



Revista de Psicología

ISSN: 0716-8039

revista.psicologia@facso.cl

Universidad de Chile

Chile

Carlotto, Mary Sandra; Gobbi, María Dolores
Desempleo y Síndrome de Burnout
Revista de Psicología, vol. X, núm. 1, 2001, pp. 131-139
Universidad de Chile
Santiago, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26410110>

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

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

Desempleo y Síndrome de Burnout

Un employment and Burnout Syndrome

Mary Sandra Carlotto*
Maria Dolores Gobbi

Resumen

Este artículo tiene como objetivo analizar la relación existente entre el proceso de búsqueda de reingreso en el mercado formal de trabajo y el Síndrome de *Burnout*. Parte del presupuesto de que buscar un nuevo empleo es una tarea/trabajo que exige capacidad de inversión, organización del tiempo y compromiso dejando al trabajador expuesto a una serie de factores que provocan desgaste emocional, y, si persisten, pueden llevarlo al *burnout*. Se parte de modelos actuales de Síndrome de *Burnout* (Edelwich y Brodsky 1980, Maslach y Jackson 1981). El artículo finaliza con la propuesta de posibilidades de intervención del psicólogo para la prevención y terapia del Síndrome de *Burnout* en trabajadores en situación de desempleo.

Palabras clave: *Síndrome de Burnout, reingreso profesional, trabajador en situación de desempleo.*

Abstract

The goal of this article is to analyze the existent relation between the process of reentering the formal work market and Burnout Syndrome. It is assumed that looking for a new job demands investment, organization of time and commitment. Thus, the worker is exposed to a number of stressful factors which, if persistent, might lead to Burnout. The analysis is performed according to the theoretical methods of Burnout Syndrome proposed by Edelwich and Brodsky; Maslach and Jackson. This article ends considering prevention and treatment of Burnout Syndrome in workers in situation of unemployment.

Key words: *Burnout Syndrome, professional reentering, worker in situation of unemployment*

* Psicóloga. Doutoranda em Psicologia Social pela Universidade de Santiago de Compostela -Espanha. Professora do Curso de Psicologia da Universidade Luterana do Brasil – Canoas Rio Grande do Sul. mscarlotto@terra.com.br

Introducción

El trabajo es condición inevitable de la vida humana y la verdadera fuente de bienestar y placer (Leon Tolstoi)

El desempleo ha aumentado rápidamente y hoy ya se tiene clara la idea de que su acentuación no depende de la crisis económica, pues últimamente, aunque la economía se recupere, los empleos continúan escasos, no atendiendo a las necesidades de ubicación laboral, generadas por el aumento poblacional y por la reestructuración provocadas por el incremento de nuevas tecnologías y mercados (Leite, 1994). Esta situación ha exigido considerable aumento de esfuerzos para conseguir empleo, transformando el proceso de recolocación en una tarea/actividad que exige algunas habilidades bastante específicas, principalmente las vinculadas a las competencias sociales. Según Sarriera, Meira, Berlim, De Bem y Câmara (1999), el mercado de trabajo se ha reducido exigiendo aspectos de personalidad, habilidades más sofisticadas del trabajador para conseguir otro trabajo, lo que influencia directamente en la calidad de vida de éste.

Es a través del trabajo que el individuo se incorpora a la sociedad y es reconocido como parte integrante de ella. Es indiscutible su importancia para la construcción de la identidad del individuo, para el bienestar físico y emocional del trabajador y del grupo familiar y social al cual está vinculado. Para Seligmann-Silva (1994), “*El trabajo, conforme la situación, tanto podrá fortalecer la salud mental cuanto podrá llevártlo a disturbios que se expresarán colectivamente en términos psico-sociales y/o individuales, en manifestaciones psicosomáticas o psiquiátricas*” (p.46). La estrecha relación entre trabajo/empleo y salud mental nos muestra la necesidad de investigar más a fondo aspectos relacionados no sólo con la ausencia del trabajo, sino también con el proceso de recolocación de un

empleo como forma de re establecimiento de los aspectos relacionados con la salud y el bienestar del trabajador. Sin duda que estar desempleado y estar buscando la reinserción en el mercado formal es un acontecimiento generador de intenso estrés. El individuo necesita activar mecanismos de enfrentamiento adecuados para que pueda volver a su condición anterior, la de empleado vinculado a una organización que le de estabilidad dentro de las leyes del trabajo vigentes. Este desgaste emocional de forma intensa y persistente, si se prolonga, puede llevar al trabajador al *burnout*.

Este artículo está centrado en la experiencia de las autoras, psicólogas que trabajan con los aspectos psicosociales relacionados a las cuestiones que abarcan el complejo universo del mundo laboral y que, como consecuencia, las compromete con el trabajo de intervención que desarrollan con trabajadores en situación de desempleo de una institución gubernamental brasileña. Esta práctica proporcionó reflexiones sobre el proceso de reingreso del trabajador al mercado formal de trabajo, sus dificultades, percepciones y sentimientos, como formas de poder auxiliar a esta población a partir de los conocimientos que la psicología social y del trabajo disponen para su entendimiento e intervención.

Relacionar el Síndrome de *Burnout* a la situación de desempleo nos pareció importante en la medida que observamos que los trabajadores desempleados presentan actitudes y conductas que sobrepasan el estrés normal esperado para esta situación vital y profesional. La duración de los sentimientos, las actitudes negativas relacionadas a la necesidad de contactos frecuentes con los empleadores y el sentimiento de incompetencia profesional, caracterizaron dificultades importantes para seguir con la tarea/trabajo de buscar su reinserción en el mercado formal de trabajo.

Incluir esta población como de riesgo por el Síndrome de *Burnout*, así como identificar la presencia de señales del Síndrome antes de su presencia en fases más agudas, es una tarea relevante para el profesional de la psicología, en la medida que ayuda a desarrollar acciones preventivas.

Empleo y Desempleo

En la cultura occidental, aprendimos desde temprano que el sentido que damos a la vida viene por el ejercicio de una profesión remunerada. Nos educaron para conseguir empleo y garantizar la sobrevivencia, sueldo, estabilidad y jubilación –y es ésta la meta de vida deseada por la mayoría de los trabajadores. Por lo tanto, abordar el problema del desempleo presupone entrar en aspectos relacionados al trabajo y al significado psicosocial que se atribuye al mismo.

A pesar de las definiciones, el uso que se hace de los conceptos de trabajo y empleo depende muchas veces de nuestras historias de vida y/o de cómo el entorno, la época en que vivimos, entiende nuestras actividades cotidianas, o sea, de los conceptos construidos individual y colectivamente. Cada grupo social construye y reproduce los significados de las experiencias que le son relevantes. El significado personal conferido al trabajo incide en el impacto psicopatológico de la experiencia de desempleo (Blanch, 1996). El desempleo es una transición social, un estatus de pasaje momentáneo, siendo que las formas de reacción psicológica a esta situación, se muestran íntimamente relacionadas al significado que el sujeto atribuye al trabajo y en la medida que esto afecta su autoimagen (Ezzy, 1993).

Perder y/o no conseguir un empleo es una experiencia negativa no sólo desde el punto de vista económico, sino también por las implicaciones en el bienestar físico y psicoló-

gico de los individuos (Ramón y Alvaro 1988). El desempleo representa perder algo en diferentes dimensiones de la vida del trabajador: una posición garantizada en la fuerza de trabajo, el sentimiento de participación e identificación con un grupo específico, el estatus de proveedor de la familia, la posición social en su comunidad y su saber específico (León y Iguti, 1999).

Muchos son los desafíos originados por la nueva condición del desempleado. Uno de ellos es estar apto a introducirse en un nuevo mercado consciente que deberá poseer nueva capacitación y nuevas habilidades. Estos nuevos desafíos suponen miedo frente a las nuevas experiencias, solicitudes y personas que le son desconocidas. Estas situaciones envuelven exposición personal, donde pueden ocurrir victorias o derrotas. Se suman a estas cuestiones el tener que trabajar con potencialidades hasta entonces no conocidas, estando obligado a vencer y usar recursos desconocidos por el propio sujeto (León e Iguti, 1999). Para Amundson y Borgen (1982), “*El proceso de busca de un nuevo empleo puede ocasionar un considerable aumento de los niveles de estrés*” (p.563). La efectiva implementación de esta tarea exige disponibilidad de trabajo en tiempo integral siendo necesario disciplina, compromiso de tiempo y energía durante un cierto período. Para los autores, como la búsqueda de un empleo es un trabajo en sí mismo, no es sorprendente que esta situación pueda relacionarse al proceso de burnout que experimentan los trabajadores que desarrollan sus actividades en un contexto organizacional.

Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es la intensificación de la sintomatología propia del estrés (Kyriacou y Sutcliffe, 1978) y se manifiesta como un fenómeno psicosocial vinculado a

las cuestiones relacionadas al trabajo (Maslach y Schaufeli, 1993). Según Maslach y Leiter (1997, 1999) el mundo del trabajo es una arena agresiva en la cual el individuo trata de sobrevivir. Y el burnout es el fracaso de este intento. Harrison (1999) añade que burnout es el resultado de un estrés crónico, típico del cotidiano del mundo del trabajo, principalmente cuando en éste existen excesiva presión, conflictos, pocas recompensas emocionales, reconocimiento y éxito. Para Codo y Vasques-Menezes (1999) burnout ocurre cuando ciertos recursos personales se pierden, o son inadecuados para atender las demandas, o no proporcionan retornos esperados o previstos. Burnout, para Pines, Aronson y Kafry (1981), es el resultado de la constante y repetitiva presión emocional asociada con intenso involucramiento con personas por largos períodos de tiempo. Enfatizan que no es el resultado de uno o dos acontecimientos traumáticos, ya que el estrés por si sólo no lleva al burnout, sino su carácter persistente, unido a la falta de significado de su trabajo (Harison, 1999). Torres-Gómez, San Juan, Riviero, Herce y Achucarro (1997) enfatizan el papel temporal del *burnout*, observando su calidad negativa o desadaptada frente al estrés laboral. Aún buscando diferenciar el estrés de *burnout*, Cox, Kuk y Leiter (1993) confirman que en las teorías del estrés el individuo tiene un papel más determinante que en las teorías del *burnout*, en donde los factores psicosociales son determinantes. Maslach y Schaufeli (1993) Rudow (1999) añaden el aspecto y contexto relacional del síndrome, explicando que no se trata solamente de un tipo de reacción al estrés, si no también se refiere a la base interpersonal presente en la tensión emocional y en los recursos de enfrentamiento utilizados por el sujeto. Maslach y Schaufeli (1993) concluyen que el estrés y el burnout no se diferencian en sus síntomas, sino en su proceso.

La mayor parte de los teóricos del burnout, consideran importante definir el concepto de forma precisa, estableciendo límites claros para no confundirlo con otros constructos psicológicos, principalmente con la depresión. Aunque la experiencia de burnout tenga alguna relación con los sentimientos de depresión, no son sinónimos (Maslach y Jackson, 1981; Farber, 1991; Torres Gómez et al., 1997; Bakker, Schaufeli, Demerouti, Janssen, Van Der Hulst y Brouwer, 2000). Algunos síntomas de burnout son los mismos que los de depresión. La diferencia es que el individuo puede estar con burnout en una esfera de su vida y funcionar muy bien en otras, sin embargo en la depresión clásica los síntomas se manifiestan en todas las situaciones de su vida (Farber, 1991).

El Síndrome de *Burnout* se fundamenta en la perspectiva social-psicológica, constituyéndose de tres dimensiones: agotamiento físico y emocional; despersonalización y sentimiento de incompetencia profesional (Maslach y Jackson, 1981; Maslach, 1982; Leiter y Maslach, 1988; Maslach, 1993; Maslach y Leiter, 1997; Maslach y Golberg, 1998).

- El agotamiento emocional y físico se caracterizan por una ausencia o falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. A estos sentimientos pueden sumarse los de frustración y tensión en los trabajadores que se dan cuenta que ya no tienen condiciones de gastar más energía para la atención de su cliente o demás personas como tuvo en situaciones pasadas.
- La despersonalización o deshumanización se caracteriza por tratar a los clientes, compañeros y la organización como objetos. Los trabajadores pueden demostrar insensibilidad emocional, un estado psíquico en que prevalece el

cinismo o la disimulación afectiva, la crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.

- La disminución de la realización personal en el trabajo que se caracteriza como una tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa. Las personas se sienten infelices consigo mismas, insatisfechas con su desarrollo profesional, experimentan una declinación en el sentimiento de competencia y de éxito en su trabajo y en su capacidad de interactuar con las personas.

La primera dimensión que surge es la del agotamiento emocional, generalmente relacionada con las excesivas demandas provenientes del ejercicio del trabajo. Como estrategia defensiva, ocurre el alejamiento psicológico del profesional de su clientela. Le sigue la fase y dimensiones subsecuente, la despersonalización o deshumanización. Como resultado de todo este funcionamiento defensivo surge la que sería la última fase, que es el sentimiento de incompetencia, inadecuación profesional con disminución del sentimiento de realización personal en el trabajo (Maslach y Jackson, 1981; Maslach 1982).

Su proceso, de acuerdo con el modelo propuesto por Edelwich y Brodsky (1980), se desarrolla en cuatro etapas diferentes:

1) Etapa de idealismo y entusiasmo: fase inicial, donde el individuo posee alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona posee involucramiento excesivo con la clientela y sobrecarga de trabajo voluntario. Al inicio de su carrera, el profesional se encuentra bastante movilizado por motivaciones intrínsecas. Hay una supervvalorización de su capacidad profesional, no reconociendo límites internos y externos que pueden influenciar el trabajo ofrecido al cliente. La frustración

de las expectativas de esta etapa lo lleva al sentimiento de desilusión, haciendo que el trabajador pase a la siguiente etapa, la de estancamiento.

2) Etapa de estancamiento: Ésta supone una disminución en las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irreabilidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a darse cuenta de que necesita realizar algunos cambios pasando a repensar su vida profesional. Dificultades en superar ese momento pueden hacer que el individuo se mueva para la otra etapa, la de la apatía.

3) Etapa de apatía: Se considera ésta el núcleo central de burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, comportamentales y físicos. Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. El contacto con el cliente es evitado, ocurren las faltas al trabajo y en muchas situaciones se da el abandono de éste o inclusive de la profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes, abriendo el camino para la última etapa de burnout, la del distanciamiento.

4) Etapa de distanciamiento: La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de ser inadecuado, posee compensaciones (sueldo) que justifican la pérdida de la satisfacción (Edelwich y Brodsky, 1980).

Burnout y Desempleo

Volver al mercado formal de trabajo es un acontecimiento estresante que puede, dependiendo de la duración, frecuencia e intensidad de contactos interpersonales realizada en esta actividad, resultar en *burnout*. Después de perder su empleo, el trabajador pasa por una fase de confusión, rabia, desilusión y resentimiento (Amundson y Borgen, 1982). Concluida esta fase, empieza a buscar una nueva colocación con cierto optimismo y expectativas, siendo común que éstas sean irreales con relación al mercado y a sus capacidades y habilidades para retornar al mismo. El trabajador cree que puede conseguir sólo esta recolocación, no teniendo mucha conciencia de todos los obstáculos a ser vencidos. Y es en este momento que los trabajadores llenan innumerables fichas de registro, dejan su currículo en varias empresas y pasan por exhaustivas entrevistas de selección sin obtener el resultado esperado. Aquí se da el inicio de la primera etapa de burnout, la de agotamiento físico y emocional ocasionada por un esfuerzo voluntario. El individuo cree que la cantidad de horas dedicadas a este trabajo bien como el número de empresas contactadas y las fichas llenadas le traerán el resultado esperado. Las sucesivas frustraciones llevan al trabajador de una situación de desempleo a una disminución de su nivel de inversión. El agotamiento emocional aumenta haciendo que el trabajador entre a la fase de estancamiento. Entonces pasa a reflexionar sobre su construcción profesional de una forma más realista. Ocurre la búsqueda de calificación y actualización como un intento de estancar el proceso de burnout que está iniciándose. Consideramos esta etapa crucial para la continuidad del proceso con miras al futuro. Es en esta fase que se encuentran muchos de los trabajadores que buscan una agencia gubernamental queriendo una recolocación

en el mercado formal de trabajo. Esta etapa de carácter reflexivo y de búsqueda de apoyo se constituye en uno de los momentos más adecuados para intervenciones preventivas. En caso de no obtenerse el retorno deseado e inmediato, el trabajador puede pasar para una tercera etapa, descrita por Edelwich y Brodsky (1980), la de la apatía. Es en esta etapa que el trabajador desiste de buscar la recolocación en el campo deseado pudiendo abandonar su proyecto profesional, adoptando una actitud pasiva donde pasa a buscar y aceptar "cualquier cosa" como trabajo. El agotamiento presentado debido a la alta inversión emocional y física, se suma el comportamiento de despersonalización, donde pasa a percibir y a tratar todos a los empleadores y empresas de forma impersonal y excesivamente crítica, dando inicio a la más seria y comprometedora etapa de burnout, la de distanciamiento y exclusión.

Es en esta fase final, tal vez la más distante de las posibilidades de acciones preventivas institucionales, que surgen los problemas psico-sociales y/o individuales expresados en manifestaciones psicosomáticas o psiquiátricas. Son comunes los problemas de depresión y de abuso de alcohol. El trabajador en esta situación se siente impotente, pues se ve sin control sobre su propia vida y su futuro. Le faltan referencias para realizar una programación de actividades. El sujeto se siente sólo, abandonado y excluido. El sentimiento de incompetencia con relación a la tarea desempeñada es una constante. Existe la imposibilidad real y concreta de llevar el proceso adelante. Entendemos que el burnout está instalado en su fase más insidiosa, cuando es evidente la presencia de sus tres dimensiones. Se define claramente el modelo de burnout propuesto por Maslach y Jackson (1981, 1984), pues esta actividad/búsqueda de reinserción sin éxito, genera el agotamiento físico y emocional, no hay más recursos

disponibles para gastar en el proceso. Como estrategia defensiva surge la dimensión de despersonalización donde todas las empresas y empleadores son vistos de forma impersonal. La consecuencia es el constante sentimiento de incompetencia personal y profesional.

Implicaciones para la Práctica del Psicólogo

Varias acciones han sido propuestas para prevenir, aliviar o detener el proceso de burnout en trabajadores. La revisión bibliográfica hecha por Carlotto y Gobbi (2000) identifica abordajes individuales (desarrollo de mecanismos de enfrentamiento más adecuados para lidiar con los elementos estresantes inherentes a la función), cambios en la organización del trabajo (disminución de las horas en contacto con el público, intensificación de los programas de entrenamiento e incremento del trabajo de equipo con especial atención a la formación de redes de soporte social), revisión de valores y estrategias organizacionales. Entre las formas de intervenir presentes en la literatura, dos de ellas nos parecieron de vital importancia para trabajar burnout en la población de trabajadores en situación de desempleo: el soporte social y el entrenamiento de habilidades sociales. Esta opción se justifica por el hecho que el soporte social se ha mostrado una importante variable mediadora entre fuentes importantes de burnout y sus consecuencias (Kahn, 1978; Cherniss, 1980, Pines et al., 1981, Maslach y Jackson, 1984; Maslach y Leiter, 1997; Mazur y Lynch, 1989). Ya el entrenamiento desarrollando habilidades interpersonales se ha mostrado eficiente para la prevención y erradicación de *burnout* (Soderfeld, M., Soderfeld, B. y Warg, 1995; Acker, 1999). Creemos, por lo tanto, que la

intervención del psicólogo junto a los trabajadores en situación de desempleo debe ocurrir a través de la intervención grupal, haciendo que, asociado al soporte social (intercambio de sentimientos, vivencias e informaciones), pueda ser ofrecida la posibilidad de desarrollo de habilidades sociales. Esta intervención encuentra respaldo en Sarriera et al. (1999) pues éstos se refieren a la importancia del desarrollo de habilidades sociales para la efectividad del comportamiento del sujeto frente a la búsqueda de un empleo. Para los autores, en este proceso el sujeto necesita desarrollar un repertorio de habilidades sociales más amplio y para ello, necesita de una red de apoyo efectiva en esta etapa.

Consideraciones Finales

Los aspectos humanos que envuelven el trabajo tienen un denominador común: la complejidad. Sabemos que si sumamos las cuestiones psicosociales, el desempleo está íntimamente relacionado a factores de orden económico, jurídico, educativo y, sobre todo, político. El objetivo de nuestras consideraciones no es agotar esta temática, sino reunir de forma puntual algunos elementos importantes del saber de la psicología del trabajo y de la psicología social. Se buscó ampliar el entendimiento sobre uno de los aspectos relacionados al problema del desempleo, la búsqueda por la recolocación. Creemos que en la medida que entendemos mejor este proceso, identificando sus etapas, sus estresores más importantes, podemos vislumbrar acciones que permitan prevenir, atenuar o detener el burnout, auxiliando al trabajador a superarlo para que pueda seguir concretizando su proyecto de vida personal y profesional.

Según Codo y Vasquez-Menezes (1999) varias teorías entran de moda prometiendo

explicar los más diversos sentimientos humanos, como la falta de motivación, el desamparo, la desesperanza, la pasividad, la depresión, el estrés y ahora el burnout. Sin embargo, éstas muchas veces salen de escena sin cumplir lo que prometieron, pero seguramente siempre añaden algo, o mucho, a la compresión del ser humano y, particularmente, de sus debilidades.

Bibliografía

- ACKER, G. M. (1999). The impact of client's mental illness on social worker's job satisfaction and burnout. *Health and Social Work*. 24 (2); 112-120.
- AMUNDSON, N. E. Y BORGEN, W. A. (1982). The dynamics of unemployment: job loss and job search. *In the Field*. May; 562-564.
- BAKKER, A. B., SCHAFELI, W. B., DEMEROUTI, E., JANSSEN, P. P. M., VAN DER HULST, R. Y BROUWER, J. (2000). Using equity theory to examine the difference between burnout and depression. *Anxiety, Stress, and Coping*. 13; 247-268.
- Blanch, J.M. (1996). *Psicología social del trabajo*. En: Alvaro, J. L. et al. (eds): *Psicología Social Aplicada* (95-117). Madrid: Ed. McGraw-Hill.
- CARLOTTO, M.S. Y GOBBI, M.D. (2000). Síndrome de burnout: um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho? *Alethea*, 10; 103-114. 2000.
- CHERNISS C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.
- CODO, W. Y VASQUES-MENEZES, I. (1999). *O que é burnout?* En: Codo, W. (Ed.). *Educação: carinho e trabalho* (237-254). Petrópolis: Vozes.
- COX, T., KUK, G. Y LEITER, M. P. (1993). *Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness*. En: Schaufeli, W.B., MASLACH, C. y MAREK, T. (Eds.) *Professional burnout: recent developments in theory and research* (177-193). New York: Taylor & Francis.
- EDELWICH, J. Y BRODSKY, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping profession*. Nueva York: Human Sciences Press.
- EZZY, D. (1993). Unemployment and mental health: a critical review. *Social Science and Medicine*. 37 (1); 41-52.
- FARBER, B. A. (1991). Crisis in education. Stress and burnout in the american teacher. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- HARRISON, B.J. (1999). Are you to burn out? *Fund Raising Management*. 30 (3); 25-28.
- KAHN, R. (1978). Job burnout-prevention and remedies. *Public Welfare*. Spring; 61-63.
- KYRIACOU, C. Y SUTCLIFFE, J. (1978). Teacher stress: prevalence, sources, and symptoms. *British Journal of Educational Psychology*. 48; 159-167.
- LEITE, C. B. (1994). *O século do desemprego*. São Paulo: LTr.
- LEITER, P. M. Y MASLACH, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*. 9; 297-308.
- LEÓN, L. M. Y IGUTI, A. M. (1999). *Saúde em tempos de desemprego*. En: Guimarães, L.A. M. y Grubits, S. (Eds.) Serie Saude Mental e Trabalho (239-257). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- MASLACH, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- MASLACH, C. (1993). *Burnout: a multidimensional perspective*. En: Schaufeli, W.B., Maslach, C. y Marek, T. (Eds.). *Professional burnout: recent developments in theory and research* (19-32). New York: Taylor & Francis.
- MASLACH, C. Y JACKSON, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2; 99-113.

- MASLACH, C. Y JACKSON, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*. 5; 133-153.
- MASLACH, C. & LEITER, M. P. (1997). *The truth about burnout how organization cause, personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- MASLACH, C. Y LEITER, M. P. (1999). *Teacher burnout: a research agenda*. En: Vanderbergue, R & Huberman, M. A. (Eds.) *Understanding and preventing teacher burnout: a source book of International practice and research* (295-303). Cambridge: Cambridge University Press.
- MASLACH, C. Y SCHAUFELI, W.B. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. En: Schaufeli, W.B., Maslach, C. y Marek, T. (Eds.) *Professional burnout: recent developments in theory and research* (1-16). New York: Taylor & Francis.
- MASLACH, C. Y GOLDBERG, J. (1998). Prevention of burnout: news perspectives. *Applied & Preventive Psychology*. 7; 63-74.
- MAZUR, P. J. Y LYNCH, M.D. (1989). Differential impact of administrative, organizational, and personality factors on teacher burnout. *Teaching and Teacher Education*. 5; 337-353.
- PINES, A., ARONSON, E. Y KAFRY, D. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. New York: Macmillan.
- RAMÓN, J.T. Y ALVARO, J. L. (1988). Desempleo y intervención psicosocial. En: Barriga, S. (Ed.) *Psicología de los problemas sociales* (149-153). *Actas del Primer Congresso Nacional de Psicología Social*. Granada: Universidad de Granada.
- RUDOW, B. (1999). *Stress and Burnout in the Teaching Profession: European Studies, Issues, and Research Perspectives*. En: Vanderbergue, R. y Huberman, M. A. (Eds.) *Understanding and preventing teacher burnout: a source book of international practice and research* (38-58). Cambridge: Cambridge University Press.
- SARRIERA, J. C., MEIRA, P.B., BERLIM, C. S., DE BEM, L.A. Y CÂMARA, S.G. (1999). Treinamento em habilidades sociais na orientação de jovens à procura de emprego. *Psico*. 27 (1); 67-85.
- SELIGMANN-SILVA, E. (1994). *Desgaste mental no trabalho dominado*. Rio de Janeiro: Cortez Editora.
- SODERFELDT, M., SODERFELDT, B. Y WARG, L. E. (1995). Burnout in social work. *Social Work*. 40 (5); 38-47.
- TORRES GÓMEZ DE CÁDIZ, B, SAN JUAN, C., RIVERO, A. M., HERCE, C. Y ACHUCARRO, C. (1997). "Burnout" professional: un problema nuevo? Reflexões sobre el concepto y su evaluación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 13 (1); 23-50.