Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones
ISSN: 1576-5962
revistas_copm@cop.es
Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid
España

MORÁN ASTORGA, CONSUELO

El cansancio emocional en servicios humanos: Asociación con acoso psicológico, personalidad y afrontamiento

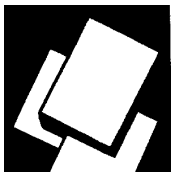
Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 22, núm. 2, 2006, pp. 227-239
Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid
Madrid, España

Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317125005

Cómo citar el artículo
Número completo
Más información del artículo
Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - 2006
Volumen 22, n.º 2 - Págs. 227-239. ISSN: 1576-5962



Artículo

El cansancio emocional en servicios humanos: Asociación con acoso psicológico, personalidad y afrontamiento

Emotional exhaustion in social services: Its relations to mobbing, personality and coping

CONSUELO MORÁN ASTORGA*

Fecha de Recepción: 03-10-2005 Fecha de Aceptación: 27-07-2006

RESUMEN

En este estudio participaron 105 trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad grave. Completaron una serie de cuestionarios para medir (a) el cansancio emocional, como dimensión del burnout en servicios humanos, (b) los modos de afrontamiento, (c) el sentimiento de acoso psicológico, y (d) los cinco grandes factores de la personalidad. Examinamos la asociación del acoso psicológico y los modos de afrontamiento con el cansancio emocional como variable dependiente, así como también la influencia en el mismo de los factores de personalidad. El análisis de regresión mostró que el neuroticismo y la introversión (extraversión en negativo) predicen el cansancio emocional (burnout) de los trabajadores, con la contribución añadida del sentimiento de acoso psicológico y del escape (modo de afrontamiento). Estos resultados sugieren que la futura investigación deberá poner mayor énfasis en el sentimiento de acoso psicológico al abordar el síndrome de burnout.

ABSTRACT

A study was carried out with a sample of 105 employees working with mentally handicapped persons in order to measure their emotional exhaustion and other related variables. Participants completed a set of questionnaires measuring (a) emotional exhaustion as a dimension of burnout in social services, (b) coping styles, (c) the existence of mobbing, and (d) the dimensions of the 5-factor model of personality. The relationship between mobbing

* Departamento de Filosofía y Ciencias de la Educación. Universidad de León. León. *dfccma@unileon.es*

and coping styles as situational variables influencing burnout was checked. A regression analysis showed that neuroticism and negative extraversion predicted worker burnout. Mobbing and escape (a way of coping) were also significantly related to emotional exhaustion. Results show the importance of studying perceived mobbing in the burnout field.

PALABRAS CLAVE

Burnout, Síndrome de quemarse por el trabajo, Acoso psicológico, NEO-FFI, Afrontamiento, Servicios humanos.

KEY WORDS

Burnout, Mobbing, Coping, Five personality factors, NEO-FFI, Social services.

INTRODUCCIÓN

Son numerosos los estudios que buscan los factores del ambiente que pueden desencadenar el estrés laboral crónico, denominado más comúnmente como burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. Según Peiró (2000) una de las fuentes de estrés es la influencia que ejercen los grupos formales e informales de la organización. La falta de cohesión en el grupo, las presiones del grupo, el inadecuado clima grupal, en suma, las relaciones personales conflictivas se hallan en el origen del estrés laboral. Nosotros consideramos que investigar las relaciones interpersonales deterioradas por sentirse acosado en el lugar de trabajo resulta de gran interés por su repercusión en la dimensión del cansancio emocional del burnout. Por otra parte pensamos como Greenglass (2005) que, aunque se investigan habitualmente de manera exhaustiva las causas organizacionales que generan estrés, sin embargo, los programas para minimizar sus efectos suelen tener, en la mayoría de los casos, un enfoque individual. Esta es una de las razones por las que también estudiamos variables personales como las dimensiones de la personalidad y las estrategias de afrontamiento.

El cansancio emocional

Podemos considerar el burnout como una patología que aparece en los trabajadores, sobre todo en los profesionales de servicios humanos, y que procede de las relaciones interpersonales deterioradas que se establecen en el lugar de trabajo. De las tres dimensiones del síndrome de burnout (Ramos, 1999; Manzano y Ramos, 2000; Maslach, 2003), el cansancio emocional es dimensión central. "La dimensión del cansancio representa la respuesta básica al estrés" (Maslach, 2003, p. 190). El cansancio emocional se caracteriza por la sensación de agotamiento físico, emocional y mental, de no poder dar más de sí a los demás; la despersonalización, que es segundo componente del burnout, se muestra en la respuesta insolente, fría y en ocasiones abusiva hacia las personas a las que se da servicio. La falta de realización personal, como tercer componente del burnout, es el sentimiento de no ser competente y de que no se tiene éxito en la tarea profesional que se realiza; aunque algunas autoras (Salanova, Martínez y Lorente, 2005) revelan que la eficacia profesional no es una dimensión del burnout, sino un desencadenante del mismo.

En este trabajo estudiamos únicamente el cansancio emocional, por ser la dimensión que en el MBI (Maslach y Jackson, 1986, 1997) se evalúa con mayor fiabilidad, y porque otros autores (v.g., Pines y Aronson, 1988) hablan del burnout esencialmente como cansancio emocional, cuando lo definen como un estado de cansancio crónico, físico, emocional y mental, causado por desarrollar un trabajo en situaciones de mucha implicación emocional con las personas necesitadas de atención. Gil-Monte (2005) considera que el entorno laboral y las condiciones del trabajo son los únicos factores que intervienen en la etiología del síndrome, aunque otras variables pueden afectar de manera diferente al desarrollo de los síntomas; esas otras son variables de personalidad, o los estilos de afrontamiento. Schaufeli (2005) plantea que una relación de ayuda no equilibrada, cuando los individuos perciben que las relaciones no son equitativas se sienten angustiados, y esto consume los recursos emocionales del profesional y

eventualmente conduce al agotamiento emocional.

El sentimiento de acoso psicológico (mobbing)

Actualmente, a partir de los trabajos publicados por Zapf, Knorz y Kulla (1996), se está comenzando a considerar que otras relaciones interpersonales complicadas pueden estar relacionadas con el síndrome de burnout, entre ellas las relaciones perjudiciales con los compañeros y el acoso psicológico o *mobbing*. El sentimiento de acoso psicológico de los trabajadores, ya se considere éste propiciado por el entorno socio-laboral, o bien como inherente a las relaciones interpersonales, o causado por la personalidad de acosados y acosadores (Einarsen 2000), supone una experiencia que puede alcanzar niveles de agresividad altamente destructivos para quienes tienen ese sentimiento de acoso. Leymann (1996) considera que en el *mobbing* existe una relación hostil y carente de toda ética, hasta el punto de que esas conductas hostiles, mantenidas en el tiempo, pueden llegar a producir degradación de las relaciones interpersonales con enorme repercusión en el deterioro de la salud física y mental de los acosados. Para Schuster (1996) el *mobbing* es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en situaciones sociales ordinarias y lo define como "ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social".

Entendido el *mobbing* en el marco general del estrés laboral, podemos considerarlo como un estresor de carácter extremo que implica relaciones interpersonales muy perjudiciales y negativas en el contexto del trabajo (Zapf, Knorz y Kulla, 1996; Leymann, 1996). Estos autores consideran que los efectos del *mobbing* son tan nefastos para las personas que lo padecen porque generalmente éstas se sienten identificadas con lo que hacen y están comprometidas con su trabajo. Por otra parte, podemos añadir que el *mobbing* es un maltrato deliberado y sistemático por parte de uno o varios trabajadores hacia otro con el objetivo de aniquilarlo y de que abandone la organización (Morán, 2002). Las características del acoso psicológico, según Leymann (1996), son hostigamiento, conducta abusiva o violencia psicológica, esto durante un periodo de más de 6 meses y de forma sistemática (una vez por semana), manifestándose a través de reiterados comportamientos (hasta 45) que consisten en ataques a la organización del trabajo de la víctima, a las relaciones sociales, a su vida privada, a sus actitudes, y esto a través de violencia física, verbal o psicológica.

Los cinco grandes

Estudiamos la influencia de la personalidad desde el modelo de los Cinco Factores de Costa y McCrae (1999). Este modelo distingue en la personalidad cinco grandes factores: Neuroticismo, Extraversión, Apertura a la experiencia, Amabilidad y Responsabilidad. Neuroticismo (N) implica ansiedad, autocompasión, tensión, irritabilidad, inestabilidad, susceptibilidad y mal humor vs. equilibrio, tranquilidad y emocionalidad estable. Extraversión (E) indica la tendencia del individuo a ser activo, asertivo, enérgico, entusiasta, abierto, sociable y hablador vs. callado, pasivo y reservado. Apertura (O) revela la tendencia del sujeto a ser artístico, curioso, imaginativo, creativo, con amplitud de intereses vs. superficial e incapaz de perci-

bir, cerrado a la experiencia. Amabilidad (A) indica que se trata de personas acogedoras, indulgentes, generosas, bondadosas, compasivas y confiadas vs. hostiles, egoístas, no cooperativas, bruscas y desconfiadas. Responsabilidad (C) se refiere al individuo que es eficiente, organizado, confiable, responsable, esmerado, voluntarioso vs. negligente, descuidado y poco serio.

El afrontamiento

Lazarus y Folkman (1986) definieron el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales que se desarrollan para manejar situaciones que exceden o desbordan los recursos de una persona. Distinguen ocho modos o estrategias de afrontamiento. La primera versión de la escala "Modos de Afrontamiento" constaba de 68 ítems (Folkman y Lazarus, 1988). Estos describen ampliamente una serie de estrategias cognitivas y comportamentales que las personas utilizan para gestionar las demandas internas y/o externas de las situaciones estresantes. Por medio del análisis factorial, obtuvieron ocho factores principales, o modos de afrontamiento, que en posteriores revisiones se han reducido a siete. Estudiamos aquí esos siete modos: *planificación* para la resolución del problema; *confrontación,* que consiste en enfrentarse a la causa o a quienes causan el problema; *búsqueda de apoyo social*, al pedir ayuda a otros, a profesionales, a personas de confianza; *distanciamiento,* que describe los esfuerzos para apartarse de la situación; *autocontrol* (al que se ha unido la aceptación de la responsabilidad*,* definido como los esfuerzos por regular los propios sentimientos; *escape-evitación,* que se refiere al pensamiento que sugiere huída y evitación, ingesta de drogas, fármacos, alcohol para evadirse del problema; y *reevaluación positiva,* o los esfuerzos por dar un significado positivo a la situación.

En este estudio hemos querido averiguar qué variables pueden predecir, y en qué grado, el cansancio emocional del burnout en profesionales de servicios humanos. Incluimos como predictoras a las variables de mobbing, dimensiones de personalidad y modos de afrontamiento. También nos han interesado las posibles diferencias de género o por razón del nivel de estudios.

MÉTODO

Muestra

Se invitó a participar a 300 trabajadores de centros de atención a personas con retraso intelectual grave y deficiencias motoras y sensoriales, trastornos de conducta y de personalidad asociados, únicamente completaron los cuestionarios 105 sujetos. La edad de los participantes se sitúa en una media de 37.6 años, con la persona más joven de 21 años y la mayor de 64. La distribución de la muestra estudiada comprende, por género, 33 varones y 72 mujeres. La media de años que llevaban trabajando era de 10.4 años. Por nivel de estudios, 7 profesionales tenía estudios primarios, 30 habían cursado bachiller superior, 56 eran diplomados universitarios y 12 poseían el título de licenciado. Según el estado civil, 80 tenían pareja y 25 no la tenían.

Las variables demográficas tenidas en cuenta fueron: edad, género, nivel de estudios (con cuatro niveles: estudios primarios, bachiller superior, diplomado universitario y licenciado).

Instrumentos utilizados

Inventario "Burnout" de Maslach (MBI). Para la evaluación del cansancio emocional (componente central del burnout) nos servimos del MBI o *Maslach Burnout Inventory* (Maslach y Jackson, 1986). Este inventario se diseñó inicialmente para su uso con quienes trabajan en servicios humanos y cuidado de la salud (es el *MBI-Human Services Survey*, o MBI-HSS). Utilizamos la versión castellana de Maslach y Jackson (1997), en la que 9 ítems de 22, describen sentimientos de las personas sobre el desgaste emocional que, en mayor o menor grado, les produce su trabajo; los ítems se contestan señalando desde 1 (apenas me ocurre) hasta 7 (me ocurre siempre). El componente de cansancio emocional del MBI tiene una consistencia interna (Alfa de Cronbach) de .83. En un estudio nuestro, previo a éste (Morán, 2005), la consistencia interna de la escala de cansancio emocional fue de alfa = .81.

Escala de Sentimiento de Acoso Psicológico o Mobbing (MOB). Es una escala de 12 ítems construida por la autora para este estudio, con la intención de saber en qué grado o medida los profesionales de la muestra han creído que padecían conductas típicas de acoso o mobbing. Los 12 ítems se responden en una escala tipo Likert de cinco puntos, en la que 1 significa "en absoluto" y 5 "siempre", con puntuaciones intermedias. Los ítems fueron elaborados y sometidos a juicio de expertos y, de los 20 iniciales, se escogieron únicamente 12, evitando reiteración de contenidos y que la escala fuera excesivamente larga. Algunos ítems son: *ítem 3. Los superiores manifiestan abierta y públicamente su disconformidad con el trabajo realizado; ítem 6. Si no se hace lo que algunos imponen por detrás te hacen el vacío y no te dejan vivir; ítem 9. Es difícil estar seguro de lo que haces, por algún lado te pueden atacar; ítem 10. Determinadas personas pueden llegar a agredirte verbalmente*. La fiabilidad de la escala MOB resulta aceptable, una vez estimada por su consistencia interna: la correlación de los ítems con el total se halla entre la menor de .43 y la mayor de .75, con un coeficiente alfa de Cronbach de .89 en los 100 de los sujetos participantes que contestaron la Escala.

En relación con la validez de constructo, el análisis factorial por el método de componentes principales y rotación varimax mostró la existencia de dos factores que explican el 57% de la varianza, el 48% el primero y el 9% el segundo. Los ítems con mayor peso en el primer factor aluden a la *comunicación agresiva e inseguridad* percibidas en el ambiente de trabajo, en tanto que los mayores pesos factoriales del segundo factor provienen de ítems que aluden a percibir *conductas de matonismo y tendentes la calumnia y al descrédito*.

Inventario NEO reducido de Cinco Factores (NEO-FFI). Versión abreviada de 60 elementos de la Forma S del NEO PI-R que ofrece una medida de los cinco factores de la personalidad normal (Costa y McCrae, 1999). Consta de cinco escalas de 12 elementos cada una que miden: Neuroticismo (N), Extraversión (E), Apertura (O), Amabilidad (A) y Responsabilidad (C). Las respuestas se valoran desde 0 hasta 4 puntos, en una escala tipo Likert de 5 puntos que va desde el extremo "en total desacuerdo" al extremo "totalmente de acuerdo". La puntuación total en cada factor se obtiene sumando los puntos de los 12 ítems, y abarca de 0 a 48 puntos. La

consistencia interna de los factores de la versión española del NEO-FFI es bastante satisfactoria para N, E, y C, con un alfa de Cronbach de .82 para neuroticismo; .81 para extraversión; .76 para apertura a la experiencia; .71 para amabilidad, y de .81 para responsabilidad (Manga, Ramos y Morán, 2004).

Modos de Afrontamiento, WOC (*Ways of Coping*, de Folkman y Lazarus, 1988). En este estudio se utilizó una versión abreviada en castellano de WOC, de 25 ítems, que con 7 escalas evalúa otros tantos modos de afrontar los problemas derivados del estrés: Confrontación, Distanciamiento, Autocontrol, Búsqueda de apoyo social, Escape, Planificación y Reevaluación positiva.

RESULTADOS

Correlaciones del Cansancio emocional con las variables estudiadas

La Tabla 1 presenta medias y desviaciones típicas (DT) de variables: los cinco factores de personalidad (del NEO-FFI), el sentimiento de acoso psicológico o mobbing (MOB) y el cansancio emocional (CE), junto con las correlaciones de dichas variables. El cansancio emocional establece correlaciones significativas con cuatro de los Cinco Factores de personalidad: es positiva con neuroticismo, y negativa con extraversión, amabilidad y responsabilidad. La correlación del cansancio emocional es positiva con el sentimiento de ser acosado en el trabajo.

Las correlaciones más altas encontradas del cansancio emocional son las positivas con neuroticismo y acoso psicológico, junto a la negativa con extraversión (como puede verse en la Tabla 1).

Los análisis también mostraron que el cansancio emocional se relaciona significativamente con dos modos de afrontamiento, en positivo con escape ($r = .42$, $p < .001$) y en negativo con planificación ($r = -.22$, $p < .05$). No se halló correlación con ninguna de las variables sociodemográficas estudiadas (edad, género, nivel de estudios...). Estos resultados demuestran la relación existente del cansancio emocional con dimensiones de personalidad, sentimiento de acoso y modos de afrontamiento.

Tabla 1.
Medias, desviaciones típicas (DT) y correlaciones entre variables

Variables	Media	DT	N	E	O	A	C	MOB
CE	15.7	10.7	.52***	-.42***	.04	-.31**	-.30**	.46***
N	19.7	8.1		-.44***	-.04	-.22*	-.50***	.23*
E	29.9	7.5			.31**	.24*	.36***	-.10
O	29.9	6.8				.05	.21*	.08
A	31.9	6.3					.14	-.17
C	31.4	6.3						-.09
MOB	23.8	7.5						

Notas. CC= Cansancio Emocional, N= Neuroticismo, E= Extraversión, O= Apertura, A= Amabilidad, C= Responsabilidad, MOB= Sentimiento de acoso o mobbing.
p: *p<.05, **p<.01, ***p<.001.

Aparece una correlación significativa positiva entre mobbing y neuroticismo, sin embargo no se relaciona con ninguna otra variable de personalidad que típicamente sí se relacionan con neuroticismo, como extraversión, amabilidad y responsabilidad. Tampoco se ha hallado ninguna relación significativa de mobbing con los modos de afrontamiento (por esta razón no se han incluido en la Tabla 1).

Predicción del cansancio desde la personalidad, el acoso psicológico y los modos de afrontamiento

Como aparece en la Tabla 2, el análisis de regresión múltiple, según el método de pasos adelante, nos ha permitido examinar la asociación del cansancio emocional (CE) del síndrome de burnout como variable criterio con las variables de personalidad, sentimiento de acoso (MOB) y modos de afrontamiento (escape y planificación) como variables predictoras. Entran significativamente en el modelo predictor las que aparecen en la Tabla 2: neuroticismo (ß= .22, p< .05), extraversión en negativo (ß= -.25, p< .01), sentimiento de acoso psicológico o mobbing (ß= .31, p< .001), el modo de afrontamiento de escape (ß= .20, p< .05).

El modelo explica el 44% del total de la varianza de cansancio emocional (R^2 = .44). En definitiva, la Tabla 2 muestra el importante lugar que ocupa el sentimiento de acoso o mobbing en la predicción del cansancio emocional, principal componente del burnout.

Diferencias en cansancio emocional en función del nivel de estudios y género

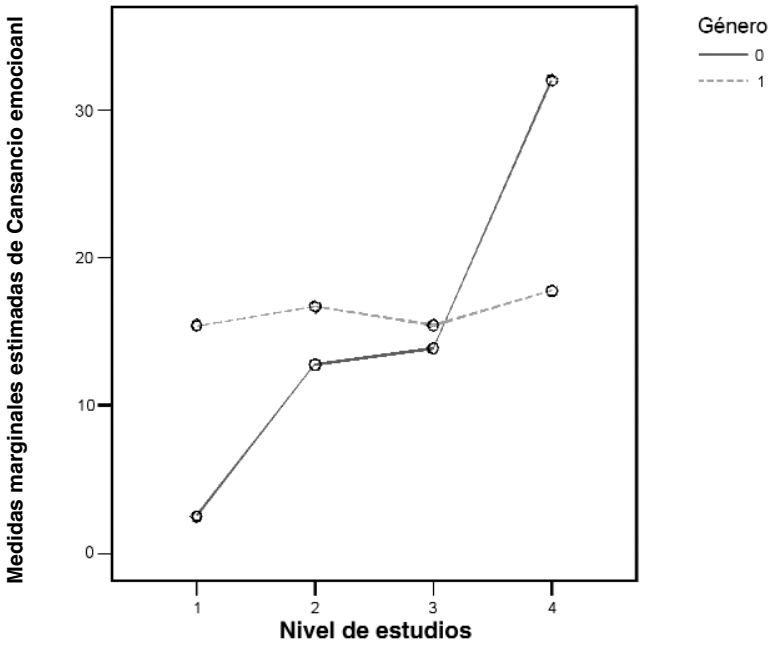
El ANOVA para el cansancio emocional como variable dependiente, con género y nivel de estudios como variables clasificadoras o intersujetos, muestra el efecto principal por nivel de estudios (F = 3.30; p < .05), siendo los sujetos varones del nivel de estudios 4, o licenciados universitarios, los que puntúan más alto. El análisis post-hoc mediante la prueba de

Tabla 2.
Regresión múltiple para predecir cansancio emocional desde personalidad, acoso psicológico y afrontamiento

Variables predictoras	Cansancio emocional (CE)
Personalidad	
Neuroticismo (N)	.22*
Extraversión (E)	-.25**
Amabilidad (A)	-.09
Acoso psicológico o mobbing (MOB)	.31***
Afrontamiento: Escape	.20*
R^2 ajustada = .44	
F(5,94) = 16.72 p<.001	

Nota. Se presentan las ß para cada variable predictora que ha entrado en el modelo predictor de CE y su nivel de significación o p: *p<.05, **p<.01, ***p<.001.

Figura 1.
Se muestra la interacción Género por Nivel de estudios en cansancio emocional (Varones = 0, Mujeres = 1)



Newman-Keuls muestra que el grupo de mayor nivel (el 4) supera en puntuación a los otros tres niveles por igual ($p < .01$).

Aunque no existen diferencias por razón de género y el efecto principal, nivel de estudios, interaccionando con género muestra tendencia a ser significativo ($F = 2.39$; $p = .073$), sí podemos observar en la Figura 1 cómo los varones licenciados universitarios muestran niveles de cansancio emocional muy elevados con respecto a los otros grupos, y también con respecto a las mujeres.

DISCUSIÓN

La variable que más influye en la principal dimensión del síndrome de burnout, es decir, en el cansancio emocional, es el sentimiento de acoso psicológico o mobbing en el lugar de trabajo. Las malas relaciones con los compañeros y el sentir inseguridad en el trabajo dentro de un clima de acoso están asociados a sentirse emocionalmente exhausto. Recientemente decía Maslach (2003) que la dinámica interpersonal entre el trabajador y las demás personas en el lugar de trabajo era una nueva vía

de aproximación a las fuentes del estrés, siendo el cansancio o desgaste emocional la respuesta básica al mismo.

Los factores de personalidad que predicen mayor cansancio emocional son una baja extraversión, equivalente a decir introversión, y alto neuroticismo en los profesionales estudiados. Lo cual significa, por una parte, que en servicios humanos los individuos menos estables emocionalmente (altos en neuroticismo) son los que manifiestan tener más cansancio emocional, comparados con los profesionales más estables emocionalmente. De esta asociación entre el neuroticismo y el cansancio emocional se ha informado ampliamente en diversos trabajos (v.g., Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Penley y Tomaka, 2002; Costa, Somerfield, McCrae, 1996).

Dentro de los estudios sobre el uso diferencial de estrategias de afrontamiento centradas en la emoción o en el problema, el neuroticismo ha mostrado una predicción positiva de estrategias centradas en la emoción como el escape, y una predicción negativa de estrategias centradas en el problema como la planificación (McCrae y Costa, 1986; Watson y Hubbard, 1996). La asociación del cansancio emocional con la introversión aparece en otros estudios (Morán, 2005; Morán y Manga, 2004), indicando cómo los profesionales de servicios humanos que puntúan bajo en extraversión están más predispuestos a sufrir mayor desgaste emocional que los profesionales más extravertidos.

La relación significativa del sentimiento de acoso con neuroticismo significa sin duda que el mobbing está asociado con cierto desequilibrio emocional. Esto puede significar que el mobbing es el causante de ese distrés o falta de salud psicológica. Hansen, Hogh, Persson, Karlson, Garde y Ørbæk (2006) también refieren que los empleados acosados informan de más síntomas somáticos, depresión, ansiedad y afecto negativo que los no acosados; Leymann (1996) también halla que la pérdida de salud es prácticamente simultanea con los comienzos del mobbing.

El intento de evitar los problemas y situaciones estresantes recurriendo al modo de afrontamiento denominado escape-evitación, (esto es, usar sustancias, comer o dormir con el objetivo de no pensar en los problemas), hace que las personas sientan más cansancio emocional. Estudios realizados con profesionales de enfermería que padecen burnout (Manzano y Ramos, 2000), han informado que las personas, aquejadas del síndrome, utilizan más frecuentemente el escape como modo de enfrentarse a los problemas. Según nuestros estudios, el escape como modo de afrontamiento es la variable que más altamente predice el burnout en estudiantes universitarios, en amas de casa y en profesionales de servicios humanos (Morán, 2005). Un trabajo realizado por Marqués-Pinto, Lima y Lopes (2005) con profesores no universitarios muestra el papel disfuncional que tiene la negación y la evitación como estrategias de afrontamiento en cuanto a la relación estrés-burnout, hasta el punto de que aquellas personas que utilizan estrategias de afrontamiento para evitar, negar y escapar de sus fuentes de estrés, con mayor probabilidad experimentarán incluso niveles más altos de burnout.

El mobbing, en nuestro estudio, no se relaciona de manera significativa con ningún modo de afrontamiento ¿significa que los que se sienten acosados no se esfuer-

zan para resolver este problema que tanto excede de sus recursos? ¿Tiene que ver esto con la indefensión aprendida? En un estudio nuestro realizado con 255 profesores (sin publicar) hemos hallado una gran diferencia entre víctimas y no víctimas de mobbing en indefensión aprendida.

En esta muestra aparecen diferencias por género y nivel de estudios, siendo los sujetos varones con estudios universitarios los que obtienen mayores niveles de cansancio emocional, y los que tienen menor nivel de estudios, también varones, obtienen los niveles más bajos. No se han hallado esas diferencias entre mujeres. Una limitación de la comparación por nivel de estudios es el reducido número de los grupos formados al dividirlos entre varones y mujeres.

Por todo ello, nuestros resultados apoyan en general la investigación previa sobre asociación entre factores de personalidad, estrés y afrontamiento, al tiempo que aportan información nueva sobre la asociación entre cansancio emocional y el sentimiento de acoso psicológico en el lugar de trabajo. No obstante vemos las dificultades que conlleva el hacer conclusiones definitivas en este aspecto, por la muestra tan limitada, pero consideramos la necesidad de continuar nuestras investigaciones en este campo, tan escasas y tan necesarias en nuestro país como bien apuntan Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante (2004) con el fin de articular políticas gubernamentales y corporativas para la reducción de los riesgos psicosociales, al igual que se está realizando en numerosos países europeos (Schaufeli, 1999), sobre todo en el Reino Unido y en los países nórdicos, pero todavía escasos en los otros países europeos como también informan Cartwright y Cooper (1999).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cartwright, S. y Cooper, C. L. (1999). Una estrategia organizacional integrada para reducir el estrés en el puesto de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15 (2),* 199-208.

Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1999). *NEO-PI-R, Inventario de Personalidad NEO Revisado. NEO-FFI, Inventario NEO reducido de Cinco Factores*. Madrid: TEA Ediciones.

Costa, P.T, Somerfield, M.R. y McCrae, R.R. (1996). Personality and coping: A reconceptualization. En M. Zeidner y N.S.. Endler (Eds.), *Handbook of coping. Theory, research, applications* (pp. 44-61). Nueva York: Wiley.

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior, 4*, 379-401.

Folkman, S. y Lazarus, R. S. (1988). *Manual for the ways of coping questionnaire*. Palo Alto. CA. Consulting Psychologists Press.

Greenglass, E. (2005). Introducción. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 21 (1-2),* 5-13.

Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo. (Burnout)*. Madrid: Pirámide.

Hansen, Ä. M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H. y Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research, 60,* 63-72.

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986; orig. de 1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persécution au travail*. París: Ed. du Seuil.

Manga, D., Ramos, F. y Morán, C. (2004). The Spanish norms of the NEO Five-Factor Inventory: new data and analyses for its improvement. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 4,* 639-648.

Manzano, G. y Ramos, F. (2000). Enfermería hospitalaria y síndrome de burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16, 2,* 197-213.

Marques-Pinto, A., Lima, M. L. y Lopes, A. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 21 (1-2),* 125-143.

Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, *12*, 189-192.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory. Manual* (2ª ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1997). *MBI. Inventario "Burnout" de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, *52,* 397-422.

McCrae, R. R. y Costa, P. T. (1986). Personality, coping and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality, 54,* 385-405.

Morán, C. (2002). Mobbing: Persecución y psicoterror laboral. *Capital Humano, 151,* 44-48.

Morán, C. (2005). *Relación entre variables de personalidad y estrategias de afrontamiento del estrés laboral*. León: Universidad de León.

Morán, C. y Manga, D. (2004). Convivencia familiar y cansancio emocional en profesionales de servicios humanos. *Libro de Actas IX Jornadas de Orientación y Terapia Familiar*. Madrid: Mapfre.

Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M. E. (2004). Acoso psicológico en el trabajo: Una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 20 (3),* 277-289.

Peiró, J. M. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.

Penley, J. y Tomaka, J. (2002). Associations among the Big Five, emotional responses and coping with acute stress. *Personality and Individual Differences, 32,* 7, 1215-1228.

Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*. Nueva York: The Free Press.

Salanova, M., Martínez, I. M. y Lorente, L. (2005). ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadotes con el burnout docente?: Un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 21 (1-2),* 37-54.

Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15, 2,* 147-171.

Schaufeli, W. (2005). Burnout en profesores: Una perspectiva social del intercambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 21 (1-2),* 15-35.

Schuster, B. (1996). Rejection, exclusion and harassment at work and in schools. *European Psychologist, 1,* 293-309.

Thornton, P. I. (1992). The relation of coping appraisal, and burnout in mental health workers. *Journal of Psychology, 126,* 3, 261-271.

Watson, D. y Hubbard, B. (1996). Adaptational style and dispositional structure: coping in the context of the Five-factor model. *Journal of Personality, 64*, 735-774.

Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5,* 215-237.