

CONOCIMIENTOS, MANEJO Y EXPERIENCIAS DE LA FATIGA POR COMPASIÓN ENTRE LOS Y LAS DOCENTES DE TRABAJO SOCIAL EN PUERTO RICO

Natashalie Ortiz Hiraldo
Departamento de Trabajo Social
Facultad de Ciencias Sociales, UPR RP

Nathalie V. Rivera Reymundí
Departamento de Trabajo Social
Facultad de Ciencias Sociales, UPR RP

Mariely Cruz Villegas
Departamento de Trabajo Social
Facultad de Ciencias Sociales, UPR RP

Recibido: 15/09/2020; Revisado: 16/10/2020; Aceptado: 19/11/2020

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo examinar los conocimientos, el manejo y experiencias de docentes de trabajo social en Puerto Rico con el fenómeno de la fatiga por compasión, el cual se refiere al precio de preocuparse por los demás. Entre los hallazgos se destaca la limitada educación que tenían respecto a la fatiga por compasión y sus dudas respecto a la diferencia entre este y el síndrome del *burnout*. También mostraron que han trabajado situaciones de sufrimiento o de temor con el estudiantado y han experimentado fatiga por compasión.

Palabras claves: fatiga por compasión, trabajo social, docentes, estrategias de afrontamiento, quemazón

Abstract

The present study aimed to examine the knowledge, managing and experiences of social work teachers in Puerto Rico with the phenomenon of compassion fatigue, which refers to the price of caring for others. Among the findings, the limited education they had regarding compassion fatigue and their doubts concerning the difference between it and *burnout* syndrome stands out. They also showed that they have worked through situations of suffering or fear with the student body and have experienced compassion fatigue.

Keywords: compassion fatigue, social work, professors, coping skills, burnout

Introducción

La fatiga por compasión se describe en la literatura como el precio de preocuparse por los demás (Figley, 2002b). Se ha demostrado que este fenómeno afecta negativamente la salud física, emocional y mental del profesional que lo padece (Bercier, 2013). Entre las poblaciones en riesgo de experimentar la fatiga por compasión se encuentran los trabajadores sociales, ya que están expuestos—mediante la escucha activa—a situaciones de temor, dolor y sufrimiento por las cuales atraviesa el o la participante (Beder et al., 2012; Burnett, 2017; Figley, 1995). Este estudio tuvo como objetivo general indagar sobre el tema de la fatiga por compasión; específicamente se exploró los conocimientos, el manejo y las experiencias entre trabajadores sociales dedicados a la docencia en Puerto Rico, a diciembre de 2019.

Debido a que mayormente en sus prácticas profesionales, los y las trabajadores sociales intervienen en servicio directo con personas que experimentan situaciones de trauma, sus exposiciones a tales narraciones, los hace propensos a desarrollar la fatiga por compasión (Bercier, 2013). No obstante, no se encontró literatura sobre el tema pertinente al personal docente de programas de trabajo social.

El impacto que tiene este fenómeno en el profesional de trabajo social se describe como peligroso e inhabilitante en la literatura, ya que “su capacidad para empatizar, conectar y ayudar a sus clientes se ve gravemente disminuida” (Campos et al., 2017, p. 119). Dado la importancia de la empatía para la acción profesional de trabajo social (Batista, 2017; Llamas, 2013; Ruiz, 2011) y la predisposición de estos profesionales a desarrollar la fatiga por compasión (Bercier, 2013), es importante conocer las formas de manejar este fenómeno, como el uso de estrategias de afrontamiento. Smith (2015) y Whitebird et al. (2013) destacan las dirigidas al autocuidado y autocompasión, mediante las cuales se promueva la resiliencia, la satisfacción por compasión y la acción de ventilar, así como estrategias en las que se fortalezca el apoyo.

Según Figley (2002a), la fatiga por compasión puede ser tratable en la medida que sea identificada y se actúe sobre ello, permitiendo que se refuerce la calidad de los servicios brindados por profesionales de trabajo social. Las investigadoras entienden que este planteamiento debe aplicarse a docentes del trabajo social. Sin embargo, al ser la fatiga por compasión un tema novedoso, no se encuentran datos estadísticos con relación a dicha condición en el contexto puertorriqueño, mucho menos

relacionado a docentes del trabajo social. El presente estudio busca facilitar la identificación de este fenómeno en esta población.

Revisión de literatura

Conocimientos sobre fatiga por compasión

El concepto de fatiga por compasión fue acuñado por primera vez por Figley en el 1995. Este se refiere a “las conductas y reacciones emocionales naturales derivadas de conocer un evento traumático experimentado por otra persona significativa (también como el estrés resultante de ayudar o querer ayudar a una persona traumatizada o que está sufriendo)” (Campos Aguerre, 2016, p. 8). Eventualmente se fueron desarrollando otras consideraciones que enfatizaron la habilidad empática del profesional de apoyo. Por ejemplo, de acuerdo con Hunsaker et al. (2014) (según citado en Campos Aguerre, 2016, p. 8), la fatiga por compasión se define como “el agotamiento físico, emocional y espiritual causado por ser testigo y absorber el sufrimiento de otros al tener una orientación personal empática”.

De otra parte, se encuentra el concepto de *burnout*, también conocido como quemazón. Este término tiende a ser confundido con la fatiga por compasión. El *burnout* es definido por Maslach (2003) como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización, y reducido logro personal” (p. 2). Mientras, Campos Aguerre define el fenómeno como “la respuesta al estrés laboral crónico, que se pone en evidencia por la actitud y sentimientos negativos dirigidos hacia las personas con las cuales se trabaja, hacia el propio rol profesional y a la percepción de agotamiento emocional” (2016, p. 8). A diferencia de la fatiga por compasión, en este inciden en un mayor grado los factores ambientales. Además, los síntomas del *burnout* surgen tras la exposición prolongada a tales factores ambientales, mientras que los síntomas de la fatiga por compasión pueden surgir de manera abrupta tras la relación con un participante (Campos Aguerre, 2016; Campos et al., 2017; Figley, 2002b).

Las personas que experimentan la fatiga por compasión muestran manifestaciones sintomáticas similares a las que presenta una persona que ha sufrido de un trauma, tales como la hiperactivación, la evitación y la reexperimentación (Burnett, 2017; Campos Méndez, 2015; Campos et al., 2017). Como parte de la hiperactivación, se encuentran los problemas de sueño, irritabilidad, hipervigilancia e incremento de ansiedad (Campos Méndez, 2015; Campos et al., 2017). Mientras, la segunda categoría se refiere a la evitación de sentimientos y pensamientos de conversaciones asociadas al dolor del cliente, o a la exposición del material traumático del cliente,

entre otros (Campos Méndez, 2015; Campos et al., 2017). La reexperimentación se refiere a pensamientos y sueños intrusivos, pensamientos e imágenes asociadas con experiencias traumáticas de los clientes, así como de pensamientos y sentimientos de falta de idoneidad como profesional asistencial (Campos Méndez, 2015; Campos et al., 2017).

Para efectos de este estudio, el conocimiento del profesorado de trabajo social sobre la fatiga por compasión fue definido como la comprensión y conjunto de ideas e información que tienen los docentes de trabajo social respecto a la fatiga por compasión.

Estrategias de afrontamiento para el manejo de la fatiga por compasión

El presente estudio explora las estrategias de afrontamiento, si alguna, que utilizaban los docentes de trabajo social para lidiar con la fatiga por compasión. Desde la psicología, estas estrategias son definidas como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar la situación, internas o externas [como la fatiga por compasión], que el individuo considera que sobrepasa sus capacidades o recursos” (Macías et al., 2013, p. 127). En este estudio, dicha definición de estrategias de afrontamiento se utilizará para describir los esfuerzos desarrollados por la docencia de trabajo social para manejar la fatiga por compasión. Entre los tres tipos de estrategias de afrontamiento individuales, se clasifican como estrategias basadas en la emoción aquellas que buscan regular los aspectos emocionales e intentar mantener el equilibrio afectivo mediante el apoyo emocional, la aceptación, la religión y al expresar sentimientos a otras personas (Baxendale, 2015; Macías et al., 2013). En cambio, se categorizan como estrategias inefectivas o estrategias basadas en la evitación, las respuestas que intentan evadir sentimientos y buscan aplazar el afrontamiento activo al realizar actividades como mantenerse ocupado, desconexión mental y desconexión física (Baxendale, 2015; Macías et al., 2013).

Baxendale (2015) se concentró en estudiar este fenómeno en el escenario de hospicio, específicamente, el efecto que podría tener el uso de estrategias de afrontamiento en incrementar o paliar la fatiga por compasión del personal de hospicio. Los hallazgos revelaron una correlación positiva significativa entre las estrategias de afrontamiento basadas en la evitación y la fatiga por compasión en escenarios de hospicio. De modo similar, el estudio de Whitebird et al. (2013) pretendió entender el estado de la salud mental del personal de hospicio, incluyendo los niveles de fatiga por compasión y las formas de afrontamiento ante el fenómeno.

En dicho estudio se encontró que las estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción podían ser útiles para manejar la fatiga por compasión en el personal de hospicio.

Educación sobre manejo de la fatiga por compasión

Entre los programas dirigidos hacia el manejo de la fatiga por compasión en profesionales, se identificó el *Compassion Fatigue Resiliency Program*, diseñado para adiestrar a enfermeras sobre la resiliencia en un periodo de cinco semanas. Uno de los cuestionarios utilizados para medir la efectividad del estudio descriptivo piloto fue el *Professional Quality of Life Scale* (ProQOL IV) y se mostró una disminución en la quemazón y trauma secundario y un aumento en la satisfacción por compasión (Potter et al., 2013). Debido a estos resultados, se desarrolló el *Compassion Fatigue Resiliency Training* que tuvo como intención adiestrar al personal oncológico en un periodo de dos días. Los resultados de este programa indicaron un aumento en la salud emocional y una mejora en la vida profesional y personal del personal oncológico (Potter et al., 2015). La presente investigación examina si el personal docente de trabajo social se había educado sobre el tema en los últimos cinco años.

Experiencias relacionadas a la fatiga por compasión

La persona que experimenta la fatiga por compasión puede sentirse con tensión o preocupación, debido al contacto con personas traumatizadas o con algún tipo de sufrimiento (Figley, 2002a). La categoría de las experiencias relacionadas a la fatiga por compasión en este estudio se definirá de la siguiente manera: prácticas vinculadas a la preocupación, tensión o estresores derivados de la compasión que ha experimentado los y las docentes de trabajo social en Puerto Rico mediante el contacto con personas que hayan padecido de algún trauma o sufrimiento a través de las relaciones de empatía establecidas en su acción profesional (Campos et al., 2017; Figley 2002b).

Ramsey (2015) investigó las experiencias de la fatiga por compasión en ocho consejeros de salud mental que se dedicaban a brindar servicios a ex-delinquentes maternas a través de un estudio cualitativo. Ramsey (2015) examinó los factores que se asociaban a la experiencia de la fatiga por compasión y entre los hallazgos se encontró que la población estudiada se vio afectada en sus emociones, así como relaciones interpersonales debido al amplio contacto con sus participantes. El autor destaca la importancia de la utilización del autocuidado como estrategia de

afrontamiento, por lo que la población estudiada creó un plan que incluía ejercicios de yoga y un diario.

Marco teórico

La perspectiva ecológica (Gitterman & Germain, 2008; Zastrow & Kirst-Ashman, 2016) observa al individuo en su ambiente, el cual se encuentra constantemente interactuando con varios sistemas, por lo que afecta y es afectado por su entorno. Bajo este planteamiento se puede señalar que los y las docentes de trabajo social, dentro de su práctica profesional en el sistema de enseñanza, constantemente interactúan con varios subsistemas como estudiantes, profesorado y supervisores. En dicho contexto, en su rol de educador y por medio de la relación profesional establecida con sus estudiantes, cada docente podría encontrarse expuesto a situaciones y narraciones traumáticas de sus estudiantes y pares. Cuando el/la docente de trabajo social no logra establecer el límite entre la situación del participante con trauma y su vida personal, hay peligro de desarrollar fatiga por compasión. De manera que, la condición en que se encuentren los sistemas alrededor del docente pueden tener un efecto en su salud física y mental.

Otro concepto importante de la perspectiva ecológica es la adaptación, la cual ocurre a nivel biológico, psicológico, social y cultural. Este fenómeno es recíproco y continuo (Payne, 1995). Sin embargo, puede ocurrir un trastorno en el equilibrio adaptativo (denominado estrés) cuando el input es excesivo (Payne, 1995). En este caso, el/la docente de trabajo social que se encuentre expuesto a inputs excesivos sobre situaciones de crisis podría explicar el surgimiento de la fatiga por compasión. A la luz de esta teoría, la fatiga por compasión representaría un estado de desequilibrio producido tras las demandas del exterior, ante las cuales el individuo no posee los recursos o el conocimiento para manejarlo (Gitterman & Germain, 1976; Payne, 1995). No obstante, esta situación puede ser atendida mediante el afrontamiento, el cual desde la perspectiva ecológica se refiere a las maneras en que las personas manejan las situaciones negativas que le acontecen (Zastrow & Kirsh-Ashman, 2016). Los estilos de afrontamiento de las personas surgen de las percepciones de las demandas del ambiente y de los recursos disponibles para responder a estas (Gitterman & Germain, 1976; Teater, 2014). Esto da paso al desarrollo de diversas estrategias de afrontamiento, que pueden estar a la disposición de los y las docentes para el manejo de la fatiga por compasión. Por consiguiente, si los y las docentes de trabajo social conocieran sobre la fatiga por compasión y cómo afrontarla, ¿qué estrategias utilizarán para lidiar con las experiencias dolorosas y

fuertes que pudieran enfrentar como docentes? ¿Han tenido experiencias como docentes que les haya generado fatiga por compasión?

Nosotras planteamos como hipótesis que el 25% o menos de los/las docentes de trabajo social en Puerto Rico poseen conocimientos sobre el término de fatiga por compasión; que el 75% o más han utilizado estrategias de afrontamiento basadas en la emoción y 51% basadas en la evitación, para manejar la fatiga por compasión. Entendemos que este es un tema poco estudiado, por lo que proponemos que solo el 15% de estos docentes han recibido adiestramientos sobre el tema. En cuanto a la parte cualitativa del estudio, se establecieron dos preguntas de investigación. La primera de ellas dice: Como docente de trabajo social, ¿Cuál ha sido su experiencia con relación a la fatiga por compasión?, ¿Alguna vez la ha sentido? Por favor, explique e incluya con quién fue su experiencia (estudiantes, compañeros de trabajo, etc.) y las estrategias de manejo que utilizó, si alguna. Mientras, la segunda indica: ¿Conoce usted algún docente de trabajo social que haya pasado por alguna experiencia relacionada a la fatiga por compasión en su escenario laboral? Explique cuál fue la situación y qué estrategia utilizó para manejarla, si alguna.

Diseño metodológico

El estudio responde a un diseño no-experimental-transversal, de niveles exploratorio-descriptivo. El diseño fue uno dominante cuantitativo y se utilizó un cuestionario virtual autoadministrable para recoger los datos, por lo que el abordaje del tema se llevó a cabo desde los supuestos del paradigma positivista. Los criterios de inclusión del estudio fueron: 1) ejercer la docencia en trabajo social en una institución universitaria de Puerto Rico y 2) ofrecer al menos un curso en un programa acreditado por el Council of Social Work Education (CSWE) en Puerto Rico. La muestra fue seleccionada por disponibilidad. De un total de ciento sesenta (N=160) docentes que cumplieron con los criterios de inclusión, 18 respondieron el cuestionario autoadministrable, lo que representa una tasa baja de participación de 11%.

El cuestionario digital creado en la plataforma de *Google Forms* consistió en cinco secciones, en las cuales se recopiló información sobre cada una de las variables de interés (ver Apéndice A). La primera parte del cuestionario recogía datos sociodemográficos sobre los y las docentes de trabajo social que participaron. En la segunda parte del cuestionario se utilizó una escala de 20 reactivos, estilo Likert de cinco niveles donde: 1=Completamente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Completamente de acuerdo. De los 20

reactivos, unos corresponden a una adaptación realizada por las autoras de la *Escala sobre la calidad de vida profesional (Professional Quality of Life Scale)* (Campos Méndez, 2015). Estos reactivos fueron modificados para adaptarlos al contexto socio-cultural del estudio, a fin de examinar la variable de conocimientos del docente sobre la fatiga por compasión. Los restantes diez reactivos fueron creados por las investigadoras, utilizando como fundamento la revisión de literatura y el marco teórico.

La tercera parte del cuestionario exploró las estrategias de afrontamiento de los y las docentes ante la fatiga por compasión, utilizando una escala Likert de cuatro respuestas (de 0-3) donde: 0=No, en absoluto, 1=Un poco, 2=Bastante y 3=Mucho (Morán et al., 2010). Esta estuvo compuesta por doce premisas que medían los estilos de afrontamiento basados en la emoción (5, 8, 1 y 12) y en la evitación (2, 9, 4, 11, 6, 10, 3 y 7) del Cope-28. La cuarta parte del cuestionario indagó sobre adiestramientos que pudieron haber tomado los y las docentes, mediante programas o talleres, sobre el tema de la fatiga por compasión utilizando dos preguntas abiertas y dos preguntas cerradas. La quinta sección incluyó preguntas abiertas para examinar la categoría de experiencias relacionadas a la fatiga por compasión de los y las docentes que cumplieran con los criterios de inclusión.

Hallazgos

El propósito de este estudio fue examinar los conocimientos, el manejo y experiencias de docentes de trabajo social en Puerto Rico con el fenómeno de la fatiga por compasión. En cuanto a la variable de conocimientos sobre fatiga por compasión, la mayoría (88.8%) o más del 25%, como se había hipotetizado, conocían el significado correcto del término fatiga por compasión (ver Apéndice B). No obstante, la mayoría (66.7%) confundió la definición de *burnout* con la de fatiga por compasión, lo que sugiere que enfrentan dificultad en establecer una distinción clara entre los términos. Este hallazgo evidencia que la hipótesis no se cumplió. Respecto a la variable de adiestramientos sobre el tema, solo una persona indicó haber recibido algún tipo de educación sobre el tema, por lo que la hipótesis no se cumplió.

Los y las docentes participantes mostraron que utilizan estrategias de emoción y evitación para enfrentar situaciones que producen estrés o tensiones, pero no en las proporciones planteadas en la hipótesis del estudio. No obstante, el cumplimiento de la hipótesis fue parcial pues, en efecto, la mayoría de quienes participaron utilizaron

más estrategias de emoción (33.0%) que de evitación (11.6%) para enfrentar el estrés, pero no en los porcentajes esperados (ver Apéndice B). Este hallazgo es cónsono con el estudio de Baxendale (2015), quien encontró que los docentes que participaron en su estudio utilizaron estrategias basadas en la emoción en situaciones que producen estrés o tensiones más a menudo que las estrategias basadas en la evitación.

En las secciones cualitativas del cuestionario digital autoadministrable, quienes participaron ofrecieron breves narrativas, las cuales fueron analizadas por las investigadoras y ayudaron a profundizar en el conocimiento obtenido hasta el momento. En cuanto a la categoría que recogió narrativas sobre experiencias que hubieran atendido y generado en ellos o ellas fatiga por compasión, más de la mitad mencionaron no haber experimentado la fatiga por compasión en la docencia. No obstante, una docente expresó haber tenido una experiencia relacionada a la pobreza, desempleo y temor de vida de un estudiante, lo que se asoció con fatiga por compasión, por haber impactado su patrón de sueño. Según informa la literatura, los problemas de sueño son un síntoma de hiperactivación (Campos Méndez, 2015; Campos et al., 2017) posiblemente generado por experimentar la fatiga por compasión al haber escuchado situaciones de dolor, temor y sufrimiento (Figley, 1995).

Respecto a las estrategias de manejo de la fatiga por compasión, los datos cualitativos mostraron el uso de estrategias de autocuidado relacionadas al ejercicio y espiritualidad. Una participante comentó lo siguiente: "... añadí tres días del Gym ...", lo cual constituye una estrategia basada en la evitación. Mientras, se identificó una estrategia basada en la emoción a través de lo expresado a continuación: "... participación en retiros de silencio dos veces al año y el encuentro semana con grupo de oración = Fortalecida". Varios/as docentes indicaron haber atendido la situación de los estudiantes a través de referidos institucionales, referidos comunitarios o profesionales. Una docente utilizó cambiarse de empleo al servicio indirecto (supervisión y docencia) como una estrategia para manejar la fatiga por compasión. Esto se identificó a través de la siguiente aseveración: "Moverme del servicio directo hacia otros puestos de trabajo indirecto, la supervisión y actualmente la docencia; fue parte de las estrategias para lidiar con la fatiga por compasión". Esto constituye una categoría emergente, ya que no se encontró en la literatura esta estrategia de afrontamiento.

Conclusión

Esta investigación tuvo como objetivo examinar los conocimientos, manejo y experiencias de la fatiga por compasión entre los y las docentes de trabajo social en Puerto Rico a diciembre de 2019. A pesar de que los hallazgos no pueden generalizarse, en este estudio se observó que la población docente examinada ha recibido poca educación sobre el tema y no pudieron diferenciar la definición de fatiga por compasión y *burnout*. Pocos participantes narraron experiencias que le generaron fatiga por compasión, pero quienes se expresaron reflejaron el uso de estrategias basadas en la emoción más que las estrategias basadas en la evitación. Este grupo bajo estudio trajo a colación el cambio de empleo para lidiar con fatiga por compasión, categoría que no está en la literatura, lo que representa un hallazgo emergente y merece mayor atención en futuras investigaciones. Por último, se recomienda que se continúe examinando el fenómeno de la fatiga por compasión entre docentes de trabajo social en Puerto Rico.

Referencias

- Batista, N. (2017). *La entrevista del trabajo social: conceptos y destrezas básicas*. Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.
- Baxendale, L. (2015). *An investigation of compassion fatigue, compassion satisfaction, burnout and coping strategies in hospice workers* (Publication No. 10091715) [Tesis doctoral, University of Southampton]. ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Beder, J., Postiglione, P., & Strolin-Goltzman, J. (2012). Social work in the Veterans Administration Hospital System: Impact of the work. *Social Work in Health Care, 51*(8), 661-679. doi:10.1080/00981389.2012.699023
- Bercier, M. L. (2013). *Interventions that help the helpers: A systematic review and meta-analysis of interventions targeting compassion fatigue, secondary traumatic stress and vicarious traumatization in mental health workers* (Publication No. 3566519) [Tesis doctoral, Loyola University Chicago]. ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Burnett, V. K. (2017). *A study on the relationship and predictability of selected social and work-related factors on the degree of compassion fatigue among licensed mental health professionals* (Publication No. 10642036) [Tesis

doctoral, Texas Southern University]. ProQuest Dissertations & Theses Global.

Campos Aguerre, P. (2016). *Estudio sobre la fatiga de compasión, satisfacción por compasión y burnout en profesionales que trabajan con alumnos con trastorno grave de conducta* [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Comillas, Madrid].
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/12991>

Campos Méndez, R. (2015). *Estudio sobre la prevalencia de la fatiga por compasión y su relación con el síndrome de burnout en profesionales de centros de mayores en Extremadura* [Tesis doctoral, Universidad de Extremadura, Badajoz].
http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/3087/TDUEX_2015_Campos_Mendez_pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos Vidal, J. F., Cardona Cardona, J., & Cuartero Castañer, M. E. (2017). Afrontar el desgaste: cuidado y mecanismos paliativos de la fatiga por compasión. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 119-136.
doi:10.14198/ALTERN2017.24.07

Figley, C. R. (1995). *Compassion fatigue: coping with secondary traumatic stress disorder in those who the traumatized*. Brunner/Routledge.
https://www.researchgate.net/publication/326273881_COMPASSION_FATIGUE_Coping_with_Secondary_Traumatic_Stress_Disorder_in_Those_Who_Treat_the_Traumatized_NY_BrunnerRoutledge

Figley, C. R. (2002a). Compassion fatigue: psychotherapists chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11), 1433-1441.
doi:10.1002/jclp.10090

Figley, C. R. (2002b). *Treating compassion fatigue*. Brunner/Rutledge.
https://www.researchgate.net/publication/325455335_Treating_Compassion_Fatigue_NY_Routledge

Gitterman, A., & Germain, C. B. (1973). Social work practice: A life model. *Social Service Review*, 50(4). 601-610 doi: 10.1086/643430

Gitterman, A. & Germain, C. B. (2008). *The life model of social work practice: Advances in theory and practice*. Columbia University Press.

- Llamas, F. (2013). *Entrevista, evaluación, planificación y redacción de expedientes: procesos fundamentales en las profesiones de ayuda psicológica*. Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.
- Macías, M. A., Orozco, C. M., Amaris, M. V., & Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30(1), 127.
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v30n1/v30n1a07.pdf>
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. Institute for the Study of Human Knowledge.
- Morán, C., Landero, R., & González, M. T. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9 (2), 543-552.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/up/v9n2/v9n2a20.pdf>
- Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del trabajo social: una introducción crítica*. Editorial Paidós.
- Potter, P., Deshields, T., Berger, J. A., Clarke, M., Olsen, S., & Chen, L. (2013). Evaluation of a compassion fatigue resiliency program for oncology nurses. *Oncology Nursing Forum*, 40(2), 180-187. doi: 10.1188/13.ONF.180-187
- Potter, P., Pion, S., & Gentry, E. (2015). Compassion fatigue resiliency training: The experience of facilitators. *The Journal of Continuing Education*, 46(2), 83-88. doi:10.3928/00220124-20151217-03
- Ramsey, L. (2015). *The experiences of compassion fatigue in mental health counselors who provide services to maternal ex-offenders* (Publication No. 3712858) [Tesis doctoral, Capella University]. ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Ruiz, M. (2011). *La práctica del trabajo social: de lo específico a lo genérico*. Editorial Edil, Inc.
- Smith, M. V. (2015). *Compassion fatigue curriculum infusion: A three-part workshop for social work students* (Publication No. 1591408) [Tesis doctoral, University of Nevada]. ProQuest Dissertations & Theses Global.

- Teater, B. (2014). Social work practice from an ecological perspective. En C.W. Le Croy (Ed.), *Case studies in social work practice* (3rd ed., pp. 35-44). Brooks/Cole.
- Whitebird, R. R., Asche, S. E., Thompson, G. L., Rossom, R., & Heinrich, R. (2013). Stress, burnout, compassion fatigue, and mental health in hospice workers in Minnesota. *Journal of Palliative Medicine*, 16(12), 1534-1539. <https://doi.org/10.1089/jpm.2013.0202>
- Zastrow, C. & Kirst-Ashman, K. (2016). *Understanding human behavior and the social environment*. Brooks/Cole. 10.1188/13.ONF.180-187
- Potter, P., Pion, S., & Gentry, E. (2015). Compassion fatigue resiliency training: The experience of facilitators. *The Journal of Continuing Education*, 46(2), 83-88. doi:10.3928/00220124-20151217-03
- Ramsey, L. (2015). *The experiences of compassion fatigue in mental health counselors who provide services to maternal ex-offenders* (Publication No. 3712858) [Tesis doctoral, Capella University]. ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Ruiz, M. (2011). *La práctica del trabajo social: de lo específico a lo genérico*. Editorial Edil, Inc.
- Smith, M. V. (2015). *Compassion fatigue curriculum infusion: A three-part workshop for social work students* (Publication No. 1591408) [Tesis doctoral, University of Nevada]. ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Teater, B. (2014). Social work practice from an ecological perspective. En C.W. Le Croy (Ed.), *Case studies in social work practice* (3rd ed., pp. 35-44). Brooks/Cole.
- Whitebird, R. R., Asche, S. E., Thompson, G. L., Rossom, R., & Heinrich, R. (2013). Stress, burnout, compassion fatigue, and mental health in hospice workers in Minnesota. *Journal of Palliative Medicine*, 16(12), 1534-1539. <https://doi.org/10.1089/jpm.2013.0202>
- Zastrow, C. & Kirst-Ashman, K. (2016). *Understanding human behavior and the social environment*. Brooks/Cole.

Apéndice A

Enlace al cuestionario

<https://forms.gle/xMsmuzyvscPggRfX7>

Apéndice B

Tablas de resultados del instrumento del estudio

Tabla 1.1

Frecuencia de la dimensión de conocimientos sobre definiciones de la fatiga por compasión

Reactivos de conocimientos sobre definiciones	Completamente en desacuerdo y en desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		Completamente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Reactivo #1	2	(11.2)	0	0	16	(88.8)	18	(100.0)
Reactivo #4	9	(50.0)	3	(16.7)	6	(33.3)	18	(100.0)
Reactivo #8	2	(11.1)	3	(16.7)	13	(72.2)	18	(100.0)
Reactivo #12	4	(22.3)	2	(11.1)	12	(66.7)	18	(100.0)
Reactivo #15	2	(11.1)	2	(11.1)	14	(77.8)	18	(100.0)
Reactivo #19	4	(22.2)	2	(11.1)	11	(61.1)	17	(94.4)

Tabla 1.2

Frecuencia de la dimensión de conocimientos sobre signos y síntomas de la fatiga por compasión

Reactivos de conocimientos sobre signos y síntomas	Completamente en desacuerdo y en desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		Completamente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Reactivo #2	1	(5.6)	0	0	17	(94.4)	18	(100.0)
Reactivo #5	2	(11.1)	5	(27.8)	9	(50.0)	16	(88.9)
Reactivo #7	1	(5.6)	1	(5.6)	16	(88.9)	18	(100.0)
Reactivo #9	2	(11.1)	1	(5.6)	14	(77.8)	18	(100.0)
Reactivo #11	2	(11.1)	3	(16.7)	13	(72.2)	18	(100.0)
Reactivo #13	4	(22.2)	1	(5.6)	13	(72.2)	18	(100.0)
Reactivo #14	3	(16.7)	1	(5.6)	14	(77.7)	18	(100.0)
Reactivo #16	2	(11.1)	3	(16.7)	13	(72.2)	18	(100.0)
Reactivo #18	1	(5.6)	4	(22.2)	13	(72.2)	18	(100.0)
Reactivo #20	4	(22.3)	5	(27.8)	9	(50.0)	18	(100.0)

Tabla 1.3

Frecuencia sobre la dimensión de conocimientos sobre impacto en la acción profesional

Reactivos de conocimientos sobre impacto en la acción profesional	Completamente en desacuerdo y en desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		Completamente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Reactivo #3	1	(5.6)	1	(5.6)	16	(88.8)	18	(100.0)
Reactivo #6	2	(11.1)	1	(5.6)	15	(83.3)	18	(100.0)
Reactivo #10	3	(16.7)	2	(11.1)	13	(72.2)	18	(100.0)
Reactivo #17	3	(16.7)	0	0	15	(83.3)	18	(100.0)

Tabla 2.1*Frecuencia sobre la dimensión de estilos de afrontamiento basados en la emoción*

Reactivos de estilos de afrontamiento basado en la emoción	No, en absoluto y poco		Bastante y mucho		Total	
	f	%	f	%	f	%
Reactivo #1	12	(66.8)	6	(13.3)	18	(100.0)
Reactivo #5	10	(55.6)	8	(44.5)	18	(100.0)
Reactivo #8	11	(64.7)	6	(35.3)	18	(100.0)
Reactivo #12	11	(61.1)	7	(38.9)	18	(100.0)

Tabla 2.2*Frecuencia sobre la dimensión de estilos de afrontamiento basados en la evitación*

Reactivos de conocimientos sobre signos y síntomas	No, en lo absoluto y poco		Bastante y mucho		Total	
	f	%	f	%	f	%
Reactivo #2	12	(66.7)	6	33.3	18	(100.0)
Reactivo #3	17	(94.4)	0	0	17	(94.4)
Reactivo #4	17	(94.4)	1	(5.6)	18	(100.0)
Reactivo #6	17	(94.4)	0	0	17	(94.4)
Reactivo #7	17	(94.4)	0	0	17	(94.4)
Reactivo #9	9	(50.0)	8	(44.4)	17	(94.4)
Reactivo #10	16	(88.8)	1	(5.6)	17	(94.4)
Reactivo #11	17	(94.4)	0	0	17	(94.4)