

TREBALL DE RECERCA

SÍNDROME DE L'ESGOTAMENT PROFESSIONAL O *BURNOUT*

Una malaltia laboral en la societat
del benestar

Aouatif Aareyi



Dirigit per Ana Belén Cadenas

2n de Batxillerat, B

Institut El Palau



Sant Andreu de la Barca, 19 de desembre de 2014

Agraïments

En primer lloc, agraeixo a la meva tutora Ana Belén Cadenas pels ajuts rebuts en els moments més difícils, per les moltes idees obtingudes que em van ser de gran ajuda, pels seus consells i suggeriments i sobretot per haver sigut tan bona i haver col·laborant amb mi en el treball.

En segon lloc, agraeixo als diferents professionals per haver completat les enquestes proposades i alguns d'ells per haver concretat alguns comentaris i aclariments , ja que van haver altres professionals en volien participar en les qüestions.

Finalment, agreixo a la meva família per haver-me donat consells sobre el treball que hem van facilitar moltes coses.

ÍNDIX GENERAL

0.	INTRODUCCIÓ	5
1.	EL <i>BURNOUT</i> O “ESTAR CREMAT”	7
2.	UNA MICA D’HISTÒRIA SOBRE EL TERME <i>BURNOUT</i>	8
3.	QUÈ HI HA VERDADERAMENT DARRERE DEL <i>BURNOUT</i> ?	11
3.1.	El terme <i>burnout</i>	11
3.2.	Definició actual de <i>burnout</i>	11
3.2.1.	Els elements dels síndrome de <i>burnout</i>	12
4.	ALTRES PROBLEMES QUE ES CONFONEN AMB EL <i>BURNOUT</i>	12
4.1.	Estar cansat o estressat	12
4.2.	Haver triat la professió equivocada	13
4.3.	Travessar una crisi laboral	13
4.4.	Assetjament psicològic en el treball	13
5.	EL QUE ENS DIUEN LES ESTADÍSTIQUES	13
5.1.	A quants treballadors afecta	13
5.2.	A què professions afecta amb més freqüència	14
6.	PER QUÈ ES PRODUUEIX EL <i>BURNOUT</i> ?	15
6.1.	Factors organitzatius	16
6.1.1.	Contacte continu amb el dolor i les emocions dels altres	16
6.1.2.	Sobrecàrrega de treball	16
6.1.3.	Falta de mitjans per a realitzar les tasques encomanades	16
6.1.4.	Manca de definició del rol professional	17
6.1.5.	Manca de control sobre el propi treball	17
6.1.6.	Canvis socials i / o tecnològics continus als quals cal adaptar-se ràpidament	17
6.1.7.	Treball per torns	17
6.1.8.	Manca de participació dels professionals en la presa de decisions	17
6.1.9.	Clima sociolaboral existent a l’empresa	17
6.1.10.	Estil directiu	18
6.1.11.	Manca de suport i reconeixement	18
6.1.12.	Estructura de l’organització	18
6.1.13.	Falta de retroalimentació	18
6.1.14.	Conflicte de rol	18
6.2.	Factors personals	18
6.3.	Factors socioculturals	19
7.	EL PERFIL QUE ET PREDIPOSA	19
7.1.	Fort idealisme i altruisme	20
7.2.	Elevades expectatives respecte el treball	20
7.3.	Major sensibilitat cap als sentiments i necessitats dels altres	20
7.4.	Elevat nivell d’autoexigència	20
7.5.	Falta d’habilitat per afrontar i gestionar l’estrès i les situacions conflictives	20
7.6.	Estil cognitiu de pensament dicotòmic, en termes de “tot o res”	20
7.7.	Baixa tolerància a la ambigüitat	21
7.8.	Locus del control extern	21
7.9.	Situacions estressants en la vida personal	21
8.	FACTORS PERSONALS MODERADORS DEL <i>BURNOUT</i>	21
9.	COM VA EVOLUCIONANT L’ACTITUD DAVANT EL TREBALL, FINS A ARRIBAR A ESTAR CREMAT?	22
10.	LES MANIFESTACIONS DEL DESGAST PROFESSIONAL	24

11. PREVENCIÓ I SUPERACIÓ DEL <i>BURNOUT</i> : ESTRATEGIES PERSONALS D'AFRONTAMENT	26
11.1. Primers passos	26
11.2. Canvia les teves actituds personals front la pressió i el treball	27
PART PRÀCTICA	
1. MOSTRA	28
2. INSTRUMENTS	31
3. PROCEDIMENTS I RESULTATS	34
CONCLUSIÓ	45
COMENTARI	45
BIBLIOGRAFIA	46
WEBGRAFIA	46

0. INTRODUCCIÓ

Vivim en un temps en el que mai abans la jornada setmanal havia estat tan reduïda. Mai abans havíem tingut tant de temps per a l'oci i el descans. Però l'estrès laboral ha esdevingut una clara i greu amenaça per a la salut dels treballadors. Entre els problemes d'estrès ocupacional, destaca el síndrome de "estar cremat" o *burnout*, que és una forma d'estrès crònica que comporta greus problemes als afectats.

En aquest treball de recerca he intentat aclarir que és el *burnout*, conèixer com avaluar el risc d'arribar a presentar-lo, saber quines són les seves manifestacions, les seves causes i les seves conseqüències.

Per estudiar més el síndrome de *burnout*, he fet una recerca sobre el terme. Per conèixer quines són les professions més afectades, he plantejat una part pràctica per descobrir quins sectors laborals perjudica més.

El comportament humà, la psicologia, com pensen les persones, etc; són coses que m'agraden molt i en les quals hi estic molt interessada. Des d'un principi, m'ha semblat curiós la manera en que cada persona actua davant el seu treball, alguns estan més motivats i altres passen de tot. Observant les diferents actituds de les persones, em va portar a la idea de estudiar el síndrome de l'esgotament professional, que és una malalta en l'actualitat molt abundant i comuna.

Hipòtesi:

Fent un estudi sobre les professions del meu voltant, considero que, les persones treballadores més afectades pel síndrome de *burnout* en els tres àmbits (cansament emocional, despersonalització i realització personal), són:

- Les que treballen en sanitat i educació.
- Les que tenen feines més qualificades versus les menys qualificades.
- Les que tenen més anys d'experiència.
- Les que han triat la seva feina.

Objectius:

- Saber quines són les professions més afectades pel síndrome de *burnout* en els tres àmbits.
- Conèixer el nivell de *burnout*, comparant entre diferents professions, entre la qualificació de les professions, entre la elecció o no de la professió i entre els anys exercits en la professió.
- Observar els diferents graus del *burnout* en els diferents àmbits.
- Investigar les causes per les que apareix el síndrome de *burnout*.
- Definir les diferents fases, els símptomes que apareixen i quines conseqüències afecten a la persona que el pateix.
- Identificar mesures preventives i intervencions útils.

1. EL BURNOUT O “ESTAR CREMAT”

Un cas de *burnout*: autèntic desgast professional

“Diari d’una noia amb síndrome d’esgotament professional”

Em dic Núria i tinc 29 anys, treballo com a professora d’ensenyament secundari en un institut públic des de fa cinc anys, des de que vaig iniciar els meus estudis tenia molt clar que lo meu era dedicar-me a l’educació.

M’agradava l’idea de treballar amb xavals, col·laborar en la seva formació i jo pensava que d’aquesta manera podria fer alguna cosa que em fes sentir-me realitzada professionalment i personalment.

I ha sigut així durant els primers anys d’exercici professional.

Però des de fa un temps (sis o set mesos):

- *Em sento fatigada i desbordada pel treball.*
- *Em noto diferent sense ser conscient de quin és el motiu.*
- *És un cansament passatger difícil de percebre.*
- *Torno a casa irritada pels alumnes i molt tensa per les situacions viscudes al llarg del dia.*
- *Abans acabava la jornada laboral cansada, però ara acabo esgotada i buida.*
- *No aconsegueixo relaxar-me ni desconnectar-me del treball.*
- *Com a conseqüència dormo molt malament per les nits pensant en les qüestions de l’institut.*
- *Al dia següent, se’m fa molt difícil acudir al treball.*
- *Aleshores el treball ara em pesa més.*
- *Tinc la sensació de no poder més, d’estar burnout.*
- *A vegades, fins i tot, penso en la possibilitat de canviar de treball.*
- *En les meves tasques, el que més nerviosa em posa és el fet de tenir que fer front als alumnes conflictius.*
- *Estic molt cansada de no trobar suport, ni en la direcció del centre, ni en els pares dels alumnes, ni en els professors o associació de pares.*
- *Front a aquesta situació em sento molt indefensa, no sé que fer.*
- *Moltes vegades penso que no faig lo suficient per portar millor la classe.*

Els canvis es produeixen lentament i gradualment. És una cosa subjectiva, és un cúmul de sensacions i de vivències afectades en el més íntim del meu ésser, aquest síndrome ha modificat la meva vida i m’ha proporcionat un dramàtic sentiment de fracàs. A més no sóc l’única en el centre, molts dels meus companys en el institut es troben en situacions similars, i m’han confessat que prenen tranquil·litzants.

2. UNA MICA D'HISTÒRIA SOBRE EL TERME *BURNOUT*



**El professor Francisco Alcantud,
de la Universitat de València**

→ Diu que el *burnout* és un “nou nom per a un vell problema”.

Amb aquest terme es refereix a un quadre de desgast professional que per primera vegada va ser escrit el 1974 als Estats Units pel psiquiatre Herbert Freudenberger.

Aleshores Freudenberger assistia com a voluntari a una “Free Clinic”, era una clínica per a toxicòmans de Nova York, allí va observar al cap d'aproximadament un any de l'inici del seu treball, que entre el personal o voluntaris que prestava els seus serveis, una majoria d'ells experimentaven certs canvis en la seva actitud cap al treball i en l'exercici de les seves tasques que podien ser les següents:

- Una progressiva pèrdua d'energia.
- Desmotivació pel treball.
- Canvis en el comportament cap als pacients, interpretats en una menor sensibilitat i compressió cap a ells, concedint una actitud distanciada i freda, amb una tendència a culpar-los dels propis problemes que patien.
- Síntomes característics de l'ansietat i la depressió.



**El psiquiatre Herbert
Freudenberger (1927-1999)**

Freudenberger va denominar a aquest conjunt de símptomes "*burnout*", reconeixent que ell mateix ho presentava, i el va definir com:



Un conjunt de símptomes mèdic-biològics i psicosocials inespecífics, que es desenvolupen en l'activitat laboral, com a resultat d'una demanda excessiva d'energia.



MÉS TARD....



**La psicologia social
Christina Maslach (1946)**

Maslach qui va oficialitzar el terme *burnout*, exposant públicament al Congrés Anual de l'APA (Associació Americana de Psicologia) de 1976, Maslach el va definir el 1981 com:



Una síndrome tridimensional caracteritzat per esgotament emocional, despersonalització i baixa realització personal, que pot ocórrer entre individus que treballen en contacte directe amb els clients o pacients.



A mesura que el síndrome ha estat més estudiat i investigat, han anat sorgint altres definicions:



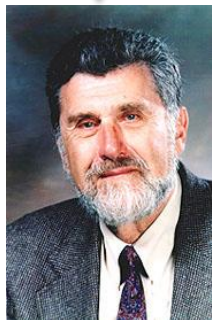
El doctor Cary Cherniss



Un procés en el qual les actituds i les conductes dels professionals canvien de forma negativa en resposta a l'estrès laboral.



Avala M. Pines



Elliot Aronson

Ditsa Kafry



L'estat d'esgotament mental, físic i emocional produït per una persistent implicació en situacions emocionalment demandants.
...és conseqüència d'expectatives defraudades i ideals destrossats.



**El doctor Pedro
R. Gil-Monte (1988)**

Professor de Psicologia del Treball i de les Organitzacions de la Universitat de València, diu:



Una resposta a l'estrès laboral crònic que té una gran incidència en els professionals del sector serveis que treballen cap a persones. Es caracteritza per un deteriorament cognitiu, una experiència de desgast psicològic i per l'aparició d'actituds i conductes negatives cap als clients i cap a l'organització.



**El coordinador Marino
Martínez Gamarra (1830)**

Coordinador de l'àrea de Psicologia de Recerca i Desenvolupament en Ergonomia i Psicosociologia, l'Institut d'Investigació en Enginyeria d'Aragó:



És un sentiment de desmoralització individual o col·lectiva en l'àmbit laboral.



Aquesta definició resulta interessant per les diferències que presenta respecte a les altres. El mateix Martínez Gamarra assenyala:

✚ **"Sentir-se cremat "** enfront a **"estar cremat "**
que suposa → la subjectivitat de la síndrome.

✚ **Desmoralització**

en el sentit que li remarca l'autor al senyalar → "estar baix de moral, desmoralitzats, és negar l'essència de viure, és renegar de la nostra existència des de la falta de compromís amb ella, és abandonar la nostra individualitat per les opinions dels altres. Això ens converteix en éssers impersonals que és el característic d'un ser desmoralitzat".

3. QUÈ HI HA VERDADERAMENT DARRERE DEL *BURNOUT*?

Segons el diccionari Vox anglès-espanyol:

L'expressió anglesa *to burn out* significa "passar-se el foc, cremar un fusible, motor, etc; fondre una bombeta".

Si substituïm els termes fusible, motor o bombeta per un professional o treballador, és precisament el que és el síndrome de *burnout*.

3.1. El terme *burnout*



El terme *burnout*, va ser utilitzat en el món de l'esport per descriure la situació que experimentaven els esportistes, després de durs entrenaments i esforços, aquests no aconseguien els resultats que buscaven, aquest fet ha sigut traduït al castellà de diverses maneres:

- *Síndrome del "treballador crema"*.
- *Síndrome de desgast professional (SDP)*, denominació per Vega, Pérez Urdániz i Fernández Cantí.
- *Síndrome de cremar-se en el treball (SQT)*, remarcat per Gil-Muntanya.
- *Síndrome de professional exhaust o sobrecarregat*.
- *Malaltia de Tomàs*, denominat per Gervás i Hernández, fent referència al personatge - un neurocirurgià frustrat - de la novel·la de M. Kundera *La insuportable lleugeresa del ser*.

Algunes veus van en contra d'aquesta denominació de "cremat", ja que sent gràfica i expressiva, sembla una mica exagerada.

Com en el cas de Bronsberg i Vestlund, que són dues treballadores socials que confessen haver patit el síndrome i diuen que la paraula "descarregat" sembla molt més apropiada, ja com també Piñuel i Zabala proposen "carbonitzat".

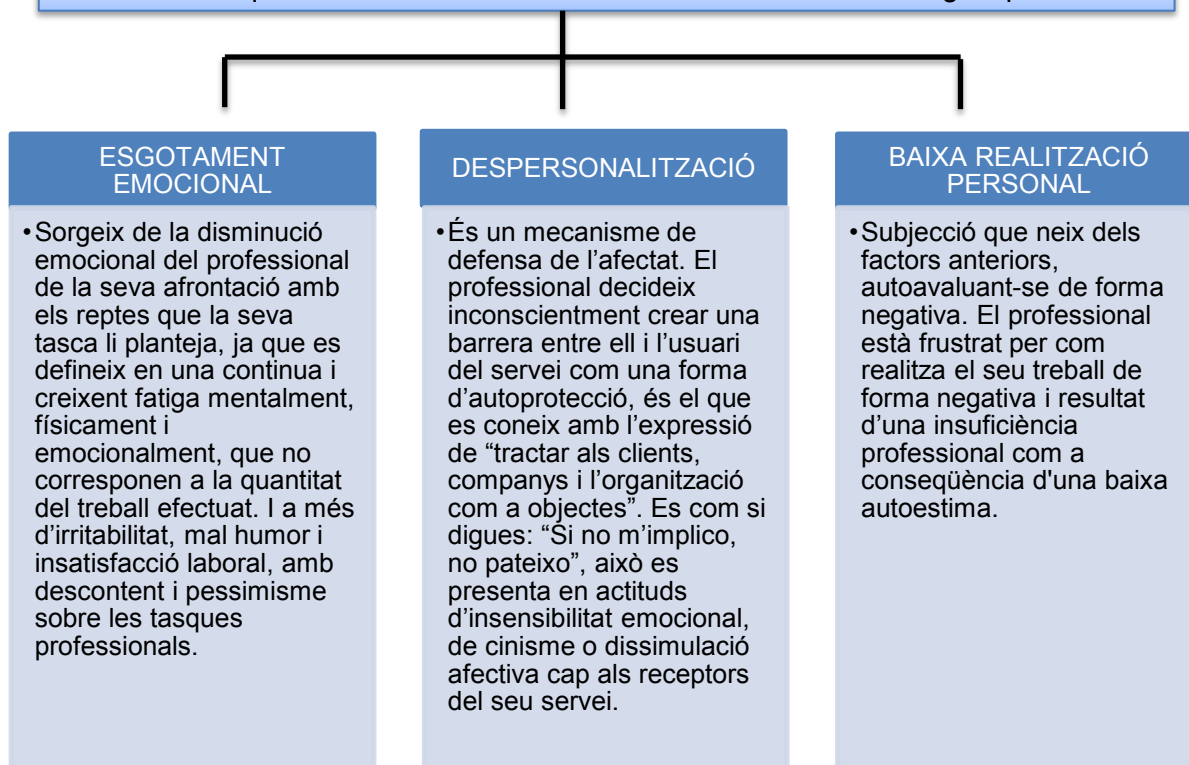
Fent referència a això, vèiem que tant "descarregat" com "carbonitzat" s'aproparia a "desgastat", així sembla que la denominació de síndrome de desgast professional (SPD) és la més apropiada.

3.2. Definició actual de *burnout*

El *burnout* és un problema de salut i de qualitat de vida laboral, un tipus d'estrès crònic, definint-lo com la resposta psicofísica que té lloc en l'individu com a conseqüència d'un esforç freqüent, els resultats la persona els considera ineficaços i insuficients, davant la qual cosa reacciona quedant-se exhausta, amb sensació d'indefensió i amb retirada psicològica i de vegades física de l'activitat a causa de l'estrès excessiu i de la insatisfacció.

3.2.1. Els elements del síndrome de *burnout*

Tres elements que caracteritzen fonamentalment el síndrome de desgast professional:



4. ALTRES PROBLEMES QUE ES CONFONEN AMB EL *BURNOUT*

Cada vegada és més freqüent sentir l'expressió "estic cremat" fent referència a la feina.

Com podem distingir una situació d'autèntic desgast professional respecte d'una altra que no ho és?

Burnout no es

- a) *Estar cansat o estressat*
- b) *Haver triat la professió equivocada*
- c) *Travessar una crisi laboral*
- d) *Assejament psicològic en el treball*

4.1. Estar cansat o estressat

Tant el cansament com la tensió i l'estrès és una cosa que sempre s'experimenta en algun moment de la vida laboral. Després d'una temporada de gran esforç, no es tracta "d'estar cremat". És una mica molest, difícil de portar i que requereix de solució unes vacances o frenar la marxa de treball.

Però cal anar en compte, perquè el que sí que pot passar és que si al cansament no se li presta atenció i es continua amb el mateix ritme trepidant, és molt probable que s'arribi a l'esgotament. I això sí que pot estar indicant les fases inicials d'un *burnout* o, si més no, un risc de caure en ell.

4.2. Haver triat la professió equivocada

Resulta molt desagradable adonar-se que la professió escollida no és la adequada al poc temps de començar la vida laboral. Però això no és *burnout*. De fet, els més propensos al desgast són els més vocacionals, és a dir, aquells que han escollit precisament aquesta professió, i no una altra, basant-se en el seu significat i en la seva essència.

4.3. Travessar una crisi laboral

Els moments crítics en el treball són normals, per la mateixa raó que les persones travessem periòdicament crisi en altres aspectes de la nostra vida, com el sentimental o el personal. Però això tampoc vol dir que s'estigui davant un síndrome de desgast professional. Pot ser un indicatiu que alguna cosa no funciona i és prou seriós com per reflexionar-hi i analitzar amb detall.

4.4. Assetjament psicològic en el treball

Són patologies de la vida laboral. En el mobbing es produeixen conductes d'atac sistemàtic contra un treballador amb el propòsit de perjudicar i l'objectiu d'excloure'l de l'empresa. No es produeix això en el síndrome de desgast professional, però presenten alguns símptomes semblants.

5. EL QUE ENS DIUEN LES ESTADÍSTIQUES

Ara plantejem dues qüestions: quants són els treballadors afectats per l'esgotament professional i quines professions són les més propenses a experimentar-ho.

1. A QUANTS TREBALLADORS AFECTA

2. A QUÈ PROFESSIONS AFECTA AMB MÉS FREQUÈNCIA

5.1. A quants treballadors afecta



La majoria de treballadors pateixen la síndrome postvacacional quan tornen a la feina

29/08/2006 20:41h

Imprimir < Comparteix

S'acaba el mes d'agost i amb ell, les vacances de molta gent. El final de l'estiu i la tornada a la feina i a la rutina pot afectar-nos física i psicològicament. L'Associació Nacional d'Entitats Preventives Acreditades, l'ANEPA, alerta sobre l'increment dels casos de síndrome post-vacacional. Debilitat generalitzada, astènia, pèrdua de concentració i poca tolerància al treball. Aquests són els símptomes del síndrome post-vacacional.

Podem dir que el *burnout* sembla que està guanyant terreny perillósament. Moltes de les dades que van apareixent indiquen que està bastant més estès del que semblava. Una notícia apareguda al diari *El País* el 30 de maig de 2004, "el president de l'Associació Nacional d'Entitats Preventives Acreditades (ANEPA), Juan Carlos Baix, va alertar sobre el creixement important que està

adquirint en les empreses espanyoles el síndrome de "burnout " o del "treballador cremat ". El doctor Manuel Fernández, director del Departament de Salut Laboral de Correus i Telègrafs, ja havia avisat que al voltant d'un 20% de les baixes laborals es deuen principalment a causes psicològiques i ha afegit que aproximadament un terç són afectats pel síndrome de *burnout*. A l'Administració Pública una enquesta realitzada per Piñuel i Zabala, aproximadament un 10,5% dels funcionaris estan afectats pel desgast professional.

5.2. A què professions afecta amb més freqüència

En principi el *burnout* pot afectar qualsevol grup ocupacional. Aquest és el cas de les anomenades professions d'ajuda, aquelles que exigeixen estar constantment en contacte directe amb altres persones amb les quals cal comprometre emocionalment, que exigeixen l'entrega, implicació, idealisme i servei als altres. Un estudi realitzat per l'Institut Nacional de l'Administració Pública (INAP), segons el qual els sectors professionals més afectats en el sector públic per la síndrome de *burnout* són els de la sanitat i l'ensenyament.

- *La sanitat*

És a dir, metges, psicòlegs clínics, professionals de la infermeria i treball social, auxiliars de clínica... El nombre de treballadors afectats ronda entre el 20 i el 30%, que arriben als 40 % entre els metges d'atenció primària. L'Institut d'Estudis Laborals de l'escola de negocis ESADE va presentar els resultats d'una enquesta realitzada el 2006 entre metges de Catalunya. Es van recollir 532 respostes, amb els resultat que prop del 38% dels enquestats van reconèixer sentir moderadament o molt cremats.

- *L'ensenyament*

Especialment en el nivell de secundària, on els alumnes estan menys motivats per a l'estudi i solen ser més conflictius. Les xifres dels estudis realitzats se situen entre el 30 i el 40%. En un estudi realitzat per Cordeiro, Guillén Gestoso i Gala Lleó entre docents de la zona educativa de la Badia de Cadis van trobar una prevalença del síndrome de *burnout* amb un 41%.

➔ També podem destacar:

- *Treballadors socials*
- *Policies*

Especialment els que estan en contacte amb persones que han patit violències, ja que poden presentar el síndrome de "ser testimoni de la violència".

- *Treballadors i voluntaris ONG.*
- *Sacerdots*
- *Bombers*
- *Funcionaris penitenciaris.*
- *Persones que tenen la funció de rebre i atendre les queixes i reclamacions dels usuaris: atenció al pacient, atenció al client.*
- *Venedors*

- *Advocats*
- *Jutges*
- ✓ A mesura que s'ha anat estudiant el terme s'ha trobat que la causa principal són els determinats factors de l'organització per la qual es treballa.

➔ Com també:

- *Informàtics*

L'esgotament es produeix per la rapidesa dels canvis i avenços en el seu camp professional, amb l'esforç de mantenir-se al dia sembla que no s'arriba a l'objectiu.

- *Periodistes*

"Treballar contra rellotge".

- *Funcionaris i treballadors de l'Administració Pública*
- *Professionals de l'esport, tant esportistes com a entrenadors*

El *burnout* en l'esport és un fenomen que ve sent investigat des de fa alguns anys.

- *Controladors aeris*

A causa de l'enorme responsabilitat

- *Correctors de proves*

Pel treball tan detallat que han de realitzar

- *Supervisors de plantes nuclears*

➔ Fins i tot es poden veure afectades pel desgast professional situacions no laborals en sentit estricta del terme, com

- *La de ser mare o cuidadora d'un familiar malalt o discapacitat*

6. PER QUÈ ES PRODUÏX EL *BURNOUT*?

Ja que el *burnout* es produeix per la interacció de múltiples factors. Tenim, d'una banda, els factors organitzatius; de l'altra, els personals, i, finalment, els de tipus sociocultural.

Els factors personals són facilitadors del síndrome, mentre que les variables organitzatives són desencadenants, és a dir, el *burnout* es produeix com a resultat de que les coses no van bé en l'organització.



Factors
organitzatius



Factors
personals



Factors
socioculturals

6.1. Factors organitzatius

El *burnout* té la seva causa directa únicament i exclusivament en les condicions del treball.

6.1.1. Contacte continu amb el dolor i les emocions dels altres

Metges, psicòlegs, professors, treballadors socials, policies i molts professionals han de viure diàriament amb els aspectes emocionals més intensos i problemàtics de la vida dels usuaris dels seus serveis: les seves malalties, els seus conflictes familiars i personals.

La seva falta de motivació per a l'estudi, el seu mal comportament a classe, etc; això es coneix amb el nom "fatiga de compassió" denominat el 1992 per Joinson i més tard adoptat per Figley, fent referència al cansament d'estar un cert temps sota les qüestions emocionals d'altres persones, dit així compartint els seus problemes.

6.1.2. Sobrecàrrega de treball

Quan les exigències de treball sobrepassen el que és racionalment acceptable, es genera en els treballadors tensió, sensació de desbordament, frustració i insatisfacció. Les professions que més han presentat el síndrome de *burnout* en els últims anys ha sigut per l'augment de demanda tant qualitativa com quantitativa.

6.1.3. Falta de mitjans per a realitzar les tasques encomanades

Si l'excessiva càrrega de treball, a més de ser estressant va acompanyada d'un dèficit qualitatiu, és a dir, un escàs dels mitjans que l'empresa proporciona per a realitzar les tasques adequadament i aconseguir els objectius proposats per la direcció, s'arriba a una situació que deixa al professional encara més desbordat, frustrat, insatisfet amb la tasca que porta a terme i amb la sensació que no arriba a tot, perquè no fa el que "hauria fer".

6.1.4. Manca de definició del rol professional

Quan el rol professional és confús, quan el treballador no té clar quin és el seu contingut, a causa d'una insuficient definició de funcions, a un dèficit en la informació necessària per desenvolupar o per una falta d'establiment de límits professionals, es produeix en el professional una sensació d'incertesa i inseguretat que resulta generadora d'estrès.

6.1.5. Manca de control sobre el propi treball

El professional pot exercir un control sobre les exigències i demandes del seu treball, determinades pel nivell d'autonomia, iniciativa i responsabilitat, és a dir, per les possibilitats que l'individu té de planificar el seu treball i determinar els procediments per desenvolupar-lo, com un excés de control que representa situacions perjudicials per al treball.

6.1.6. Canvis socials i / o tecnològics continus als quals cal adaptar-se ràpidament

Excés de demanda i exigència donen com a resultat una sobrecàrrega laboral. En les professions amb major taxa de *burnout*, destaquem: ràpids avenços mèdics; canvi en el tipus de pacient, que està millor informat i és més exigent; modificacions en l'actitud dels alumnes: disminució respecte dels alumnes cap al professor, actuacions agressives, etc.

6.1.7. Treball per torns

Resulta estressant el treball nocturn i els canvis molt continuats de torn, ja que comporten trastorns de son, horaris irregulars d'alimentació, desajustos en els bioritmes, disminució quantitativa i qualitativa en el rendiment laboral i dificultats per compatibilitzar la vida social i familiar amb el treball.

6.1.8. Manca de participació dels professionals en la presa de decisions

En moltes organitzacions els directius prenen grans decisions sense comptar amb l'opinió, l'experiència i la capacitat real dels treballadors. Això produeix en el professional manca de motivació i estan compromesos amb els acords imposats.

6.1.9. Clima sociolaboral existent a l'empresa

Cada organització té les seves pròpies característiques, la seva "filosofia d'empresa" que, es contagia a l'individu, ja que influeix en el seu comportament. Així, hi ha empreses que impulsen factors positius o negatius, i la competència com a forma d'objecte per augmentar el rendiment i l'eficàcia, la facilitat o dificultat. Una atmosfera sociolaboral sufocant i poc facilitadora de les relacions interpersonals, és un element del *burnout*.

6.1.10. Estil directiu

Els estils directius de tipus restrictiu produeixen en els treballadors insatisfacció laboral i un escàs compromís en el treball impliquen, que aquests tenen poca o cap participació en la presa de decisions i suport dels superiors. Perillosos són els directius dogmàtics, aquells que no escolten als seus col·laboradors i els demanen tasques per sobre de les possibilitats reals, generant així sobrecàrrega laboral.

6.1.11. Manca de suport i reconeixement

L'escassa possibilitat real de no rebre informació adequada sobre com s'estan realitzant les tasques o que no existeixi un sistema just de salari econòmic són circumstàncies que produeixen en el treballador sentiments d'indefensió i, per tant, suposant el desgast professional.

6.1.12. Estructura de l'organització

D'una banda, tenim les organitzacions excessivament burocràtiques (administratives), centralitzades i rígides, i deixen escàs marge per a la improvisació i la participació real dels treballadors en les decisions. D'altra banda, l'empresa informal i massa descentralitzada en la que la improvisació de presa de decisions és la norma que impera. Afavoreixen el desgast professional.

6.1.13. Falta de retroalimentació

Quan el treballador no rep informació sobre els resultats ni de la qualitat de la seva tasca professional, es genera el desgast professional. D'una banda, una mena d'indefensió professional: "Faci el que faci, és igual, ni em faciliten ni em penalitzen". D'altra banda, la indefinició, ja que en els resultats li crea confusió i incertesa. Com el feedback que es proporciona arbitràriament.

6.1.14. Conflicte de rol

Com a conseqüència de la contradicció entre les ordres rebudes o les possibilitats reals en el desenvolupament del treball.

Per exemple, entre les professions sanitàries, es produeix una demanda excessiva per part del servei, atenent a la forma d'organització dels centres sanitaris, es produeix un excés en la quantitat del treball, ja que a vegades entra en conflicte amb el que el professional li agrada oferir, això genera insatisfacció i una disminució en l'autoestima.

6.2. Factors personals

Aquests factors són molt facilitadors del síndrome. Determinades característiques personals i actituds davant el treball com l'idealisme, les expectatives davant la feina, el nivell d'autoexigència, les habilitats per afrontar l'estrès, etc; poden tenir com a resultat, segons els signes d'aquestes, és a dir, segons si afecten molt o menys al personal i depenent de quina manera i en quines circumstàncies, potser que davant la mateixa situació, un professional desenvolupi el síndrome i un altre no.

6.3. Factors socioculturals

De manera indirecta, és un factor que està aportant un cert augment de l'esgotament professional. Dues qüestions que destaca Cherniss són:

D'una banda, la progressiva ruptura de la cohesió social, que es tradueix amb una major demanda cap a: metges, psicòlegs, infermers, treballadors socials, policies, etc; no es tenen en compte els professionals, sinó que d'una forma directa o indirecta se'ls exigeix que s'involucrin més en la resolució dels problemes que se'ls presenten.

D'altra banda, és innegable que en els últims anys les professions amb més tendència a patir el desgast, s'han convertit en el centre d'atenció pública, fent referència a que són qüestionades i criticades:

- La sanitat no funciona
- Llistes d'espera són interminables
- El mínim error mèdic és injustificable
- La droga i la violència dels adolescents s'atribueixen a fallades educatius de l'escola...

Tot això a acabat per generar el que Mingote i Pérez denominant en *L'estrès del metge* un "entorn de pressió":

- El professional se sent vigilat
- Qüestionat i pressionat a fer-ho tot perfectament.

Pel que fa a la sanitat l'augment de querelles per mala pràctica mèdica, això comporta molt a l'esgotament.

..... a vegades s'intenta defensar més a qui més indefens se sent.

7. EL PERFIL QUE ET PREDIPOSA

El síndrome del desgast professional es produeix per un conjunt de factors: organitzatius, socioculturals i personals, però hi ha alguns que es troben en la teva mà modificar uns que altres.

Entre els factors o característiques personals que predisposen a experimentar un desgast professional, són els següents:

- × Fort idealisme i altruisme
- × Elevades expectatives respecte el treball
- × Major sensibilitat cap als sentiments i necessitats dels altres
- × Elevat nivell d'autoexigència
- × Falta d'habilitat per afrontar i gestionar l'estrès i les situacions conflictives
- × Estil cognitiu de pensament dicotòmic, en termes de "tot o res"
- × Baixa tolerància a la ambigüïtat
- × Locus del control extern
- × Situacions estresants en la vida personal

7.1. Fort idealisme i altruisme

A vegades d'una manera excessiva , amb idees d'omnipotència respecte a la professió elegida, són persones que donen molt als altres, altruistes, disposats a entregar-se a la causa que han escollit.

7.2. Elevades expectatives respecte el treball

Des del punt de vista una mica poc realista, a vegades és pràcticament inevitable que algunes coses es vegin insatisfetes, ja que en poques ocasions la realitat supera lo somiat.

7.3. Major sensibilitat cap als sentiments i necessitats dels altres

Porta als professionals a una major implicació en els problemes dels altres i amb una necessitat molt gran de solucionar-lo , quan això no s'aconsegueix acaba cremant pel simple fet de que origina frustració , sensació d'impotència i fracàs professional.

7.4. Elevat nivell d'autoexigència

Són persones que s'exigeixen molt a sí mateixes, que necessiten donar molt d'ells mateixos per aconseguir una opinió acceptable de sí mateixes, per assolir una autoimatge amb la que sentir-se a gust. El donen tot d'ells mateixos però els hi sembla poc el que donen, s'autocritiquen de no fer més i els hi sembla que no són bons professionals tal com haurien de ser.

7.5. Falta d'habilitat per afrontar i gestionar l'estrès i les situacions conflictives

En tots els treballs en algun moment es produeix algun conflicte, però en el cas de la sanitat i la docència , el tracte amb els pacients o familiars conflictius, el donar una mala notícia, la relació amb alumnes violents, aquest afrontament depèn del numero de recursos que un professional tingui per afrontar això, ens referim a la capacitat per autocontrolar l'estrès. Això fa referència al control de les estratègies i l'afrontament de les tasques de la pròpia professió.

7.6. Estil cognitiu de pensament dicotòmic, en termes de “tot o res”

Per sota d'aquesta perspectiva, les coses són blanques o negres, verdaderes o falses, tot o res, sense intermedis ni matisos. Això no porta a tenir una visió irremediament deformable de la realitat, tot allò que no és un èxit és un fracàs, això porta a veure la vida com que tot és horrible, en lloc de veure que també hi ha coses positives però també de negatives, la vida no pot ser perfecte.

7.7. Baixa tolerància a la ambigüitat

Les persones amb un alt nivell de tolerància a la ambigüitat, és a dir, persones amb actituds obertes i flexibles en la interpretació del treball, en aquest cas en circumstàncies laborals en que hi hagi un cert rol que és el generador de l'estrès, en això els treballadors que siguin capaços d'adaptar-se, seran els que no experimentaran el síndrome.

7.8. Locus del control extern

El locus del control intern en que els individus controlen els esdeveniments de la vida amb les pròpies accions, prevé el síndrome de l'esgotament professional, proporciona facilitat per afrontar factors estressants i que busqui una solució. En canvi, el locus del control extern prové de la impossibilitat de les condicions de l'organització, de exercir un control sobre la manera de realitzar el treball, intervenir en allò que creuen que deurien controlar, com l'atzar, la sort o comportament dels altres.

7.9. Situacions estressants en la vida personal

Malatia pròpia o d'un familiar, mort d'un ser estimat, divorci, situació familiar conflictiva, dificultats econòmiques, etc; són situacions que produeixen estrès a la hora d'afrontar la vida quotidiana del treball.

8. FACTORS PERSONALS MODERADORS DEL *BURNOUT*

- ✓ **L'edat i els anys d'experiència professional**, ja que proporcionen seguretat en les tasques que desempeña el professional.
- ✓ **L'estabilitat emocional familiar**, equilibri en la vida privada del treballador i de la pròpia família.
- ✓ **Les relacions socials**, la qualitat i la quantitat tant dintre com fora del treball, com sociabilitat, habilitats socials, empatia, etc.
- ✓ **La pertinència al sexe femení**: Maslach i Jackson van trobar que les dones són capaços les situacions conflictives del treball, encara que els hi ajunta tant el treball com les tasques domèstiques, busquen més suport social.
- ✓ **La posició d'unes estratègies adequades** per gestionar més eficaçment l'estrès i les situacions conflictives, l'aprenentatge d'habilitats per afrontar l'estrès.
- ✓ **La capacitat per acceptar i analitzar els problemes** que es plantegen en l'exercici professional en lloc de negar-los, veure i assumir els problemes del treball i trobar una solució.
- ✓ **La "personalitat resistent"**, suposa una protecció contra el *burnout*, personalitat que implica amb les pròpies tasques, que es capaç d'actuar i mantenir el control sobre el treball.
- ✓ **La "autoeficàcia" o "eficàcia personal percebuda"**, creença o congnança que algú té en la seva capacitat per afrontar els reptes i les situacions difícils amb èxit.
- ✓ **La tolerància a la frustració**, capacitat per afrontar la frustració convertint-se en una variable moderadora.

9. COM VA EVOLUCIONANT L'ACTITUD DAVANT EL TREBALL, FINS A ARRIBAR A ESTAR CREMAT?

El *burnout*, s'instala com un procés continu, de manera insidiosament i paulatinadament, ja que va passant per diferents etapes, alterant períodes de major i menor intensitat, el progrés del *burnout* no és igual en totes les professions, és a dir, que no segueixen el mateix curs evolutiu. Alguns passen de les fases més lleus i van transcurrent entre elles, fins i tot a vegades superant el *burnout*. Uns altres, en canvi, que són els menys afortunats o menys preparats per afrontar el problema, cauen en picat a través de les distintes etapes del síndrome. Per descriure el procés del síndrome de *burnout* s'han identificat quatre fases, és important assenyalar que es pot intervenir en cada una de les fases i impedir el desenvolupament del síndrome.

- Etapa d'idealisme i entusiasme

L'individu poseeix un alt nivell d'energia per al treball, el treball sembla fantàstic de manera que tot sembla possible, amb expectatives poc realistes. La persona s'involucra bastant i existeix una sobrecarga de treball voluntari. Al principi de la carrera existeixen bastants motivacions, hi ha una hipervaloració de la seva capacitat professional que li porta a no conèixer els límits interns i externs. L'incumpliment de les expectatives fa que apareixi una desilusió fent que passi a la següent etapa.

- Etapa d'estancament

Suposa una disminució de les activitats desenvolupades quan l'individu es dona conta de la irrealitat en les seves expectatives, amb la pèrdua del idealisme i entusiasme. Reconeix que la seva vida necessita canvis en l'àmbit professional.

- Etapa de frustració

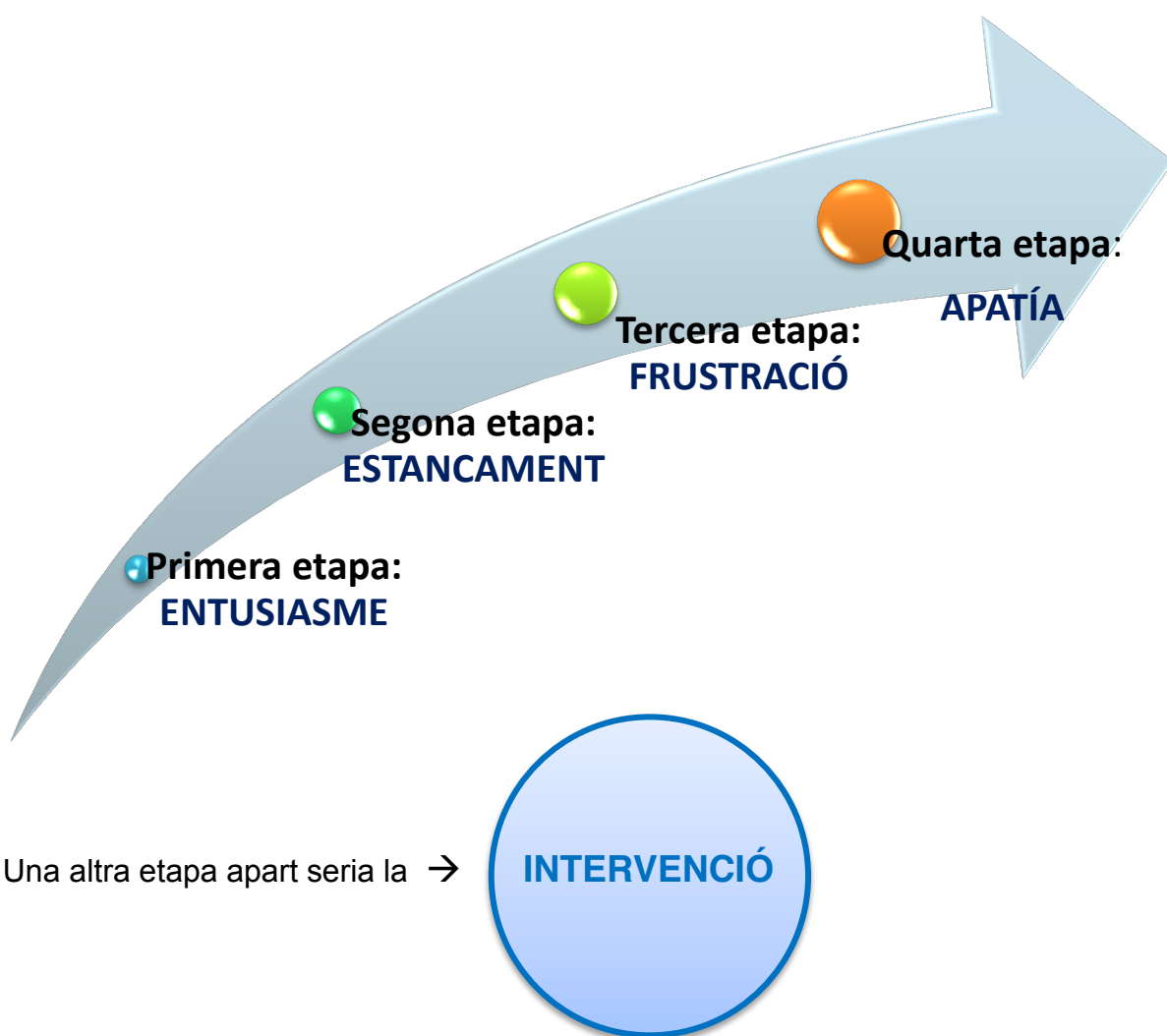
El professional es trova més frustrat, sentint que té que fer el mateix treball que abans, s'han perdut l'entusiasme i l'energia convertint-se en una fatiga crònica i irritabilitat com distanciament emocional, i desvaloració professional. Apareixen canvis a nivell psicofisiològic: el son, l'alimentació canvien, és possible que es busqui satisfacció en conductes adictives, com la beguda, drogues, sexe, compra, etc; l'individu baixa la productivitat deteriorant la quantitat com la qualitat del treball, el professional evita desafiaments i clients.

- Etapa de apatía

El *burnout* ja s'ha instal·lat, la frustració de les expectatives de l'individu porten a la paralització de les seves activitats i desenvolupant apatía i falta d'interés, comencen a apareixer problemes emocionals, conductuals i físics. La desesperança és la predominant en aquesta etapa, desapareixent energia i entusiasme.

El professional experimenta un sentiment de fracàs i una pèrdua d'autoestima i autoconfiança, deprimat amb idees negatives sobre el futur, que el porten a abandonar la professió.

PROCÉS DEL BURNOUT



10. LES MANIFESTACIONS DEL DESGAST PROFESSIONAL

El *burnout* s'expressa a través de molts símptomes.

SÍNTOMES FISIOLÒGICS O FÍSICS

- Cansament, fatiga crònica
- Insomni
- Tensió muscular
- Alteracions en la gana, augment o disminució
- Dolors de cap tensionals dels músculs de la front o cervicals
- Taquicardia
- Disnea o dificultats per respirar
- Alteracions gastrointestinals
- Dolors múscul-esquelètics
- Elevació del risc de patir malalties de tipus vascular com hipertensió, migranyes, infart de miocard, etc.
- Disfuncions sexuals
- Empeorament d'una malaltia present previament

SÍNTOMES EMOCIONALS

- Irritabilitat i enuig excessiu
- Sensació de buit, d'alineació, d'imptencia, de fracàs, de frustració i desepció
- Desapareix el sentit de l'humor
- Baixa autoestima amb una baixa autovaloració professional
- Sensació de cada vegada donar el més
- Decau la motivació cap al treball
- Inseguretad alhora de les tasques del treball
- Distanciament, desinterès i rebuig cap als altres
- Sensació de fracàs professional
- Baixa tolerància a la frustració
- Sentiments de rebuig cap a la pròpia professió
- Falta d'esperança en el futut laboral
- Negativitat: tot sense solució
- Culpabilitat per l'exercici professional

SÍNTOMES COGNITIUSS

- Problemes d'atenció, tant en el treball com per atendre
- Dificultats de memòria
- Negació del problema
- Ideació negativa cap a l'organització, el contingut del treball, els caps subordinats, usuaris del servei, professió
- Percepció negativa de falta d'assoliment de les metes professionals
- Desinterès cap al treball, com el absentisme
- Pensament d'abandonar el treball
- Ideació suïcida

SÍNTOMES EN EL COMPORTAMENT

- Disminució en el rendiment del treball, tant qualitatiu com quantitatiu
- Evitació de responsabilitats
- Oblit de compromisos importants
- Aument de l'absentisme laboral per malaltia
- Conductes com el "escaqueig", en hores de treball, arribar més tard i sortir més d'hora, etc.
- Crítiques exagerades contínues cap a l'empresa, treball, companys, caps, etc.
- Conflictivitat interpersonal amb les persones que atendre, per l'actitud negativa i baix control d'assolir els conflictes
- Tendència a adoptar conductes de risc: exemple, velocitat excessiva, etc.
- Abús de substàncies com el cafè, tabac, alcohol, fàrmacs o drogues
- Intents de suïcidi
- Abandonament de la professió

11. PREVENCIÓ I SUPERACIÓ DEL *BURNOUT*: ESTRATEGIES PERSONALS D'AFRONTAMENT

11.1. Primers passos

- Evita deixar-te portar per la negació
- Fuig de l'aïllament
- Identifica els problemes
- Costums saludables: estigues en forma

ALIMENTACIÓ

- Alimentació variada, sana i equilibrada, amb fruites i verdures, peix, carn, ous, fruits secs, llegums, cereals integrals, productes làctics.
- Moderació de les begudes i substàncies excitants, com cafè, té, chocolata, begudes amb cola. Suprimició del tabac i de l'alcohol.
- Tres menjars al dia i dos refrigeris.
- Un bon esmorzar, ja que és el menjar més important, per afrontar tota la jornada.
- El menjar del migdia, no es recomana que el realitzis al treball, sinó en aquell moment descansa i deconnecta.

SOMNI

- Dormir un nombre suficient d'hores.
- Una petita migdiada després del menjar del migdia per tallar amb l'estrès.

ACTIVITAT FÍSICA

- La pràctica d'algun esport o activitat física ajuda a relaxar-se.
- A més la realització d'un esport, millora la forma física i estat de salut, millor descans nocturn i augmenta la secreció de les endorfines, les anomenades hormones de la felicitat produeixen sensació de benestar amb un efecte antiestressor i analgesic.

AMBIENT

- Envoltat d'un ambient relaxant.
- A l'hora de la planificació posa un lloc per a cada cosa, i això et permetrà tenir-ho tot ordenat i amb un efecte relaxant.
- Atenció a la llum ambiental.
- Envoltat d'escenes agradables i relaxants.
- També una música relaxant ajuda molt.

11.2. Canvia les teves actituds personals front la professió i el treball

Per canviar les teves actituds, has de modificar els teus pensaments, perquè són la forma en que interpretes la realitat.

- Nivell d'autoexigència massa elevat
 - Llibera't de la por a les equivocacions i al fracàs
 - Apren a manegar les teves emocions
 - Vigila amb l'autoestima: autoaccepta't
 - Reparteix adequadament el teu temps i interessos
 - No perdis el sentit de l'humor
 - Analitza críticament la visió subjectiva cap a la professió i el treball
 - Llibera't dels pensaments negatius d'autocrítica
 - Compte amb la forma amb la qual et visualitzes
 - Evita les generalitzacions i absolutismes
 - Compte amb els "deuria"
 - Evita el "no soc capaç" o "no puc"
 - Se simpàtic però sense passarte
 - ASERTIVITAT
- Enfrontar-se als problemes dels altres, al seu dolor, etc; i més a familiars, alumnes, pacients conflictius o agressius, és el moment en que es té que mantenir la calma, saber escoltar, deixar que l'altre s'expliqui, emprar un llenguatge adequat per a la situació.

PART PRÀCTICA

ESBRINA SI ESTÀS CREMAT PROFESSIONALMENT

Metodologia

1. MOSTRA

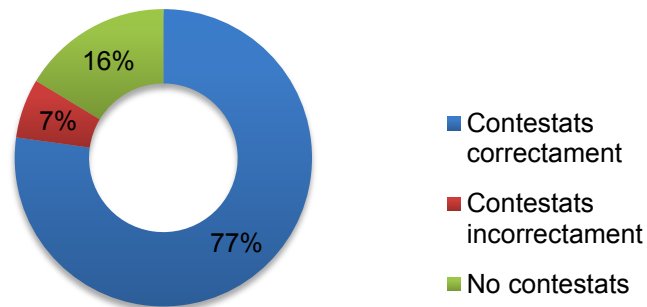
- Població de investigació

PROFESSIONS	POBLACIÓ	MOSTTRA	MOSTRA-ANULADES
Professors secundària	40	35	3
Serveis administratius de viatges	30	11	2
Dentistes	6	4	0
Netejadores	12	9	1
Monitors d'esport	7	6	0
Operadors	10	7	0
Perruquers	8	8	1
Recepcionistes	12	8	2
Dependents	33	30	0
Bibliotecaris	7	5	0
Fotògrafs	7	7	0
Sabaters	5	5	0
Comercials de banca	29	25	1
Dietistes o nutricionista	5	4	0
Auxiliars d'infermeria	8	8	1
Metges	15	10	2
Òptics	8	5	0
Comercial de venda	8	8	0
Caps d'estudis	2	2	0
Floristes	6	4	0
Farmacèutics	6	5	1
Carnicer	5	5	1
Cambrers	10	9	2

El qüestionari sobre el *burnout* era sobre 23 professions en que només han repòs 220 de 263 qüestionaris, és a dir, que no s'han respòs 43 (16%) qüestionaris, aquests no han volgut completar el qüestionari per qüestions personals o perquè no tenien temps. Ja que també van haver 17 (7%) qüestionaris que s'havien respòs de manera incompleta. Només han contestat correctament 203 (77%) qüestionaris.

Qüestionari <i>burnout</i>	Contestats correctament	Contestats incorrectament	No contestats
%	77%	7%	16%

MOSTRA DE LA ENQUESTA



- Poblacions qualificades

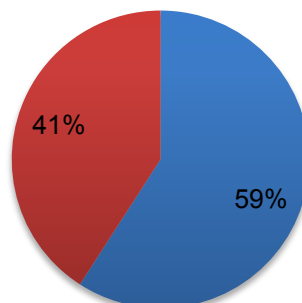
PROFESSIONS	MOSTRA
Qualificades	120
Poc qualificades	83

Quan parlem de qualificació, destaquen professions qualificades que són 120 (59%), en les que relacionem els estudis universitaris i professions poc qualificades que són 83 (41%), en les que no relacionem els estudis universitaris.

Qüestionari <i>burnout</i>	Qualificat	Poc qualificat
%	59%	41%

DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER QUALIFICACIÓ

■ Qualificat ■ Poc qualificat

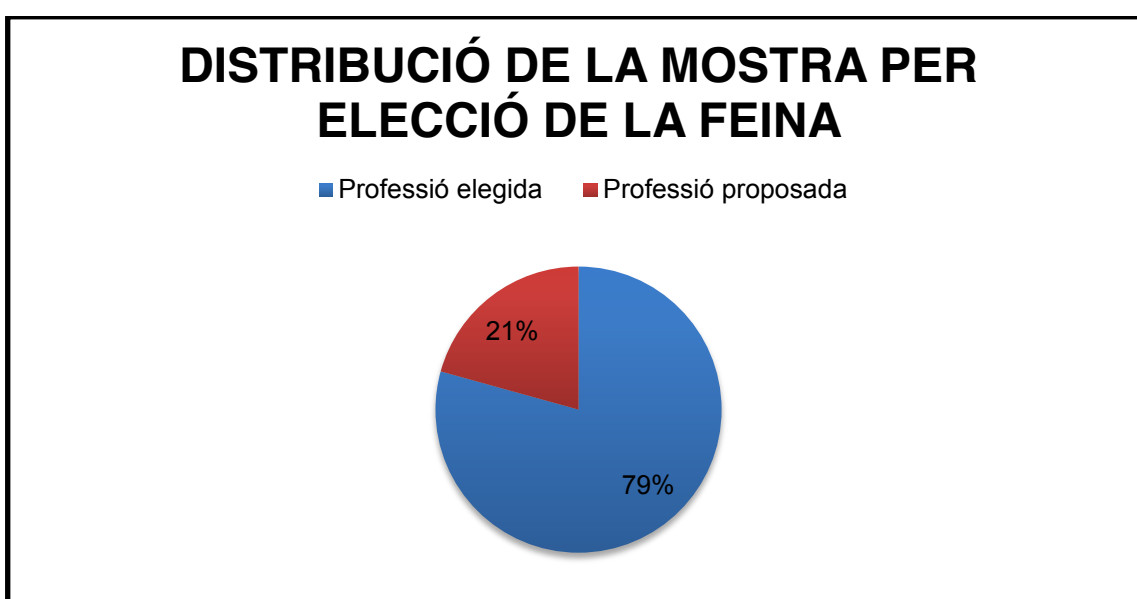


- Poblacions triades

PROFESSIONS	MOSTRA
Proposades	161
Escollides	42

En referim a elecció, degut a que tenim a gent que ha triat la feina que li agradava que són 42 (21%) professions triades pròpiament, i també hi ha uns altres en els quals se'ls han proposat que són 161 (79%) professions proposades.

Qüestionari <i>burnout</i>	Proposat	Escollit
%	79%	21%

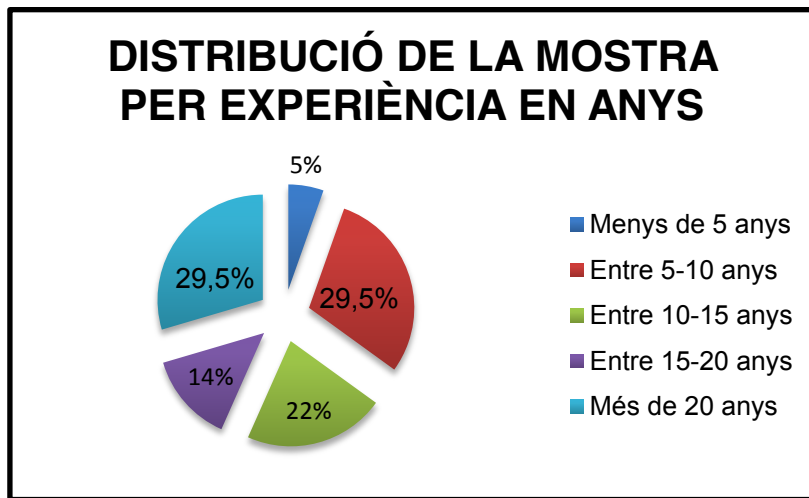


- Poblacions per experiència d'anys

PROFESSIONS	MOSTRA
Menys de 5 anys	11
Entre 5-10 anys	60
Entre 10-15 anys	44
Entre 15-20 anys	28
Més de 20 anys	60

Aquesta és la tasca més important, ja que tenim les professions per anys exercides, és a dir, que el *burnout* estarà present més o menys depenent dels anys en els quals s'han treballat i també depenent en quines professions afecta més corresponent a més o menys anys, tenim de 5 cap avall que van haver 11(5%) professions, entre 5-10 anys 60 (29,5%) professions, entre 10-15 anys 44 (22%) professions, entre 15-20 anys 28 (14%) professions i més de 20 anys 60 (29,5%) professions.

Qüestionari <i>burnout</i>	Menys de 5 anys	Entre 5-10 anys	Entre 10-15 anys	Entre 15-20 anys	Més de 20 anys
%	5%	29,5%	22%	14%	29,5%



2. INSTRUMENTS

He realitzat una investigació sobre el *burnout* en diversos llocs a Sant Andreu de la Barca. Hi he aplicat el qüestionari MBI (Maslach Burnout Inventory). El procediment de recull de dades consistia en l'aplicació voluntària via paper dels qüestionaris a cada una de les diferents professions durant el horari de treball o eren recollits més tard.

VARIABLES INDEPENDENTS:

- Professions
- Qualificació
- Elecció
- Anys exercits

VARIABLES DEPENDENTS:

- Esgotament emocional
- Despersonalització
- Realització personal

Qüestionari de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Escala elaborada el 1986 per Christina Maslach i Susan Jackson, va ser l'instrument més utilitzat al món, la seva fiabilitat és del 90%. Està constituït per 22 ítems en forma d'afirmacions, sobre els sentiments i actituds del professional en el seu treball, és a dir, per avaluar la presència del síndrome de l'esgotament professional en els professionals. Les puntuacions, per sota de 34 es consideren baixes. Si les puntuacions són altes en les dos primeres subescales i baixes en la tercera, es pot considerar la presència del síndrome.

El qüestionari destaca 3 aspectes del síndrome:

Subescala de l' esgotament emocional

Consta de 9 preguntes. Valora la vivència d'estar cansat emocional produït per les exigències en el treball, és la manifestació principal del síndrome. Es reagrupa en els ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 i 20. Amb una puntuació màxima de 54 i quan major és la puntuació en aquesta subescala, major és l'esgotament emocional i el nivell de *burnout* experimentat per la mostra.

Subescala de despersonalització

Està format per 5 preguntes. Valora el grau en que cada un reconeix les seves actituds de fredor i distanciament. Es reagrupa en els ítems 5, 10, 11, 15 i 22. Amb una puntuació màxima de 30 i quan major és la puntuació en aquesta subescala, major és la despersonalització i el nivell de *burnout* experimentat per la mostra.

Subescala de realització personal

Està constituït per 8 preguntes. Valora els sentiments d'autoeficàcia i realització personal en el treball o ha ajudar a gent que li es indiferent. Es forma dels ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 i 21. Amb una puntuació màxima de 48 i quan major és la puntuació en aquesta subescala, major és la realització personal, ja en aquest cas la puntuació és inversament proporcional al grau de *burnout*, és a dir, a menor puntuació de realització més afectat està la mostra.

- ✓ Tenen una gran consistència interna.

Graus del *burnout*

El *burnout* el podem dividir entre baix, mitjà i alt, d'aquesta manera podem determinar quina circumstància té. Els barems dels resultats en cada una de les tres escales són els següents.

Escala	Puntuació baixa	Puntuació mitjana	Puntuació alta
Cansament emocional	0-18	19-26	27 o més
Despersonalització	0-5	6-9	10 o més
Realització personal	0-33	34-39	40 o més

Estarà una persona més desgastada professionalment quantes més altes siguin les puntuacions obtingudes en els dos primers factors (esgotament emocional i despersonalització) i baixes en el últim, realització personal. Un grau mitjà de *burnout* es manifestaria en unes puntuacions mitjanes en les tres escales. Finalment, si les puntuacions son baixes en les dos primers factors i altes en el últim, no estria cremat professionalment.

MODEL DE L'ENQUESTA

SÍNDROME DE L'ESGOTAMENT PROFESSIONAL

PROFESSIÓ:

Preguntes
per a
l'orientació

1. El treball que vostè esta realitzant el va escollir vostè o se'l van proposar? Li agrada i se sent satisfet?
2. Quant fa que vostè realitza aquest treball? Si li proposessin un altra labor millor que aquesta l'acceptaria?
3. Creu que tindrà un futur feliç amb el seu treball i quines creu que podrien ser les causes?
4. Voluntari: Des de quan se sent "burnout" o "cremat"?

MBI (Maslach Burnout Inventory)

0= Mai, 1= Poques vegades a l'any o menys, 2= Una vegada al mes o menys
3= Unes poques vegades al mes o menys, 4= Una vegada a la setmana,
5= Poques vegades a la setmana, 6=Tots els dies

L'escala avalua
segons els
següents
categories

1	Em sento emocionalment defraudat o esgotat en el meu treball	
2	Quan termino la meva jornada de treball em sento esgotat	
3	Quan em llevo pel de matí i m'enfronto a una altra jornada de treball em sento esgotat	
4	Sento que puc entendre fàcilment a les persones que he de atendre	
5	Comprenc fàcilment com se senten els pacients/clients/companys	
6	sento que estic tractant a alguns beneficiaris de la meva com si fossin objectes impersonals	
7	sento que treballar tot el dia amb la gent em cansa o és un esforç	
8	sento que tracto amb molta efectivitat els problemes de les persones a les que he de atendre	
9	Sento que la meva feina m'està desgastant	
10	Sento que estic influint positivament en les vides d'altres persones a través del meu treball	
11	Sento que m'he fet més dur amb la gent des de que exerceixo aquesta professió	
12	Em preocupa que aquesta feina m'estigui endurint emocionalment	
13	Em sento molt energètic o actiu en el meu treball	
14	Em sento frustrat pel treball	
15	Sento que estic treballant massa	
16	Sento que realment no m'importa el que els passi a les persones a les que tinc que atendre professionalment	
17	Sento que puc crear amb facilitat un clima agradable en la meva feina	
18	Em sento estimulat després d'haver treballat íntimament amb quin he d'atendre	
19	Crec que aconseguixo moltes coses valuoses en la meva feina	
20	Em sento con si estigues al límit de les meves possibilitats	
21	Sento que en el meu treball els problemes emocionals son tractats de forma adequada	
22	Em sembla que els beneficiaris del meu treball em culpen d'alguns dels seus problemes	

3. PROCEDIMENTS I RESULTATS

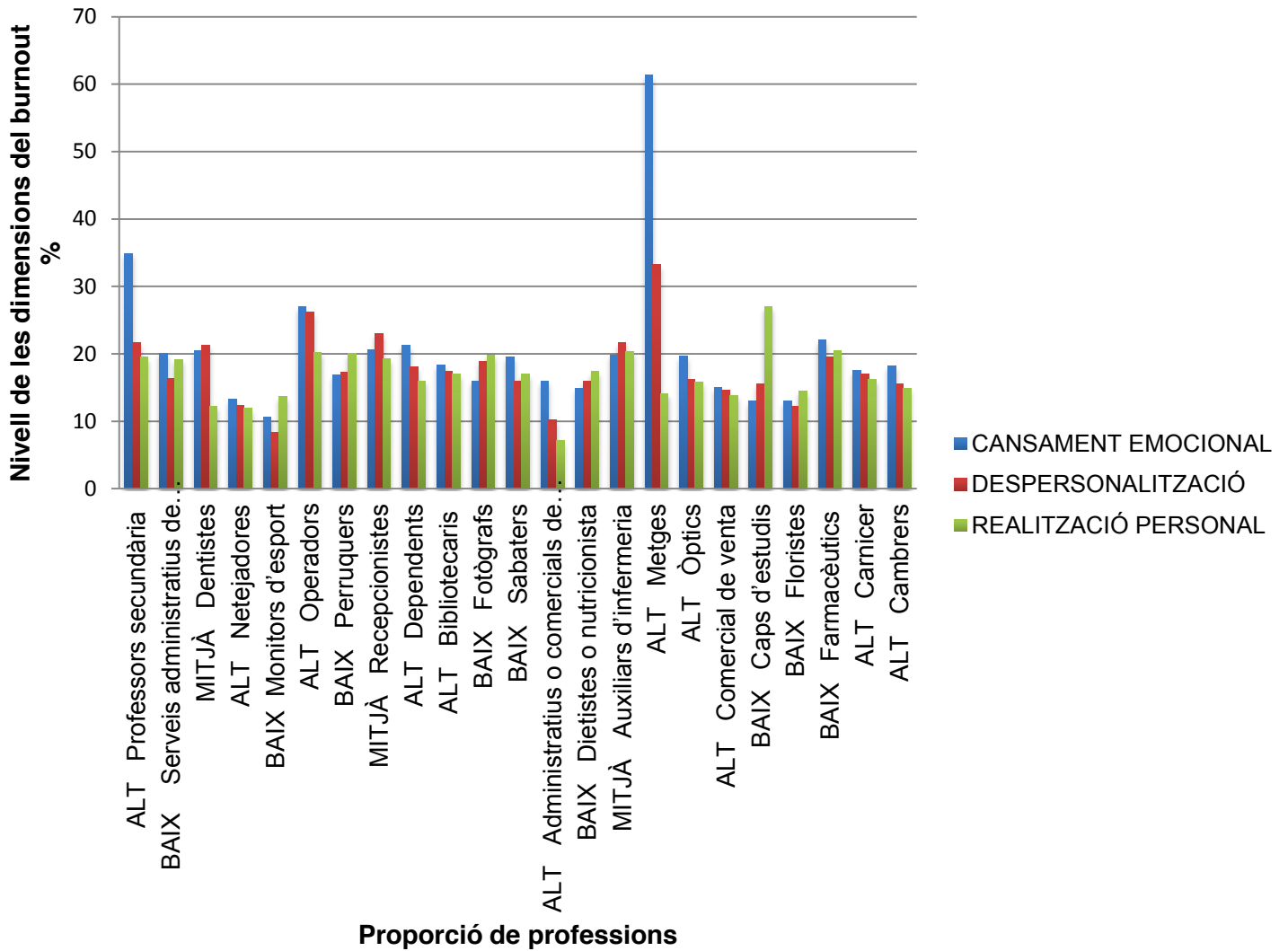
Mesurament del *burnout* i graus del *burnout*

MITJANES DE LES DIMENSIONS DEL *BURNOUT* I GRAUS DEL *BURNOUT*

PROPORCIÓ DEL *BURNOUT* EN LES PROFESSIONS

MOSTRA DE <i>BURNOUT</i> EN %	CANSAMENT EMOCIONAL	DESPERSONALITZACIÓ	REALITZACIÓ PERSONAL
Professors secundària	34,91	21,68	19,57
Serveis administratius de viatges	20,11	16,28	19,11
Dentistes	20,5	21,25	12,25
Netejadores	13,28	12,31	11,88
Monitors d'esport	10,67	8,33	13,67
Operadors	27	26,14	20,14
Perruquers	16,86	17,29	20
Recepcionistes	20,6	23	19,33
Dependents	21,27	18,06	16
Bibliotecaris	18,4	17,4	17
Fotògrafs	16	18,86	19,86
Sabaters	19,5	16	17
Administratius o comercials de banca	15,88	10,27	7,17
Dietistes o nutricionista	14,88	16	17,38
Auxiliars d'infermeria	19,86	21,71	20,29
Metges	61,37	33,19	14,13
Òptics	19,6	16,2	15,8
Comercial de venda	15	14,63	13,75
Caps d'estudis	13	15,5	27
Floristes	13	12,25	14,5
Farmacèutics	22	19,5	20,5
Carnicer	17,5	17	16,25
Cambrers	18,14	15,57	14,86

PROPORCIÓ DEL *BURNOUT* EN LES PROFESSIONS I ELS GRAUS DEL *BURNOUT*



A quant al **cansament emocional**, es manifesta en ordre decreixent de la següent manera en les diferents professions:

Metges	61,37%
Professors secundària	34,91%
Operadors	27%
Farmacèutics	22%
Dependents	21,27%
Serveis administratius de viatges	20,11%
Recepcionistes	20,6%
Dentistes	20,5%
Auxiliars d'infermeria	19,86%
Òptics	19,6%
Sabaters	19,5%
Cambrers	18,14%
Bibliotecaris	18,4%
Carnicer	17,5%
Perruquers	16,86%
Fotògrafs	16%
Administratius o comercials de banca	15,88%
Comercial de venda	15%
Dietistes o nutricionista	14,88%
Netejadores	13,28%
Caps d'estudis	13%
Floristes	13%
Monitors d'esport	10,67%

Al cansament emocional, els més afectats són els metges seguits dels professors de secundària, això vol dir, que aquests tenen una vivència d'estar cansats emocionalment produït per les exigències del treball, ja que a una major puntuació, major esgotament emocional com també el nivell de *burnout*. En canvi, en els dos últims, en els floristes i monitors d'esport, són els menys afectats, això vol dir, que no tenen una vivència d'estar cansats emocionalment i, per tant, com que tenen una puntuació menor, menor és el nivell de esgotament emocional i menor tendència a patir el *burnout*.

Amb referència a la **despersonalització**, es manifesta en ordre decreixent de la següent manera:

Metges	33,19%
Operadors	26,14%
Recepcionistes	23%
Auxiliars d'infermeria	21,71%
Professors secundària	21,68%
Dentistes	21,25%
Farmacèutics	19,5%
Fotògrafs	18,86%
Dependents	18,06%
Perruquers	17,29%
Bibliotecaris	17,4%
Carnicer	17%
Serveis administratius de viatges	16,28%
Òptics	16,2%
Dietistes o nutricionista	16%
Sabaters	16%
Cambrers	15,57%
Caps d'estudis	15,5%
Comercial de venda	14,63%
Netejadores	12,31%
Floristes	12,25%
Administratius o comercials de banca	10,27%
Monitors d'esport	8,33%

En aquest cas, en la despersonalització els més afectats són els metges i els operadors, això vol dir, que aquests reconeixen les seves actituds de fredor i distanciament, per tant, com que tenen una puntuació major de despersonalització, tenen més tendència a experimentar el *burnout*. En canvi, en els dos últims, en els comercials de banca i monitors d'esport, són els menys afectats per la despersonalització i tenen menys tendència a experimentar el *burnout* i, per tant, no els afecta la tendència a reconèixer les actituds de fredor i distanciament.

Per últim i amb referència a la **realització personal**, es manifesta en ordre decreixent de la següent manera:

Caps d'estudis	27%
Auxiliars d'infermeria	20,29%
Operadors	20,14%
Farmacèutics	20,5%
Perruquers	20%
Fotògrafs	19,86%
Professors secundària	19,57%
Recepcionistes	19,33%
Serveis administratius de viatges	19,11%
Dietistes o nutricionista	17,38%
Bibliotecaris	17%
Sabaters	17%
Carnicer	16,25%
Dependents	16%
Òptics	15,8%
Cambres	14,86%
Metges	14,13%
Floristes	14,5%
Comercial de venda	13,75%
Monitors d'esport	13,67%
Dentistes	12,25%
Netejadores	11,88%
Administratius o comercials de banca	7,17%

En aquest últim, en la realització personal, com que aquest factor és el que té menys tendència a que hi hagi presència de *burnout*. Cal destacar els caps d'estudis i els auxiliars d'infermeria que tenen més valor a sentiments d'autoeficàcia i realització personal en el treball o ajudar a la gent que li es indiferent, quan major és la puntuació, menor presència de *burnout*. En canvi, els netejadors i comercials de banca tenen menys tendència a valorar sentiments d'autoeficàcia i realització personal o ajudar a gent que li es indiferent, és a dir, que quan menor és la puntuació, major és la presència de *burnout*. Aquest factor suposa que les puntuacions obtingudes són inversament proporcionals al nivell de *burnout*.

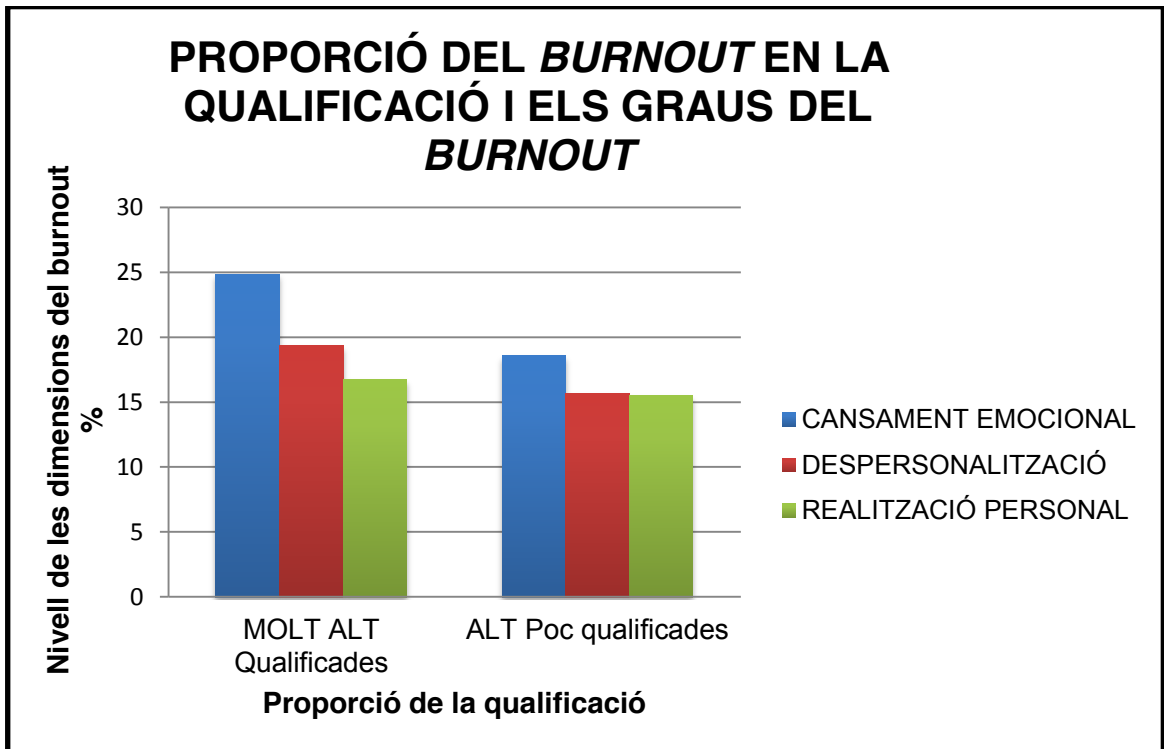
GRAUS DE *BURNOUT* EN LES PROFESSIONS

MOSTRA	NIVELL DE <i>BURNOUT</i>
Professors secundària	ALT
Serveis administratius de viatges	BAIX
Dentistes	MITJÀ
Netejadores	ALT
Monitors d'esport	BAIX
Operadors	ALT
Perruquers	BAIX
Recepcionistes	MITJÀ
Dependents	ALT
Bibliotecaris	ALT
Fotògrafs	BAIX
Sabaters	BAIX
Administratius o comercials de banca	ALT
Dietistes o nutricionista	BAIX
Auxiliars d'infermeria	MITJÀ
Metges	ALT
Òptics	ALT
Comercial de venda	ALT
Caps d'estudis	BAIX
Floristes	BAIX
Farmacèutics	BAIX
Carnicer	ALT
Cambrers	ALT

Com podem observar tant en el gràfic com a la taula, les professions que tenen un alt nivell de *burnout*, com professors de secundària, metges, etc; que és on més predomina el cansament emocional (que aquest és el factor principal de *burnout*), després els que tenen un nivell mitjà de *burnout*, com dentistes, auxiliars d'infermeria, etc; en que predomina la despersonalització (que aquesta és el segon factor que pot produir el *burnout*, després del cansament emocional), i finalment els que tenen un nivell baix de *burnout*, com monitors d'esport, perruquers, etc; en que predomina la realització personal, en aquest cas concret no ha hi ha presencia de *burnout*.

PROPORCIÓ DEL *BURNOUT* EN LA QUALIFICACIÓ

MOSTRA DE <i>BURNOUT</i> EN %	CANSAMENT EMOCIONAL	DESPERSONALITZACIÓ	REALITZACIÓ PERSONAL
Qualificades	24,87	19,36	16,78
Poc qualificades	18,56	15,67	15,51



A quant el **cansament emocional**, **despersonalització**, **realització personal**, es manifesten en ordre decreixent en les professions qualificades i poc qualificades de la següent manera:

	CANSAMENT EMOCIONAL	DESPERSONALITZACIÓ	REALITZACIÓ PERSONAL
Qualificades	24,87 %	19,36 %	16,78 %
Poc qualificades	18,56 %	15,67 %	15,51 %

Referint-nos tant al cansament emocional, com a la despersonalització, com a la realització personal, en els tres factors les professions qualificades tendeixen a tenir puntuacions més altes, ja que cansament emocional i despersonalització tenen puntuacions molt més grans que la realització personal, que les professions poc qualificades, això vol dir que les professions en què dominen estudis universitaris, tenen el nivell de *burnout* més gran, és a dir, que hi ha presència del síndrome de l'esgotament professional.

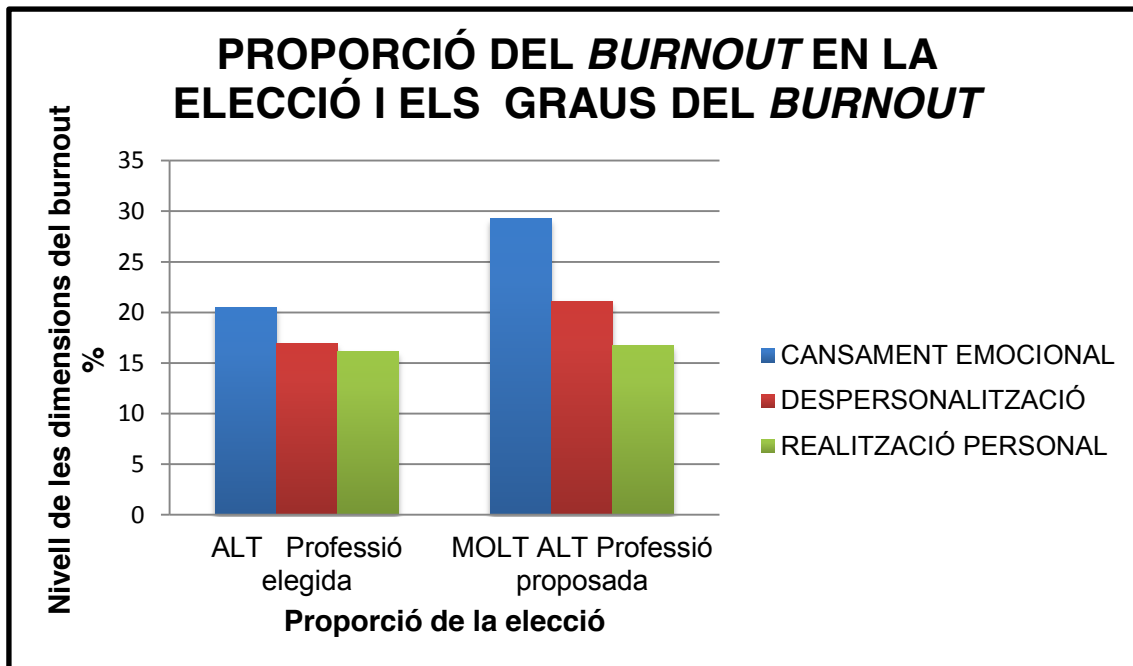
GRAUS DEL *BURNOUT* EN LA QUALIFICACIÓ

MOSTRA	NIVELL DE <i>BURNOUT</i>
Qualificable	MOLT ALT
Poc qualificable	ALT

Tan les professions qualificades com les poc qualificables hi ha presència *burnout*, però podem dir que en les professions qualificades hi ha un nivell molt més alt de *burnout* que en les professions poc qualificables.

PROPORCIÓ DEL *BURNOUT* EN LA ELECCIÓ

MOSTRA DE <i>BURNOUT</i> EN %	CANSAMENT EMOCIONAL	DESPERSONALITZACIÓ	REALITZACIÓ PERSONAL
Professió elegida	20,47	16,99	16,14
Professió proposada	29,26	21,14	16,71



A quant el **cansament emocional**, **despersonalització**, **realització personal**, es manifesten en ordre decreixent en les professions elegides i proposades de la següent manera:

	CANSAMENT EMOCIONAL	DESPERSONALITZACIÓ	REALITZACIÓ PERSONAL
Professió proposada	29,26 %	21,14 %	16,71 %
Professió elegida	20,47 %	16,99 %	16,14 %

Al cansament emocional, com a la despersonalització, com a la realització personal, en els tres factors les professions proposades tendeixen a tenir puntuacions més altes, ja que cansament emocional i despersonalització tenen puntuacions molt més grans que la realització personal, que les professions elegides, això vol dir que en les professions proposades domina més el síndrome de l'esgotament professional que en les professions elegides, això és com qui diu, que si tu fas el que t'agrada i el que se't dona bé, t'agradarà sempre, però en canvi si no saps que exercir i se't proposa alguna professió pot ser que t'agradi o pot ser que no.

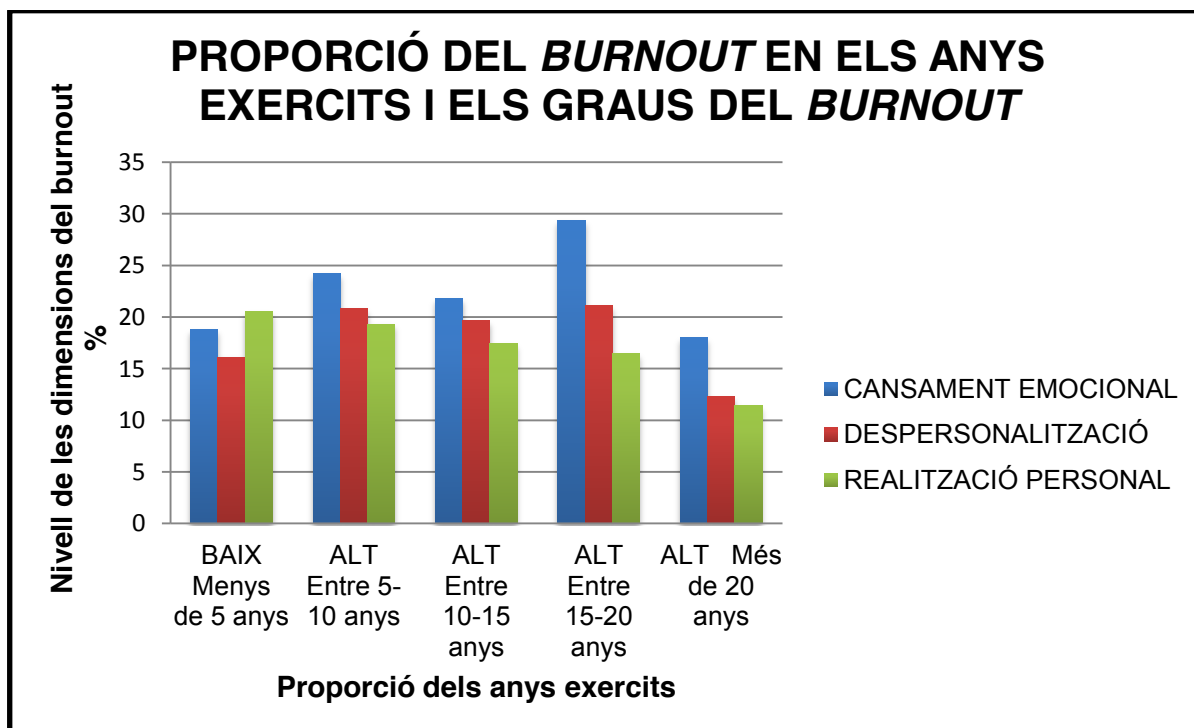
GRAUS DEL *BURNOUT* EN LA ELECCIÓ

MOSTRA	NIVELL DE <i>BURNOUT</i>
Professió elegida	ALT
Professió proposada	MOLT ALT

En aquest cas, tant les professions elegides com les proposades hi ha presència de *burnout*, però les professions elegides tenen un nivell de *burnout* una mica més baix que les professions proposades, en que hi ha un alt nivell de *burnout*.

PROPORCIÓ DEL *BURNOUT* EN ELS ANYS EXERCITS

MOSTRA DE <i>BURNOUT</i> EN %	CANSAMENT EMOCIONAL	DESPERSONALITZACIÓ	REALITZACIÓ PERSONAL
Menys de 5 anys	18,82	16,14	20,55
Entre 5-10 anys	24,21	20,86	19,33
Entre 10-15 anys	21,80	19,68	17,47
Entre 15-20 anys	29,39	21,09	16,46
Més de 20 anys	18,05	12,31	11,43



A quant al **cansament emocional**, es manifesta en ordre decreixent de la següent manera en les diferents anys exercits en la professió:

Entre 15-20 anys	29,39%
Entre 5-10 anys	24,21%
Entre 10-15 anys	21,80%
Menys de 5 anys	18,82%
Més de 20 anys	18,05%

El cansament emocional, els que més la manifesten són els que exerceixen professions entre 15-20 anys, seguits dels d'entre 5-10 anys, seguits dels d'entre 10-15 anys i els últims entre menys de 5 anys i més de 20 anys, és a dir, que aquests en ordre decreixent valoraran la vivència d'estar cansats emocionalment per les exigències del treball, això fa referència que els primers tindran més presència de *burnout* que els últims.

Amb referència a la **despersonalització**, es manifesta en ordre decreixent de la següent manera:

Entre 5-10 anys	20,86%
Entre 15-20 anys	21,09%
Entre 10-15 anys	19,68%
Menys de 5 anys	16,14%
Més de 20 anys	12,31%

La despersonalització, els que més la manifesten són els que exerceixen professions entre 5-10 anys, seguits dels d'entre 15-20 anys, seguits dels d'entre 10-15 anys i els últims entre menys 5 anys i més de 20 anys, com els anteriors en el cansament emocional, és a dir, que en ordre decreixent valoraran el reconeixement de les seves actituds de fredor i distanciament, això fa referència que els primers tindran més presència de *burnout* que els últims.

Per últim i amb referència a la **realització personal**, es manifesta en ordre decreixent de la següent manera:

Menys de 5 anys	20,55%
Entre 5-10 anys	19,33%
Entre 10-15 anys	17,47%
Entre 15-20 anys	16,46%
Més de 20 anys	11,43%

En quant a la realització personal, podem dir que aquests la pateixen en ordre decreixent, ja que aquest factor és inversament proporcional al síndrome de l'esgotament professional, els que més la pateixen són els d'entre menys de 5 anys i d'entre 5-10 anys, seguits dels d'entre 10-15 anys, i els que menys la pateixen són els últims, d'entre 15-20 anys i els de més de 20 anys, és a dir, que els primers valoraran més els sentiments d'autoeficàcia i realització personal o ajudar a la gent que li es indiferent i, per tant, aquests últims tendeixen més patir el síndrome que els últims, degut a aquest factor.

GRAUS DEL *BURNOUT* EN ELS ANYS EXERCITS

MOSTRA	NIVELL DE <i>BURNOUT</i>
Menys de 5 anys	BAIX
Entre 5-10 anys	ALT
Entre 10-15 anys	ALT
Entre 15-20 anys	ALT
Més de 20 anys	ALT

Per últim, en els anys exercits de menys de 5 anys, no hi ha presència de *burnout*, ja que hi ha un nivell baix de *burnout*, és a dir, que hi ha més presència de realització personal. En la resta hi ha presència de *burnout* en uns nivells alts més o menys equilibrats, excepte en el cas dels anys exercits, entre 15-20 anys, que sembla que és on més predomina el *burnout*.

Conclusió:

He analitzat els resultats obtinguts al meu treball, tenint en compte els tres àmbits: cansament emocional, despersonalització i realització personal. He estudiat la mostra des de diferents perspectives, gràcies a les preguntes inicials de l'enquesta. La mostra estava composta de 23 professions, a les quals he aplicat el qüestionari MBI, que és l'escala per mesurar el *burnout*.

Segons la meua mostra a continuació passo a explicar les diferents parts de la meua hipòtesi. Diré si es poden afirmar o es neguen segons la aquesta mostra.

La primera part de la meua hipòtesi si que es pot afirmar, que els més afectats pel síndrome de l'esgotament professional, segons la meua recerca, són els professionals dedicats a la sanitat i a l'educació.

La segona part de la meua hipòtesi també es pot afirmar, ja que els més afectats pel síndrome de l'esgotament professional, segons el meu estudi, són persones amb professions més qualificades.

La tercera part de la meua hipòtesi, puc dir que, segons el meu treball de recerca, l'afirmació queda refutada. Els més afectats pel *burnout* són les persones que porten menys anys de vida laboral.

La quarta part de la meua hipòtesi també queda refutada, segons les meves indagacions. Que els més afectats pel síndrome de l'esgotament professional són les professions triades.

Comentari:

En les enquestes que vaig fer molts professionals afirmaven que estaven " *burnout*" o " *cremats*", des de feia pocs anys. També molts d'ells afirmaven que si els proposarien una altra feina acceptarien i altres els hi agradava la tasca que realitzaven, va haver un nombre major que deia que li agradava, però que no se sentia satisfet, i fent referència a que si el treball que estaven exercint els aportaria un futur feliç, la majoria no estava convençuda. Uns dels problemes que vaig tenir van ser que el nombre de les enquestes a les diferents professions no estava equilibrat.

Van haver professionals que em van posar a l'enquesta comentaris, el qui més em va cridar l'atenció, va ser un que deia que a octubre en aquell moment no se sent cansat ni *burnout*, però és quan a finals de curs es troba una mica cansat, esgotat, etc; llavors aquest no és un cas de *burnout*, perquè aquesta és una malaltia crònica, sigui quan sigui, la persona se sent cremada. Potser, que estigui en procés de patir la malaltia.

També dic per mi mateixa, que durant el transcurs d'aquest treball he après moltes coses sobre la gent, m'ha donat coneixements que em satisfan molt, sobre com reconèixer una persona amb síndrome de *burnout*, també com poder ajudar a aquesta persona, sé reconèixer els seus problemes i puc donar-li recomanacions que la poden ajudar i moltes coses més. A més d'això, m'ha agradat molt i m'he sentit molt satisfeta amb aquest treball i ara ja sé d'ara en endavant com reconèixer un síndrome de *burnout*.

Bibliografia:

Gil-Monte, Pedro.R, *El síndrome de quemarse por el Trabajo. Burnout*. Gran Canaria. Edicions Pirámide (Grupo Anaya, S.A). 2005

Webgrafia:

Recuperat des de:

http://ruc.udc.es/bitstream/2183/9972/2/RodriguezVeiga_David_TFM_2012.pdf
el 14/08/2014

Recuperat des de: <http://www.16deabril.sld.cu/rev/238/05.html> el 28/08/2014

Recuperat des de: <http://sanipe.es/OJS/index.php/RESP/article/view/139/323> el
01/09/2014

Recuperat des de:

http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/77348/fr_2011_9_3.pdf;jsessionid=78D575CF14062CBC7B4650787F906B25?sequence=1 el 02/09/2014

Recuperat des de: <http://www.monografias.com/trabajos39/sindromeburnout/sindromeburnout2.shtml> el 02/09/2014

Recuperat des de: http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num3/art5_hm.html
el 02/09/2014

Recuperat des de: <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/a04.pdf> el 02/09/2014

Recuperat des de: <http://polis.revues.org/677> el 02/09/2014

Recuperat des de:

http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/96502/sanchez_anuari2011.pdf?sequence=1 el 08/09/2014

Recuperat des de:

http://www.euncet.es/formacio/tots_els_estudis/programa.php?id=1045 el 08/09/2014

Recuperat des de: <http://zl.elsevier.es/es/revista/enfermeria-intensiva-142/sindrome-burnout-distintas-unidades-cuidados-intensivos-13146019-originales-2009>
el 08/09/2014

Recuperat des de:

<https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Ansiedad%20y%20estres-Burnout%20medico.pdf> el 08/09/2014

Recuperat des de: <http://psicopsi.com/Analisis-de-los-resultados-del-Maslach-Burnout-Inventory> el 08/09/2014

Recuperat des de:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/loyo_m_l/apendice_C.html#
el 12/09/2014

Recuperat des de:

http://www.academia.edu/4267026/MANUAL_DE_ESCALAS_Y_CUESTIONARIOS_IBEROAMERICANOS el 12/09/2014

Recuperat des de: <file:///C:/Users/MY%20PC/Downloads/Dialnet-EstudioComparativoDeBurnoutEnCuidadoresProfesional-3935995.pdf>

el 12/09/2014

Recuperat des de: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19054/Capitulo2.pdf>

el 19/09/2014

Recuperat des de: <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>

el 19/09/2014

Recuperat des de:

<http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>

el 19/09/2014

Recuperat des de:

http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf

el 19/09/2014

Recuperat des de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000400005

el 19/09/2014

Recuperat des de:

http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html

el 08/10/2014

Recuperat des de: http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8_1_07/rst06107.html

el 08/10/2014

Recuperat des de: <http://www.monografias.com/trabajos91/sindrome-burnout-o-del-agotamiento-profesional/sindrome-burnout-o-del-agotamiento-profesional.shtml#escaladema> el 08/10/2014

Recuperat des de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/20/art2.pdf> el 08/10/2014

Recuperat des de: <http://alternativas.me/index.php/agosto-septiembre-2012/4-condiciones-laborales-y-desgaste-profesional-en-trabajadores-de-la-salud>

el 08/10/2014

Recuperat des de: http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8_1_07/rst06107.pdf el 08/10/2014

Recuperat des de: <http://angelrazo.files.wordpress.com/2013/01/mbi-inventario-de-burnout-de-maslach.pdf> el 22/10/2014

Recuperat des de: <http://www.psicactiva.com/arti/default.htm> el 22/10/2014

Recuperat des de: <http://www.deperu.com/abc/60/psicologia> el 22/10/2014

Recuperat des de: <http://www.deperu.com/abc/psicologia/149/el-autismo>

el 22/10/2014

Recuperat des de: <http://www.divanonline.com/index.php/articulos/> el 22/10/2014

Recuperat des de: <http://mentepsicologia.blogspot.com.es/> el 30/10/2014

Recuperat des de: <http://www.extj.com/forumdisplay.php?57-Temas-de-Psicologia>
el 30/10/2014

Recuperat des de: <http://www.proyectopv.org/2-verdad/105marcospsicologia.htm>
el 30/10/2014

Recuperat des de:
<http://www.psicologiaparatodos.com/psicologianuevo/temas.asp?FID=9> el 30/10/2014

Recuperat des de:
<http://www.psicologiaparatodos.com/psicologianuevo/temas.asp?FID=9> el 11/11/2014

Recuperat des de: http://www.upf.edu/cisal/_pdf/TFM_Gloria_Foz.pdf el 11/11/2014

Recuperat des de:
<https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf> el 11/11/2014

Recuperat des de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2938605>
el 17/11/2014

Recuperat des de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2010000100003&script=sci_arttext el 17/11/2014

Recuperat des de: http://www.semes.org/revista/vol24_1/5.pdf el 17/11/2014

Recuperat des de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Mbi-Inventario-De-Burnout-De-Maslach/4667191.html?p=3> el 21/11/2014

Recuperat des de:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf el 28/11/2014

Recuperat des de: <https://prezi.com/nnn2bqujuhjo/el-sindrome-del-burnout/>
el 01/12/2014

