

Relación entre el **acoso psicológico y burnout.** Diferencias de **género**

Las personas con mayor sentimiento de acoso psicológico acumulan también un mayor cansancio emocional. Asimismo, las mujeres sometidas a altos sentimientos de acoso psicológico obtienen puntuaciones significativamente más elevadas en cansancio emocional que los varones que acusan este mismo problema.

CONSUELO MORÁN ASTORGA, Universidad de León

Son numerosos los autores que relacionan el *mobbing* con el estrés, aunque se encuentran menos que investiguen su relación con el *burnout*. En las últimas investigaciones la mayoría de los estudios apuntan a que en los orígenes del *burnout* están las relaciones interpersonales deterioradas en el contexto del trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Gil-Monte (2001) consi-

dera que, en el plano de las relaciones interpersonales, las relaciones con los usuarios y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a aumentar los sentimientos de quemarse por el trabajo. Es el *mobbing* la relación psicosocial más conflictiva y deteriorada que puede darse en el trabajo y es considerado por todos los investigadores como el estresor social más potente en este contexto (Zapf, 1999; Leymann, 1996b).

Leymann (1993) propone una definición operacional de *mobbing* que fue aceptada por la *Association Against Psychological Stress and Mobbing* (Asociación contra el Estrés y el Acoso Psicológico) en 1993. De acuerdo con esta definición el *mobbing* es el encadenamiento, durante un largo período de tiempo, de palabras malintencionadas y artimañas hostiles, expresadas y manifestadas por una o varias personas hacia una tercera (la víctima) poniéndola en una situación de desventaja con alto riesgo de ser expulsada. Para que pueda denominarse comportamiento de *mobbing* se tienen que dar, según Leymann (1996b), estas tres condiciones:

- ✓ Estos actos llegan a ser sentidos como hostiles.

FICHA TÉCNICA

Autor: MORÁN ASTORGA, Consuelo

Título: Relación entre el acoso psicológico y *burnout*. Diferencias de género

Fuente: Capital Humano, nº 199, pág. 114, mayo de 2006

Resumen: Este estudio trata de averiguar la relación del sentimiento de acoso psicológico en el trabajo con las tres dimensiones del síndrome de burnout. Se estudia el *burnout* con el Inventario "Burnout" de Maslach (MBI), a través de la elaboración de un cuestionario de 12 ítems para medir el sentimiento de acoso psicológico, denominado Cuestionario de Sentimiento de Acoso Psicológico. A este cuestionario respondieron 105 sujetos que trabajaban en centros de atención a personas con retraso mental grave. El análisis de fiabilidad para el Cuestionario de Sentimiento de Acoso Psicológico arroja un Coeficiente alfa de 0,89. Los resultados del análisis de correlaciones muestran que el sentimiento de acoso psicológico se relaciona positivamente con el cansancio emocional y la despersonalización. Mediante la prueba *t* se compararon dos grupos: los que puntúan bajo y los que puntúan alto en el Cuestionario de Sentimiento de Acoso Psicológico.

Descriptores: Acoso psicológico / *Mobbing* / *Burnout* / Cansancio Emocional / Diferencias de género.



- ✓ Se repiten frecuentemente (al menos una vez por semana).
- ✓ Se prolongan durante un cierto periodo de tiempo (por lo menos seis o más meses).

De acuerdo con Groeblinghoff y Becker (1996) esta comunicación trastornada y este estresor psicosocial de carácter extremo es frecuentemente la causa de graves enfermedades con síntomas físicos y psicológicos combinados. La tendencia a progresar de forma crónica llega a limitar a la persona afectada en toda su esfera vital. El *mobbing* puede derivar rápidamente en la pérdida de la salud y de los mecanismos de afrontamiento, así como en la pérdida o cambio de puesto de trabajo, en problemas adicionales que afectan a la vida privada. Esto puede dar como resultado final el abandono del trabajo, de la ocupación y discapacidad para trabajar y, en casos extremos, después de largos periodos de enfermedad y de exclusión social, algunas veces hasta en suicidio. Así, si no se para el proceso a tiempo, la persona afectada puede necesitar terapia de rehabilitación a nivel clínico o ambulatorio (Becker y Groeblinghoff, 1994).

Leymann y Gustafsson (1996) llevaron a cabo un estudio con 64 pacientes de la Swe-

dish RehabCenter Inc., Violencia, una institución privada que lleva a cabo un programa de tratamiento para las víctimas de *mobbing* con trastorno crónico de estrés postraumático. De los 64 sujetos estudiados, 59 cumplían todos los criterios para el diagnóstico de Trastorno por Estrés Postraumático (APA, 1994) y los cinco restantes sufrían síndrome de *burnout*.

Nosotros hemos definido el *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo como el maltrato persistente, deliberado y sistemático varios miembros de la organización hacia otro con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente, y de que abandone la organización (Morán, 2002). La hipótesis en este trabajo es que las personas que se sienten acosadas en el trabajo experimentan mayores niveles de *burnout* que los trabajadores no afectados. Hemos medido el sentimiento de ser acosado en el trabajo basándonos en que una de las condiciones que Leymann establece para que los actos ofensivos se

El síndrome de *burnout* es multidimensional e incluye tres componentes: cansancio emocional, despersonalización y realización personal reducida



puedan considerarse constitutivos de *mobbing* es que “esos actos sean sentidos como hostiles” (Leymann, 1996b). Por esta razón elaboramos el Cuestionario de Sentimiento de Acoso Psicológico.

Las descripciones pioneras definen el *burnout* como un síndrome psicológico que aparece como respuesta a factores estresantes crónicos interpersonales en el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Esta definición hace hincapié fundamentalmente en cómo las relaciones interpersonales difíciles se convierten en factores estresantes crónicos y son la principal causa del *burnout*, sin diferenciar que procedan de relaciones entre compañeros, usuarios, superiores o subordinados. Desde los primeros trabajos existe un interés central en las relaciones, por lo general entre proveedor y receptor, pero también entre el proveedor y los compañeros de trabajo y familiares (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

El síndrome de *burnout* es multidimensional e incluye tres componentes: cansancio emocional, despersonalización y realización personal reducida. El cansancio emocional es la dimensión central del *burnout*, la que más comúnmente se declara y refleja la dimensión del estrés. El cansancio se relaciona con sentimientos de intentar abarcar demasiadas cosas y de que los recursos emocionales y físicos están agotados. La despersonalización se refiere a una respuesta insolente, abusiva, insensible o excesivamente distanciada frente a diversos aspectos del trabajo. El componente de la realización personal reducida se refiere a sentimientos de incompetencia y a una falta de realización y de productividad en el trabajo.

Lo que se pretende demostrar en este estudio es la relación que tiene el sentirse acosado en el trabajo con las tres dimensiones

del *burnout*, y éste en una muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad grave. También presentamos las diferencias en *burnout* por razón de género entre las personas con más alto sentimiento de ser acosadas y las que lo tienen más bajo.

METODOLOGÍA

El estudio se realizó con 105 trabajadores de centros que se dedican a atender a personas con discapacidad grave. La edad de este grupo tiene una media de 37,6 años, la persona más joven tiene 21 años y la persona de mayor edad tiene 64 años. La distribución por género: son 33 varones y 72 mujeres.

INSTRUMENTOS UTILIZADOS

1. Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Se empleó el MBI (Inventario de Burnout de Maslach), de Maslach y Jackson (1997) para evaluar las tres dimensiones del burnout: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal.

2. Cuestionario de Sentimiento de Acoso Psicológico. Consta de 12 ítems que se responden en una escala tipo Likert de cinco puntos donde 1 significa “En absoluto” y 5 “Siempre”, con puntuaciones intermedias. Fue creado por la autora de este estudio para medir el sentimiento de acoso psicológico en el trabajo. Los ítems fueron elaborados y sometidos a juicio de expertos y, de los 20 ítems iniciales, se escogieron únicamente 12, evitando la reiteración de los contenidos y el que fuera excesivamente largo (ver anexo 1). Se realizó este cuestionario con el propósito de investigar el mobbing de manera indirecta y se presentó con el nombre de Cuestionario de Estrés. La fiabilidad del

TABLA I > CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LAS DIMENSIONES DEL BURNOUT, EL SENTIMIENTO DE ACOSO PSICOLÓGICO Y LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS ESTUDIADAS

	Sex	Edad	EC	NE	TP	CE	DP	RP
CE	,071	,116	-,008	,163	,162	*	*	*
DP	-,136	,207*	,035	-,043	,205*	,317**	*	*
RP	,112	-,090	-,104	-,054	-,066	-,325**	-,365***	*
Mob	,075	-,022	-,076	-,117	,038	,430***	,230*	-,107

*** La correlación es significativa al nivel 0,001.

** La correlación es significativa al nivel 0,01.

* La correlación es significativa al nivel 0,05.

CE: Cansancio emocional; DP: Despersonalización; RP: Realización personal; EC: Estado civil; NE: Nivel de estudios; TP: Tiempo en la profesión. Mob: Sentimiento de acoso.

FUENTE > Consuelo Morán.



cuestionario para esta muestra es de 0,89, que se considera suficientemente fiable para medir este constructo.

3. Cuestionario demográfico y profesional. Se aplicó, además, un cuestionario para registrar las variables demográficas y profesionales donde se preguntaba el Género, Edad, Estado civil, Nivel de estudios y Tiempo en la profesión.

RESULTADOS

ANÁLISIS DE CORRELACIONES

La Tabla 1 nos muestra la relación entre las variables estudiadas. En ella vemos la mayor correlación entre el sentimiento de acoso psicológico y la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout, así como también aparece una relación positiva y significativa con despersonalización. Esta última dimensión también muestra una relación significativa con la edad y con el tiempo en la profesión, de manera que a mayor edad y más tiempo en la ocupación aparece más trato desconsiderado y abusivo, esto es, más despersonalizado. Vemos también la relación que establecen las dimensiones del síndrome entre sí.

PRUEBA T

En principio se establecieron cuatro grupos, según las puntuaciones obtenidas en sentimiento de acoso psicológico, el primero in-

cluía los que puntuaban por debajo de una desviación típica, el segundo grupo los que estaban entre la puntuación media y menos una desviación típica; el tercer grupo lo formaban los que puntuaban entre la media y más una desviación típica y el cuarto grupo estaba compuesto por los sujetos que estaban por encima de una desviación típica en el Cuestionario de Sentimiento de Acoso Psicológico. Se realizó la prueba de diferencia de medias en las tres dimensiones del síndrome de burnout y únicamente aparecieron diferencias significativas entre el grupo cuarto y los otros tres grupos, pero no aparecieron diferencias entre los tres primeros grupos entre sí.

Por esta razón se decidió realizar la comparación de medias (prueba t) con dos grupos: el grupo 1 formado por todos los sujetos que puntuaron por debajo de +1 desviación típica y el grupo 2 que engloba a los sujetos que puntuaron por encima de 1 desviación típica. El primer grupo lo conformaron 82 sujetos, el segundo grupo está formado por 18 sujetos, 6 varones y 12 mujeres.

En la Tabla 2 se ven los resultados de la prueba "t" comparando los dos grupos, los bajos en el sentimiento de acoso y los altos. Hay diferencias significativas en la dimensión cansancio emocional ($t = -3,597$; $p = ,001$) y despersonalización muestra tendencia a ser significativa ($t = -1,833$; $p = ,070$).

TABLA 2 > COMPARACIÓN DE PUNTUACIONES BAJAS EN SENTIMIENTO DE ACOSO

	Sentimiento de acoso	N	Media	Desv. típica	t	p
Cansancio Emocional	G 1: No acoso	82	13,72	8,972	-3,597	,001
	G 2: Sí acoso	18	23,22	14,506		
Despersonalización	G 1: No acoso	82	4,61	5,235	-1,833	,070
	G 2: Sí acoso	18	7,44	8,535		
Realización Personal	G 1: No acoso	82	36,73	7,203	,642	,523
	G 2: Sí acoso	18	35,50	8,140		

(grupo 1 = No acoso) y altas (Grupo 2 = Sí acoso) en las tres dimensiones del burnout mediante la prueba "t"

FUENTE > Consuelo Morán.

TABLA 3 > COMPARACIÓN DE PUNTUACIONES BAJAS Y ALTAS EN SENTIMIENTO DE ACOSO PSICOLÓGICO SEGÚN GÉNERO EN CANSANCIO EMOCIONAL MEDIANTE LA PRUEBA "T"

Variables clasificadoras		N	Variable dependiente: Cansancio emocional			
Género	Sentimiento de acoso		Media	Desv. típica	t	p
Varones	1. No acoso	27	13,52	9,49	-1,017	,317
	2. Sí acoso	6	18,33	14,62		
Mujeres	1. No acoso	55	13,82	8,79	-3,728	,000
	2. Sí acoso	12	25,67	14,43		

FUENTE > Consuelo Morán.

**CANSANCIO EMOCIONAL:
DIFERENCIAS POR SENTIMIENTO
DE ACOSO PSICOLÓGICO Y GÉNERO**

Hemos clasificado a los sujetos según dos variables: género y sentimiento de acoso psicológico. La Tabla 3 nos muestra la media y la desviación típica de cansancio emocional para varones y mujeres bajos y altos en sentimiento de acoso psicológico así como la prueba t. Vemos que en los varones no hay diferencias significativas en cansancio emocional entre los que tienen menor y mayor sentimiento de acoso ($t = -1,017$; $p = ,317$); sin embargo, las mujeres que sienten más acoso psicológico muestran puntuaciones significativamente más elevadas en esta variable del burnout que las que no se sienten acosadas ($t = -3,728$; $p = ,000$).

En la Figura 1 vemos gráficamente las diferencias entre los sujetos afectados de mobbing (línea superior) en cansancio emocional; las mujeres (género = 1) obtienen puntuaciones significativamente más elevadas que los varones en sus mismas condiciones, a la vez que también más eleva-

El cansancio emocional es la dimensión central del burnout, la que más refleja el estrés. El cansancio viene de intentar abarcar demasiadas cosas y de que los recursos emocionales y físicos están agotados

das que los varones y las mujeres que no sufren mobbing (línea inferior); los varones que se sienten acosados (género = 0) tienen puntuaciones más elevadas que los que no se sienten acosados, pero esta diferencia no es estadísticamente significativa en este grupo.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados de nuestro estudio reflejan que el sentimiento de ser acosado en el trabajo se relaciona con la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout, que refleja la dimensión más clara del estrés, de manera que los sujetos que se sienten

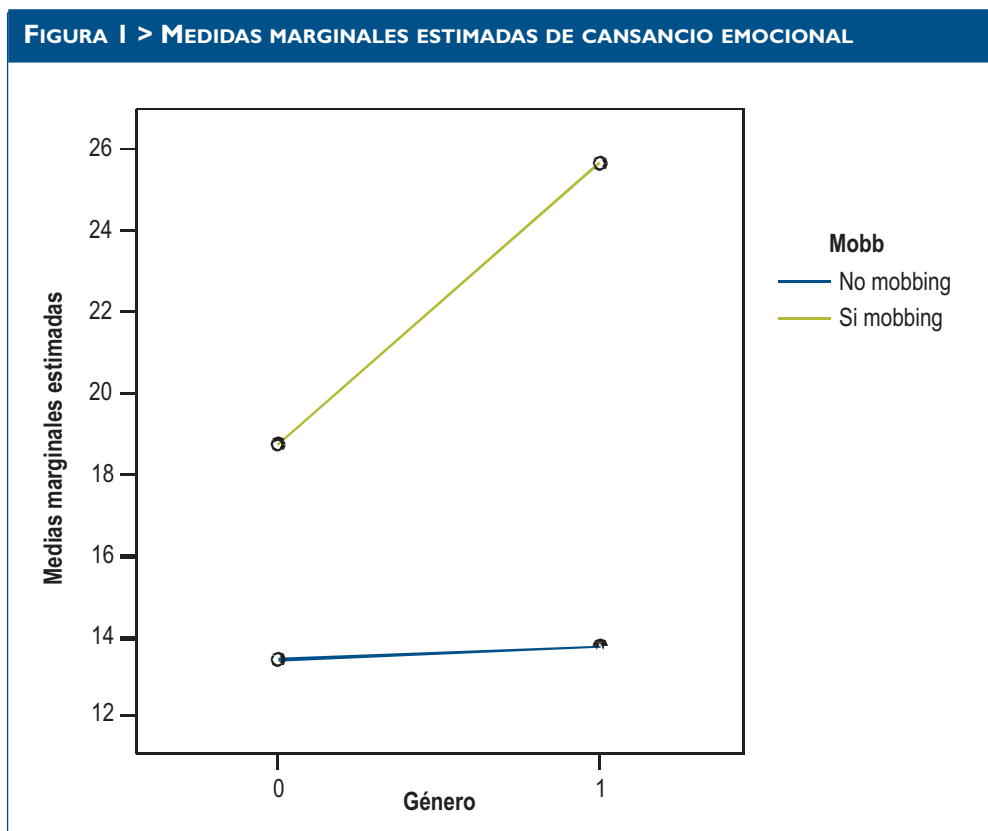


Figura 1. Se muestra el gráfico de interacción de género y sentimiento de acoso psicológico en cansancio emocional.

FUENTE > Consuelo Morán.



acosados sufren un nivel más elevado de agotamiento tanto físico como mental con la consiguiente falta de energía, entusiasmo y motivación para desarrollar su trabajo, lo que puede implicar bajo rendimiento laboral y mayor absentismo. También despersonalización correlaciona positivamente con el sentimiento de ser acosado, lo que significa que estas personas pueden llegar a proporcionar un trato más impersonal y desconsiderado a las personas objeto de su trabajo. Sin embargo, la dimensión de realización personal reducida no establece relación significativa con el mobbing en nuestro estudio.

Las diferencias de género muestran que varones y mujeres sienten el mismo nivel de cansancio emocional cuando no se sienten acosados, pero cuando sí se consideran acosados las mujeres experimentan un nivel considerablemente mayor que los varones en su misma situación y, por supuesto, mucho más elevado que las mujeres que no lo sufren.

El total de sujetos que respondieron a este cuestionario fueron 100, de los cuales 33 eran varones y 67 mujeres. Un total de 18 sujetos puntuaron por encima de una desviación típica de la media (18 por ciento del total de la muestra) en el Cuestionario de Sentimiento de Acoso Psicológico, de ellos 6 eran varones (el 33 por ciento) y 12 eran mujeres (67 por ciento), lo que muestra que en términos relativos es el mismo porcentaje de mujeres y el de varones que sienten acoso, y en el mismo grado, ya que no hay diferencias significativas en el Cuestionario de Acoso Psicológico por razón de género en el grupo que se siente acosado. Llamó la atención el hecho de que las mujeres sientan niveles significativamente más altos de cansancio emocional, la dimensión más clara del estrés, coincidente con el hecho de que Leymann y Gustafsson (1996), de 64 pacientes sometidos a tratamiento, hallaron que el 31 por ciento eran varones y el 69 por ciento eran mujeres. Leymann (1996a) halló también que tres cuartas partes de los pacientes atendidos en esa clínica eran mujeres, pero lo explica porque este colectivo trabaja en sectores como escuelas, universidades, hospitales, residencias asistenciales y organizaciones religiosas, donde se dan más problemas organizativos y donde a menudo existe más de una jerarquía.

Aunque de estos datos no puedan desprenderse resultados concluyentes sobre las diferencias de género, sí consideramos necesario seguir investigando en este sentido, para ver si las mujeres muestran mayores niveles de estrés cuando sientan que son víctimas de mobbing. ▲

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Psiquiátrica Americana (1994). *DSM-IV. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (4ª ed.)*. Barcelona: Masson.
- Becker, M. y Groeblichhoff, D. (1994). Rehabilitation of harassment victims who have psychiatric problems, *Back to Work: Proceedings of the First International Conference on Vocational Rehabilitation, Work and Health Welfare* (pp. 119-123).
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención, en *PSYCOLOGIA.COM © 1998 – 2001. Psychological Web Design*.
- Groeblichhoff, D. y Becker, M. (1996). A case study of mobbing and the clinical treatment of mobbing victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5, 2, 277-294*.
- Leymann, H. (1993). *Mobbing-psychoterror at the workplace and how one can defend oneself*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Leymann, H. (1996a). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5 (2)*, 165-184.
- Leymann, H. (1996b). *Mobbing. La persécution au travail*. Paris : Éditions du Seuil.
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of Post-traumatic Stress Disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5 (2)*, 251-275.
- 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.
- Morán, C. (2002). Mobbing: Persecución o psicoterror en el trabajo. *Capital Humano, 151*, 44-48.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower, 20*, 70-85.