidado, la sensación de satisfacción por la compasión se percibe como la recompensa positiva por ofrecer ese cuidado. (Figley, 1995:9).

Según Stamm (2005a), la satisfacción por compasión está definida como la satisfacción positiva derivada de brindar un servicio de asistencia. De acuerdo con Conrad y Kellar-Guenther (2006), esta engloba los aspectos del trabajo que brindan satisfacción y contento al/a la profesional en su desempeño asistencial.

Según Acinas (2012), la satisfacción por compasión es el placer de brindar ayuda a los/as demás, en el contexto de un proceso de curación compartida en la relación entre el/la experto/a y el/la usuario/a, resalta la conexión intrapersonal y la conexión con otros que comparten experiencias similares, un mayor sentido de espiritualidad y un alto nivel de empatía.

Niveles elevados de SC conlleva experimentar felicidad, percepción de éxito, satisfacción con el trabajo desempeñado y un deseo de continuar ejerciendo (Stamm, 2010).

La existencia de diversos grados de SC en los/as profesionales conlleva impactos beneficiosos en el individuo mismo, los/as clientes/as, colegas, el entorno laboral y la sociedad en general. (Stamm, 2005b).

Los profesionales del trabajo social tienen la capacidad de obtener ventajas adicionales de la Satisfacción por Compasión de manera indirecta (Wagaman et al., 2015)

En síntesis, promover un enfoque optimista impulsa el empoderamiento del/de la profesional y, por ende, de la persona o familia, fortaleciendo el vínculo en la relación, incrementando la confianza, la motivación y proporcionando la energía necesaria para persistir en la labor. (Newell y Nelson-Gardell, 2014).

5. Objetivos.

5.1. Objetivo general.

- Realizar una revisión bibliográfica y un análisis documental sobre la empatía como emoción en la práctica profesional del Trabajo Social.

5.2. Objetivos específicos.

- Identificar y escoger fuentes bibliográficas importantes que tratan el concepto de empatía en relación al trabajo social.
- Investigar las teorías psicológicas, sociológicas, y teorías del Trabajo Social que sustentan la importancia de la empatía en el ejercicio profesional del Trabajo Social, analizando cómo influye en la comunicación con los usuarios y en la eficacia de las acciones realizadas.
- Analizar de manera crítica la evidencia disponible sobre los beneficios y desafíos asociados con la aplicación de la empatía en nuestro contexto, considerando aspectos éticos, morales y culturales.
- Recopilar y estructurar la información reunida para facilitar una visión global de la empatía en nuestra práctica profesional.

6. Metodología.

En este estudio se ha realizado una investigación mediante una revisión bibliográfica exhaustiva. Se ha utilizado una técnica de investigación conocida como análisis documental, la cual implicó la exploración de archivos digitales a escala nacional además de internacional para recopilar la información necesaria. Este proceso de búsqueda abarcó el período entre marzo y junio de 2024.

Además, he recopilado estudios llevados a cabo en el ámbito de las emociones, incluyendo publicaciones electrónicas, tesis doctorales e investigaciones académicas. Para la búsqueda de información, utilicé variadas plataformas de datos como el inventario digital de los activos bibliotecarios de la Universidad de Jaén, Dialnet, ProQuest y Google Scholar, siendo esta última la más abundante en información.

- Biblioteca online de nuestra Universidad, esta proporciona la opción para entrar en multitud de plataformas de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, gestores bibliográficos, el repositorio institucional RUJA, la colección de recursos educativos abiertos CREA y un portal de investigación.

<https://www.ujaen.es/servicios/biblio/biblioteca-digital>

- Dialnet es una herramienta de búsqueda que incluye artículos de publicaciones periódicas, obras literarias y registros de eventos académicos y tesis doctorales en las áreas de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales.

<https://dialnet.unirioja.es/>

- ProQuest es un conjunto de recursos electrónicos que ofrece acceso a una amplia gama de contenido académico, incluyendo artículos de revistas, informes, videos, libros electrónicos y tesis. Cubre una variedad de áreas de estudio, como humanidades, ciencias sociales, ciencia, tecnología, economía, negocios, historia, idiomas, literatura, salud y medicina.

<https://www.proquest.com/>

- Google Académico o Scholar es una herramienta de búsqueda que facilita la ubicación de materiales académicos, tales como documentos, trabajos de investigación, libros y sumarios extraídos de diversas fuentes que abarcan desde editoriales académicas hasta repositorios de documentos preliminares, pasando por asociaciones profesionales y universidades.

<https://scholar.google.es/schhp?hl=es>

Se recopilaron libros y artículos de revistas de estas bases de datos, y se examinó la bibliografía de cada recurso utilizado, incluyendo libros, tesis y artículos. También se añadieron recursos adicionales encontrados mediante búsquedas en Google.

Asimismo, se recopilaron contenidos de sitios web relacionados con el tema, especialmente artículos de revistas en línea, siendo ScienceDirect la más utilizada.

- ScienceDirect se trata de una plataforma en línea que brinda la oportunidad de explorar una extensa variedad de publicaciones académicas, tanto revistas como libros publicados por Elsevier, que cubren áreas diversas como física e ingeniería, ciencias biológicas, medicina, y ciencias sociales y humanidades.

<https://www.sciencedirect.com/>

A nivel nacional, se consultaron revistas como la Revista Interdisciplinaria de Psicología y Ciencias Afines, la Revista en Línea de Medicina Psicosomática y Terapia Psicológica, la Revista de Investigación Educativa y la Revista especializada en Psicopatología y Psicología Clínica. Internacionalmente, se utilizaron revistas destacadas como la Revista especializada en Trabajo Social, la publicación periódica de Educación en Trabajo Social y la Revista de Historia de las Ciencias del Comportamiento. Las cuales fueron fundamentales para la elaboración de este trabajo.

7. Resultados.

Diversas universidades en España se destacan por su abundante producción de investigaciones sobre las emociones, figuran como las más productivas las siguientes: Granada, Valencia, Extremadura, Sevilla y Almería. Sin embargo, su reputación no siempre es positiva debido a controversias relacionadas con la calidad de algunas de sus publicaciones.

Por otro lado, varias universidades internacionales son reconocidas por su destacada producción de investigaciones sobre las emociones dentro del campo de las ciencias sociales y la asistencia social, más concretamente el trabajo social. Estas instituciones combinan enfoques psicológicos, sociológicos y de trabajo social para entender mejor cómo las emociones influyen en individuos y comunidades. Algunas de las más influyentes se encuentran en Estados Unidos, Universidad de Chicago, Columbia, Berkeley y Riverside en California. Universidad de Toronto, Edimburgo, Melbourne, Hong Kong, Nueva York y Oxford.

Estas universidades se destacan por sus contribuciones a la intersección de emociones, ciencias sociales y trabajo social, proporcionando conocimientos cruciales para el ejercicio profesional y las estrategias de políticas sociales.

Las publicaciones sobre emociones en el ámbito de las ciencias sociales han incrementado notablemente desde la década de 1990, con picos notables en las décadas de 2010 y 2020. Más concretamente, durante el lapso que va desde 2020 hasta 2023.

Los conceptos claves utilizados para la búsqueda de información han sido: emociones, emotions, empatía, empathy, empatía y Trabajo Social, desgaste por empatía y satisfacción por compasión.

A continuación, se presentarán en forma de tabla los hallazgos obtenidos de las búsquedas realizadas en las principales bases de datos utilizadas en esta investigación.

Fuente	Criterio de búsqueda	N° entradas. Resultados
Google Scholar	Emociones	1.740.000 artículos
Google Scholar	Emotions	6.510.000 artículos
Google Scholar	Empathy	2.700.000 artículos
Google Scholar	Empatía y Trabajo Social	162.000 artículos
Google Scholar	Desgaste por empatía	48.000 artículos
Google Scholar	Satisfacción por compasión	64.900 artículos
Dialnet	Emociones	23.541 documentos
Dialnet	Emotions	12.595 documentos
Dialnet	Empatía	5.705 documentos
Dialnet	Empathy	4.135 documentos

Dialnet	Empatía y Trabajo Social	861 documentos
Dialnet	Desgaste por empatía	37 documentos
Dialnet	Satisfacción por compasión	80 documentos
Catálogo online de la biblioteca de la Universidad de Jaén	Emociones	1.233 resultados
Catálogo online de la biblioteca de la Universidad de Jaén	Emotions	5.914 resultados
Catálogo online de la biblioteca de la Universidad de Jaén	Empatía	184 resultados
Catálogo online de la biblioteca de la Universidad de Jaén	Empathy	1.343 resultados
Catálogo online de la biblioteca de la Universidad de Jaén	Empatía y Trabajo Social	14 resultados
Journal of Social Work Education.	Emotions	911 artículos
Journal of Social Work Education.	Empathy	496 artículos
Journal of Social Work Education.	Empatía y Trabajo Social	497 artículos
Journal of Social Work Education.	Desgaste por empatía	43 artículos
Journal of Social Work Education.	Satisfacción por compasión	64 artículos

Los autores que más contenido han publicado sobre las emociones han sido:

-Lisa Feldman Barrett (1963): psicóloga y neurocientífica de la Northeastern University, es conocida por desafiar la noción de que las emociones son universales y biológicamente predefinidas. Su investigación destaca cómo las emociones se construyen socialmente a través de procesos psicológicos y culturales (Barrett, 2017).

En su libro "How Emotions Are Made: The Secret Life of the Brain", Barrett presenta su teoría sobre la formación de las emociones, argumentando que estas surgen de procesos de categorización influenciados por experiencias y contextos culturales, en lugar de ser respuestas automáticas del cerebro (Barrett, 2017).

Además, ha contribuido significativamente con artículos como "Solving the emotion paradox: Categorization and the experience of emotion" (Barrett, 2006) y "The structure of current affect: Controversies and emerging consensus" (Barrett & Russell, 1999), que han ampliado su enfoque teórico.

Desde la perspectiva del trabajo social, las ideas de Barrett permiten a los trabajadores sociales entender mejor las respuestas emocionales considerando el contexto cultural y personal de los individuos. Esto facilita el diseño de intervenciones más efectivas y culturalmente sensibles, mejorando así la práctica profesional y el apoyo emocional brindado a las comunidades (Barrett, 2017). Esta autora cuenta con 96.722 citas en Google Académico.

-Richard S. Lazarus (1922-2002): psicólogo destacado de la Universidad de California, Berkeley, es reconocido por su influencia en el campo de la psicología de las emociones, el manejo del estrés y la adaptación emocional. Su teoría sobre el estrés y la forma de enfrentarlo ha tenido un efecto notable en múltiples áreas académicas, incluyendo el trabajo social.

Lazarus coescribió el influyente libro "Stress, Appraisal, and Coping" con Susan Folkman, donde desarrollaron un modelo detallado sobre cómo las personas evalúan y gestionan el estrés, proporcionando un marco teórico robusto beneficioso para la práctica del trabajo social (Lazarus & Folkman, 1984). En su obra "Emotion and Adaptation", exploró la importancia fundamental de las emociones en la adaptación y el manejo durante momentos de estrés, ofreciendo perspectivas clave para los trabajadores sociales al diseñar intervenciones efectivas para manejar el estrés y las emociones adversas (Lazarus, 1991).

Las contribuciones de Lazarus son esenciales en el trabajo social debido a que su modelo de evaluación cognitiva ayuda a los profesionales a entender más a fondo cómo los individuos perciben y reaccionan ante el estrés, facilitando el diseño de intervenciones estratégicas y el ofrecimiento de apoyo emocional efectivo para que los clientes manejen y superen situaciones difíciles de manera adaptativa. Este autor cuenta con aproximadamente 135.000 citas en Google Académico.

-Susan Folkman (1938): es una renombrada psicóloga conocida por su especialización en estrés, afrontamiento y emociones. Su carrera se desarrolló en la Universidad de California en San Francisco, lugar donde contribuyó significativamente a la investigación sobre el impacto del estrés psicológico en la salud.

Folkman se enfoca en cómo las personas gestionan el estrés y las estrategias de afrontamiento, destacando cómo estas influyen el bienestar emocional y físico. Junto con Richard S. Lazarus, escribió "Stress, Appraisal, and Coping" , presentando un modelo teórico sobre la evaluación y manejo del estrés que sigue siendo fundamental en el campo (Lazarus & Folkman, 1984).

Además de su influyente libro, Folkman ha publicado artículos destacados, como "Positive psychological states and coping with severe stress" , explorando cómo los estados psicológicos positivos pueden influir en las tácticas de manejo frente a situaciones altamente estresantes (Folkman, 1997).

Desde la perspectiva del trabajo social, las contribuciones de Folkman son cruciales. Su investigación proporciona un marco teórico sólido para que los trabajadores sociales comprendan y manejen el estrés de sus clientes, mejorando así las intervenciones y el bienestar emocional y físico de estos últimos. Esta autora cuenta con 171.760 citas en Google Académico.

-Paul Ekman (1934): Paul Ekman, un prominente psicólogo conocido por su trabajo en la Universidad de California, San Francisco, ha sido pionero en el estudio de las expresiones faciales y las emociones universales. Su estudio se enfoca en cómo las emociones se transmiten mediante las expresiones faciales y cómo estas pueden ser reconocidas y comprendidas tanto a nivel personal como interpersonal y cultural.

Es autor de obras influyentes como “Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life”, donde explora cómo mejorar la comunicación emocional mediante el reconocimiento de expresiones faciales (Ekman,2003), y “Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions” , coescrito con Wallace V. Friesen, que proporciona una guía práctica para reconocer emociones fundamentales mediante las expresiones faciales (Ekman & Friesen, 2003). Ekman también ha contribuido con artículos académicos, como "An argument for basic emotions" , que discute la existencia de emociones básicas universales (Ekman,1992). Sus investigaciones son fundamentales para los trabajadores sociales, ya que ofrecen herramientas para comprender y abordar las emociones de los clientes de manera más efectiva. Este autor cuenta con 207.243 citas en Google Académico.

-Robert Plutchik (1927-2006): psicólogo reconocido por su trabajo en la Universidad del Sur de Florida, se destacó en la psicología de las emociones, especialmente por su modelo de la rueda de las emociones y su teoría psicoevolutiva. Su investigación fundamental sobre cómo las emociones básicas se relacionan entre sí y evolucionaron para enfrentar desafíos adaptativos ha sido ampliamente influyente.

Plutchik es autor de obras clave como “The Emotions: Facts, Theories, and a New Model”, donde presenta su rueda de las emociones (Plutchik,1962) y “Emotions and Life: Perspectives from Psychology, Biology, and Evolution”, que ofrece una visión integral de las emociones desde múltiples perspectivas (Plutchik,2003). Desde el trabajo social, sus teorías proporcionan un marco claro para entender y abordar las emociones, facilitando intervenciones efectivas y estructuradas. Este autor cuenta con 33.647 citas en Google Académico.

-Daniel Goleman (1946): es un psicólogo reconocido por su destacado trabajo en la inteligencia emocional. Su investigación y escritos han revolucionado la comprensión de cómo las emociones impactan en nuestras vidas y relaciones. Goleman enseñó en la Universidad de Harvard y también trabajó como reportero científico en The New York Times.

Su libro más influyente, “Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ”, argumenta que la inteligencia emocional es esencial para lograr el éxito tanto personal como profesional, más que el coeficiente intelectual tradicional (Goleman, 1995). También exploró

la inteligencia social en su obra “Social Intelligence: The New Science of Human Relationships”, destacando cómo las habilidades emocionales y sociales son fundamentales para nuestras interacciones cotidianas (Goleman, 2006). En el ámbito del trabajo social, su teoría proporciona herramientas valiosas para ayudar a los clientes a desarrollar competencias emocionales esenciales como el autocontrol y la empatía, mejorando así su bienestar emocional a largo plazo. Este autor cuenta con 181.000 citas en Google Académico.

-Antonio Damasio (1944): es un destacado neurocientífico y neurólogo conocido por su investigación en neurociencia afectiva y emociones. Es profesor en la Universidad del Sur de California y lidera el Instituto de Cerebro y Creatividad. Su trabajo se enfoca en cómo las emociones y los sentimientos surgen de procesos biológicos y neurológicos.

Uno de sus libros influyentes es "Descartes' Error: Emotion, Reason, and the Human Brain", donde argumenta que las emociones desempeñan un papel fundamental en la toma de decisiones lógicas y el comportamiento humano, desafiando la división tradicional entre emoción y razón (Damasio, 1994). Otro trabajo significativo es "The Feeling of What Happens: Body and Emotion in the Making of Consciousness", que explora cómo las emociones y las sensaciones corporales contribuyen a la experiencia consciente y la identidad personal (Damasio, 1999).

Desde la perspectiva del trabajo social, las investigaciones de Damasio son fundamentales para entender cómo las emociones afectan el comportamiento humano. Esto permite a los trabajadores sociales desarrollar intervenciones más efectivas que aborden de manera integral las necesidades emocionales de sus clientes, integrando aspectos biológicos y psicológicos en su práctica profesional. Este autor cuenta con 198.402 citas en Google Académico.

-Martha Craven Nussbaum (1947): es una destacada filósofa y académica en ética y filosofía política, conocida por su enfoque interdisciplinario que integra la filosofía, la psicología y la teoría política. Enseña en la Universidad de Chicago y su trabajo se centra en las emociones y la justicia social, explorando cómo las emociones están vinculadas con la moralidad, la justicia y la dignidad humana.

Uno de sus libros más influyentes es “Upheavals of Thought: The Intelligence of Emotions”, donde argumenta que las emociones tienen un valor ético y racional fundamental para la vida humana y la ética (Nussbaum, 2001). Además, en “Political Emotions: Why Love Matters for Justice”, investiga cómo las emociones políticas, como el afecto y la compasión, son esenciales para promover la equidad social y política (Nussbaum, 2013).

Desde la perspectiva del trabajo social, sus contribuciones son esenciales para entender cómo las emociones moldean las políticas sociales y promueven el bienestar humano. Sus análisis filosóficos proporcionan un marco teórico robusto que guía a los trabajadores sociales en la creación de intervenciones que abordan desigualdades sociales y promueven el respeto por la dignidad humana. Esta autora cuenta con 156.051 citas en Google Académico.

-Jonathan H. Turner (1942): es un destacado sociólogo conocido por su extenso trabajo en teoría social y emocional, con contribuciones significativas dentro de la Universidad de California, Riverside. Su estudio se enfoca en el impacto de las emociones en la interacción social y en la configuración de identidades tanto personales como grupales. Turner ha desarrollado teorías clave en la sociología de las emociones, explorando cómo éstas moldean las estructuras sociales y las interacciones humanas.

Sus obras, como “The Social Theory of Practices: Tradition, Tacit Knowledge, and Presuppositions”, son fundamentales para comprender cómo las emociones están integradas en las prácticas sociales y culturales (Turner, 1994). Además, su trabajo ofrece a los trabajadores sociales herramientas teóricas cruciales para abordar problemas emocionales desde una perspectiva sociológica, considerando el impacto de las normas culturales y sociales en la expresión y gestión emocional en diversas comunidades. Este autor cuenta con 27.930 citas en Google Académico.

-Arlie Russell Hochschild (1940): es una destacada socióloga conocida por sus contribuciones en el ámbito de la teoría social, la sociología de los afectos y sociología del trabajo. Ha sido docente en la Universidad de California, Berkeley, donde ha investigado profundamente el efecto de los sentimientos en los encuentros sociales y profesionales.

Su trabajo se enfoca en investigar cómo las emociones son moldeadas por la sociedad y la cultura, especialmente en el contexto diario y laboral. Es reconocida por su concepto de

"trabajo emocional", que describe el esfuerzo emocional necesario en ocupaciones que requieren la gestión activa de emociones, como el de los servicios (Hochschild, 1983).

Uno de sus textos más influyentes es “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling”, donde investiga cómo las normativas organizacionales y sociales influyen en la forma en que las personas expresan y gestionan sus emociones en el entorno laboral. Libro que ha sido crucial para entender las implicaciones emocionales del trabajo y cómo las emociones se convierten en un recurso crucial en los entornos laborales (Hochschild, 1983).

Desde la perspectiva del trabajo social, las investigaciones de Hochschild son fundamentales. Su análisis del trabajo emocional proporciona a los profesionales del trabajo social una visión crítica sobre la regulación y gestión de emociones en diversos contextos sociales. Esto es esencial para desarrollar intervenciones que promuevan un manejo saludable de emociones y aborden problemas emocionales tanto en ámbitos profesionales como personales. Esta autora cuenta con aproximadamente 57.000 citas en Google Académico.

-Thomas J. Scheff (1929-2022): es un sociólogo destacado reconocido por su investigación en teoría social y emociones. Ha ejercido como docente en la Universidad de California en Santa Bárbara, donde ha investigado extensamente cómo las emociones afectan las dinámicas de las relaciones sociales y la configuración de identidades tanto individuales como colectivas.

Uno de sus textos más reconocidos es “Emotions, the Social Bond, and Human Reality: Part/Whole Analysis”, donde presenta un análisis que integra las emociones como componentes fundamentales de la realidad social y explora cómo estas juegan un papel esencial en la formación de lazos sociales (Scheff, 1997).

Desde la perspectiva del trabajo social, las contribuciones de Scheff son cruciales para entender cómo las emociones pueden ser consideradas como recursos para la cohesión social y la interacción humana. Su trabajo proporciona a los profesionales del trabajo social herramientas teóricas para comprender y abordar problemas emocionales en diversas comunidades, fomentando intervenciones que fortalezcan los vínculos sociales y promuevan un mayor bienestar emocional. Este autor cuenta con 23.999 citas en Google Académico.

-Sara Ahmed (1969): es una destacada teórica feminista y académica conocida por sus contribuciones en el estudio de las emociones, la teoría queer y la crítica cultural. Ha enseñado en universidades prestigiosas como Goldsmiths, University of London, y actualmente es profesora en la Universidad de Rutgers en los Estados Unidos.

Su investigación se centra en cómo las emociones son construidas políticamente y socialmente, desafiando concepciones convencionales y explorando su papel en estructuras de poder y resistencia. Su libro más influyente, “The Cultural Politics of Emotion”, examina cómo las emociones son utilizadas para mantener o desafiar dominios sociales (Ahmed, 2004).

Desde la perspectiva del trabajo social, Ahmed proporciona un análisis crítico que asiste a los profesionales del trabajo social a entender y abordar las emociones como componentes centrales de la experiencia humana y social, especialmente en contextos de injusticia y marginalización. Esta autora cuenta con 10.247 citas en Google Académico.

-Barbara L. Fredrickson (1964): docente en la Universidad de Carolina del Norte en Chapel Hill, psicóloga reconocida por su trabajo en emociones positivas y bienestar psicológico. Dirige el Laboratorio de Emociones Positivas y Psicofisiología. Su teoría de "ampliación y construcción" afirma que emociones positivas amplían la variedad de pensamientos y acciones, mejorando recursos personales y sociales (Fredrickson, 2001). Entre sus publicaciones destaca “Positivity”, que destaca la relevancia de emociones positivas en el mantenimiento de la salud y la mejora del bienestar (Fredrickson, 2009).

Sus investigaciones son cruciales para el trabajo social, proporcionando herramientas para incrementar el bienestar de personas y grupos sociales. Esta autora cuenta con 143.817 citas en Google Académico.

8. Conclusiones.

Tras realizar una exhaustiva revisión bibliográfica sobre la empatía en la práctica profesional del trabajo social, he llegado a la conclusión de que la empatía es una competencia

esencial y multifacética que desempeña un papel crucial en la eficacia de las intervenciones y en la creación de relaciones de ayuda significativas y humanizadas.

A lo largo de esta investigación, he podido constatar que la empatía no solo facilita una comprensión profunda de las experiencias y necesidades de los/as usuarios/as, sino que también es fundamental para la construcción de un vínculo de confianza y respeto mutuo.

En primer lugar, la empatía permite al/a la trabajador/a social conectar tanto emocional como cognitivamente con los individuos y comunidades.

Esta habilidad es esencial para entender las circunstancias y problemas de los/as usuarios/as desde su perspectiva, lo cual es fundamental para diseñar intervenciones más precisas y adaptadas a sus necesidades específicas.

Según Carl Rogers (1959), la empatía genuina fomenta un clima de aceptación incondicional y comprensión, elementos esenciales para establecer una relación de confianza y colaboración.

Esta conexión empática permite que los/as usuarios/as se sientan escuchados/as y comprendidos/as, lo que mejora significativamente la efectividad de la intervención social.

Además, he observado que la práctica empática en el trabajo social implica una visión holística que considera el contexto social, cultural y económico de los individuos.

La perspectiva ecosistémica de Germain y Gitterman (1980) es particularmente relevante en este contexto, ya que subraya la importancia de entender a los individuos dentro de sus sistemas y redes de apoyo.

Esta aproximación integral permite diseñar intervenciones que no sólo aborden los problemas inmediatos, sino que también consideren los factores estructurales que afectan su bienestar. De este modo, la empatía no solo se centra en el individuo, sino que también aborda las condiciones sociales y estructurales que influyen en su vida, promoviendo un enfoque más completo y efectivo.

Otra conclusión importante es la necesidad de formación y desarrollo continuo de la empatía en los/as profesionales del trabajo social.

Los programas educativos de trabajo social deben incluir entrenamiento específico en habilidades empáticas y proporcionar oportunidades para la reflexión y el autocuidado profesional.

El desarrollo de la empatía requiere no sólo aprendizaje teórico, sino también práctica y reflexión crítica. Los/as trabajadores/as sociales deben estar preparados/as para manejar el desgaste emocional y prevenir el síndrome de burnout, que puede surgir debido a la naturaleza emocionalmente demandante de su trabajo. En este sentido, la formación continua y el apoyo institucional son esenciales para mantener la salud emocional y profesional. Asimismo, una cultura profesional que valore y promueva el desarrollo de habilidades empáticas es crucial para su bienestar y la calidad de las intervenciones que realizan.

Los/as supervisores/as y las organizaciones tienen un papel clave en la promoción de prácticas saludables y en la oferta de recursos y apoyo para manejar el estrés y el agotamiento emocional.

La empatía no solo beneficia a los/as usuarios/as, sino que también contribuye al bienestar emocional y profesional de los/as trabajadores/as sociales, creando un entorno de trabajo más sostenible y satisfactorio. Es fundamental que las organizaciones de trabajo social fomenten un entorno de apoyo y reconocimiento, donde los/as profesionales se sientan valorados/as y respaldados/as en su labor.

Por último, es esencial reconocer que la empatía no es una habilidad estática, sino que debe cultivarse y desarrollarse continuamente. Esto implica un compromiso constante con la autoevaluación y el crecimiento personal, así como la búsqueda de nuevas formas de entender y conectar con los/as usuarios/as.

La práctica reflexiva y el aprendizaje continuo son componentes clave para mantener y fortalecer la empatía en la práctica profesional del trabajo social.

En resumen, la empatía es una competencia indispensable en la práctica del trabajo social que contribuye significativamente a la eficacia de las intervenciones y al bienestar de los/as usuarios/as. Para maximizar su impacto, es necesario fomentar una cultura profesional que valore y promueva el desarrollo de habilidades empáticas, así como proporcionar el apoyo necesario para que los/as trabajadores/as sociales puedan ejercer su profesión de manera sostenible y efectiva. La integración de la empatía en todos los niveles de la práctica del trabajo social es un desafío continuo, pero también una oportunidad para mejorar la calidad de vida de las personas y comunidades con las que trabajamos.

La empatía no solo enriquece nuestra capacidad para ayudar a otros, sino que también nos permite crecer como profesionales y seres humanos, promoviendo una sociedad más justa y comprensiva.

9. Bibliografía.

Acinas, P. (2012). Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2(4), 1-22.

Aguirre, C. B. M. (2020). Función de la empatía en el trabajo de psicólogos y psicoterapeutas. *Scientific*, 5, 13-15. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.e.7.146-164>.

Ahmed, S. (2004). *The cultural politics of emotion*. Edinburgh University Press.

Badger, K., Royse, D., & Craig, C. (2008). Hospital social workers and indirect trauma exposure: An exploratory study of contributing factors. *Health and Social Work*, 33(1), 63-71. <https://doi.org/10.1093/hsw/33.1.63>

Banco Mundial. (2001). *Informe sobre el desarrollo mundial 2000/2001: Lucha contra la pobreza*. Banco Mundial.

Barrett, L. F. (2006). Solving the emotion paradox: Categorization and the experience of emotion. *Personality and Social Psychology Review*, 10(1), 20-46.

Barrett, L. F. (2017). *How emotions are made: The secret life of the brain*. Houghton Mifflin Harcourt.

Barrett, L. F. (2018). *La vida secreta del cerebro: Cómo se construyen las emociones*. Barcelona: Houghton Mifflin Harcourt.

Barrett, L. F., & Russell, J. A. (1999). The structure of current affect: Controversies and emerging consensus. *Current Directions in Psychological Science*, 8(1), 10-14.

Beck, A. T. (1976). *Cognitive therapy and the emotional disorders*. International Universities Press.

Berkowitz, L. (1993). *Aggression: Its causes, consequences, and control*. Temple University Press.

Bermejo, J. C. (2012). *Empatía terapéutica: La compasión del sanador herido*. Desclée de Brouwer.

Bernabé, S. J. (2013). *Desgaste por empatía en psicólogos (Estudio a realizarse en el Colegio de Psicólogos de Quetzaltenango)* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Quetzaltenango.

Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7-43.

Boyle, D. (2011). Countering compassion fatigue: A requisite nursing agenda. *Online Journal of Issues in Nursing*, 16(1). <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol16No01Man02>

Branden, N. (1994). *The six pillars of self-esteem*. Bantam.

Brody, L. (1999). *Gender, emotion, and the family*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Carpintero, E., López, F., del Campo, A., Lázaro, S., & Soriano, S. (2015). *Bienestar en Educación Primaria: Mejorando la vida personal y las relaciones con los demás*. Pirámide.

Castillo Charfolet, A. (2015). *La enseñanza y el aprendizaje de la empatía para el trabajo social* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid.

Castillo, A. (2016a). La empatía y sus dimensiones en el alumnado del título de Grado en Trabajo Social en la Universidad Complutense de Madrid. In G. Carbonero, Raya, & Caparrós (Eds.), *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global: Derechos humanos e innovación social*. Logroño, La Rioja.

Castillo, A. (2016b). *La enseñanza y el aprendizaje de la empatía para el trabajo social* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.

Cattell, R. B. (1943). The description of personality: Basic traits resolved into clusters. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38(4), 476–506.

Chinchilla Montes, M. (2017). A propósito de la definición internacional de trabajo social. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, 28, 117–119. Recuperado de <https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/284>

Chiswick, D. (2019). Emotional intelligence and social work: Findings from a scoping review. *British Journal of Social Work*, 49(1), 202-221.

Conrad, D., & Kellar-Guenther, Y. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse and Neglect*, 30(10), 1071-1080. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2006.03.009>

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.

Damasio, A. R. (1994). *Descartes' error: Emotion, reason, and the human brain*. Putnam.

Damasio, A. R. (1999). *The feeling of what happens: Body and emotion in the making of consciousness*. Harcourt Brace.

Damasio, A. R. (2003). *Looking for Spinoza: Joy, sorrow, and the feeling brain*. Harcourt.

Davis, M. H. (1996). *A social psychological approach*. Westview Press.

Davis, M. H. (2015). *Empatía: Cómo se desarrolla, cómo se puede medir y cómo se puede usar para promover la compasión y el altruismo en nuestra vida cotidiana*. American Psychological Association.

De Waal, F. (2011). *La edad de la empatía: Lecciones de naturaleza para una sociedad más justa y solidaria*. Tusquets.

Denzin, N. K. (2009 [1984]). *On understanding emotion*. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.

Ekman, P. (1992). An argument for basic emotions. *Cognition & Emotion*, 6(3-4), 169-200.

Ekman, P. (1999). Basic emotions. In T. Dalgleish & M. J. Power (Eds.), *Handbook of cognition and emotion* (pp. 45-60). John Wiley & Sons.

Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. Owl Books.

Ekman, P., & Friesen, W. V. (2003). *Unmasking the face: A guide to recognizing emotions from facial expressions*. Malor Books.

Ekman, P., Plutchik, R., & Barrett, L. F. (1987). Categorizing the emotions: A review of research on emotion antecedents and reactions. *Psychological Bulletin*, 101(3), 337-361. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.101.3.337>

Erskine, R., Moursund, J., & Trautmann, R. (2012). *Más allá de la empatía*. Desclée de Brouwer.

Figley, C. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Routledge.

Figley, C. R. (1982). Stress disorders among Vietnam veterans: Theory, research, and treatment. In C. R. Figley (Ed.), *Stress disorders among Vietnam veterans: Theory, research, and treatment* (pp. 1-20). Brunner/Mazel.

Folkman, S. (1997). Positive psychological states and coping with severe stress. *Social Science & Medicine*, 45(8), 1207-1221.

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.

Fredrickson, B. L. (2009). *Positivity: Top-notch research reveals the 3-to-1 ratio that will change your life*. Crown Publishers.

Germain, C. B., & Gitterman, A. (1980). *The life model of social work practice: Advances in theory and practice*. Columbia University Press.

Germer, C. K., & Siegel, R. D. (2012). *Wisdom and compassion in psychotherapy: Deepening mindfulness in clinical practice*. Guilford Press.

Gilmore, C. (2012). Compassion fatigue: What is it and how to avoid it. *Kai Tiaki Nursing New Zealand*, 18(3), 32-33.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.

Goleman, D. (2006). *Social intelligence: The new science of human relationships*. Bantam Books.

Gutiérrez, A., et al. (2022). Desarrollo de la empatía en estudiantes universitarios del área económica. *Revista de Estudios de Desarrollo*, 13(1). <https://doi.org/10.18861/cied.2022.13.1.3112>.

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2012). *Comportamiento organizacional* (12ª ed.). Recuperado de <http://www.freelibros.org/administracion/comportamiento-organizacional-12va-edicion-don-hellriegel-y-john-w-slocum.html>

Higuera, F., Fernández, A., & Torres, M. (2013). Diseño y fiabilidad de una escala sobre la idea de empatía: Diferencias entre profesiones sanitarias y sociales. *Anales de Psicología*, 10(2), 122-137. <https://doi.org/10.5944/ap.10.2.12217>

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.

Hoffman, M. L. (1992). La aportación de la empatía a la justicia y al juicio moral. En N. Eisenberg & J. Strayer (Eds.), *La empatía y su desarrollo* (pp. 59-93). Biblioteca de Psicología. Desclée de Brouwer.

Keltner, D. (2009). *Born to be good: The science of a meaningful life*. W. W. Norton & Company.

Kirst-Ashman, K. K. (2019). *Introduction to social work & social welfare: Critical thinking perspectives*. Cengage Learning.

Labrador, F. J. (2011). Prólogo. En E. G. Fernández Abascal (Coord.), *emociones positivas*. Pirámide.

Lawler, E. J. (1999). Bringing emotions into social exchange theory. *Annual Review of Sociology*, 25, 217–244.

Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford University Press.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.

Lerner, H. G. (1985). *The dance of anger: A woman's guide to changing the patterns of intimate relationships*. Harper & Row.

Lewis, H. B. (1971). *Shame and guilt in neurosis*. International Universities Press.

López, M., et al. (2022). Phenomenological review of the concept of empathy for Social Work. *Equidad. International Welfare Policies and Social Work Journal*, 2-15. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2023.0006>.

Madrid-Soriano, J. (1997). *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Martínez, A., López, P., Sánchez, J., & Romero, M. (2015). Relaciones entre exigencias psicológicas y emocionales con la empatía: Un estudio en el profesorado de la Universidad de Granada. *Revista de Psicología*, 12(1), 45-60. <https://doi.org/10.30827/digibug.37036>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*. University of California, Consulting Psychologists Press.

Mateu, C., Campillo, C., González, R., & Gómez, O. (2010). La empatía psicoterapéutica y su evaluación: Una revisión. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 15(1), 1-18.

Mora, F. (2017). *Neuroeducación: Solo se puede aprender aquello que se ama*. Alianza Editorial.

Newell, J. M., & Nelson-Gardell, D. (2014). A competency-based approach to teaching professional self-care: An ethical consideration for social work educators. *Journal of Social Work Education*, 50(3), 427-439. <https://doi.org/10.1080/10437797.2014.917928>

Nussbaum, M. C. (2001). *Upheavals of thought: The intelligence of emotions*. Cambridge University Press.

Nussbaum, M. C. (2013). *Political emotions: Why love matters for justice*. Harvard University Press.

Nussbaum, M. C. (2016). *Anger and forgiveness: Resentment, generosity, justice*. Oxford University Press.

Pino, P. E. (2013). *Análisis y determinación de predictores de personalidad en conductas cívicas organizacionales*. Quito, Ecuador.

- Plutchik, R. (1962). *The emotions: Facts, theories, and a new model*. Random House.
- Plutchik, R. (1980). *Emotion: A psychoevolutionary synthesis*. Harper & Row.
- Plutchik, R. (2001). The nature of emotions. *American Scientist*, 89(4), 344-350.
- Plutchik, R. (2003). *Emotions and life: Perspectives from psychology, biology, and evolution*. American Psychological Association.
- Ramos, R. (2001). *Narrativas contadas, narraciones vividas: Un enfoque sistémico de la terapia narrativa*. Paidós.
- Rodríguez, C., De Lucas, S., Benítez, R., Albarca, A., García, C., & Moreno, J. (2003). *Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción*. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid.
- Rodríguez, M. (2022, 21 febrero). Adela Cortina: “La base de una ética cosmopolita es la compasión”. Étnor. <https://www.etnor.org/adela-cortina-la-base-de-una-etica-cosmopolita-es-la-compasion/#:~:text=La%20compasi%C3%B3n%20es%20la%20capacidad,la%20compasi%C3%B3n%20ser%C3%A1%20verdaderamente%20humana>
- Rogers, C. R. (1959). A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships: As developed in the client-centered framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of a science* (Vol. 3, pp. 184-256). McGraw-Hill.
- Rogers, C. R. (1980). *A way of being*. Houghton Mifflin.
- Rozin, P., Haidt, J., & McCauley, C. R. (2008). Disgust. In M. Lewis, J. M. Haviland-Jones, & L. F. Barrett (Eds.), *Handbook of emotions* (3rd ed., pp. 757-776). The Guilford Press.
- Scheff, T. J. (1997). *Emotions, the social bond, and human reality: Part/whole analysis*. Cambridge University Press.

Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. Free Press.

Smith, A. (1976). *A theory of moral sentiments* (Original work published 1759). Oxford University Press.

Smith, A. (1997). *Teoría de los sentimientos morales* (C. Rodríguez, Trad.). Alianza Editorial. (Trabajo original publicado en 1790).

Smith, R. H. (2008). *Envy: Theory and research*. Oxford University Press.

Stamm, B. H. (2005a). *Cuestionario de Fatiga de Compasión y Satisfacción por Compasión IV (versión en español)*. ProQOL.org, 1.

Stamm, B. H. (2005b). *The ProQOL - IV: The professional quality of life scale: Compassion satisfaction, burnout & compassion fatigue/secondary trauma scales*. Recuperado 12 de enero de 2017, a partir de <http://www.proqol.org>

Stamm, B. H. (2010). *The concise ProQOL manual* (Second edition). Recuperado 15 de junio de 2018, a partir de <http://www.proqol.org>

Sternberg, R. J. (1986). A triangular theory of love. *Psychological Review*, 93(2), 119-135.

Titchener, E. (1909). *Lectures on the experimental psychology of the thought-process*. The MacMillan Company.

Turner, J. H. (1994). *The social theory of practices: Tradition, tacit knowledge, and presuppositions*. University of Chicago Press.

Valenzuela, M., & Ambriz, Y. *Inteligencia emocional: Cómo ser inteligente manejando nuestras emociones*. SCS & Coaching.

Vásquez, S., Hernández, F., & Rodríguez, J. (2005). Inteligencia emocional: Correlación del estado emocional con la estabilidad laboral. *Revista de Psicología Aplicada*, 13(1), 23-34.

Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C., & Segal, E. A. (2015). The role of empathy in burnout, compassion satisfaction, and secondary traumatic stress among social workers. *Social Work*, 60(3), 201-209. <https://doi.org/10.1093/sw/swv014>

Watson, J. B., & Rayner, R. (1920). Conditioned emotional reactions. *Journal of Experimental Psychology*, 3(1), 1-14.