

EL BURNOUT EN L'ENSENYAMENT

Alba Caballé Margalef
TREBALL DE FI DE GRAU

dirigit per la Dra. Matilde Villarroya

Grau d'Administració i Direcció d'Empreses



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

CAMPUS TERRES DE L'EBRE

Tortosa 2016

Índex

1. JUSTIFICACIÓ I INTRODUCCIÓ	4
1.1. Motivació del TFG.....	4
1.2. Temes a tractar.....	4
2. EL BURNOUT	5
2.1. Història.....	5
2.2. Investigacions i estudis	10
3. OBJECTIUS I HIPÒTESIS.....	19
4. METODOLOGIA.....	21
4.2 Models dels qüestionaris.....	23
4.3 Càlcul de la mostra	23
4.3 Qüestionari de prova i qüestionari post enviament:.....	24
5. ANÀLISI DELS RESULTATS.....	25
5.1 Hipòtesi 1 i hipòtesi 4	35
5.2 Hipòtesi 2	37
5.3 Hipòtesi 3.....	43
5.4 Hipòtesi 4.....	44
5.5 Hipòtesi 5.....	44
5.6 Hipòtesi 6.....	46
6. CONCLUSIONS:	47
7. LIMITACIONS	49
8. FUTURA RECERCA.....	49
9. BIBLIOGRAFIA	50

Índex de gràfiques i taules

Gràfica 1, 2, 3, i 4	28
Gràfica 5, 6	29
Gràfica 7 i Taula 1	30
Gràfica 8	31
Gràfica 9	32
Gràfica 10	33
Gràfica 11 i 12	34
Gràfica 13 i 14	35
Gràfica 15, 16, 17, 18, 19, 20	36
Gràfica 21, 22, 23	38
Gràfica 24, 25, 26, 27, 28	39
Gràfica 29, 30, 31, 32	40
Gràfica 33, 34, 35, 36, 37	41
Gràfica 38	42
Gràfica 39, 40, 41	43
Taula 2	44

1. JUSTIFICACIÓ I INTRODUCCIÓ

1.1. Motivació del TFG

Des d'un principi no sabia com emprendre aquest treball, no sabia quin tema escollir ni tenia cap idea de treball per poder anar començant, ja que preferia un tema de treball que sorgies per mi mateixa. Vaig anar cercant per internet i vaig veure el títol d'un treball de final de grau on estava la paraula *burnout* i em va cridar l'atenció. No sabia exactament el que era, vaig informar-me i em va semblar una bona idea de treball encara que no tenia ben bé clara quina estructura podia seguir per fer-ho. La tutora assignada per al treball em va fer més o menys una petita estructura de les pautes que han de tenir aquests tipus de treball i, va ser llavors que en ficar-me a buscar amb més profunditat vaig veure que en realitat hi havia molt a tractar sobre aquest tema.

Podia parlar del *burnout* en la sanitat o en l'educació, comparar i analitzar entre sanitat pública i privada, o entre l'educació universitària i l'educació secundària obligatòria, l'etapa de l'adolescència. Comparar i analitzar implica haver de realitzar enquestes o entrevistes i treure'n els resultats, i això et dóna l'opció de treballar els coneixements que s'han assolit en el grau d'Administració i Direcció d'Empreses.

Per tot l' anteriorment esmentat, i sobretot pel fet de que podré aplicar molts dels coneixements assolits en el meu grau, i així donar per finalitzats aquests estudis, fa que aquest tema em resulti motivador.

1.2. Temes a tractar

La meua idea de treball és analitzar i comparar el *burnout* en les organitzacions que més probabilitat tenen de patir-lo aquest síndrome. M'agradaria comparar-ho entre dues institucions iguals però diferents a la vegada, és a dir, el mateix tipus de treball però diferenciant-lo en què cada un està adreçat en alguna de les etapes de la vida de les persones, o bé, per organitzacions públiques o privades. Per tant, per arribar a una resposta final i poder treure'n conclusions s'han formulat 6 hipòtesis, les quals s'han comparat entre les organitzacions escollides quina té el risc de patir-ho, o quina l'està patint i quines en són les causes.

.

2. EL BURNOUT

2.1. Història

El *burnout* és una paraula anglesa, que traduïda en català se'n diu “cremat”, i s'utilitza en termes clínics per referir-se a un estat avançat de desgast professional, o síndrome de cansament emocional (Moreno i Oliver., 2010).

La primera vegada que es va parlar del *burnout* va ser l'any 1974 als Estats Units pel Psiquiatre Nord-americà Herbert Freudenberger. Freudenberger assistia com a voluntari en una clínica per a toxicòmans de Nova York, y va ser allí on va observar que una majoria del personal que també eren voluntaris que treballaven, van començar a desenvolupar una actitud distant cap als seus pacients i tendien a evitar-los. Després d'aproximadament un any de l'inici del seu treball, va notar certs canvis en la seva actitud cap al treball i en el desenvolupament de les seves tasques (desmotivació pel treball, canvis en el comportament cap als pacients traduïts en una menor sensibilitat i comprensió cap a ells, tractant-los geladament i de forma distant, amb tendència a culpar-los dels mateixos problemes que patien, símptomes característics de l'ansietat i la depressió). Fou aleshores quan tots aquests símptomes foren reconeguts com a part del *burnout*. Fins i tot Freudenberger va reconèixer que ell mateix presentava aquests símptomes i, utilitzant el terme que utilitzaven a la clínica per referir-se als efectes de l'abús crònic de substàncies tòxiques el va definir com un conjunt de símptomes mèdiques-biològiques i psicosocials inespecífiques, que es desenvolupen en l'activitat laboral, com a resultat d'una demanda excessiva d'energia (Bosqued, 2008).

Explicat més detalladament i d'una manera més clara, en el llibre *Estrès y burnout en la enseñanza*, publicat l'any 2003 per María A. Manassero Mas, Ángel Vázquez Alonso, Victoria Ferrer Pérez, Joana Fornés Vives, i María del C. Fernández Bennassar, es troba la definició també explicada segons Freudenberger, on ens diu que es caracteritza per un estat d'esgotament com a conseqüència de treballar intensament i sense prendre en consideració les pròpies necessitats. Serien persones “cremades” per la seva entrega dedicació al treball. Apareixia en els professionals més compromesos i que treballaven més intensament, davant la pressió i demanda del seu treball que intenten satisfer posant en segon terme els seus propis interessos. La pressió sobre el professional provenia de tres llocs: d'ells mateixos, i dels companys/es i superiors del seu lloc de treball.

L'any 1976, va ser la psicòloga social Christina Mashlach qui va iniciar una investigació sobre el *burnout* des d'una perspectiva psicosocial, exposant-lo públicament en el Congrés Anual de l'Associació Americana de Psicologia (Bosqued, 2008).

La primera etapa de la investigació va ser de tipus clínic i de caràcter exploratori. Aquesta perspectiva va considerar el *burnout* com un síndrome del personal que treballava en l'atenció sanitària. L'objectiu de molts d'aquests professionals era brindar un servei a les persones necessitades, tot hi que realment presentaven actituds distants, de desinterès i indiferents cap als seus pacients. Així, aquests primers estudis realitzats per Mashlach, identificaven en aquests professionals estats d'esgotament emocional i despersonalització (Moreno i Oliver, El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición., 2010).

En conseqüència, Mashlach va definir el *burnout* com un estat d'estrès crònic produït pel contacte dels professionals de la salut amb els clients, comportant esgotament i distanciament emocional de les persones i del seu treball, i acompanyat de dubtes per tenir la capacitat de realitzar-ho (Moreno i Oliver, El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición., 2010).

L'any 1978, es va estudiar el *burnout* en altres professions, i va ser allí on es va identificar el tercer estat, la falta de realització personal. (Moreno i Oliver, El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición., 2010).

D'aquesta manera podem dir que aquest símptoma està basat per tres dimensions fonamentals. Com a primer aspecte tenim l'esgotament emocional, que compren sentiments de soledat, fatiga, sentir-se consumit, de desesperança, on fins i tot, es pot arribar al decaïment emocional. És comú la sensació de buit i la necessitat de tota l'energia emocional per poder desenvolupar fins i tot les tasques de la vida quotidiana. (Manassero Mas et al., 2013).

El segon aspecte és la despersonalització, són les reaccions cap als altres, especialment en el treball, actitud distant i actituds reprotxables. Els clients són tractats com a persones objectes, rebutjats de mala manera, i amb freqüència també tenen aquesta actitud negativa cap als companys de feina. (Manassero Mas et al., 2003).

I el tercer i últim aspecte és el que s'ha introduït llavors, la falta de realització personal en el treball. S'entén com una desil·lusió i fracàs per realitzar les tasques del treball, manca de competència, d'esforç o coneixements, es a dir, sentir-te desmotivats, insatisfets del seu treball i es veuen incapacitats per realitzar el treball. (Manassero Mas et al., 2003).

Més tard, es va desenvolupar l'instrument que actualment encara és el més utilitzat per mesurar el grau del *burnout* en les persones. Aquest instrument s'anomena *Maslach Burnout Inventory* (MBI) i mesura les tres dimensions anteriorment citades i que són: esgotament emocional, despersonalització i la falta de realització personal (Maslach i Jackson., 1981).

Als els anys 80, s'inicia una segona etapa de la investigació del *burnout* mitjançant aplicacions de qüestionaris i entrevistes, des d'una perspectiva psicosocial. En aquesta etapa es considera la síndrome com un procés que es desenvolupa per la interacció de les característiques de l'entorn laboral i de l'ordre personal (les qualitats que té cada persona per afrontar el dia a dia). Es pretenia identificar les condicions ambientals que donen pas que sorgeixi aquest síndrome, i els símptomes específics que el caracteritzen a través de diverses professions. (Moreno i Oliver, El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición., 2010).

A mesura que el síndrome ha estat més estudiat i investigat, han anat sorgint altres definicions similars entre elles, ampliant alguns aspectes i realitzant petites modificacions en alguns termes del MBI.

El Model Tridimensional del *MBI-Humans Services* (MBI-HSS), ens diu que la síndrome s'inicia quan per primera vegada apareix l'esgotament emocional, posteriorment apareix la despersonalització i per últim la falta de realització personal en el treball. (Maslach., 1982). Però en un altre estudi, proposen com a símptoma inicial la despersonalització, seguidament de la falta de realització personal i llavors l'esgotament. (Golembiewsk et al., 1983)

Un altre model diferent dels altres per considerar el *burnout* com un procés de desil·lusió en el treball, de manera que es pot repetir en diferents moments de la vida laboral d'una persona, ja sigui en la mateixa o en altres feines. Aquest model proposa

quatre fases, l'entusiasme, l'estancament, la frustració i la quarta i última l'apatia. (Edelwich i Brodsky., 1980)

Segons Cherniss (1980) ha dividit les causes que genera el *burnout* en tres nivells: individual, organitzatiu i social. L'individual, diu que els individus que presten el servei perceben expectatives no realistes i és llavors quan s'origina l'aparició de desil·lusió i *burnout*. Algunes de les expectatives no realistes serien estar ben preparat per la professió, que el treball és realitzat per gent simpàtica, flexible i autònoma, i que ofereixi sentiments de respecte i gratitud. Pel que fa a nivell organitzatiu es refereix a l'estructura burocràtica, que és on es desenvolupa el servei i considera fonamental aprendre a manipular aquesta estructura perquè el servei tingui un bon funcionament i sigui eficaç. I finalment com a social es fa referència als canvis socials, ja que així es defineixen les funcions que realitzen els professionals.

Centrar-se bàsicament en la naturalesa adaptativa de la síndrome davant l'estrès laboral, és el model que s'assembla a un dol, ja que, comporta en l'àmbit personal la pèrdua de la il·lusió, en l'àmbit interpersonal la pèrdua dels beneficis, i en l'àmbit social la pèrdua d'un treballador competent per al sistema. Des d'aquesta perspectiva, es desenvolupen diverses fases, primerament la desorientació, llavors la culpa a causa del fracàs professional i finalment la soledat i tristesa. Això podria portar la necessitat de trobar solució passant per una sol·licitud d'ajuda amb el fi de restablir l'equilibri. (Price i Murphy., 1984).

Es defineix com un estat d'esgotament físic, emocional i mental, causat per situacions emocionalment exigents i amb una durada de llarg temps, les quals es basen amb la combinació d'un desig molt fort d'aconseguir alguna cosa amb situacions d'estrès cròniques. Sempre va acompanyat per un conjunt de símptomes que inclouen sentiments de soledat, desesperança, esgotament físic, desil·lusió i actituds negatives davant el treball i la vida en si mateix. (Pines i Aronson., 1988)

En el model on s'estudia les emocions i actituds en els diferents cicles del funcionament de la persona es distingeixen dues fases. En la primera apareix un deteriorament cognitiu que consisteix en la pèrdua de la il·lusió i baixa realització personal en el treball, i un deteriorament caracteritzat per l'esgotament emocional i físic i l'aparició d'actituds i conductes negatives cap als clients i cap a l'organització en forma de

comportament indiferents, freds, distants i danyosos. En la segona fase, els símptomes anteriors s'acompanyen de sentiment de culpa. (Gil-Monte., 1999).

Als anys 90 va ser quan es van estendre els estudis sobre el *burnout* al personal militar, als administratius, entrenadors, personal de justícia, assessors, directius, esportistes i ames de casa. Aquests estudis van ser possible gràcies a l'adaptació del MBI, donant origen al *MBI-General Survey* (MBI-GS), on a més, es va substituir la despersonalització per la paraula cinisme, ja que van pensar que aquest era un mot més genèric. Aquest canvi va conduir a pensar que aquesta síndrome és una crisi general que relaciona la persona amb el seu treball. Aquesta perspectiva encara es manté vigent, i és la que possiblement ha tingut majors desenvolupaments, ja que diversos models explicatius, instruments i qüestionaris van ser aplicats a grans poblacions de professionals de diferents professions (Gil-Montes i Peiró., 2000).

El MBI és l'instrument més utilitzat en tot el món, la seva funció és mesurar el desgast professional, està basat principalment en mesures d'autoinforme o qüestionaris que recullen les respostes de canvis emocionals i cognitius, canvis negatius en l'execució professional, i conseqüències d'una situació de pressió professional continua. Els factors més utilitzats són els que s'han nomenat fins ara, l'esgotament emocional, la despersonalització i la falta de realització personal (Maslach i Jackson., 1986). Consta de 22 ítems afirmatius, sobre els sentiments, pensaments, emocions i actituds del professional en el seu treball i davant els seus pacients, i la seva funció és mesurar el desgast professional. Les puntuacions es basen mitjançant un sistema de percentils per a cada escala. La classificació donaria una equivalència de P_{75} *burnout* elevat, P_{50} *burnout* mig i P_{25} *burnout* baix. Encara que els nivells de *burnout* poden variar segons les professions, països i cultura (Manzano et al., 1999). Aquests 22 ítems es classifiquen a l'annex 1.

El MBI-GS, com s'ha nomenat anteriorment va ser una adaptació del MBI per poder-lo utilitzar en tot tipus de professionals, consta de 16 ítems que mesuren els tres factors del síndrome i fan més referència al treball que no pas en com es sent la gent en el seu treball. Es manté la mateixa estructura original del MBI. (Maslach et al., Maslach Burnout Inventory Manual, Third Edition, 1996). Aquests 16 ítems es classifiquen a l'annex 2.

El segon qüestionari més utilitzat és el *Burnout Measure* (BM) (Pines y Aronson, 1988). Consta de 21 ítems i el seu format és de tipus *Likert* de set punts amb un rang de mai a sempre. Correlaciona significativament totes les escales del MBI, incloent-hi la satisfacció en el treball i els problemes de salut. El BM és més apropiat per valorar l'estrès personal, i el MBI per la valoració de l'organització, per identificar la fase del seu desenvolupament (Burker et al., 1996).

Alguns dels altres qüestionaris utilitzats, encara que no s'han utilitzat tant com els anteriors, ha estat el qüestionari *Teacher Burnout Scale* també amb 21 ítems i en format *Likert*. Aquest avalua quatre factors, la satisfacció laboral, l'apreciació del suport administratiu, afrontament de l'estrès relacionat amb el treball i les actituds davant els alumnes (Sidman & Zager, 1987). Utilitzant una escala diferent, anomenada *Holland Burnout Assessment Survey*, s'han trobat factors similars amb una alta autenticitat respecte a altres mesures de *burnout* i estrès en els professors (Holland i Michael, 1993).

Un altre utilitzat per l'avaluació de l'estrès en professors, centrant només en els factors de l'organització escolar, l'organització del temps, les tasques de classe i la relació entre pares i professors, ha estat el qüestionari de *Stress Profile for Teachers* (Klas et al., 1985).

A Espanya es poden destacar les escales (CBB) *Cuestionario Breve de Burnout*, i el (CBP) *Cuestionario de Burnout para Profesores* (Moreno i Oliver, 1993). Les escales d'avaluació d'estrès, satisfacció laboral i suport (Reig i Caruana, 1987). Totes aquestes consten de qüestionari d'estrès laboral per a infermeria amb 68 ítems els quals es valora la capacitat de generar estrès o irritabilitat de cada situació del treball; qüestionari d'insatisfacció laboral, que té 12 afirmacions que avaluen la satisfacció al treball. I finalment, el qüestionari de suport social que consta d'11 qüestions de possibilitats d'ajuda, d'informació o consells, sensació de recolzament, etc.

2.2. Investigacions i estudis

L'educació és la via més propera i amb més facilitat que crec que tinc per accedir i poder-ne fer un anàlisi i treure'n resultats, ja que en aquests moments sóc estudiant. Per tant, al llarg d'aquest treball analitzaré el *burnout* entre els professionals de l'educació. Concretament em basaré en analitzar i comparar els resultats sobre l'educació

universitària, els cicles formatius professionals i l'educació secundària obligatòria. Per tant, semblaria interessant parlar d'estudis que s'han realitzats sobre el *burnout* des de les dos perspectives de l'educació, els professors i els alumnes.

L'estudi del *burnout* acadèmic realitzat l'any 2009, (Caballero, Hederich i Palacio, El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición., 2010), ens parla dels estudiants que saben desenvolupar les estratègies per poder aconseguir els seus objectius acadèmics, mentre que d'altres presenten dificultats per poder aconseguir-los i una alta càrrega d'estrès durant el termini dels estudis, i els genera sensacions de no poder donar més de si mateix, amb dubtes de la capacitat de realització de l'estudi, i sobretot la pèrdua d'interès cap a aquest. Ho afronten amb comportaments que no són els apropiats, com ara evitar o fugir de la situació. Es revisen els principals conceptes del síndrome, la seva evolució i la seva delimitació conceptual amb altres trastorns com l'ansietat i la depressió. A més, se'n parla de les variables associades al seu desenvolupament i les conseqüències en el rendiment acadèmic i la salut mental d'estudiants universitaris. Com ja sabem, els problemes no resolts van creixent cada vegada més i sempre van acompanyats d'un procés acumulatiu i de llarg temps de malestar per a la persona (Borquéz., 2005).

Els estudiants, igual que qualsevol treballador, mantenen una relació de compensació directa i indirecta amb la institució universitària, ja que tenen suport econòmic, beques, reconeixements o premis. Això permet investigar les respostes de l'estudiant davant la tensió, implicacions i benestar a l'hora d'afrontar els estudis (Bresó., 2008).

La investigació del *burnout* acadèmic ha estat possible gràcies a l'estandardització del MBI-GS en estudiants universitaris, el qual va donar lloc al qüestionari (MBI-SS) *Burnout Inventory-Student Survey* (Schaufeli et al., 2002). La seva aplicació va demostrar com molts joves presenten esgotament per la demanda d'estudis, dubtes sobre aquest, actituds de desinterès i actituds inconscients davant les activitats acadèmiques les quals els impedièren aconseguir el que desitjaven, la qual cosa podríem relacionar-ho amb el cinisme del *burnout* en l'àmbit laboral. També tenien sentiments d'incompetència com a estudiants, que podríem expressar-ho com a autoeficàcia (Salanova et al., 2004;2005).

L'autoeficàcia des de la teoria social cognitiva, és definida com la creença en les pròpies capacitats per organitzar i executar accions que són requerides per conduir situacions futures (Bandura., 1999).

Influeix en l'elecció d'activitats, en les conductes, en els patrons de pensaments i amb les reaccions emocionals, i determina l'esforç que inverteixen les persones en una activitat, i la constància davant els obstacles (Olaz., 1997;2001).

Alts nivells d'autoeficàcia tendeixen a prevenir la presència de l'estrès, mentre que la baixa autoeficàcia et condueix a un increment de la valoració de fets estressants i amenaçadors (Jerusalem i Swarcher., 1992).

Una persona amb alta autoeficàcia quan realitzi qualsevol activitat generarà una major sensació de competència, més exigència, més concentració en aconseguir el que desitja i una major dedicació per aquesta. Això permet vincular l'autoeficàcia amb la motivació, ja que com més nivells elevats es tingui proporcionaran a la persona un mecanisme auto motivador. D'aquesta manera, la persona s'imposa ella mateixa metes (Bresó i Salanova., 2005).

L'autoeficàcia es pot adquirir, augmentar o reduir-se mitjançant l'experiència de domini o d'èxit, ja que l'èxit repetit en determinades tasques augmenta l'autoeficàcia, i els fracassos la disminueixen. L'experiència i veure els guanys dels altres fa que augmenti la certesa dels que ho observen. Persuasió verbal, crítiques i avaluacions verbals positives eleven l'autoeficàcia, encara que el seu efecte sigui temporal. Estats emocionals positius augmenten l'autoeficàcia i les emocions negatives la disminueixen (Bandura., 1999).

Una alta autoeficàcia afavoreix l'estat físic i redueix l'estrès i les emocions negatives, l'explicació d'aquests descobriments és que la baixa eficàcia afavoreix els símptomes de depressió i ansietat (Contreras., 2005; Bandura et al., 2003; Carrasco i Del Barrio., 2002; Bandura et al., 1999), van donar certesa en la relació d'autoeficàcia amb el síndrome del *burnout* i *engagement* en estudiants universitaris, evidenciant que el major èxit acadèmic i la major autoeficàcia donen fet positivament al *engagement*.

El *engagement* és una altra de les investigacions sobre el síndrome del *burnout* el qual es considera com una perspectiva de la psicologia positiva, que es caracteritza pel vigor,

la dedicació i l'absorció davant els estudis, i es creu que ve donat a causa d'alts nivells d'autoeficàcia (Schaufeli et al., 2002).

Les dimensions centrals del *burnout*, esgotament i cinisme, i del *engagement*, vigor i dedicació, es relacionen negativament fins al punt que consideren el *burnout* com un desgast del *engagement* (González et al., 2006; Martínez i Salanova., 2003; Manzano., 2002; Maslach et al., 2001). Per tant, si ho mirem des d'aquesta perspectiva podem dir que la dedicació es transforma en cinisme, l'autoeficàcia en ineficàcia, i l'energia en esgotament. Aquest desenvolupament va ser possible gràcies a l'adaptació del *Work Engagement Scale* (WES) a estudiants universitaris, i va donar origen al (UWES-S) *Utrecht Work Engagement Scale* (Schaufeli et al., 2002).

Encara què, no ha estat aclarida del tot la relació entre *burnout* i autoeficàcia, encara ara en l'actualitat hi ha discussions i diversitat d'opinions sobre això. Segons Chernis (1993), considera que el *burnout* pot ser definit d'una manera general com una crisi d'autoeficàcia. Coincideix amb altres definicions més actuals les quals diuen que en l'autoeficàcia no és suficient per definir el síndrome, ja que es requereix la presència d'altres dimensions com l'esgotament i el cinisme (Maslach et al., 2001). D'altres diuen que les característiques més clares de la crisi d'autoeficàcia apareixen únicament en les fases més avançades del desenvolupament del símptoma (Gil-Montes., 2003).

Pocs anys més tard, en lloc de donar part d'una definició del *burnout*, entenen l'autoeficàcia com un factor protector davant d'aquest (Ruinaudo et al., 2003; Salanova et al., 2004; Bresó i Salanova., 2005).

Els factors que poden facilitar o limitar el desenvolupament acadèmic d'un estudiant, per una banda estan les variables considerades obstacles, les quals són les que dificulten el desenvolupament de l'estudiant, i s'engloba les dificultats en el servei de la reproducció dels documents mecànicament, la realització de moltes tasques, els horaris de classe molt carregats i molts crèdits per assignatura. I per altra banda estan les variables que fan possible el bon funcionament i ajuden a suavitzar els obstacles. Aquestes engloben l'adequat servei de biblioteca, l'amistat entre els alumnes, el suport de la família i els amics, i poder rebre beques d'ajuda per a l'estudi (Salanova, et al., 2005).

Les variables associades al síndrome en aquesta investigació s'han identificat des de plantejaments teòrics. Les classifiquen en variables de:

- Context acadèmic: En aquest apartat tindríem la falta de suport de tutors, relacions distants i de poca comunicació amb els professors, realització de pràctiques formatives al mateix temps que s'està cursant l'assignatura, distribució de la càrrega horària inadequada, dificultats en el servei de la biblioteca, el centre de fotocopiadora que no ofereix bon servei, administratius que no ofereixen una bona atenció i gestió al client, no disposar d'ajudes educatives, aules d'informàtica poc equipades, les aules on s'imparteixen les classes amb una inadequada ventilació i il·luminació, transport inadequat per poder arribar-hi al lloc d'estudi, sobre càrrega de matèria i elevada exigència, professors impuntuals, absentisme per part del professor, ambigüitat del rol del professorat.
- Context ambiental i/o social: estaria la falta de suport dels companys, no participar en activitats culturals o recreatives, competitivitat dels companys, falta de suport dels familiars i amics, falta de recursos econòmics, escassetat d'oferta en el mercat laboral.

El síndrome és més freqüent en algunes carreres que en altres, els estudiants de ciències humanes i socials, psicologia, traducció i filosofia, presenten menys nivells de *burnout*. Els d'humanitats són més eficaços en l'estudi i per tant manifesten alts nivells de felicitat i satisfacció de cara als estudis. I finalment els estudiants de dret, ciències empresarials i relacions laborals, tenen majors nivells de cinisme i baix nivells de motivació i satisfacció (Martínez i Salanova, 2003).

- Interpersonals: El sexe femení té més tendència a patir aquest síndrome, la rutina, falta de novetat en les activitats quotidianes, dificultat en la planificació del temps, ansietat davant els exàmens, baixa autoeficàcia, altes expectatives d'èxit en els estudis i baixa motivació cap als estudis.

A més de totes aquestes variables, també s'ha de tenir en compte l'instrument que s'utilitzi i la carrera o especialitat que l'estudiant estigui cursant. Uns dels exemples que ha recollit aquesta investigació del *burnout* acadèmic senyala que els estudiants d'infermeria de l'hospital Israelí Albert Einstein presenten *burnout* en un 73,51% d'esgotament emocional, 70,56% de cinisme i 76% de baixa realització personal (Acioli i Bersin., 2007). Un dels altres estudis va afirmar que un 45% dels estudiants d'últim any de tres facultats de medicina de la Clínica de Minnesota presentaven aquest

síntoma (Dyrbye i Shanafelt., 2002). El 56,9% d'estudiants de postgrau de salut pública de la Universitat de Guadalajara presenten *burnout* (Bittar., 2008), aquesta investigadora també afirma que el síndrome es va distribuir en un 34% en estudiants de dret, 13% en estudiant de psicologia, en un 13% en estudiant d'administració, 10% de comercialització, 8% en relacions internacionals i un 3% per als de turisme i un 2% en els de comunicació.

Altres estudis ens diuen que nivells alts d'esgotament i cinisme, i baixa autoeficàcia es diagnostica la presència del síntoma del *burnout* acadèmic. El 8% dels estudiants dels últims cursos de les facultats de Ciències Jurídiques i Economia de la Universitat Jaume I de Castelló (Espanya) presenten *burnout* (Salanova et al., 2004).

El 85,3% de 105 metges residents i especialistes en l'àrea clínica i quirúrgica de la ciutat de Cali afirmen que van tenir una intensitat moderada i dura de *burnout* (Guevara et al., 2004).

Presència del síndrome en estudiants de psicologia en un 41,6% dels casos. Presentaven la sensació de no poder donar més d'ells mateixos i una actitud descarada davant les tasques d'estudiants, un 38,2% experimentava esgotament, un 29,7% cinisme i el 48,6% un sentiment d'incapacitació (Caballero et al., 2007).

Es troben estudis els quals coincideixen en què els estudiants que presenten *burnout* tenen un baix rendiment en l'estudi, és a dir, que els estudiants amb elevat esgotament, alt cinisme i baixa eficàcia davant l'estudi, no obtenen bons resultats en els exàmens (Salanova et al., 2004; Martínez i Marques., 2005).

Contradient l'anterior, hi ha estudis els quals creuen que el *burnout* no és causa del baix rendiment acadèmic (Manzano., 2002; Bresó., 2008; Caballero et al., 2007).

Es relaciona el síndrome amb la neurastènia, un estat en què les seves característiques són la tristesa, el cansament, la por i la sensibilitat de les emocions, plantejant-ho com una forma de malaltia mental (Maslach., 2001). Mentre que (Moriani i Herruzco., 2005) ho senyalen d'una altra perspectiva, no veuen necessari considerar síndrome com una entitat diagnòstica. Però, encara en l'actualitat, se segueix debatent si l'estat del síndrome es pot classificar dintre de l'entitat clínica. A Espanya és considerat com una malaltia professional (Gil-Montes., 2003).

L'esgotament emocional es correlaciona amb la depressió entre guàrdies de seguretat (Neveu., 2007). Presència de símptomes de depressió, *burnout* i consum d'alcohol en estudiants de medicina (Dyrbye et al., 2006). Així doncs, es va donar fet a risc de malaltia associat amb l'esgotament emocional (Dahlin i Runeson., 2007; Derybye i Shanafelt, 2002; Willcock et al., 2004). Afinitat molt forta entre el *burnout*, la tensió del treballador i la depressió en treballadors finlandesos, (Kirsí., 2006). Es va trobar que patien *burnout* i nivells de depressió clínica en una mostra de docents del sector públic, semblants a pacients psiquiàtrics (Fisher., 1995). Un estudi realitzat amb estudiants d'infermeria, van evidenciar que la tensió comporta la presència del *burnout*, la depressió i l'abús de substàncies (Haack., 1986).

Segons les característiques generals dels símptomes d'ansietat, depressió i *burnout* es poden apreciar diferències entre ells, encara en l'ansietat i la depressió s'observen símptomes comuns al *burnout* com ara situació d'indefensa i negativitat, preocupació, baixa concentració, insomni, sentiments de inferioritat, inseguretat i culpa (Agudelo et al., 2007; Sierra et al., 2003; Belloch et al., 1998).

Mirant des del punt de vista dels professors, l'ensenyament és una de les professions amb major contacte amb les persones que reben el servei que ells els hi ofereixen. El *burnout* en aquest àmbit provoca un mal estar físic i psicològic, i en un dels primers estudis sobre aquest es va trobar que a Anglaterra un 22,6% dels professors consultats afirmaven tenir ansietat i estrès a causa del mal comportament dels alumnes, les males condicions del treball i les pressions del temps, aquestes es destacaven com a principals característiques (Kyriacou i Sutcliffe., 1978). Uns anys més tard, es consideraven els principals causants de l'estrès la poca motivació i indisciplina dels alumnes, males condicions del treball, pressions de temps en el treball, baix estatus social i professional, i els conflictes amb els companys (Kyriacou., 1989).

En aquest mateix any, s'identifiquen dos grans tipus de factors que influeixen en el *burnout* en professors, els quals es classifiquen en factors primaris que serien tots aquells relacionats directament amb la classe i que generen tensió i sentiments negatius. I els factors secundaris que provenen de la situació, es a dir, els factors de l'entorn escolar que són menys directes. Per tant s'engloben tots els canvis ràpids que ha sofert l'entorn escolar i que el professor no té habilitats o temps per poder adaptar-se (Esteve., 1989).

Utilitzant l'anàlisi factorial, (Travers i Cooper., 1997) van identificar 10 factors diferents d'estrès docent, els quals els podem classificar en:

- Interacció docent: Tindríem l'agressió verbal dels alumnes, el nombre diari de conflictes a l'aula diàriament, quan els alumnes et repliquen, mantenir la disciplina, ensenyar a qui no valora l'ensenyament, falta de suport en la disciplina per part de la família de l'alumne i fins i tot agressions físiques dels alumnes.
- Direcció, estructura de l'escola: L'organització del centre, la falta de participació en la presa de decisions a l'escola, la poca influència que tenen sobre les decisions del centre, conflictes entre les necessitats del departament pel qual treballa el professor i el punt de vista de la direcció, falta de suport per part de la direcció, la mala comunicació entre els companys, rivalitat entre docents dintre l'escola, no tenir suficients ocasions per prendre les seves decisions.
- La mida de l'aula: Haver de treballar amb aules amb un elevat nombre d'alumnes.
- Els canvis que tenen lloc en l'ensenyament: Els canvis constants de la professió, necessitats de complir amb les exigències del perfil de professor i la falta d'informació sobre la posada en pràctica dels canvis.
- L'evolució del professorat: L'elevada exigència dels pares perquè els fills obtinguin bones notes, quan altres avaluen la seva actuació, la pressió acadèmica a l'escola i l'avaluació del professorat.
- Les preocupacions directives: Els companys no entenen les pressions a les quals el seu lloc el sotmet, les expectatives exagerades que tenen altres de la meua actuació i el nombre d'accions supervisores que s'ha d'efectuar a l'escola.
- La falta d'estatus/promoció: Ser bon professor no sempre implica que s'ascendeixi, falta d'oportunitats d'ascendir, un salari no correspost al volum de treball, la falta de suport estatal i el poc valor concebut a l'ensenyament.
- La carència de suplents i de personal: Haver de fer suplències en àrees curriculars desconegudes, les substitucions les quals són imprevistes, quan substitueixes a altres docents comporta haver de donar més classes, incapacitat de planificar a causa dels constants canvis.
- La inseguretat laboral: l'amenaça del canvi de lloc i la falta de seguretat dintre la professió.

- L'ambigüitat del paper del docent: No estar segur de l'àrea que engloba la seva responsabilitat, els esquemes de treball poc definits, la falta d'experiència amb les exigències que es plantegen, que en la preparació que tenen no n'és suficient, la falta de claredat respecte a el rol que ocupa dintre l'escola i la forma inadequada en què s'introdueixen els canvis en l'escola.

En estudis realitzats en el mateix any que Travers i Cooper es van trobar factors molt semblants als que ells van nomenar, mal comportament dels alumnes, dificultats de temps o de recursos, reconeixement de les necessitats professionals i males relacions amb els companys. L'anàlisi de regressió d'aquestes dades va trobar dos factors fonamentals: la pressió en el treball i el mal comportament dels alumnes (Valero., 1997). També es diu que s'hauria de considerar altres variables que afecten en el procés d'aquest símptoma, les més importants serien les condicions biològiques de l'organisme (l'alimentació incorrecta, consum de fàrmacs o drogues...), les motivacions de la persona (diners, premis, reconeixements...), l'experiència que ha anat adquirint durant la seva vida professional (aprenentatge d'habilitats docents, habilitats per resoldre conflictes, estratègies d'afrontament per suportar situacions desagradables...), i totes aquelles variables que han de suportar-les de manera contínua i que també afecten, com ara la jornada de cinc hores diàries, cinc dies a la setmana, programes de reforç molt elevats, esforços per a què al final s'acabi aconseguint els mateixos objectius educatius (Valero., 1997).

Encara que van haver estudis realitzats al llarg del curs escolar, on es va donar el cas que els nivells d'estrès canvien en funció de l'època del curs, sofrint pujades i baixades segons les activitats o vacances escolars (Capel., 1991).

També en el 1991, Friedman, va comparar diversos centres on va haver-hi alts i baixos nivells de *burnout*. Com a factors organitzatius en l'entorn escolar va identificar quatre variables fonamentals, la primera la motivació per poder aconseguir determinats objectius imposats per l'administració escolar, la segona la pèrdua de certesa en la professió dels docents, la tercera el context cultural al voltant del col·legi i per última l'ambient físic del centre.

Per altra banda, s'ha afirmat que una personalitat ben estructurada i sense problemes d'ajust emocional mostra una bona correlació amb el baix nivell d'estrès i *burnout* (Sandoval., 1993).

Per analitzar possibles factors, i en funció d'altres variables sociolaborals com n'és el sexe, l'edat, anys de treball, tipus de contracte, zona del col·legi, curs acadèmic, presència d'alumnes d'integració i d'alumnes amb problemes de disciplina, utilitzant el MBI juntament amb altres mesures d'autoinforme sobre salut mental general, ansietat i depressió es va realitzar un estudi amb 159 professors de diversos nivells de primer i segon cicle de 10 col·legis diferents de Màlaga. Els resultats van ser que un 37% dels mestres en general presentaven problemes de salut, un 19% problemes de depressió, un 51% ansietat, i un 33% dels mestres superava el punt de tall del qüestionari MBI. En els resultats, la majoria dels indicadors escollits no va haver-hi diferències significatives, però en canvi, els professors més "cremats" van ser els que tenien alumnes difícils o aquells que treballaven en centres de zones marginals de la ciutat, amb alumnes conflictius, amb absentisme, falta de disciplina i incompliment de les tasques de classe (Valero i Amores., 1997).

3. OBJECTIUS I HIPÒTESIS

L'objectiu d'aquest treball és poder arribar a determinar si els docents de l'educació secundària obligatòria (ESO), formació professional i els professors d'universitat tenen o poden arribar a patir el síndrome del *burnout*, i comparar quina d'aquestes pateix més aquest síndrome. Escullo aquest tema perquè crec que l'educació i l'aprenentatge d'una persona és una necessitat molt important, per tant els professors són el principal motor en l'educació i és necessari que estiguin en ple rendiment per tal que els alumnes assoleixin correctament els coneixements. Per tant, és important analitzar l'estat emocional i d'esgotament d'un professor. Dins de la docència només em centraré en aquests grups que he nombrat anteriorment perquè crec que hi haurà una gran diferència entre l'etapa de l'adolescència on encara els alumnes estan fent la transició de la infància a l'edat adulta i l'educació és obligatòria, i l'etapa de la universitat o dels cicles formatius professionals on ja són a l'edat adulta i estudies per a formar-te professionalment i complir els teus objectius mirant al seu futur.

Després d'haver fet una revisió de la literatura observo que des dels inicis de la investigació del *burnout* fins ara han anat sorgint diferents definicions i opinions sobre aquest tema però, sempre amb molta semblança entre elles, arribant a la conclusió que els qui més ho pateixen són aquells professionals que donen un servei directe amb les persones, és a dir, als seus clients. En el cas de la docència els alumnes serien els clients dels professors. Des del meu punt de vista crec que el desenvolupament tecnològic i científic que s'ha fet des de fa uns anys en l'educació no ha estat una bona millora perquè els professors puguin realitzar millor les seves funcions. També podem parlar de les actuals retallades degut a la crisi, amb la falta de recursos materials en els col·legis, retallada de professors i a d'altres augmentant les tasques i hores de treball. Tots aquests factors actuals, entre d'altres com la desmotivació o falta de disciplina dels alumnes, possibles problemes amb els companys de feina, etc., crec que encara els produeix més la sensació de pressió i ansietat són difícils de controlar, i finalment és quan es produeix el síndrome. Quan és detectat, la reacció és la incapacitat d'executar les seves habilitats com a professor, els seus sentiments i actituds es tornen negatius, es perd l'interès amb els alumnes, amb els companys de feina i fins i tot pot arribar a afectar a la vida personal.

Per poder fer aquest estudi analitzaré tan universitats com instituts on imparteixen l'ESO i cicles formatius de formació professional de col·legis de les Terres de l'Ebre. D'aquesta manera hi haurà diferents punts de vista i més variables per fer les comparacions i poder arribar a les conclusions finals.

Per tant, després de tenir un coneixement previ sobre el *burnout*, redactaré les meves hipòtesis per poder donar les possibles respostes a la meva contrastació empírica.

H1. Els docents de l'educació secundària obligatòria són els que pateixen més aquest síndrome o estan més propers en poder-lo patir.

H2. El sexe femení serà el més vulnerable davant el *burnout*.

H3. L'edat del professor serà una variable significativa davant d'aquest síndrome.

H4. Es dona el cas que com més alt és el nivell d'estudis menys *burnout* pateixen els professors.

H5. Els conflictes a l'aula influiran notablement en aquest síndrome.

H6. La falta de recursos i l'organització del centre en seran unes altres variables que influiran.

Per poder trobar la raó o el motiu dels problemes plantejats tindrè en compte aquest conjunt de condicionants, les quals crec que seran les que m'ajudaran a detectar el símptoma.

Variables ambientals.

Aquesta variable engloba l'estructura i organització del col·legi o universitat, els recursos disponibles, la mida de l'aula on imparteixen les classes i el nombre d'alumnes que els pertoca a cada professor, i els canvis constants que pateixen en la docència. D'aquesta manera es podrà saber si tots aquests factors són punts forts o punts febles davant el síndrome.

Característiques de la persona.

En aquesta, serà una manera de conèixer la personalitat de cadascun, els seus sentiments i valors personals cap amb aquesta professió, ja que crec que una persona on la seva personalitat o sentiments són més dèbils tindrà més tendència a patir-ho.

Interacció docent.

S'analitzarà en quina freqüència hi ha conflictes i agressions a l'aula, sigui diàriament, setmanalment o mensualment, i com això afecta el professor.

Respostes de l'individu.

Es mirarà les respostes que té cada individu davant els conflictes i agressions a l'aula, és a dir, de quina manera afronten els problemes que puguin ocasionar els alumnes.

4. METODOLOGIA

Per obtenir la informació necessària i poder contrastar les hipòtesis plantejades he decidit dissenyar tres qüestionaris per veure a partir de les respostes dels professors si existeix o podria existir aquest síndrome. N'he dissenyat tres perquè n'és un per a cada tipus d'ensenyament. Els he fet diferents perquè la finalitat d'aquest treball és analitzar el *burnout* per a cada tipus d'ensenyament (ESO, cicles formatius i universitat) i llavors comparar-los entre ells. Per tant s'ha de fer tres estudis per separat per veure els

resultats de cada grup de professors, ja que cadascun imparteix nivells d'estudis diferents, més alt o més baix, i la maduresa, comportament i pensament dels alumnes canvia i influirà de diferent manera l'estat del professorat. El sexe i la franja d'edat que abunda més també variarà en cada tipus d'ensenyament, i sobretot els conflictes a l'aula que genera l'alumnat i la manera d'afrontar-los dels professors també en serà una variable diferent. A més, la satisfacció i l'esgotament cap a aquesta professió també s'ha de mirar per separat per poder veure quin tipus d'ensenyament se sent més esgotat, més desmotivats i més estressats. I finalment, les assignatures impartides per cada professor són diferents i segurament n'hi ha que comporten matèria que implica més dedicació, més preparació, més dificultat a l'hora d'explicar-la als alumnes, coneixements que en són més pesats per fer les classes més dinàmiques i que no aparegui l'avorriments que d'altres.

El qüestionari de l'educació secundària obligatòria engloba un total de 14 preguntes, els cicles de formació professional un total de 16 preguntes i, finalment per als estudis universitaris també un total de 16 preguntes. Aquestes, les he redactat amb l'ajuda dels 22 ítems afirmatius sobre sentiments, pensaments, emocions i actituds del professional en el seu treball que anteriorment he explicat a la revisió de la literatura i, les condicionants que he escollit i crec que m'ajudaran a poder detectar aquest síndrome.

El qüestionari ha estat dissenyat amb els formularis de *google drive* començant amb una petita introducció de l'objectiu del treball. Les preguntes que s'han formulat són qualitatives, curtes, de fàcil comprensió i tancades, començant de les més senzilles passant per les més importants i fins a arribar a les més comprometedores. Les avantatges d'escollir el mètode del qüestionari és perquè crec que és la forma més ràpida per poder recollir la informació necessària i estalviar temps, i encara més ràpida haver-ho fet de manera electrònica. Fer-ho amb preguntes tancades et permet que només s'apliquin les variables de les quals vols treure informació. Tot i que també té els seus inconvenients, com per exemple que la informació recollida no sigui fidel per haver malentès una pregunta, o perquè han pensat que és una pregunta personal i no l'han respost, i això pot provocar l'obtenció de dades equivocades. Falta de profunditat en les preguntes i no poder anar més enllà del qüestionari plantejat.

Un cop fet el qüestionari, amb l'ajuda d'amics, familiars, antics companys d'estudi, antics professors i la tutora d'aquest treball que estan o tenen contacte amb aquest món de la docència he pogut fer arribar el qüestionari a tot el professorat de diferents centres.

4.2 Models dels qüestionaris

Podem trobar una mostra de cada un dels diferents qüestionaris detallats a l'annex 3.

4.3 Càlcul de la mostra

Un cop dissenyat i revisat el qüestionari per passar-lo al professorat dels grups que s'estudien, s'ha de realitzar un càlcul sobre quantes enquestes aproximadament s'haurien de recollir per obtenir els resultats adients. El resultat del càlcul s'ha donat mitjançant aquesta formula $n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 N p q}$ i les dades per poder calcular-la són:

N1 professors universitat = 175

N2 professors ESO = 761,5

N3 professors cicles = 248,5

Per tant la N total es la suma d'aquestes 3 Ni, N=1185

*Aquestes dades de la població de professors han estat facilitades pel departament d'ensenyament territorial de les Terres de l'Ebre.

Z α = 1,96 ja que ho analitzo al 95% de confiança

p= 0,5

q= 0,5

Càlculs:

$$n1 = \frac{1,96^2 \cdot 761,5 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 \cdot 760,5 + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 255 \text{ enquestes per a professors de l'ESO}$$

$$n2 = \frac{1,96^2 \cdot 175 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 (174) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 120 \text{ enquestes per a professors de la universitat}$$

$$n3 = \frac{1,96^2 \cdot 248,5 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 (247,5) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 151 \text{ enquestes per als professors de cicles}$$

Degut al número elevat d'enquestes que s'haurien de recollir, he acordat juntament amb la tutora la qual em dirigeix aquest treball fer la mostra conjunta, es a dir, sumar el total de professors dels tres grups d'ensenyament i a partir d'aquest resultat calcular altra vegada el número d'enquestes que s'han de recollir. En aquest cas la mostra agregada ha estat:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 1185 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2(1184) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 290,32 \text{ enquestes}$$

Tot i l'ajuda de familiars, amics, professors, la mostra encara no era la suficient per poder procedir amb l'estudi, per tant he buscat nous centres cercant els telèfons i trucant centre per centre i parlant amb el cap d'estudis o director perquè em fes possible la distribució del qüestionari a tot el professorat de secundària i cicles.

4.3 Qüestionari de prova i qüestionari post enviament:

En dic qüestionari de prova a aquell que vaig passar abans de fer la distribució a tot el professorat per poder confirmar que s'entenien bé totes les preguntes. En el qüestionari dels professors universitaris em van comentar que la pregunta 10 on deia que si el seu lloc com a professor és vocacional o no, veien dificultats en respondre-ho, ja que és una pregunta on tots l'afirmarien perquè encara que la professió no els hi agrada i ho fan per tenir un sobre sou de més, no respondrien que no. Per tant, vaig decidir canviar-la enfocant-la d'una altra manera i, la veritat, que ara he tingut preguntes afirmatives i preguntes negatives. En el qüestionari de professors de l'ESO la pregunta 8 on pregunto les assignatures que imparteixen havia posat malament les assignatures on abans eren socials i naturals i ara en són biologia i geologia.

Un cop passada l'enquesta, vaig tenir una sèrie de suggeriments per part de diferents professors. Primerament en l'enquesta dels professors de l'educació secundària obligatòria un professor no podia respondre'm el qüestionari, ja que, no apareixia l'assignatura de música, i ho vaig rectificar. Un altre suggeriment, de manca de preguntes en què el tracte amb les persones no necessàriament ha de ser per part dels alumnes, també a vegades és per part dels companys, director o els pares, i em van ficar l'exemple d'un empleat del Mercadona què, no necessàriament seria per part dels seus clients sinó que potser per la política de l'empresa. Referent a aquest suggeriment ja en tenia constància, en la revisió de la literatura i durant el treball també n'he parlat, però

per donar respostes a les meves hipòtesis no han estat unes variables escollides. Un tercer suggeriment en què em falten la majoria de causes de l'estrès de les docents universitàries, com n'és la burocràcia, avaluació continua amb grups grans, precarietat perquè hi ha molta gent precària a temps complet, etc. I finalment, una professora jubilada (emèrita) des de fa 4 anys, la qual creia que no hauria de contestar el qüestionari perquè el seu estrès ha baixat del tot però si era convenient, la contestaria, i finalment vam decidir que era millor rebutjar aquesta enquesta.

5. ANÀLISI DELS RESULTATS

El disseny de l'estudi parteix de l'eina de les enquestes anteriorment realitzades, on s'ha recollit un total de 307 enquestes, de les quals 102 en corresponen a professors de l'ESO, 104 a professors de cicles formatius i 101 a professors universitaris. Per portar a terme el treball de camp s'han estudiat alguns dels centres més significatius de les Terres de l'Ebre mitjançant aquesta eina. El nombre d'enquestes ha estat al voltant de 100 per cada tipus de professor que es vol estudiar, per tant, ha sortit una mostra significativa, ja que el número total d'enquestes que s'havien de recollir era de 290.

Per analitzar els resultats recollits mitjançant les enquestes, primerament distribuïrem les preguntes i respostes que hi consten en el qüestionari que he fet amb els factors més utilitzats pel MBI, que com ve he explicat durant la revisió de la literatura en són l'esgotament emocional, la despersonalització i la falta de realització personal.

Com a **ESGOTAMENT EMOCIONAL** recull aquestes preguntes.

- Pregunta 3. Et sents satisfet pel teu treball
- Pregunta 4. T'esgota o et sents cansat al final de la jornada de treball?
- Pregunta 5. Creus que treballar amb persones tot el dia representa un esforç addicional?
- Pregunta 6. Treballar amb persones creus que produeix estrès?
- Pregunta 7. Et sents que estàs donant més del que hauries de donar?

Com a **DESPERSONALITZACIÓ** hi ha les respostes de la pregunta 11 que són formulades mitjançant la pregunta de com t'afecten aquests conflictes.

- No em preocupa realment el que els passa a algunes persones les quals els hi dono servei.
- Creus que amb les persones que tractes et culpen dels seus problemes.
- Em preocupa el fet que aquest treball m'estigui irritant emocionalment.
- No m'afecten.

Com a **REALITZACIÓ PERSONAL** estan les respostes de la pregunta 10 on es pregunta com afrontes els conflictes.

- Tracto molt eficaçment i amb molta calma els problemes de les persones.
- Fàcilment puc crear una atmosfera relaxada amb les persones que els hi dono servei.
- Em resulta complicat però sóc capaç de solucionar-los.
- Tinc dificultats per tractar els conflictes.

Aquestes distribucions són fetes a partir del qüestionari de l'educació secundària obligatòria, tenint en compte que els dos qüestionaris restants tenen les mateixes preguntes però amb un número de pregunta diferent i anirien classificades de la mateixa manera.

Un cop classificades, aplicant la teoria de *Maslach* aniré explicant i comparant la meva opinió dels resultats obtinguts de les enquestes sobre aquest síndrome, i donant la certesa o no, de cada hipòtesi formulada. Tots aquests resultats de les respostes estan detallats mitjançant gràfics que es poden trobar a l'apartat 5 de l'annex.

La resta de preguntes dels qüestionaris que no han estat classificades en aquests tres factors pertanyen a altres variables que crec que també són necessàries per poder diagnosticar aquest síndrome, com per exemple, el grup d'alumnes a l'aula i les assignatures que imparteixen cada professor.

Primer analitzarem les assignatures que imparteixen els professors de cada grup d'ensenyament per veure en quina o en quines assignatures crec que afecta més aquest síndrome. El plantejament que escullo per poder-ho detectar és analitzant cada grup de professors de cada assignatura i només escollint unes determinades preguntes de l'enquesta per a que m'ajudin a detectar-ho.

Les respostes on havien de contestar freqüentment, mai, moltes vegades, poques vegades i sempre les he classificat de la següent manera:

- Freqüentment= SÍ
- Mai= NO
- Moltes vegades= SÍ
- Poques vegades= NO
- Sempre= SÍ

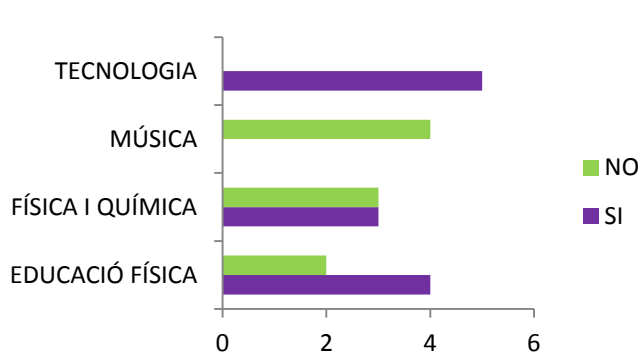
I en l'última pregunta on analitzo com t'afecten els conflictes agruparem les respostes on s'ha de respondre no m'afecten, juntament amb les de no em preocupa realment el que els passa a algunes persones les quals els hi dono servei.

Aquesta classificació l'he fet perquè per a comparar he decidit fer taules de contingència, i a partir d'aquestes treure'n les gràfiques. D'aquesta manera em serà més fàcil treballar amb les variables sí i no, o millor dit amb els resultats comprimits.

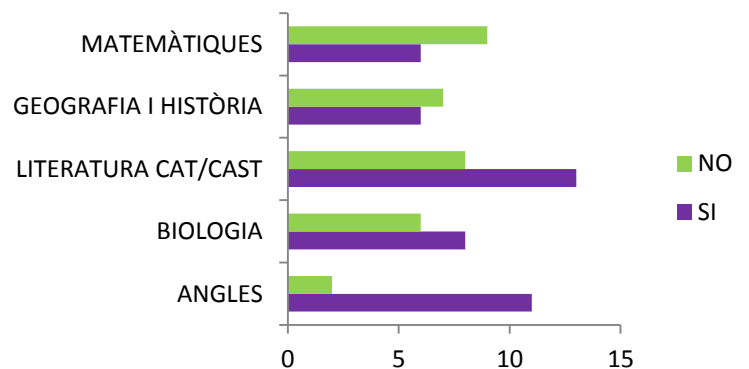
Degut al nombre reduït de professors que han contestat l'enquesta en segons quines assignatures, he decidit descartar per analitzar les que només havien contestat 2 o 3 persones, i fer comparacions entre les assignatures que tenen un nombre de respostes similars. Començarem fent la comparació entre les assignatures de l'ESO, amb una gràfica comparo educació física amb un total de 6 respostes, física i química amb 6 respostes, música que han hagut 4 respostes i finalment tecnologia amb un total de 5 respostes. I en una altra gràfica estan angles amb 13 respostes, biologia amb 14 respostes, llengua i literatura catalana/castellana amb 21 respostes, geografia i història en 13 respostes i finalment matemàtiques amb 15 respostes.

Segons la gràfica 1 i la gràfics 2 de l'apartat 4 de l'annex on s'analitza la satisfacció en el treball, observem que tant en el primer gràfic com en el segon totes les assignatures els professors estan satisfets. L'única observació més rellevant és en les assignatures de tecnologia, música, física i química, educació física, literatura i biologia on hi ha més augment de que no estan satisfets en el treball que no pas en les altres assignatures.

ESGOTAT AL FINAL DE LA JORNADA LABORAL



Gràfica 1. Esgotament dels professors de l'ESO

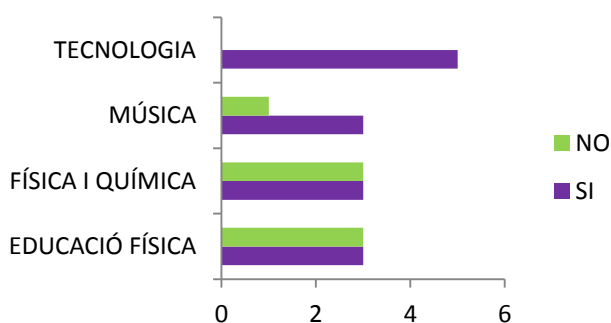


Gràfica 2. Esgotament dels professors de l'ESO

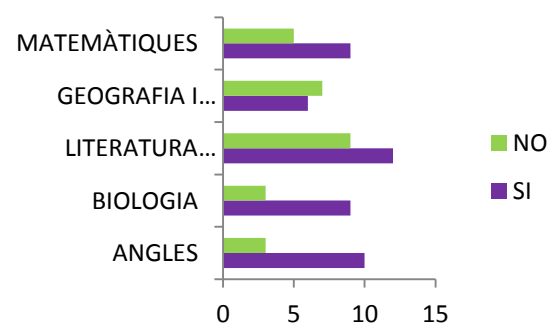
En la primera gràfica s'aprecia que la majoria de professors de les assignatures analitzades estan esgotats al final de la jornada laboral, menys l'assignatura de música que tots els professors no ho estan. Referent en aquesta comparació crec que els professors de música no ho estan degut a les poques hores de docència que s'han de dedicar a aquesta assignatura.

En la següent gràfica veiem com literatura, biologia i anglès el sí sobrepasa molt més que el no, mentre que a les assignatures de matemàtiques i geografia i història els professors estan molt menys esgotats al final de la jornada laboral, possiblement perquè són assignatures més entretingudes i els alumnes estan més atents.

TREBALLAR EN PERSONES REPRESENTA UN ESFORÇ



Gràfica 3. Esforç dels professors de l'ESO

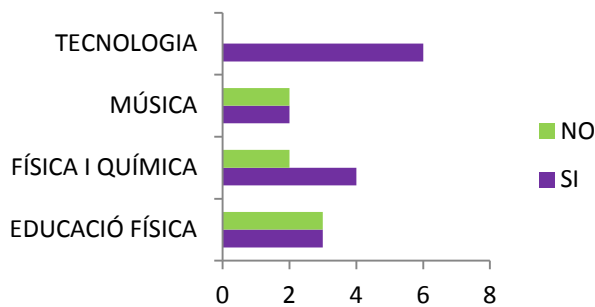


Gràfica 4. Esforç dels professors de l'ESO

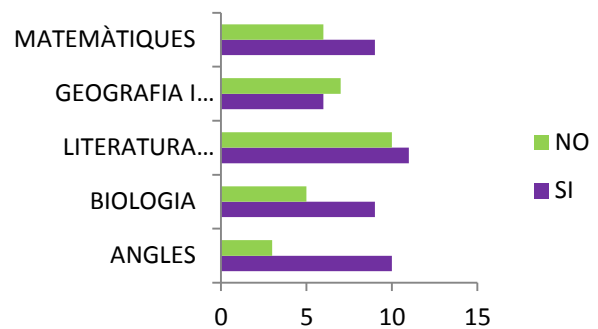
En la primera gràfica s'observa com física i química i educació física hi ha els mateixos professors que els hi representa un esforç treballar en persones tot el dia com els que no.

Mentre que els de tecnologia per a tots els hi és un esforç i en els de música també ha hagut un augment bastant considerat dels que pensen que sí. Des del meu punt de vista, al ser assignatures una mica més lleugeres els alumnes possiblement es prenen l'assignatura d'una altra manera i ocasionen més conflictes, per això als professors els hi és un esforç treballar en persones tot el dia.

TREBALLAR AMB PERSONES PRODUEIX ESTRÈS



Gràfica 5. Estrès dels professors de l'ESO



Gràfica 6. Estrès dels professors de l'ESO

Tant en una gràfica com en l'altra, la majoria d'assignatures els professors pensen que els produeix estrès treballar en persones. Les dades més rellevants tornen a ser en les mateixes assignatures que he comentat en les gràfiques anteriors, tecnologia on tots els professors han donat com a resposta el sí, i l'assignatura de música i educació física han respost per igual els participant del sí i el no. Es continua veient que en són les assignatures més afectades perquè com he dit anteriorment, són assignatures més lleugeres.

En l'apartat de si senten que estan donant més del que haurien de donar, segons les gràfiques 3 i 4 de l'apartat 4 de l'annex, veiem que tecnologia, física i química, educació física, literatura i angles, els professors senten que estan donant més del que haurien de donar. Mentre que els professors de les assignatures de música, matemàtiques i geografia pensen que no estan donant més del que haurien de donar.

I per últim, com afronten els conflictes, la gràfica 5 i 6 de l'apartat 4 de l'annex ens mostra què en les assignatures que els professors més els hi preocupa que aquest treball els estigui irritant són tecnologia, educació física, física i química, matemàtiques, biologia i angles. En els que a la majoria no els afecta els conflictes són als professors de música i els de literatura.

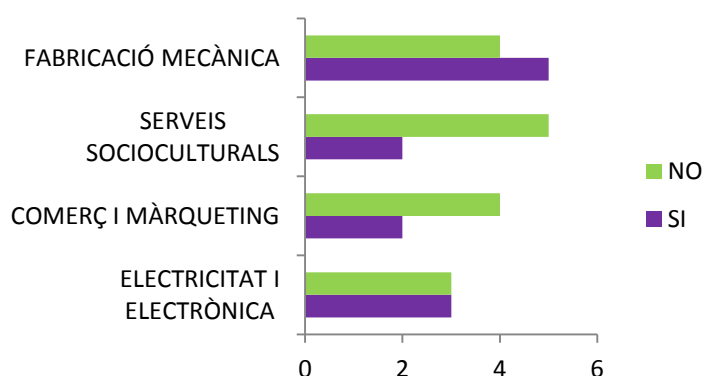
Segons els resultats obtinguts, crec que les assignatures de l'ESO més afectades o amb més possibilitat davant d'aquest síndrome podrien ser matemàtiques, literatura, angles, biologia i tecnologia.

Seguidament analitzaré les assignatures de cicles formatius professionals, el grau mitjà ha comprès un total de 52 preguntes, i el grau superior un total de 51. En aquest cas només he decidit analitzar les assignatures de la mateixa rama que s'imparteixen en el grau mitjà i en el grau superior, descartant les que només estaven en un grau, donat que el número de professors quedava molt reduït. Així doncs, el resultat de les assignatures que analitzaré han estat:

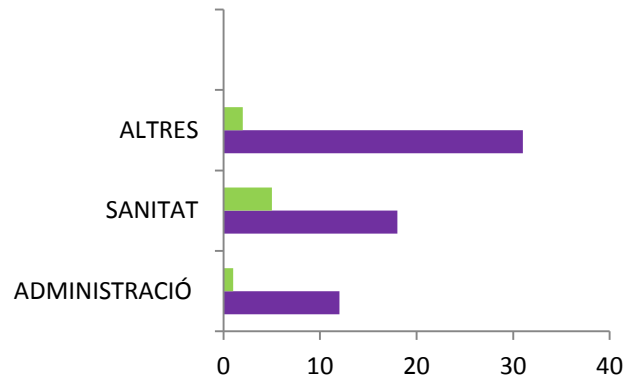
Taula 1

CICLE MITJÀ	CICLE SUPERIOR	TOTAL PARTICIPANTS
Administració i gestió	Administració i finances	17
Comerç i màrqueting	Comerç i màrqueting	6
Electricitat i electrònica	Electricitat i electrònica	6
Fabricació mecànica	Fabricació mecànica	9
Sanitat	Sanitat	23
Serveis socioculturals a la comunitat	Serveis socioculturals a la comunitat	7
Altres	Altres	3

SATISFACCIÓ EN EL TREBALL



Gràfica 7. Satisfacció dels professors de cicles



Gràfica 8. Satisfacció dels professors de cicles

En aquest apartat es pot observar com les assignatures de fabricació mecànica, serveis socioculturals, comerç i màrqueting i electricitat i electrònica hi ha molts professors que han respost que no estan satisfets en el treball, mentre que a les altres assignatures han respost una minoria amb el no.

Segons les gràfiques 7 i 8 de l'apartat 4 de l'annex es veu com sanitat i altres hi ha un augment en la resposta de que es senten cansats al final de la jornada de treball, encara què en els altres cicles formatius també s'observa un augment considerat del no, menys el cicle de serveis socioculturals a la comunitat i fabricació mecànica que la majoria de professors no se senten cansats.

Si observem les gràfiques 9 i 10 de l'apartat 4 de l'annex on es reflecteix si treballar en persones tot el dia representa un esforç es pot afirmar que quasi tots els cicles formatius els hi representa un esforç menys al de serveis socioculturals que la resposta del no està molt més per damunt que no pas la del sí. I comerç i màrqueting que tant el no com el sí han tingut els mateixos resultats.

Continuem observant, segons les gràfiques 11 i 12 de l'apartat 4 de l'annex, que tots els cicles formatius els hi produeix estrès treballar en persones tot el dia menys electricitat i electrònica que estan igual tant el sí com el no, i el de serveis socioculturals i ara també s'uneixen els de comerç i màrqueting que per a la majoria no els produeix estrès.

En la pregunta de si estan donant més del que haurien de donar, segons les gràfiques 13 i 14 es pot observar que han canviat els resultats, en fabricació mecànica i serveis socioculturals ara a augmentat el sí, per tant senten que estan donant més del que haurien de donar. Mentre que els altres cicles que sempre era el sí com a resposta

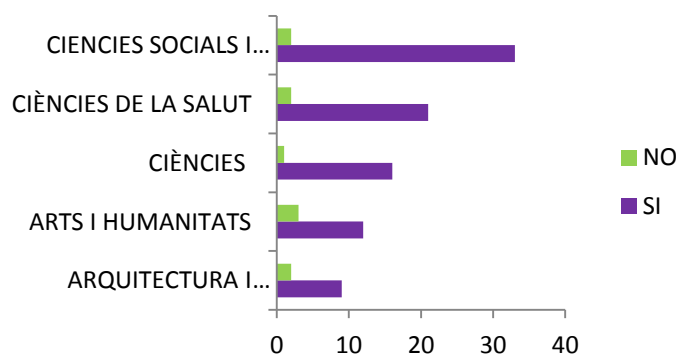
abundant, ara ha passat a ser la resposta no, i els de comerç i màrqueting han respost tots que no senten que estan donant més del que haurien de donar.

I finalment com a resposta a com els hi afecten els conflictes, segons les gràfiques 15 i 16 els professors de cicles formatius han donat aquests resultats. Els de fabricació mecànica i serveis socioculturals a la majoria no els afecten o han donat la resposta buida el qual vol dir que no hi ha mai conflictes a l'aula. Els de comerç i màrqueting els preocupa que aquest treball els estigui irritant emocionalment. Els de electricitat i electrònica i els de sanitat no els afecta però a la vegada també els preocupa. Els d'administració els preocupa però ha hagut també abundància en que no han respost la pregunta, es a dir, que no hi ha conflictes. I altres els preocupa però també ha hagut respostes buides.

Referent a tots aquests resultats es pot afirmar que els professors de cicles formatius la majoria no els afectaria aquest síndrome, perquè alguns han respost que no estan satisfets en el treball, o que els preocupa que aquest treball els estigui irritant emocionalment, però amb la resta de preguntes es veu com no estan cansats, ni estressats ni senten que estan donant més del que haurien de donar. Per tant, els resultats estan molt variats i preguntes que afirmaries que podrien sofrir aquest síndrome llavors n'hi ha d'altres que les contrauen, però possiblement els que estarien més prop de sofrir-lo serien el cicle de fabricació mecànica i el d'altres perquè han donat més respostes afirmatives davant d'aquest símptoma que no pas de negatives.

Finalment vaig a analitzar les assignatures de la universitat, de les quals es van agrupar en àmbit de graus, i els resultats han estat d'11 respostes l'àmbit d'arquitectura, 15 arts i humanitats, 17 ciències, 23 ciències de la salut, i finalment ciències socials i jurídiques 35 respostes.

SATISFACIÓ EN EL TREBALL

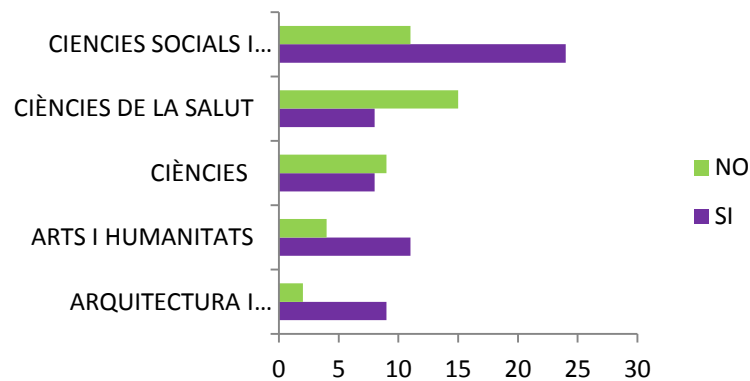


Gràfica 9. Satisfacció dels professors universitaris

En aquesta gràfica s'observa que en comparació amb els altres tipus d'ensenyament, els professors de la universitat quasi tots estan satisfets del seu treball, hi ha molt pocs que han respost que no estan satisfets.

En la gràfica 17 de l'apartat 4 de l'annex, es veu com l'àmbit dels graus de ciències de la salut i d'arquitectura i enginyeria la majoria no se senten cansats al final de la jornada de treball. Mentre que els que més cansats se senten són els de ciències socials i jurídiques i els de ciències.

TREBALLAR EN PERSONES TOT EL DIA REPRESENTA UN ESFORÇ



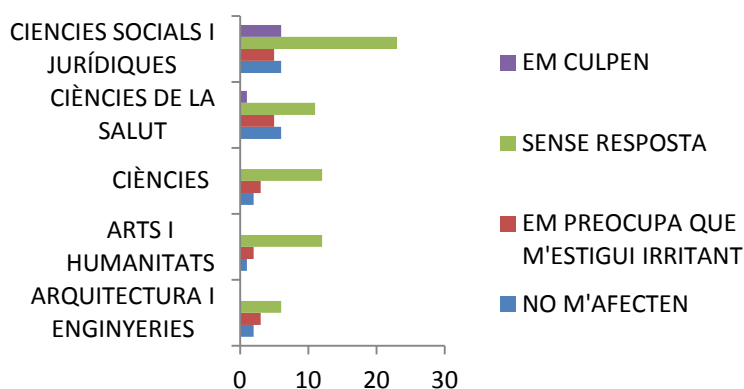
Gràfica 10. Esforç dels professors universitaris

Com veiem en aquesta gràfica els graus de ciències social i jurídiques, arts i humanitats i arquitectura i enginyeria són els que més els hi representa un esforç treballar en persones, en qui menys en són els de ciències de la salut.

Segons la següent gràfica que dona els resultats de si treballar en persones produeix estrès continuem veient que són els mateixos graus que en la pregunta anterior, ciències socials i jurídiques, i arts i humanitats però afegint l'àmbit de graus de ciències de la salut. Detallat en la gràfic 18 de l'apartat 4 de l'annex.

La gràfica 19 de l'apartat 4 de l'annex ens mostra com la majoria de graus no senten que estan donant més del que haurien de donar, menys els graus de l'àmbit d'arquitectura i enginyeria que la majoria creu que estan donant més del que haurien de donar.

COM ELS AFECTEN ELS CONFLICTES

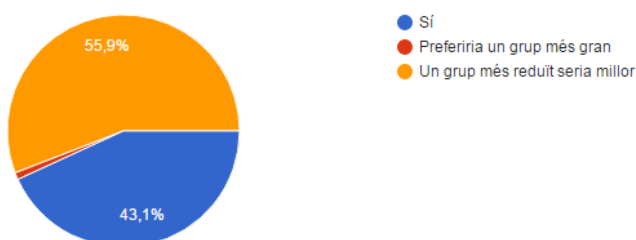


Gràfica 11. Els conflictes en els professors universitaris

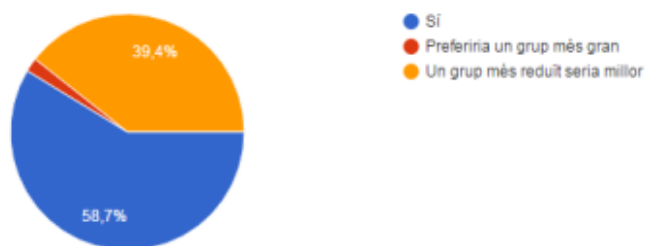
Finalment en la pregunta de com els hi afecten els conflictes, com es pot veure en aquesta gràfica s'aprecia la diferència amb els altres tipus d'ensenyament com la resposta més elevada a tots els graus és la resposta que havien de deixar buida perquè responien que mai havia conflictes a l'aula.

Donat tots aquests resultats l'àmbit de graus menys afectat pel síndrome del *burnout* seria el de ciències seguidament dels de ciències de la salut i arts i humanitats. Els que més prop estarien de patir-lo serien arquitectura i enginyeries, i ciències socials i jurídiques perquè han tingut més respostes on s'afirmaria aquest síndrome.

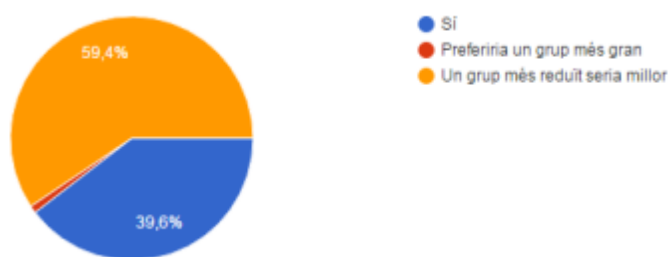
L'última pregunta de les que no entren en la classificació de *Maslach* és la del grup d'alumnes a l'aula. Els tres tipus d'ensenyament analitzats pensen més o menys igual, ja que ha hagut un percentatge quasi del mateix resultat en els que creuen que el grup d'alumnes que tenen a l'aula és l'adequat amb els que pensen que un grup més reduït seria millor. Un grup molt reduït de professors de cada tipus d'ensenyament pensen que seria millor un grup més gran. En les següents gràfiques s'observen aquests resultats comentats.



Gràfica 12. Grup d'alumnes a l'ESO



Gràfica 13. Grup d'alumnes de cicles



Gràfica 14. Grup d'alumnes de la universitat

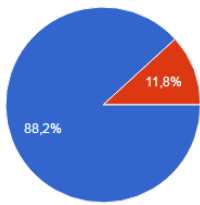
Després de veure aquests percentatges obtinguts el grup d'alumnes a l'aula en seria una variable que afectaria en aquest síndrome, ja que, ha hagut un percentatge bastant elevat dels professors que prefereixen un grup més reduït d'alumnes. Això es degut perquè els resulta més difícil treballar amb un grup tan gran, i segurament els limita de moltes coses a l'hora d'explicar el contingut de l'assignatura, quan hi ha conflictes els hi és més complicat controlar la situació en tantes persones, entre d'altres coses i que finalment fan que se sentin estressats, esgotats, del seu treball.

5.1 Hipòtesi 1 i hipòtesi 4

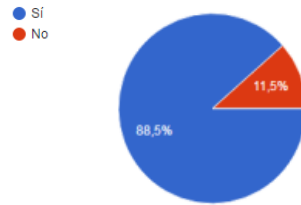
Les següents preguntes són les que valoren l'esgotament emocional, i donaré resposta a la hipòtesi 1 on he plantejat que els docents de l'educació secundària obligatòria són els que pateixen més aquest síndrome o estan més propers en patir-lo. I la hipòtesi 4 que com més alt és el nivell d'estudis menys *burnout* pateixen els professors.

Segons el percentatge de les enquestes el 88,2% dels professors de l'ESO estan satisfets pel seu treball. Els professors de cicles formatius en són un 88,5%, i els universitaris un 90,1%. Donats aquests percentatges es pot observar que a mesura que incrementa el nivell d'estudis el professorat està més satisfet en el seu treball, i això és degut en la diferència que hi ha en la maduresa, pensaments, comportaments dels alumnes de cada nivell d'ensenyament. I depenent d'aquestes conductes afecta més o

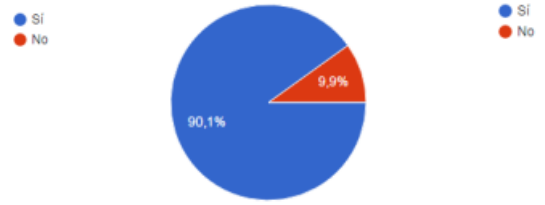
menys l'estat dels professors i és llavors quan suposadament se senten més satisfets o no del seu treball.



Gràfica 15. ESO

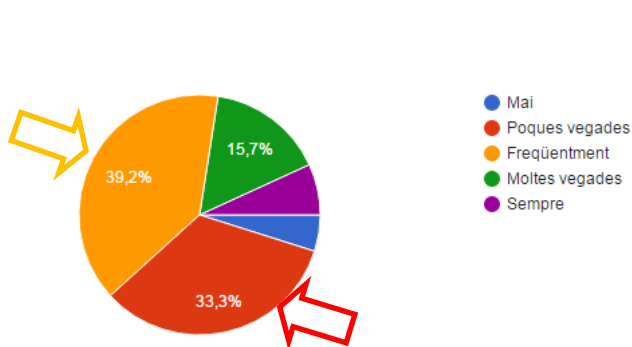


Gràfica 16. CICLES

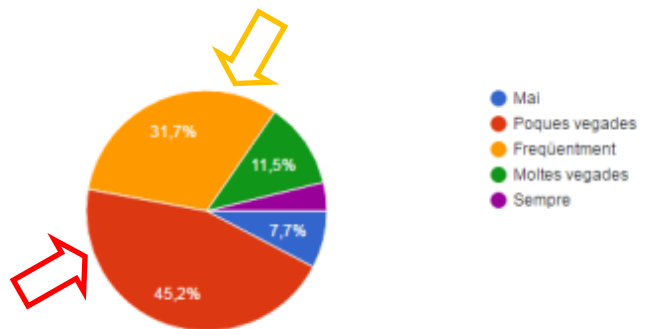


Gràfica 17. UNIVERSITAT

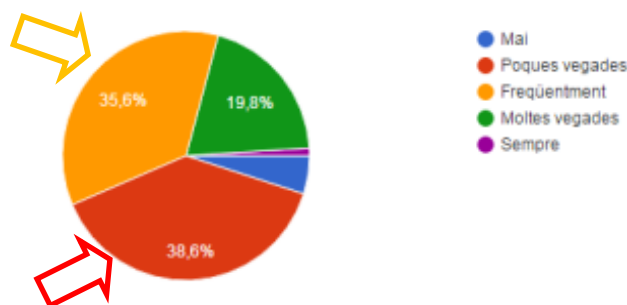
Els percentatges més significatius de l'esgotament al final de la jornada laboral han estat en professors de l'ESO el 39,2% que freqüentment ho estan, el 45,2% de professors de cicles ho estan poques vegades, i un 38,6% els d'universitat que també ho estan poques vegades. Amb aquests percentatges es pot donar certesa que els estudis de més nivell menys esgotats se senten els professors al final de la jornada de treball, ja que els de cicles i universitat les respostes amb percentatge més elevat ha estat que ho estan poques vegades, mentre que els professors de l'ESO freqüentment se senten esgotats. Veiem l'exemple en les següents gràfiques com de l'ESO fins a la universitat freqüentment i poques vegades va disminuint i augmentant conforme puja el nivell d'estudis.



Gràfica 18. ESO



Gràfica 19. CICLES



Gràfica 20. UNIVERSITAT

En la pregunta de si per a ells treballar en persones tot el dia representa un esforç addicional es veu clarament que a mesura que el nivell d'estudis augmenta menys esforç els hi provoca treballar en persones tot el dia. Els percentatges han estat de 38,2% que freqüentment els hi és un esforç per als professors de l'ESO, un 36,5% en professors de cicles que també ha estat el freqüentment, i els d'universitat un 31,7% que poques vegades els hi és un esforç. Per tant, segons aquests percentatges es dona el fet que els professors de l'ESO són els que segons la teoria de *Maslach* comprenen sentiments de consumits a causa del treball. Juntament en aquest comentari, per acabar d'afirmar la hipòtesi podem relacionar la pregunta de si creuen que treballar en persones produeix estrès, i es continua veient que els de l'ESO freqüentment creuen que en produeix en un 38,2%, els de cicles també freqüentment però en un percentatge més baix 36,5%, i que poques vegades o responen els professors d'universitat en un 39,6%.

Finalment per acabar de donar fet a les hipòtesis 1 i 4, els resultats de la pregunta de si creuen que estan donant més del que haurien de donar els percentatges més alts han estat, 31,4% freqüentment els de l'ESO, 47,15% poques vegades els de cicles, i 39,6% poques vegades els d'universitat. Es torna a veure com a mesura que puja el nivell d'estudis menys pressió tenen en el treball, i a menys nivell, es a dir, els estudis d'educació obligatoris més prop de sofrir aquest síndrome.

En vista dels resultats acceptem la hipòtesi 1 que diu que els docents de l'educació secundària obligatòria són els que pateixen més aquest símptoma o estan més propers en poder-lo patir. També acceptem la hipòtesi 4 la qual dona el cas que com més alt és el nivell d'estudis menys *burnout* pateixen els professors.

5.2 Hipòtesi 2

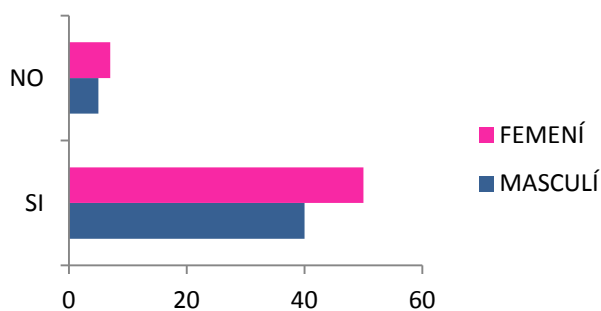
En aquesta hipòtesi on es volia contrastar que el sexe femení serà el més vulnerable davant el *burnout*, he analitzat per separat els sexes i només escollint unes determinades preguntes de l'enquesta com he fet anteriorment en les assignatures que imparteixen els professors, i així poder contrastar aquesta hipòtesi i fer les corresponents comparacions entre els dos sexes. Les respostes on havien de contestar freqüentment, mai, moltes vegades, poques vegades i sempre, i les de la pregunta de com t'afecten els conflictes les he classificat tal i com he explicat anteriorment en l'apartat on he analitzat les assignatures.

El total de professors de cada sexe de cada tipus d'ensenyament és:

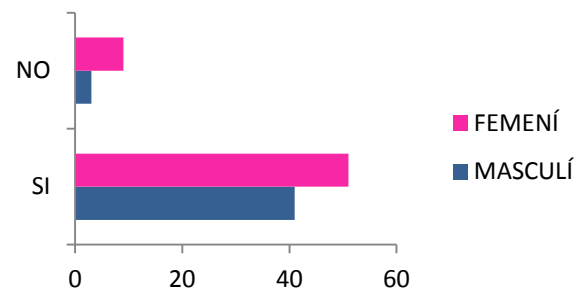
- ESO: sexe masculí 45 respostes, sexe femení 57 respostes.
- CICLES: sexe masculí 44 respostes, sexe femení 60 respostes.
- UNIVERSITAT: masculí 37 respostes, sexe femení 64 respostes.

Seguidament aniré analitzant el resultat de cada gràfic.

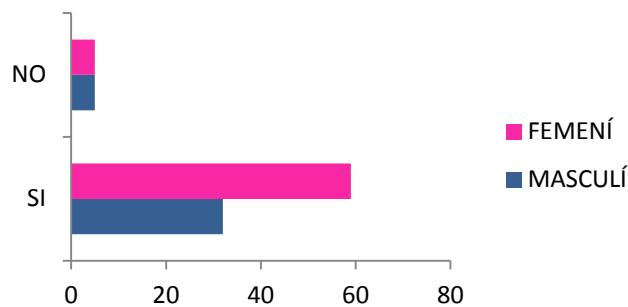
SEXE VS SATISFACCIÓ EN EL TREBALL



Gràfica 21. ESO



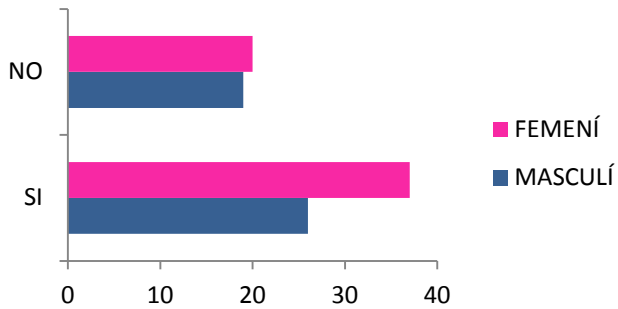
Gràfica 22. CICLES



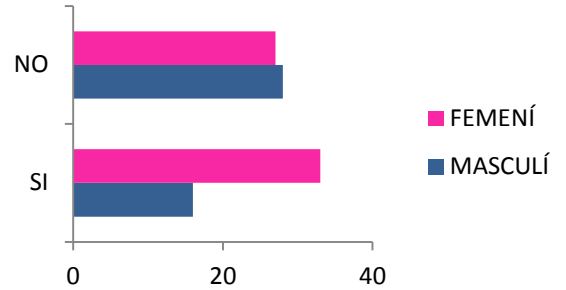
Gràfica 23. UNIVERSITAT

Segons les gràfiques el sexe femení està menys satisfet en el treball que no pas el sexe masculí, menys en el cas de la universitat que estan per igual els dos sexes, encara que també veiem que hi ha més dones que estan satisfetes que no pas els homes. Per tant, continuarem analitzant més preguntes per poder donar fet d'aquesta hipòtesi.

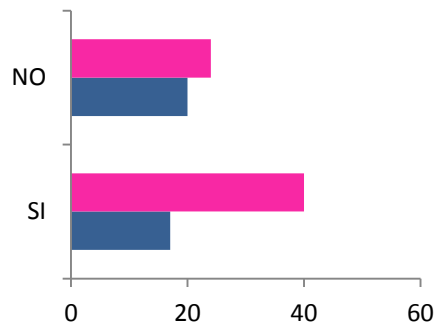
SEXE VS ESGOTAMENT AL FINAL DE LA JORNADA DE TREBALL



Gràfica 24. ESO



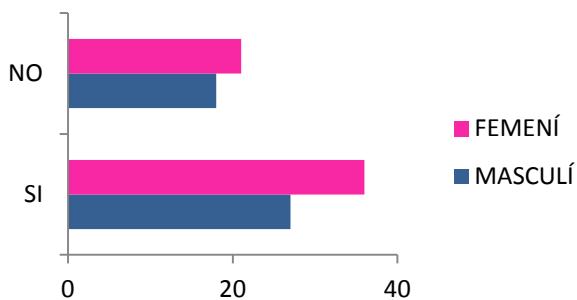
Gràfica 25. CICLES



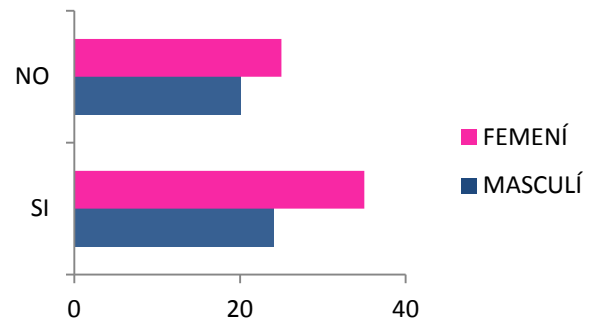
Gràfica 26. UNIVERSITAT

En aquests s'aprecia com el sexe femení està bastant més esgotat al final de la jornada de treball, i més en els de l'ESO. Per tant ja es va veient com segurament aquest sexe serà més vulnerable davant d'aquest síndrome.

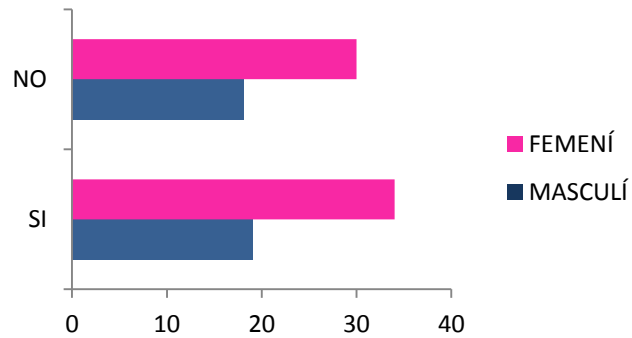
SEXE VS ESFORÇ TREBALLAR EN PERSONES TOT EL DIA



Gràfica 27. ESO



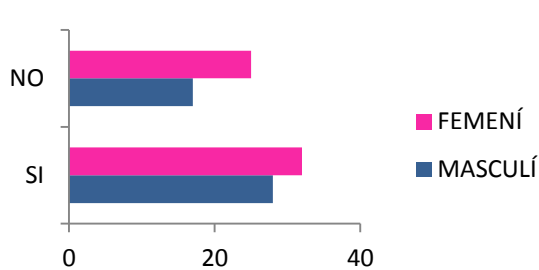
Gràfica 28. CICLES



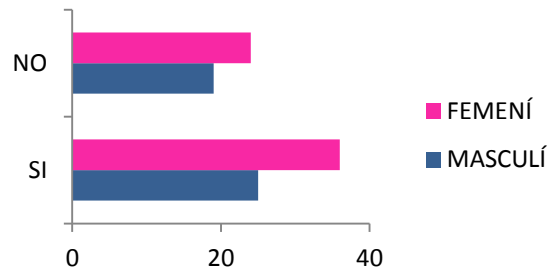
Gràfica 29. UNIVERSITAT

El número de sexe femení continua sent el més elevat en quan se'ls hi pregunta si és un esforç treballar en persones durant tot el dia, i com més augmenta el nivell d'estudis s'aprecia com disminueix el sí i augmenta el no.

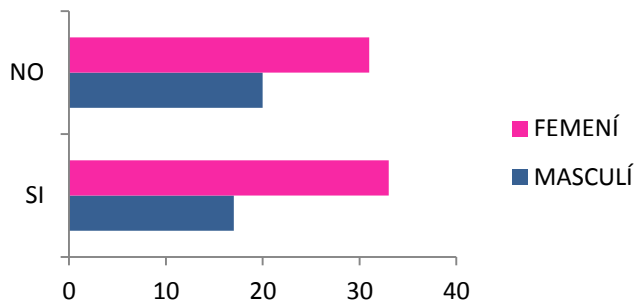
SEXE VS TREBALLAR EN PERSONES PRODUUEIX ESTRÈS



Gràfica 30. ESO



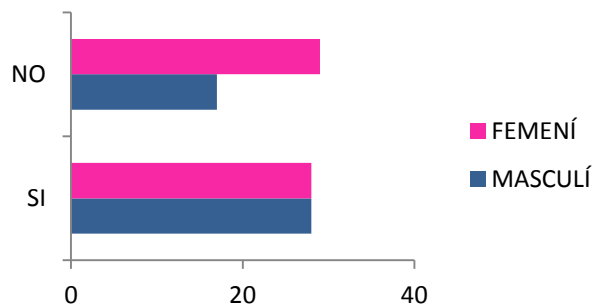
Gràfica 31. CICLES



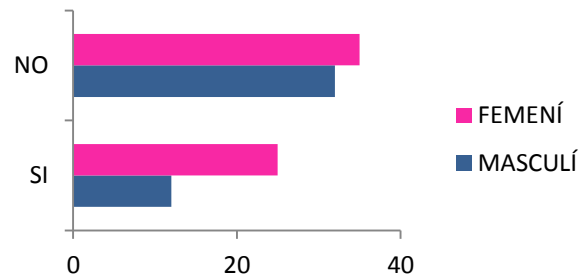
Gràfica 32. UNIVERSITAT

Continuem apreciand com el sexe femení és en qui els hi produeix més estrès treballar en persones, però aquesta vegada el sexe femení de la universitat està bastant igualat les respostes del no i el sí.

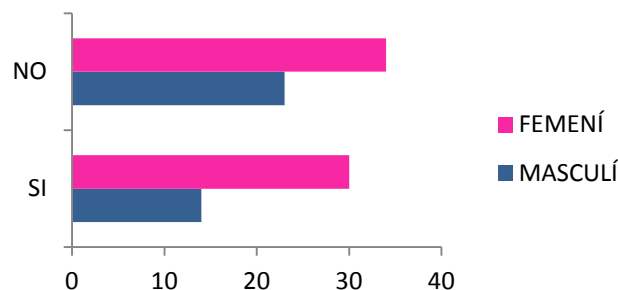
SEXE VS SENTIR QUE ESTAS DONANT MÉS DEL QUE HAURIES DE DONAR



Gràfica 33. ESO



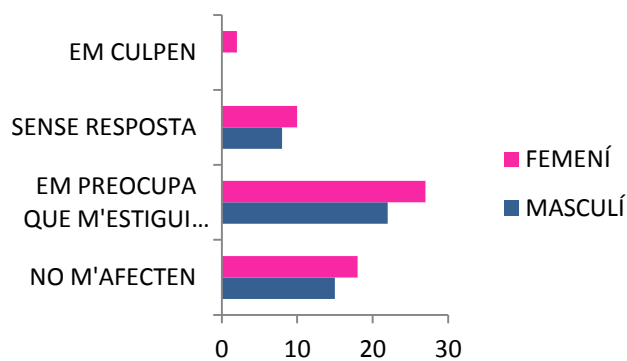
Gràfica 34. CICLES



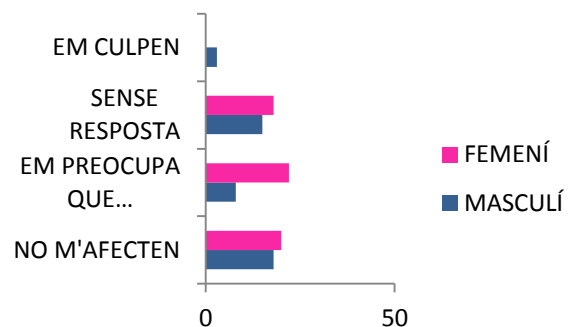
Gràfica 35. UNIVERSITAT

Aquesta pregunta, en els professors de l'ESO crec que no ens ajuda molt a detectar si el sexe femení és més vulnerable, perquè podríem dir que hi ha les mateixes dones que pensen que estan donant més del que haurien de donar que les que pensen que no. A més, les que sí que estan donant més del que haurien de donar s'igualen també amb el sexe masculí, per tant, els dos sexes ho perceben de la mateixa manera. I en els altres ensenyaments es pot veure com hi ha més professors que pensen que no estan donant de més, i és el sexe femení el que més abunda.

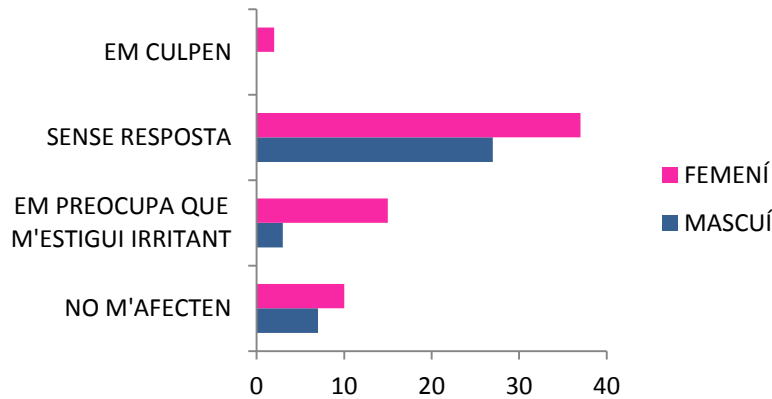
SEXE VS COM AFECTEN ELS CONFLICTES



Gràfica 36. ESO



Gràfica 37. CICLES



Gràfica 38. UNIVERSITAT

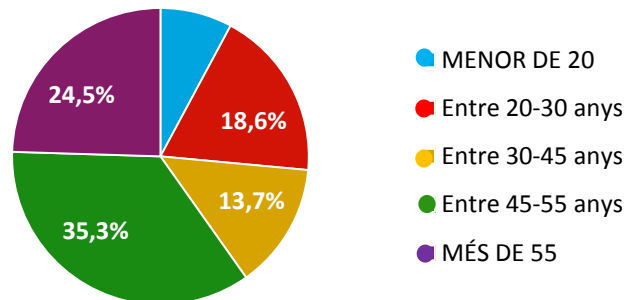
I com a última pregunta escollida per analitzar aquesta hipòtesi és la manera com afecten els conflictes en els professors del sexe masculí i femení. Es valora les actituds distants, fredes, i les reaccions que tenen cap als altres. Encara que en les tres gràfiques s'observa una multitud en les dones que no els afecten els conflictes i que no es preocupen del que els hi passa a les persones que els hi donen servei, a més hi ha moltes dones les quals estan preocupades que aquest treball els estigui irritant emocionalment. En l'ESO i la universitat és l'únic sexe que també han participat en la resposta de què creuen que les persones amb les quals tracten els culpen dels seus problemes, i això, penso que és un símptoma de desconfiança sobre el teu treball. I finalment com a resposta sense contesta es veu com ha anat augmentant des de l'ESO passant per cicles i finalment a la universitat, i és degut a que quan contestaven que no hi havia mai conflictes havien de fer un salt i passar de les preguntes de com afrontes i com t'afecten els conflictes. Així doncs, amb aquesta contesta tornem a donar resposta a la hipòtesi 1 i 4, perquè com els alumnes de la universitat promouen menys conflictes que no pas els de l'ESO o cicles doncs tenen menys possibilitats de sofrir aquest síndrome els professors de universitat.

Segurament no són dades molt fiables perquè penso que hauria d'haver-hi la mateixa quantitat de persones en els dos sexes per poder-ho comparar correctament, però també crec que si han contestat més dones que homes és perquè al sexe femení afecta més i els a interessat més donar la seva opinió sobre aquest tema del *burnout*.

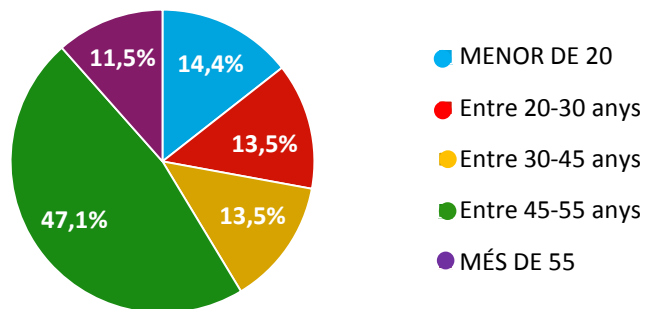
Així doncs, veient tots aquests resultats obtinguts acceptem la hipòtesi 2 que diu que el sexe femení serà el més afectat davant d'aquest síndrome.

5.3 Hipòtesi 3

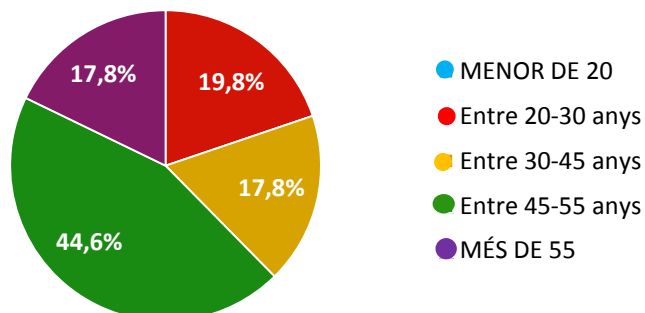
Contrastaré aquesta hipòtesi on he dit que l'edat del professor serà una variable significativa davant d'aquest síndrome. Segons els percentatges de les gràfiques en els tres grups d'ensenyament analitzats la franja d'edat on més professors ha hagut és entre 45 i 55 anys, amb un 35,3% els de l'ESO, un 47,1% els de cicles i un 44,6% els d'universitat. En les següents gràfiques es poden apreciar aquests percentatges obtinguts.



Gràfica 39. Edat dels professors de l'ESO



Gràfica 40. Edat dels professors de cicles



Gràfica 41. Edat dels professors de universitat

Veient aquesta franja d'edat la que abunda més, encara que segurament tenen més experiència en saber afrontar, solucionar conflictes i saber dominar l'aula d'alumnes, penso què els podria afectar perfectament aquest síndrome, ja que suposadament estan més esgotats i estressats dels anys que porten exercint aquesta professió que no pas els professors més joves.

A la vista d'aquests resultats acceptem la hipòtesi 3 que diu que l'edat del professor serà una variable significativa davant d'aquest síndrome.

5.4 Hipòtesi 4

Comentada juntament amb la hipòtesi 1.

5.5 Hipòtesi 5

En aquesta hipòtesi s'aplica la despersonalització i la realització personal. Es va plantejar que els conflictes a l'aula influiran notablement en aquest síndrome. Els percentatges de la freqüència de conflictes a l'aula han estat:

Taula 2

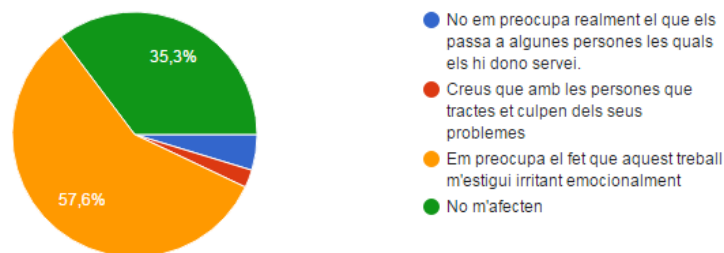
ESO	 30,4% un cop a la setmana	 6,9% mai
CICLES	6,7% un cop a la setmana	32,7% mai
UNIVERSITAT	1% un cop a la setmana	65,3% mai

Davant d'aquests percentatges obtinguts s'aprecia la diferència com a mesura que el nivell d'ensenyament augmenta i els alumnes estan cursant els estudis que han escollit i pretenen aconseguir els seus objectius per a formar-se professionalment, disminueix els conflictes d'un cop per setmana a l'aula i augmenta la resposta on mai n'hi ha. Mentre que els alumnes que estan cursant l'educació secundària obligatòria s'observa que promouen diversos conflictes a la setmana, cosa que crec que fa augmentar en el professorat d'aquesta etapa d'ensenyament el nivell d'estrès i segurament se senten més esgotats del seu treball. Per a ajudar a contrastar aquesta hipòtesi he formulat la pregunta de com s'afronten aquests conflictes, on s'avalua els sentiments d'auto eficàcia i realització personal en el treball, i els percentatges han estat els següents:

- ESO el 45,3% els hi resulta complicat però són capaços de solucionar-los.
- Cicles el 31,9% fàcilment pot crear una atmosfera relaxada.
- Universitat el 27% els tracten molt eficaçment i amb molta calma.

Com es pot veure els professors de l'ESO han donat un percentatge de quasi el 50% que els hi resulta complicat quan hi ha conflictes a l'aula, això dóna fet a l'estudi de *Maslach* de la realització personal, dificultat per realitzar tasques en el treball. En cicles i universitat els hi és més fàcil a l'hora de tractar, afrontar i solucionar els conflictes, ja que, suposadament els alumnes tenen una edat més madura i els conflictes que es poden ocasionar segurament no són tan greus.

I finalment per acabar de contrastar aquesta hipòtesi tenim la pregunta de com els afecten aquests conflictes, on es valora la despersonalització, que és l'actitud i reaccions de cada professor davant els seus alumnes. Aquesta pregunta ja l'he comentat a la hipòtesi 2 però comparant el sexe masculí i femení, ara, compararé la mateixa però des del punt de vista dels tres tipus d'ensenyament. El percentatge més rellevant ha estat la resposta que els preocupa que aquest treball els estigui irritant emocionalment. En els professors de l'ESO s'ha obtingut un 57,6%, els de cicles superior 42,3% i els de universitat un 48,6% tal i com es representa en els següents gràfics



Gràfica 42. ESO



Gràfica 43. CICLES



Gràfica 44. UNIVERSITAT

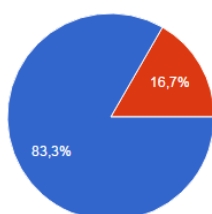
Aquesta pregunta trenca la relació que ha hagut fins ara de a menys nivell més percentatge en les preguntes amb negativitat perquè els de universitat tenen major percentatge que no pas els de cicles, però tot i així, els professors de l'ESO són els que continuen tenint el percentatge més alt.

A la vista dels resultats acceptem la hipòtesi 5 que diu que els conflictes a l'aula influiran notablement en aquest síndrome.

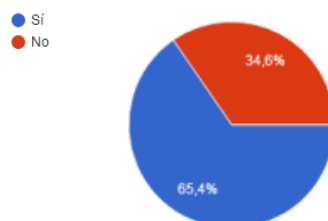
5.6 Hipòtesi 6

Per donar per finalitzades les hipòtesis analitzarem la hipòtesi 6, on la falta de recursos i l'organització del centre també penso que seran unes variables que influiran.

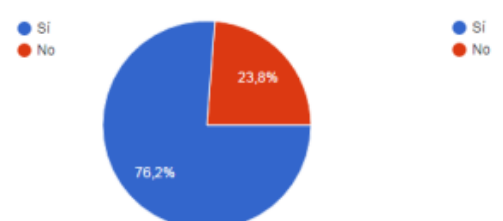
Com a organització el percentatge més elevat ha estat que pensen que l'organització del centre podria millorar. En els tres tipus d'ensenyament han estat percentatges elevats, com es pot observar en les següents gràfiques cap baixa del 65%.



Gràfica 45. ESO



Gràfica 46. CICLES



Gràfica 47. UNIVERSITAT

Això ens fa pensar que n'és una variable que pot ajudar a donar fet a aquest síndrome, perquè una mala organització no et deixa treballar correctament o com tu voldries, i et pot crea estrès. En els recursos disponibles en els tres tipus d'ensenyament la majoria de professors han respost que sí que tenen els suficients recursos per poder impartir les

classes correctament, per tant, en aquest cas aquesta variable no afectaria el síndrome del *burnout*.

A la vista dels resultats acceptem la hipòtesi 6 però, només la part que l'organització del centre serà una variable que influirà, i rebutgem la qual diu que la falta de recursos disponibles influirà.

6. CONCLUSIONS:

Analitzats els resultats, les conclusions més rellevants han estat les següents:

- ✓ Un dels resultats que aquest estudi ha deixat més clar és quan s'ha analitzat les preguntes que s'havien dissenyat per valorar l'estat d'esgotament emocional dels professors. Finalment, s'ha arribat a la conclusió donant fet a la hipòtesi plantejada de que a mesura que augmenta el nivell d'estudis l'esgotament emocional dels professors disminueix, per tant els professors de la universitat són els que estan més lluny de sofrir aquest síndrome i, els de l'educació secundària obligatòria són els que estan més prop.
- ✓ La abundant participació en les enquestes del sexe femení dona fet a la hipòtesi que s'havia plantejat de que el sexe femení és el més vulnerable davant el *burnout*. A més, amb l'ajuda d'altres preguntes comparant els dos sexes, el masculí i femení, s'ha pogut acabar d'afirmar.
- ✓ L'edat del professor ha estat un resultat rellevant, ja que la majoria de professors dels tres tipus d'ensenyament que han participat en aquest estudi han estat els que comprenen l'edat entre els 45 i 55 anys. Així doncs, s'ha pogut acceptar la hipòtesi plantejada anteriorment que deia que l'edat del professor seria una variable significativa davant d'aquest síndrome.
- ✓ S'ha pogut observar que la freqüència de conflictes a les aules de l'ensenyament d'educació secundària obligatòria és molt més elevada i, que a mesura que el nivell d'estudis augmenta els conflictes a l'aula disminueixen. Amb aquests resultats podem afirmar que els professors de l'ESO són els que més prop estarien de sofrir aquest síndrome a causa de l'estrès, l'esgotament al final de la jornada laboral, sentir que estan donant més del que haurien de donar, el qual ho ocasiona els conflictes.

Juntament amb aquesta pregunta s'ha pogut treure els resultats sobre la despersonalització i la realització personal que ens parla Mashlach, com afecten i s'afronten els conflictes. S'ha observat com a mesura que el nivell d'estudis augmenta el percentatge de la resposta que els preocupa que aquest treball els estigui irritant emocionalment disminueix, per tant, s'aprecia com els professors de l'educació secundària obligatòria els afecta més aquest síndrome del *burnout*. Sobre com afronten els conflictes també s'ha donat el cas que són els professors de l'ESO en qui els resulta complicat afrontar-los.

- ✓ Per als grups de docents que han participat en aquest estudi l'organització del centre n'és una variable que els afecta, ja que tots pensen en que podria millorar. Mentre que de recursos disponibles tenen els suficients per poder impartir les classes correctament, per tant, n'és una variable que queda rebutjada perquè no els afectaria.
- ✓ Sobre el grup d'alumnes a l'aula, els professors estudiats, sobretot l'educació secundària obligatòria i els de universitat han donat resposta a que un grup més reduït d'alumnes els seria millor. D'aquesta manera es pot afirmar com amb el grup d'alumnes que tenen actualment no treballen correctament i pot donar-se el fet de sofrir el síndrome del *burnout*.
- ✓ I finalment, les assignatures més afectades davant d'aquest síndrome han estat matemàtiques, literatura catalana i castellana, angles, biologia i tecnologia en els professors de l'educació secundària obligatòria. En els professors de cicles formatius professionals el resultat ha estat que no els afectaria perquè la majoria de preguntes han estat negatives davant d'aquest síndrome del *burnout*, però possiblement els que més prop estarien de sofrir-lo serien el cicle de fabricació mecànica. I els professors universitaris que més prop estrien serien arquitectura i enginyeries, i ciències socials i jurídiques.

7. LIMITACIONS

Les limitacions d'aquest treball per a mi han estat a l'hora de passar les enquestes als professors, per la protecció de dades dels centres educatius. He tingut impediments per poder passar el qüestionari a causa de la protecció de dades d'alguns centres educatius perquè em comentaven que era un tema privat de cada professor, ja que interferia amb la seva intimitat. D'altres centres em comentaven que no passaven enquestes si no havia sigut alumna del centre. Per això des d'un primer moment ja vaig decidir fer les enquestes de manera anònima i amb preguntes senzilles de contestar per a no causar cap tipus de problema, i tot hi així igualment he tingut algun impediment.

8. FUTURA RECERCA

Una vegada analitzada aquesta part d'estudi del *burnout* que he escollit per fer el treball de final de grau, encara queden molts altres factors per estudiar sobre aquest símptoma i poder detectar-lo correctament per llavors ser tractat de la millor manera. Des del meu punt de vista, el següent estudi que realitzaria seria primerament separar ensenyament públic i privat. Segurament hi hauria diferències significatives entre l'estat dels professors de públic i privat, ja que crec que hi hauria moltes variables diferents, com per exemple el grup d'alumnes d'una privada és més reduït i se'n pot treballar i explicar els continguts de millor manera, degut a què la grandària de la institució privada normalment sol ser més petita que la pública, i penso que l'organització segurament és més bona i afectaria de diferent forma al professor, entre d'altres coses. En l'estudi que he fet jo es pot dir que he analitzat l'entorn intern de l'ensenyament però, encara faltarien altres variables per acabar-lo d'estudiar. Per tant, també s'hauria d'estudiar les relacions jeràrquiques que hi ha al centre, els tractes amb la direcció del centre i entre els companys de feina. I com a últim estudi ja seria analitzar l'entorn extern, on crec que s'englobaria els pares dels alumnes, el tracte que tenen cap als professors ja que podria ser un possible factor que els afectes. L'entorn extern del professor, es a dir, possibles conflictes familiars i entre d'altres conflictes que afectessin el seu estat d'ànim.

9. BIBLIOGRAFIA

- Caballero Domínguez, C. C., Hederich, C., i Palacio Sañudo, J. E. (2009). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Acioli, i Bersin. (2007). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Agudelo, Buela, Spielberger, Sierra, Ortega, Zubeidat, . . . Ramos. (1998;2003;2017). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Bandura. (1999). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. . *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Bittar. (2008). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. . *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Borquéz. (2005). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. . *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. Paidós Ibérica, S.A.
- Bresó. (2008). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. . *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Burker, Greenglass, i Schwarzer. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual, Third Edition*.
- Caballero, Abello, i Palacio. (2007). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Capel. (1991). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. . *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].

- Cherniss. (2008). A M. Bosqued, *Quemados, El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo.*
- Contreras, Bandura, Caprara, Barbaranelli, Gerbino, Pastorelli, . . . Gian. (1999;2002;2003;2005). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16) [Revista Peer Reviewed]*.
- Dahlin, Runeson, Shanafelt, Drybye, Willocock, Daly, . . . Allard. (2002;2004;2007). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16) [Revista Peer Reviewed]*.
- Dyrbye, i Shanafelt. (2002). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16) [Revista Peer Reviewed]*.
- Edelwich, i Brodsky. (1980). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16) [Revista Peer Reviewed]*.
- Fisher. (1995). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. . *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16) [Revista Peer Reviewed]*.
- Gil-Monte, P. R. (2004). Influència de la qualitat de les relacions interpersonals en el context laboral sobre la "Síndrome d'esgotament professional o del cremat" (Burnout). . *Anuari de Psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia.*
- Golembiewk, Munzenrider, i Carter. (1983). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16) [Revista Peer Reviewed]*.
- Guevara, Henao, i Herrera. (2004). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16) [Revista Peer Reviewed]*.
- Haack. (1986). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. . *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16) [Revista Peer Reviewed]*.
- Herruzo Cabrera, J., i J. A. (2004). - Estrès y burnout en professors. *Revista internacional de psicología clínica i de la saut.*
- Holland, i Michael. (1993). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16) [Revista Peer Reviewed]*.

- Jerusalem, i Swarcher. (1992). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Kirsí. (2006). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Klas, Kendall, i Kennedy. (1985). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Kyriacou, i Sutcliffe. (1978). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Manassero Mas, M. A., Vázquez Alonso, Á., Ferrer Pérez, V. A., Fornés Vives, J., i Fernández Bennassar, M. d. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza*. Edicions UIB (Universitat Illes Balears).
- Manzano, Ramos, Moreno, Oliver, i Valero. (1999;1993;1997). *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. Paidós Ibérica, S.A.
- Martínez, J. C. (1997). ASPECTOS EPIDEMIOLÓGICOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL SANITARIO. *Revista Española de Salud Pública*.
- Maslach, C., Jackson, S. E., i Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual, Third Edition*.
- Moreno i Oliver. (1993). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Moriana Elvira, J. A., & Herruzo Cabre, J. (2012). El rol de cuidador en l'atenció a persones amb demència. *Revista Aloma*.
- Moriana, i Herruzco. (2005). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Neveu. (2007). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Olaz. (1997;2001). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].

- Pines, i Aronson. (1988). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Price, i Murphy. (1984). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Reig, i Caruana. (1987). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Salanova, Grau, Martínez, Llorenç, i Bresó. (2004;2005). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Sandoval. (1993). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Schaufeli, Marínez, Marques, Salanova, i Bakker. (2002). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Sidman, i Zager. (1987). *Maslach Burnout Inventory Manual, Third Edition*.
- Travers, i Cooper. (1997). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Valero, i Amores. (1997). El Burnout Acadèmic: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología, Wntr, 2010, Vol.42(1), p.131(16)* [Revista Peer Reviewed].
- Francisco Ramos (1999). El Síndrome de Burnout. Cursos de postgrado en Psicopatología y Salud UNED-FUE. Klinik, S.L.
- Ignasi Brunet, Inma Pastor, Àngel Belxunegui (2002). *Tècniques d'investigació social, fonaments epistemològics i metodològics*. Editorial Pòrtic.