

INFLUÈNCIA DE LA QUALITAT DE LES RELACIONS INTERPERSONALS EN EL CONTEXT LABORAL SOBRE LA «SÍNDROME D'ESGOTAMENT PROFESSIONAL O DEL CREMAT» (BURNOUT)

Pedro R. Gil-Monte*

Resum

L'objectiu d'aquest estudi és analitzar els nivells de la síndrome d'esgotament professional (SEP) (*burnout*) en una mostra de policies municipals, i avaluar la influència que els conflictes interpersonals amb els ciutadans, juntament amb el suport social a la feina del supervisor i dels companys, tenen sobre les dimensions de la SEP i sobre la inclinació a l'absentisme. La mostra de l'estudi està formada per 149 policies municipals. La SEP es va avaluar amb el Maslach Burnout Inventory (MBI). Els resultats obtinguts mitjançant anàlisi de regressió *stepwise* van indicar que la freqüència de conflictes interpersonals amb els ciutadans era un predictor significatiu de les tres dimensions del MBI (realització personal a la feina, esgotament emocional i despersonalització), mentre que només es van obtenir resultats significatius per a la influència del suport social del supervisor sobre els nivells d'esgotament emocional. El suport social a la feina dels companys va resultar un predictor significatiu de la inclinació a l'absentisme. Es conclou amb la recomanació de la importància de millorar la formació en habilitats socials i en estratègies de suport social dels policies.

Paraules clau: síndrome d'esgotament professional, síndrome del cremat, burnout, conflictes interpersonals, suport social a la feina, inclinació a l'absentisme, policies municipals.

* Director de la Unitat d'Investigació Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSCO). Facultat de Psicologia, Universitat de València. Av. Blasco Ibáñez, 21, 46010 València. Tel.: 963864564 / Fax: 963864668 – E-mail: Pedro.Gil-Monte@uv.es

NOTA: L'autor vol agrair a la Sra. Carmen Delia González, membre del cos de la Policia Municipal de Santa Cruz de Tenerife, la col·laboració prestada en la recollida de les dades utilitzades per a l'elaboració d'aquest estudi.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the levels of job burnout in a sample of police officers and evaluate the influence of interpersonal conflicts with citizens and social support from supervisors and colleagues on the dimensions of burnout—estimated by the MBI—and the inclination toward absenteeism. The sample consisted of 149 police officers. The results of the Stepwise regression indicated that the frequency of interpersonal conflicts with citizens was a significant antecedent for the three dimensions of the MBI (Personal Accomplishment, Emotional Exhaustion and Depersonalization), while significant results were only obtained for the influence of social support from supervisor on emotional exhaustion. Social support from colleagues was a significant antecedent of inclination toward absenteeism. The conclusions of the study recommend the importance of improving training in social abilities and strategies used by the police officers to provide social support to colleagues.

Key words: burnout, interpersonal conflicts, social support at work, inclination to be absent, police officer.

1. INTRODUCCIÓ

L'Organització Internacional del Treball (OIT) reconeix que l'entorn laboral pot ser un agent capaç de deteriorar la salut de les persones durant l'acompliment de la seua feina. La salut mental està determinada en part per les característiques de l'entorn ocupacional, i entre aquestes característiques els factors psicosocials hi tenen un paper rellevant (Houtman i Kompier, 2001). Quan els precursors de la salut mental —que sovint reben el nom de factors estressants— es mantenen actius, les respostes reversibles a curt termini poden degenerar en alteracions de la salut mental més estables i menys reversibles, com l'esgotament crònic. Per a Freudenberg (2001), els nivells d'estrès psicosocial de certes professions podrien contribuir a crear una associació entre professió i demència.

Són diverses les claus que permeten explicar l'increment de l'interès i de la investigació per l'estrès laboral en l'actualitat. Entre els més rellevants hi ha el fet que els problemes vinculats a l'estrès laboral incideixen de manera significativa i positiva en la taxa d'absentisme (Vasse, Nijhuis i Kok, 1998), en la taxa d'accidents laborals i en la d'abandó dels treballadors (Bardera, Osca i González-Camino, 2002), alhora que fan que disminuisca el compromís cap a l'organització (Salanova, Schaufeli, Lorens, Peiró i Grau, 2000). L'increment en la despesa de personal que tot això comporta, i la repercussió en la disminució de la qualitat del servei o del producte que les organitzacions ofereixen als seus

clients, ha despertat l'interès de directius, administradors i sindicats per aquest fenomen, i la necessitat de generar-ne solucions dirigides a la prevenció i el tractament. Per exemple, segons recull l'Agència Europea per a la Seguretat i la Salut en el Treball (<http://osha.eu.int>) l'estrès laboral afecta gairebé un de cada tres treballadors dels quinze estats membres de la Unió Europea (UE), i és el segon problema de salut laboral que més comuniquen els treballadors de la UE.

L'estudi de la síndrome d'esgotament professional (SEP) (*burnout syndrome*) (Gil-Monte, 2003a), entès com una resposta a l'estrès laboral crònic i una patologia derivada de la feina, va unida a la necessitat d'estudiar l'estrès laboral com a precursor del deteriorament de la salut mental, i també a la insistència que les organitzacions han fet sobre la necessitat de preocupar-se més per la qualitat de vida laboral que ofereixen als seus empleats. Des d'una perspectiva psicosocial, la SEP és un fenomen que apareix en la literatura psicològica científica a mitjan anys 70 als Estats Units. Price i Murphy (1984) el defineixen com un procés d'adaptació a les situacions d'estrès laboral que es caracteritza per sentiments de fallada o desorientació professional, desgast i labilitat emocional, sentiments de culpa per la falta d'èxit professional, fredor o distanciament emocional i aïllament.

Aquesta resposta a l'estrès laboral crònic té una incidència alta en professionals del sector servei. Els símptomes d'aquesta patologia, quan s'avalua mitjançant el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach i Jackson, 1986), el qüestionari per excel·lència per a la seua avaluació, són: baixa realització personal a la feina, alts nivells esgotament emocional i de despersonalització. Gil-Monte, Peiró i Valcárcel (1998) han conclòs que aquesta resposta a l'estrès laboral crònic és un procés que s'inicia amb el desenvolupament d'idees sobre fallada professional i amb el desenvolupament d'actituds negatives cap al rol professional (falta de realització personal a la feina) al costat de sentiments de trobar-se emocionalment esgotat (esgotament emocional), i posteriorment els individus generen actituds i sentiments negatius envers les persones amb què treballen (actituds de despersonalització).

A Espanya, l'estudi d'aquest fenomen resulta d'especial importància pel fet que ha estat considerat accident laboral en diverses sentències judicials (sentència del Tribunal Suprem, Sala Social, de data octubre de 2000; sentència del Jutjat Social núm. 3 de Vitoria-Gasteiz, interlocutòries núm. 14/02, de data 27 de març de 2002; i sentència del Jutjat Social núm. 16 de Barcelona, interlocutòries núm. 646/02, de data 27 de desembre del 2002).

Les forces de l'ordre públic, entre les quals hi ha els policies locals, són un col·lectiu procliu al desenvolupament d'aquesta patologia laboral. Estudis nacionals (Gil-Monte, 2002c; Durán, 2001) i internacionals (Broncolo *et al.*, 1998; Burke, 1993; 1994; Golembiewski, Lloyd, Scherb i Munzenrider, 1992) han

analitzat la incidència, les causes i les conseqüències de la SEP en aquest col·lectiu professional, que s'ha vist implicat en una sèrie de canvis socials que han modificat els criteris que regulen la relació amb els ciutadans. Segons Durán (2001), a partir dels anys setanta els rols professionals dels policies han evolucionat des de les actuacions centrades de forma exclusiva en el compliment de la llei i la protecció de la seguretat i l'ordre públic cap a la incorporació de nous rols que emfasitzen la prevenció del delicte, la relació amb la comunitat i l'oferta de serveis al ciutadà. El policia depèn per a l'exercici de la seua professió dels ciutadans, del poder judicial i dels polítics. Les formes de control social han canviat d'acord amb les transformacions socials i, si bé la llei ha reforçat el rol social que ha d'exercir la policia, en una societat democràtica sorgeixen amb relativa freqüència contradiccions quan aplicar la llei per mantenir la pau i definir l'ordre social entra en conflicte amb la llibertat i els drets individuals.

Cannizzo i Liu (1995) van obtenir que els policies amb una antiguitat en la professió entre 16 i 25 anys van assolir les puntuacions més elevades en esgotament emocional i despersonalització, i Johnson (1991) va obtenir que les dones policia puntuaven relativament més alt que els seus companys en esgotament emocional, mentre que els seus companys masculins puntuaven més alt en despersonalització. Brondolo *et al.* (1998) també van obtenir que les dones puntuaven significativament més alt en esgotament emocional que els homes.

Per als policies, les relacions conflictives durant la realització de la feina són una important font d'estrès que pot originar l'aparició de la SEP. Aquests professionals perceben que són tractats com si foren enemics del benestar de la comunitat, quan realment es consideren experts que hi ofereixen un servei. Molts grups socials reaccionen enfront del policia amb l'estereotip negatiu de «força de l'ordre públic», i aquest ha d'acceptar els prejudicis, les pors, les suspicàcies i les hostilitats d'un ampli segment de la població. Els estudis realitzats amb policies (v.g., Crowe i Stradling, 1993; Kop, Euwena i Schaufeli, 1999) identifiquen com un dels principals factors estressants d'aquesta professió les agressions físiques i verbals dels ciutadans que mostren poc de respecte i consideració cap a la figura del policia, juntament amb un alt nivell de responsabilitat interna respecte a la forma en què han de ser tractats durant el seu servei (Crowe i Stradling, 1993). Aquesta variable ha estat identificada com el principal antecedent de la SEP.

En un estudi realitzat amb agents de trànsit de la ciutat de Nova York, Brondolo *et al.* (1998) van obtenir correlacions significatives i positives entre la freqüència de conflictes amb els ciutadans i l'esgotament emocional ($r = .24$), cosa que fa als autors de l'estudi indicar que, segons els resultats obtinguts, els conflictes interpersonals i les discussions van ser relativament freqüents. Les variables realització personal a la feina i despersonalització no van ser incloses en aquest estudi.

Alternativament, el suport social a la feina s'ha identificat com una variable que pot prevenir el desenvolupament de la SEP, perquè té efectes directes sobre els seus símptomes. La revisió de la literatura presenta que tant el suport tècnic com el suport emocional ofert per companys (Eastburg, Williamson, Gorsuch, i Ridley, 1994; Elloy, Terpening i Kohls, 2001; Greenglass, Burke, i Konarski, 1997) i supervisors (Constable i Russell, 1986; Gil-Monte, 2002b) fa disminuir els nivells de la SEP, mentre que la seua absència (Cheuk i Wong, 1998) pot ser considerada un estressor laboral amb efectes significatius sobre la SEP en diferents col·lectius ocupacionals.

En l'estudi referit de Brondolo *et al.* (1998) es van obtenir correlacions significatives i negatives entre l'esgotament emocional i el suport social procedent del supervisor de la unitat ($r = -.34$), com també per al suport social procedent del supervisor immediat ($r = -.23$). La relació entre el suport social dels companys i l'esgotament emocional no va resultar significativa ($r = -.11$).

Pel que fa a les conseqüències de la SEP, les actituds i conductes d'absentisme han estat identificades entre aquestes conseqüències. Des d'una perspectiva correlacional, alguns estudis han obtingut que els nivells d'esgotament emocional s'associen significativament de manera positiva amb el nombre de faltes a la feina en professionals d'infermeria (Firth i Britton, 1989), i amb un disseny longitudinal Iverson, Olekals i Erwin (1998) van obtenir que la realització personal a la feina era un predictor significatiu de la taxa d'absentisme avaluada 6 mesos després ($\beta = -.18$).

L'objectiu d'aquest estudi és doble. D'una banda, realitzar un estudi diferencial sobre els nivells de la SEP en una mostra de policies municipals i, de l'altra, analitzar les relacions que s'estableixen entre la freqüència de conflictes interpersonals amb els ciutadans i el suport social del supervisor i dels companys amb els símptomes de la SEP, avaluat amb el MBI, i amb la inclinació a l'absentisme.

A partir de la revisió de la literatura, es presenta la hipòtesi que la freqüència de conflictes amb els ciutadans farà disminuir significativament els nivells de realització personal a la feina (hipòtesi 1) i augmentar els d'esgotament emocional (hipòtesi 2) i despersonalització (hipòtesi 3). El suport social dels companys i del supervisor farà incrementar significativament la realització personal a la feina (hipòtesi 4) i disminuir l'esgotament emocional (hipòtesi 5) i la despersonalització (hipòtesi 6).

La realització personal a la feina farà disminuir significativament la inclinació a l'absentisme (hipòtesi 7), mentre que l'esgotament emocional i la despersonalització faran incrementar significativament la inclinació a l'absentisme (hipòtesi 8 i hipòtesi 9, respectivament).

2. METODOLOGIA

2.1 MOSTRA

La mostra de l'estudi es compon de 149 policies municipals de diferents municipis de Santa Cruz de Tenerife. Per sexes, 128 subjectes eren homes (85.9 %) i 17 dones (11.4 %). En 4 qüestionaris no es va reflectir el sexe. La mitjana d'edat de la mostra era de 34.63 anys ($s = 8.60$, màx. = 64, mín. = 20). La mitjana d'antiguitat en la professió era de 9.97 anys, la mitjana d'antiguitat en l'organització era de 9.67 anys i la mitjana d'antiguitat al lloc de destinació era de 8.20 anys. Quant a les variables estat civil i nombre de fills, 127 subjectes van contestar que tenien parella estable (85.2 %) i 18 que no en tenien (12.1 %); 92 tenien algun fill (61.9 %) i 53 no en tenien cap (35.6 %). Segons el tipus de contracte, 120 responen que tenien contracte fix (80.5 %), 8 contracte eventual (5.4 %) i 19 estaven en període de pràctiques (12.8 %). Respecte al rang jeràrquic, 119 tenien la categoria de policia sense rang (79.9 %), 11 tenien la categoria de cap (7.4 %), 2 la de sergent (1.3 %) i en 14 qüestionaris no es va respondre aquest ítem (9.4 %). Pel que fa a la variable nivell d'estudis, 19 van respondre que tenien estudis universitaris (licenciatura o diplomatura) (12.7 %) i 124 que no en tenien (83.2 %).

2.2 INSTRUMENTS

Les variables suport social a la feina del supervisor ($\alpha = .80$) i suport social a la feina dels companys ($\alpha = .85$) es van avaluar mitjançant 4 ítems, respectivament, del qüestionari *Organizational Estrés Questionnaire* (OSQ) (Caplan, Cobb, French, Van Harrison i Pinneau, 1975). Exemples d'ítems són: «*Quan sorgeixen problemes a la feina, els pot discutir amb els companys?*», «*Amb quina freqüència l'ajuden els companys quan sorgeixen problemes a la feina?*». Ítems idèntics es van fer servir per als supervisors, en què només es canviava la paraula «companys» per «caps». Els conflictes interpersonals amb els ciutadans es van avaluar mitjançant un ítem amb què es preguntava als subjectes «*Amb quina freqüència ha tingut recentment conflictes (per exemple, discussions, desacords o problemes) amb els ciutadans?*». Els subjectes havien de respondre aquest ítem amb una escala de cinc graus en què 1 corresponia a «mai» i 5 a «cada dia».

La SEP es va estimar mitjançant el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) (Maslach i Jackson, 1986). Aquest instrument es compon de 22 ítems que mesuren les tres dimensions de la síndrome: realització personal a la feina (RPF) (8 ítems), esgotament emocional (EE) (9 ítems) i despersonalització (DEP) (5

ítems). Els ítems s'avaluen amb una escala tipus Likert en la qual els subjectes han d'indicar la freqüència amb què han experimentat la situació descrita en l'ítem durant l'últim any. Aquesta escala de freqüència té 7 graus que van de 0 («mai») a 6 («cada dia»). La paraula pacient es canvia per ciutadà per adaptar-lo a les característiques de la mostra. Els coeficients de fiabilitat aconseguits per l'instrument en l'estudi han estat, $\alpha = .81$ per a RPF, $\alpha = .84$ per a EE, $\alpha = .57$ per a DEP.

La inclinació a l'absentisme es va avaluar a través de 4 ítems (com ara, «*Comunicaria que es troba malalt, encara que es trobe bé, perquè no desitja anar a treballar*», «*Comunicaria que es troba malalt per no anar a treballar per importants raons privades*»). Els ítems van ser avaluats amb una escala de 5 graus (d'1 «sempre» a 5 «mai») ($\alpha = .90$).

2.3 PROCEDIMENT

L'autor i els col·laboradors van recollir les dades i les van organitzar seleccionant els subjectes de manera no aleatòria. Es van distribuir un total de 300 qüestionaris i se'n van recollir 149, amb la qual cosa el percentatge de resposta aconseguit va ser del 46,67 %. L'anàlisi de les dades es va realitzar mitjançant el paquet estadístic SPSS 10.0 Windows.

3. RESULTATS

Com s'aprecia en la diagonal de la taula 1, els valors de consistència interna assolits són acceptables per a totes les escales, excepte per a l'escala de despersonalització, que presenta un valor alfa de Cronbach relativament baix ($\alpha = .57$).

Per tal de realitzar-ne el diagnòstic diferencial, es va considerar la distribució dels subjectes en els ancoratges de l'escala Likert en compte dels índexs estadístics habituals (mitjana i percentils), perquè aquests índexs poden esbiaixar la qualitat del diagnòstic quan cal decidir sobre el nombre de subjectes que poden estar afectats per la patologia (Gil-Monte, 2003b). Seguint aquest criteri, es considera que, a l'efecte de diagnòstic, puntuaran alt en el SEP els subjectes que se situen per sobre del punt mitjà de l'escala Likert. És a dir, els subjectes que han expressat percebre realització personal a la feina amb una freqüència inferior a «alguna vegada per mes» durant l'últim any, i esgotament emocional i despersonalització amb una freqüència superior a «alguna vegada per mes» durant l'últim any.

TAULA 1
Dades estadístiques descriptives, valors de fiabilitat i correlacions de les variables

	M	SD	Rang	1	2	3	4	5	6	7
1. Suport social supervisor	2.54	.72	1-4	(.80)						
2. Suport social companys	2.70	.83	1-4	.35	(.85)					
3. Conflictes amb ciutadans	2.50	.91	1-5	.08	-.04	—				
4. Realització personal a la feina	34.74	8.52	0-48	.02	.04	-.17	(.81)			
5. Esgotament emocional	17.12	9.45	0-54	-.18	.00	.21	-.31	(.84)		
6. Despersonalització	8.80	5.33	0-30	-.07	-.02	.21	-.16	.45	(.57)	
7. Inclinació a l'absentisme	2.67	1.36	1-5	-.20	-.68	.08	.02	.09	.06	(.90)

Nota 1. Els valors de fiabilitat alfa de Cronbach apareixen en la diagonal.

Nota 2. Valors .16 van resultar significatius $p < .05$.

Amb aquest criteri, 18 subjectes (12.01 %) van manifestar percebre baixos nivells de realització personal a la feina, mentre que 20 subjectes (13.4 %) van respondre que percebien alts nivells d'esgotament emocional, i el mateix nombre alts nivells de despersonalització. Considerant de manera conjunta la puntuació en les tres escales, només 2 subjectes (1,34 % del total de la mostra) van manifestar percebre simultàniament baixa realització personal a la feina, alt esgotament emocional i alta despersonalització.

D'altra banda, en funció del sexe, es van obtenir diferències significatives per a la variable esgotament emocional, de manera que la mitjana en esgotament emocional de les dones de la mostra (22.65) resulta significativament superior a la dels homes (16.34) ($F_{1,143} = 7.00, p < .01$). Les diferències no són significatives en realització personal a la feina i en despersonalització.

Respecte del segon objectiu de l'estudi, amb el qual es pretén analitzar les relacions significatives que s'estableixen entre els antecedents i els conseqüents de la SEP inclosos en l'estudi i les dimensions del MBI, es va obtenir que la freqüència de conflictes interpersonals amb els ciutadans resulta un predictor significatiu i en la direcció hipotetitzada de les tres dimensions del MBI, cosa

que explica percentatges significatius de variància semblants en totes tres: 3 % en realització personal a la feina, 5 % en esgotament emocional i 4 % en despersonalització (taula 2). Aquests resultats confirmen les hipòtesis 1 a 3.

TAULA 2
Anàlisi de regressió stepwise per a les dimensions del MBI

Pas	Variable	Increment R ²	Beta	F per a equació
Realització personal a la feina				
1	Conflicte amb ciutadans	.03	-.17	4.21*
Esgotament emocional				
1	Conflicte amb ciutadans	.05	.23	
2	Suport social del supervisor	.04	-.20	6.77**
Despersonalització				
1	Conflicte amb ciutadans	.04	.21	6.49**

* $p < .05$ ** $p < .01$

Per a les fonts de suport social a la feina, només es van obtenir resultats significatius per a la relació entre suport social del supervisor i esgotament emocional. El suport social del supervisor va explicar de manera significativa un 4 % de la variància addicional als conflictes interpersonals amb els ciutadans en esgotament emocional (taula 2). Aquest resultat confirma parcialment la hipòtesi 5, mentre que la hipòtesi 4 i la hipòtesi 6 no resulten confirmades.

En relació amb la inclinació a l'absentisme, no es van obtenir resultats significatius per a cap de les dimensions del MBI, i així no es confirmen les hipòtesis 7, 8 i 9.

A causa de l'absència d'efectes significatius obtinguts per a les dimensions del MBI sobre la inclinació a l'absentisme, es va optar per avaluar si s'establien efectes directes entre les fonts d'estrès i aquesta conseqüència. L'obtenció de resultats significatius en aquest cas pot ajudar al disseny d'estratègies d'intervenció per prevenir el desig dels individus de faltar a la feina, encara que no haja estat identificada com una conseqüència de la SEP en els subjectes d'aquest estudi. Es va realitzar una nova anàlisi de regressió *stepwise* en què va minvar la inclinació a l'absentisme sobre les fonts d'estrès i les dimensions del MBI, considerades conjuntament. Els resultats obtinguts presenten que el suport social dels companys és un predictor molt rellevant de la inclinació a l'absentisme, perquè explica un 46 % de la variància en aquesta variable (vegeu la taula 3).

TAULA 3

Anàlisi de regressió stepwise per a les conseqüències de la SEP

Pas	Variable	Increment R ²	Beta	F per a equació
Inclinació a l'absentisme				
1	Suport social de companys	.46	-.68	120.35***

*** p < .001

4. DISCUSSIÓ

Els resultats obtinguts per a la consistència interna de les escales, amb excepció de l'escala de despersonalització, van assolir valors adequats. El valor moderat de l'alfa de Cronbach obtingut per a l'escala de despersonalització no s'ha de considerar una insuficiència de l'estudi; ben al contrari, aquesta escala presenta amb relativa freqüència aquest problema psicomètric en estudis realitzats al nostre país ($\alpha = .55$ i $\alpha = .61$ en Ferrando i Pérez, 1996; $\alpha = .34$ en García, Llor i Sáez, 1994; $\alpha = .52$ en Gil-Monte i Peiró, 1996) i en estudis estrangers, amb valors que es troben en ocasions entre $\alpha = .42$ i $\alpha = .64$ (v.g., Bhana i Haffjee, 1996; Kantas i Vassilaki, 1997; Nelson, Pratt, Carpenter i Walter, 1995).

D'altra banda, cal tenir present que l'estudi no és de caràcter longitudinal, i així, per tal com se'n trauen conclusions sobre relacions antercedents-conseqüents, se segueixen criteris teòrics, no empírics derivats del disseny de l'estudi.

Com s'ha plantejat en la introducció, l'objectiu de l'estudi era doble. Els resultats obtinguts per a propòsits de diagnòstic indiquen que només dos subjectes de la mostra (el 1.34 %) poden ser considerats com a subjectes afectats per la SEP. Aquest resultat mereix dos comentaris. D'una banda, la selecció de la mostra no es va fer de manera aleatòria, i així cal suposar que la incidència de la SEP en el col·lectiu pot ser més elevada que no indiquen els resultats. La realització d'estudis sobre la SEP sense una selecció aleatòria de la mostra es veu exposada al risc de deixar-ne fora subjectes que en el moment de recollir les dades es trobaven de baixa per problemes d'estrès o que, tot i estar en actu, no van desitjar contestar el qüestionari, en ocasions a causa del desenvolupament d'actituds negatives cap al seu entorn laboral, una de les facetes de la SEP (Gil-Monte i Peiró, 2000).

D'altra banda, el percentatge dista molt de les estadístiques ofertes en alguns estudis, o en articles de premsa sobre la SEP, que parlen d'incidències pròximes al 30 %, i fins i tot superiors per a diferents col·lectius. Aquestes estadístiques solen estar sovint inflades, per la qual cosa el diagnòstic que oferei-

xen apareix desvirtuat. Això és una conseqüència de la utilització com a criteri diagnòstic de percentils que no han estat contrastats clínicament, i de la realització d'estudis amb mostres no aleatòries. Pel fet que en aquests casos la corba normal presenta una asimetria positiva (desviació cap a l'esquerra), en ocasions es considera que subjectes que presenten símptomes «alguna vegada per mes o menys» són subjectes afectats per la SEP. En ocasions, el diagnòstic es fa utilitzant només algun dels símptomes de la síndrome (Molina, García, Alonso i Cecilia, 2003), generalment l'esgotament emocional, cosa que no garanteix que els subjectes hagen desenvolupat els altres símptomes de la SEP. En aquests casos, potser fóra més adequat utilitzar per a fins diagnòstics el criteri de l'escala Likert aplicat en aquest estudi.

Per contra, el resultat de l'estudi és semblant al que s'obté aplicant els criteris diagnòstics contrastats clínicament per Schaufeli i Van Dierendonck (1995). Segons aquest criteri, tres subjectes de la mostra (2 %) presenten baixos nivells de realització personal a la feina, alts nivells d'esgotament emocional i alts nivells de despersonalització.

El resultat obtingut segons el sexe dels subjectes és semblant al que s'obté en l'estudi de Brondolo *et al.* (1998) amb agents de trànsit de la ciutat de Nova York. No obstant això, la influència del sexe sobre la dimensió d'esgotament emocional del MBI no s'hi estableix, perquè encara que en alguns estudis les dones presenten significativament més esgotament emocional que no els homes (Brondolo *et al.*, 1998; Durán, Extremera i Rei, 2001), en estudis amb altres grups ocupacionals s'han obtingut resultats inversos, ço és, que els nivells d'esgotament emocional han resultat significativament més elevat en homes que no en dones en personal sanitari (Caballero, Bermejo, Nieto i Caballero, 2001) i voluntaris (Chacón, Vecina, Barrón i De Pául, 1999); i en altres estudis amb personal sanitari no s'obtenen diferències significatives (Da Silva, Daniel i Pérez, 1999). Potser el col·lectiu ocupacional siga una variable que modula la influència del sexe sobre els nivells d'esgotament emocional (Gil-Monte, 2002a).

Pel que fa al segon objectiu de l'estudi, la freqüència de conflictes amb els ciutadans va resultar un predictor significatiu de les tres dimensions de la SEP i, per tant, un predictor significatiu de la SEP en la mostra de l'estudi. Encara que el percentatge de variància explicat per aquesta variable en les tres dimensions del MBI no és gaire alt, el resultat és coherent amb la revisió de la literatura (Crowe i Stradling, 1993; Durán, 2001) i amb els resultats obtinguts per a uns altres grups ocupacionals, com els professionals de la salut (González, 2002; Ochoa, 1997; Richardsen, Burke i Leiter, 1992; Zohar, 1997), de l'ensenyament (Friedman, 1995) o del món de l'esport (Rainey, 1999), per la qual cosa contribueix a la confirmació de la teoria i permet concloure amb base empírica que les relacions interpersonals conflictives amb les persones envers les quals es treballa és un dels principals antercedents de la SEP.

La qualitat de les relacions interpersonals a la feina ja apareix identificada com un dels principals desencadenants de la SEP en els estudis inicials sobre aquesta patologia. En alguns d'aquests estudis (v.g., Edelwich i Brodsky, 1980; Maslach, 1978) es comenta la importància que el rol del client té en l'aparició de la SEP pel fet que en les organitzacions de serveis les relacions amb els clients són freqüentment tenses i conflictives, i els professionals no estan formats adequadament per manejar l'estrès emocional que se'n deriva. Aquesta és la raó fonamental per què la SEP és una resposta a l'estrès laboral crònic característica dels professionals que treballen cap a persones.

El suport social a la feina no va obtenir la rellevància aconseguida en estudis amb uns altres professionals, perquè, en relació amb la SEP, només hi va resultar significativa la influència del suport social del supervisor sobre els nivells d'esgotament emocional. Aquest resultat està en la línia del que s'havia obtingut en estudis previs, en què el suport social dels companys no s'associava significativament amb cap dimensió del MBI (v.g., Price i Spence, 1994) o no en va resultar un predictor significatiu (v.g., Russell, Altmaier i Velzen, 1987), la qual cosa pot ser a causa de la forma en què hi ha operat el suport social (com ara, estructural, funcional etc.). D'altra banda, els efectes directes del suport social sobre els nivells d'esgotament emocional sí que van resultar significatius i podrien explicar-se per la funció de suport emocional que té el suport social a la feina (Zeellars i Perrewé, 2001).

Sí que va resultar va resultar significativa la influència del suport social dels companys com a predictor de la inclinació a l'absentisme, de manera que els policies que percebien amb més freqüència suport social dels companys van presentar menys disposició a faltar a la feina. Una explicació per a aquest resultat es troba en els estudis clàssics sobre recursos humans en les organitzacions. Per exemple, els estudis d'Elton Mayo van portar a afirmar que el desenvolupament de grups informals al si de l'organització augmentava el desig dels treballadors per assistir a la feina.

En considerar de manera conjunta els resultats obtinguts es pot concloure que millorar la qualitat de les relacions interpersonals en el context laboral és important per prevenir l'aparició de la SEP i per disminuir les actituds envers l'absentisme en els policies municipals. Per aquest motiu, és important desenvolupar programes específics d'ensinistrament en habilitats socials. Aquests programes han d'anar adreçats al maneig dels conflictes interpersonals amb els ciutadans, però també és important desenvolupar programes de formació en tècniques per oferir suport social. És important que els supervisors o els caps desenvolupen habilitats de supervisió orientades a les relacions interpersonals, amb una supervisió considerada, i que consoliden els equips de treball com a forma de prevenir el desenvolupament de l'esgotament emocional, la seua influència sobre la SEP i el desig d'absentar-se de la feina dels policies municipals.

REFERÈNCIES

- BARDERA, P., A. OSCA i G. GONZÁLEZ-CAMINO, (2002): «Influencia del estrés y la satisfacción laboral sobre la propensión al abandono de la organización, el absentismo y la accidentabilidad», *Ansiedad y Estrés*, 8 (2-3): 275-284.
- BHANA, A. i N. HAFEEJE (1996): «Relation among measures of burnout, job satisfaction, and role dynamics for a sample of South African child-care social workers», *Psychological Reports*, 79: 431-434.
- BRONDOLO, E., R. MASHEB, J. STORES, T. STOCKHAMMER, W. TUNICK, E. MELHADO, W. KARLIN, J. SCHWARTZ, E. HARBURG i R. J. CONTRADA (1998): «Anger-related traits and response to interpersonal conflict among New York city traffic agents», *Journal of Applied Social Psychology*, 28 (22): 2089-2118.
- BURKE, R. J. (1993): «Work-family stress, conflict, coping, and burnout in police officers», *Stress Medicine*, 9 (3): 171-180.
- (1994): «Stressful events, work-family conflict, coping, psychological burnout, and well-being among police officers», *Psychological Reports*, 75: 787-800.
- CANNIZO, T. A. i P. LIU (1995): «The relationship between levels of perceived burnout and career stage among sworn police officers», *Police Studies*, 18: 53-68.
- CABALLERO, M. A., F. BERMEJO, R. NIETO i F. CABALLERO (2001): «Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud», *Atención Primaria*, 27 (5): 313-317.
- CAPLAN, R. D., S. COBB, J. R. FRENCH, R. VAN HARRISON i S. R. PINNEAU (1975): *Job demands and worker health*, Ann Arbor, Institute for Social Research, Michigan.
- CHACÓN, F., M. L. VECINA, A. BARRÓN i M. P. DE PÁUL (1999): «Burnout en voluntarios que trabajan con pacientes de Sida o cáncer», *Clínica y Salud*, 10 (2): 137-150.
- CHEUK, W. H. i K. S. WONG (1998): «Depersonalization in kindergarten teachers in relation to rejection of help by fellow teachers and emotional support from family», *Psychological Reports*, 83: 939-942.
- CONSTABLE, J. F. i D. W. RUSSELL (1986): «The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses», *Journal of Human Stress*, 12: 20-26.
- CROWE, G. i S. STRANGLING (1993): «Dimension of perceived stress in a British Police Force», *Policing and Society*, 3: 137-150.
- DA SILVA, H., E. DANIEL i A. PÉREZ (1999): «Estudio del síndrome de desgaste profesional entre los profesionales sanitarios de un hospital general», *Actas Españolas de Psiquiatría*, 27 (5): 310-320.

- DURÁN, M. A. (2001): *El síndrome de burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial*. Tesis doctoral no publicada, Facultat de Psicologia, Universitat de Màlaga, Espanya.
- DURÁN, M. A., N. EXTREMERA i L. REY (2001): «Burnout en profesionales de la enseñanza: Un estudio en Educación Primaria, Secundaria y Superior», *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (1): 45-62.
- EASTBURG, M. C., M. WILLIAMSON, R. GORSUCH i C. RIDLEY (1994): «Social support, personality, and burnout in nurses», *Journal of Applied Social Psychology*, 24 (14): 1233-1250.
- EDELWICH, J. i A. BRODSKY (1980): *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*, Human Science Press, Nova York.
- ELLOY, D. F., W. TERPENING i J. KOHLS (2001): «A causal model of burnout among self-managed work team members», *The Journal of Psychology*, 135 (3): 321-334.
- FERRANDO, J. i J. PÉREZ (1996): «Un instrumento para medir quemazón profesional en los docentes: adaptación catalana del «Maslach Burnout Inventory (MBI)»», *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 23 (1): 11-18.
- FIRTH, H. i P. BRITTON (1989): «Burnout, absence and turnover amongst British nursing staff», *Journal of Occupational Psychology*, 62 (1): 55-59.
- FREUDENBERGER, H. J. (2001): «El estrés y el agotamiento, y sus implicaciones en el medio ambiente de trabajo». En OIT (ed.): *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (p. 5.17-5.19), Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- FRIEDMAN, I. A. (1995): «Student behavior patterns contributing to teacher burnout», *Journal of Educational Research*, 88 (5): 281-289.
- GARCÍA, M., B. LLOR i C. SÁEZ (1994): «Estudio comparativo de dos medidas de burnout en personal sanitario», *Anales de Psiquiatría*, 10 (5): 180-184.
- GIL-MONTE, P. R. (2002a): «Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería», *Psicología em Estudo*, 7 (1): 3-10.
- (2002b): «Influencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) sobre la salud percibida en una muestra de teleoperadores», *Medicina del Trabajo*, 11 (3): 109-116.
- (2002c): «Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) en una muestra de policías municipales», *Salud Pública de México*, 44 (1): 33-40. Disponible en: <http://insp.mx/salud/index.html>
- (2003a): «Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?», *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19 (2): 181-197.
- GIL-MONTE, P. R. (2003b, abril): «Sentimientos de culpa: un síntoma relevante en el proceso del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)». Treball presentat al VIII Congreso de Psicología Social. Torremolinos (Málaga).
- (2005): *El síndrome de quemarse por el trabajo una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*, Psicología Pirámide, Madrid.
- GIL-MONTE, P. R. i J. M. PEIRÓ (1996): «Un estudio sobre antecedentes significativos del "síndrome de quemarse por el trabajo" (burnout) en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos», *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12 (1): 67-80.
- (2000): «Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España», *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2): 135-149.
- GIL-MONTE, P. R., J. M. PEIRÓ i P. VALCÁRCEL (1998): «A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress», *Comportamento Organizacional e Gestao*, 2 (2): 211-220.
- GOLEMBIEWSKI, R. T., M. LLOYD, K. SCHERB i R. F. MUNZENRIDER (1992): «Burnout and mental health among police officers», *Journal of Public Administration Research and Theory*, 4 (4): 424-439.
- GONZÁLEZ, R. (2002): «Prevenir el síndrome de burnout: una propuesta cognitiva», *Semergen*, 28 (supl. 2): 18-26.
- GREENGLASS, E. R., R. J. BURKE i R. KONARSKI (1997): «The impact of social support on the development of burnout in teachers: Examination of a model», *Work and Stress*, 11 (3): 267-278.
- HOUTMAN, I. L. i L. A. KOMPIER (2001): «Trabajo y salud mental». En OIT (ed.): *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (p. 5.2-5.5), Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- IVERSON, R. D., M. OLEKALNS i P. J. ERWIN (1998): «Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: A causal model of burnout and its consequences», *Journal of Vocational Behavior*, 52: 1-23.
- JOHNSON, L. B. (1991): «Job strain among police officers: Gender comparison», *Police Studies*, 14: 12-16.
- KANTAS, A. i E. VASSILAKI (1997): «Burnout in Greek teachers: Main findings and validity of the Maslach Burnout Inventory», *Work & Stress*, 11 (1): 94-100.
- KOP, N., M. EUWEMA i W. SCHAUFELI (1999): «Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers», *Work & Stress*, 13 (4): 326-340.
- MASLACH, C. (1978): «The client role in staff burn-out», *Journal of Social Issues*, 34 (4): 111-124.
- MASLACH, C. i S. E. JACKSON (1986): *Maslach Burnout Inventory* (2a ed.), Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.

- MOLINA, A., M. A. GARCÍA, M. ALONSO i P. CECILIA (2003): «Prevalencia de desgaste profesional y psicomorbilidad en médicos de Atención Primaria en una área sanitaria de Madrid», *Atención Primaria*, 31 (9): 564-574.
- NELSON, H. W., C. C. PRATT, C. E. CARPENTER i K. L. WALTER (1995): «Factor affecting volunteer long-term care ombudsman organizational commitment and burnout», *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 24 (3): 213-233.
- OCHOA, E. (1997) (actiu febrer 2004): «Problemas de conducta en pacientes HIV + hospitalizados: repercusión en los profesionales», *Psiquiatría.com*, 1 (1). Disponible en: <http://www.psiquiatría.com/psiquiatría/vol1num1/art_6.htm>
- PRICE, D. M. i P. A. MURPHY (1984): «Staff burnout in the prespective of grief theory», *Death Education*, 8 (1): 47-58.
- PRICE, L. i S. H. SPENCE (1994): «Burnout symptoms amongst drug and alcohol service employees: Gender differences in the interaction between work and home stressors», *Anxiety, Stress, and Coping*, 7: 67-84.
- RAINEY, D. W. (1999): «Sources of stress, burnout, and intention of terminate among basketball referees», *Journal of Sport Behavior*, 22 (4): 578-590.
- RICHARDSEN, A. M., R. J. BURKE i M. P. LEITER (1992): «Occupational demands, psychological burnout and anxiety among hospital personnel in Norway», *Anxiety, Stress and Coping*, 5 (1): 55-68.
- RUSELL, D. W., E. ALTMAYER i D. V. VELZEN (1987): «Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers», *Journal of Applied Psychology*, 72 (2): 269-274.
- SALANOVA, M., W. B. SCHAUFELI, S. LLORENS, J. PEIRÓ i R. GRAU (2000): «Desde el 'burnout' al 'engagement': ¿una nueva perspectiva?», *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2): 117-134.
- SCHAUFELI, W. B. i D. VAN DIERENDONCK (1995): «A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut-off points for the Maslach Burnout Inventory», *Psychological Reports*, 76: 1083-1090.
- VASSE, R. M., F. J. NIJHUIS i G. KOK (1998): «Associations between work stress, alcohol consumption and sickness absence», *Addiction*, 93 (2): 231-242.
- ZELLARS, K. L. i P. L. PERREWÉ (2001): «Affective personality and the content of emotional social support: Coping in organizations», *Journal of Applied Psychology*, 86 (3): 459-467.
- ZOHAR, D. (1997): «Predicting burnout with a hassle-based measure of role demands», *Journal of Organizational Behavior*, 18 (2): 101-115.