

PROFESIONALES SOCIALMENTE ORIENTADOS: PRISIONEROS ENTRE LA FATIGA Y LA ENTREGA*

Flory Stella Bonilla

Al preguntarnos si existen parámetros de lo que es el funcionamiento óptimo del ser humano, pensamos que, bajo ciertas condiciones, puede ser el desarrollo continuo de las potencialidades, llegar a la autonomía, responsabilidad, integridad, creatividad, respeto y amor (Maslow, Allport, Rogers, May, Fromm, Buscaglia).

Crear en esta motivación hacia el crecimiento personal y la autorrealización tiene implicaciones prácticas, como proveer una base empírica para las relaciones profesionales que buscan ayudar, -tales como la docencia, el trabajo social, la orientación, la salud comunitaria (Shaw, 1972). Es decir, si el ser humano crece y se desarrolla siempre hacia niveles más positivos, totales, eficientes, la función de los profesionales de ayuda no es ideal, sino que es real. Por supuesto, estos trabajadores estarán más expuestos al cansancio, a la depresión y a sentimientos de impotencia.

Puesto que una de las más importantes funciones del orientador es detectar núcleos o situaciones generadoras de problemas -lo más temprano y acertadamente posible- es que nos interesamos en el tema del agotamiento profesional, bastante ignorado y hasta menospreciado en el ámbito nacional. Por ello nos propusimos ofrecer un aporte sobre la teoría que existe hasta el momento relacionada con el tema, para entregar en otra oportunidad algunos datos concretos sobre esta situación con trabajadores costarricenses.

a. ¿Qué es el agotamiento profesional?

Las personas que se han dedicado a ayudar a los demás, generalmente lo hacen por objetivos muy nobles como querer luchar contra la injusticia, ofrecer salud para todos, acabar con la discriminación y el hambre, volver el mundo un

lugar mejor para vivir. Ciertamente, si el ser humano puede cambiar, podrá ser mejor y estos objetivos podrán lograrse, pero deben ser realistas y operativos. De lo contrario sus seguidores nunca alcanzarán sus planes.

Si a estos fines altruistas se agrega la necesidad que tiene cada profesional de sentirse independiente -que es una necesidad del adulto en desarrollo- de manera que pueda sentir libertad para elegir, para informarse, para buscar el logro de sus metas, encontramos que las características de humanidad y autonomía los enfrentan a un grave riesgo: el riesgo de llegar a sentirse solos, deprimidos y, eventualmente a fatigarse. Este dilema lo debe enfrentar la persona madura y responsable, y estar consciente de su riesgo.

Es de suponer que las personas que buscan ayudar a los demás usualmente han alcanzado un mayor grado de madurez personal. Lasker (1974) destaca que esta madurez procede del desarrollo del yo, pues éste tiende a progresar de lo personal a lo social, es decir, del narcisismo centrado en sí mismo y sus necesidades, hacia la comunidad, en un intento por ayudar a los demás miembros del género humano, como una búsqueda para dejar un mundo mejor a las generaciones venideras. Erikson (1964, p. 129) considera el amor -esta preocupación por los demás- como una virtud que está asociada a la etapa de los años adultos.

Si es una mayor conciencia social -producto de madurez emocional- la que impulsa a los profesionales de ayuda a escoger ese tipo de trabajo, también es cierto que luego su práctica diaria continúa sensibilizándolos, pues deben enfrentar los desajustes, la ignorancia, el desamparo y el dolor de los demás; por eso mismo se ven obligados a tener que coordinar y organizar a otros, presionados a establecer relaciones interpersonales adecuadas, lo cual les exige tolerancia, aceptación, interés y respeto; deben ser creativos y hábiles al tomar decisiones ya que éstas pueden afectar la felicidad y la vida de otros

* Se agradecen a la "master" Cecilia Abarca M. sus valiosas sugerencias para la sección de recomendaciones.

seres. Por eso estamos convencidos de que la vivencia diaria de trabajar con personas en sufrimiento, desvalidez, dependencia, mantienen en "carne viva" la sensibilidad del profesional de ayuda, y que su deseo de superación y búsqueda de cambios y soluciones, se convierte en una lucha perenne. Es decir, la realidad de tener un trabajo que demanda el despliegue de emociones y la atención continuada sobre la tristeza y las necesidades de otros seres humanos, en un medio donde se dificulta el logro de objetivos altruistas, es lo que lleva implícito el riesgo de la fatiga o agotamiento ocupacional. Cuando el trabajador no puede terminar sus tareas, su rol es ambiguo y hay conflictos laborales, aparece la tensión. Williams y Blackler (1971, p.311) señalan que esta tensión resulta porque el individuo es incapaz de lograr objetivos importantes sin que haya falta suya, es decir, por motivos ajenos a él.

Freundenberg (1981, p.12) entiende como agotamiento el "resultado de buenas intenciones... pues es la consecuencia de una situación de trabajo en la cual la persona adquiere la sensación de que está golpeándose la cabeza contra las paredes día tras día", pues a pesar de sus intereses y esperanzas por mejorar la vida de aquellos con quienes se relaciona, a menudo ve el fracaso y la miseria cotidiana (muerte, pobreza, dolor, torpeza, crueldad). Como esto hierde profundamente su sensibilidad, muchos de estos profesionales terminan por crear una barrera, una especie de anestesia contra las penas de los demás. Quizá sea ésta una de las razones por las que diferentes profesiones socialmente dirigidas como el magisterio y los trabajadores de la salud, están siempre bajo crítica y son evaluadas negativamente¹.

El agotado es alguien, agrega Freunderberg (1981, p.13) "en estado de fatiga o frustración provocado por la devoción a una causa, a una forma de vida o a una relación que falla en producir la recompensa esperada". En otras palabras, la fatiga profesional es el acabamiento de las reservas físicas y mentales de una persona que se esfuerza excesivamente por cumplir con ciertas expectativas en forma competente y autosuficiente.

Si a estos fines altruistas se agrega la responsabilidad de un adulto que trabaja seriamente, que es dinámico y orientado hacia el logro, su práctica laboral le exigirá el despliegue de emociones y atención continuada, así como una

constante autoevaluación para saber si su trabajo genera progresos o es sólo un ideal inalcanzable. Todo ello convierte a los profesionales de ayuda en presas fáciles de la fatiga ocupacional, no sólo como una manifestación del funcionamiento individual, sino como hemos anotado, debido a muchos componentes de las condiciones sociales que, de poderse reconocer con claridad, permitirían la prevención adecuada de la fatiga y la intervención apropiada en aquellos casos no evitados.

b. ¿Quiénes están en mayor riesgo de sufrir fatiga ocupacional?

Todos estamos en riesgo de agotarnos si la tensión emocional del medio laboral se torna excesiva; si la atención al ambiente físico -ruido, luz, espacio, temperatura- es inadecuada; si nuestra ocupación exige entrega y desgaste psicológico excesivos; pero parece que además, hay personas más vulnerables que otras al cansancio. Aquellas con una alta motivación de logro, que es la que impulsa a hacer más y mejores cosas a pesar de los obstáculos que se encuentren en el camino, por lo que involucra sacrificio muchas veces, pueden desgastarse y saturarse de obligaciones. Ello las convierte en los primeros candidatos a la fatiga y la depresión. También la persona con mayor capacidad para entender y compartir las experiencias de los demás, que tiende a absorber preocupaciones ajenas, es buen candidato al agotamiento por su entrega genuina y desgastadora.

La habilidad llamada empatía es un requisito profesional cuando hay que proveer cuidados, atención y comprensión. Sin embargo, esta habilidad del trabajador aumenta la susceptibilidad ante la fatiga ocupacional, que como resultado lanza a la persona en una especie de torbellino emocional difícil de controlar, o por el contrario, la desgasta hasta dejarla vacía, con una actitud distante, fría, porque debe crear una corteza de indiferencia para poder enfrentar el sufrimiento o las exigencias de los demás.

Trabajar con mucha gente a veces satura psicológicamente y puede llevar a un alejamiento en las relaciones con los compañeros. Esto provoca aislamiento y acarrea la sensación de fracaso al sentir que "se va solo a luchar", como opina Maslack (1982).

El deseo de ser autosuficiente y autónomo, que es un rasgo de madurez, lleva en sí el germen de la soledad. Si además el medio laboral restringe y atrapa en el anonimato a sus trabajadores, aparece hostilidad y depresión. Estos sentimientos de exceso de trabajo y lucha, de aislamiento y tristeza, impulsan al individuo con motivación de logro a realizar un último esfuerzo para probarse que no es vulnerable, y el resultado puede ser fatal.

En síntesis, hay riesgos ambientales como el medio laboral, el apoyo familiar, las amistades o su ausencia, etc. y riesgos específicos del individuo como su entrega, motivación y estilo para relacionarse con los otros, además, por supuesto, de trabajar en una profesión dedicada a los servicios.

No conviene olvidar que la elección vocacional es integral: resultado tanto de los intereses y motivaciones personales, como de las condiciones socioeconómicas en que se encuentra la persona al elegir.

c. ¿Por qué razones se fatigan los profesionales de ayuda?

De los trabajos socialmente orientados (educadores, psicólogos, trabajadores sociales, enfermeras, orientadores, promotores sociales, médicos) la docencia es uno de los más expuestos a la fatiga ocupacional. Además de los riesgos señalados anteriormente, los profesores deben vivir con el conocimiento de que su profesión será relativamente mal remunerada. En los últimos años del siglo XX, ser profesor también implica asumir un rol bastante ambiguo porque no hay claras líneas de quién define objetivos, cuáles métodos y técnicas son más adecuadas para utilizar en la práctica, qué destrezas básicas se necesitan, cuáles contenidos enseñar dado el ritmo acelerado de cambio y el aumento del conocimiento científico. Tampoco existen grupos de apoyo verdadero, pues las propias autoevaluaciones de los docentes tienden a ser negativas y los grupos organizados (sindicatos, asociaciones) parece que se interesan más en las luchas puramente salariales y legales que en el fortalecimiento profesional y personal de sus miembros. Además, la organización educativa (ministerios, oficinas especializadas) se ha vuelto muy burocrática, impidiendo al educador ejercer su

autonomía y contribuyendo a que se sienta despersonalizado, y no reconocido.

La sola búsqueda de qué se entiende por ser buen profesor ya nos enmarca en una problemática de ambigüedad y perfeccionismo. Algunos rescatan rasgos de virtuosismo tal que resulta casi imposible encontrar ese "docente celestial" excepto posiblemente entre arcángeles. O'Grady, B. (1974) anuncia que es aquel que "promueve amor por el aprendizaje", pues en ese acto de enseñar y aprender hay un despliegue de "amor productivo", entendiendo el amor en términos de Fromm (1970): "amar es una actividad". Si se tratan los temas con respeto y secuencia saldrá a la luz su bondad intrínseca. Esto los hará atractivos y valorados, y entonces el estudiante amará esos contenidos y estará en un estado de alerta, autoconciencia, y actividad. Fromm considera que la pereza no tendrá lugar aquí, pues el amor demanda un estado de intensidad y vitalidad que sólo puede ser el resultado de una orientación activa en muchas esferas de la vida. ¡Y la responsabilidad de estimular este tipo de amor se asigna al profesor!

Aldrich, F. (1974) también se refiere elegantemente a su concepción de un buen docente, cuando explica que es aquel que sabe rendir su producto y que tal producto no es otro que "la confrontación total de la vida", por lo que esa confrontación no puede hacerse aburridamente. La vida no es quieta, ni aburrida. Por eso no se enseñan datos sino sentimientos, actitudes, valores, intereses. Luego los alumnos podrán buscar los datos fríos en las bibliotecas y laboratorios, cuya razón de existir es guardar esa información. Es decir, a la docencia se le asigna una esencia como de entrega, de comprensión, de compartir. Un buen profesor es "entusiasta, enérgico, asequible, abierto, preocupado, imaginativo", nos señala Eble (1976, p.18) anotando rasgos de entrega y excelencia que, unidos a las características de una profesión que es altamente exigente en dedicación, en estar alerta, al día, hacen de este trabajo uno con un alto riesgo de extenuación o fatiga. Hay otros profesionales de ayuda que también se encuentran en alto riesgo, como son los médicos residentes, enfermeras y diverso personal dedicado a la salud, pues se ven enfrentados a situaciones de tensión, sobrecarga y esfuerzo emocional que, sin una previsión responsable, los pueden lanzar al agotamiento ocupacional.

El personal del campo de la salud está expuesto en forma continua e intensa al estrés y al temor debido al enfrentamiento cotidiano con el sufrimiento, el peligro, el dolor y la muerte, y a la preocupación por el aumento de demandas legales por mala práctica.

El riesgo del trabajo en sala de operaciones, cuidados intensivos, recuperación y psiquiatría especialmente, es tan alto para el propio nivel de salud mental de enfermeras y médicos, que muy temprano en sus carreras profesionales muestran reacciones propias del agotamiento. Algunas de esas reacciones son:

- referirse a los pacientes por el número de cama o su enfermedad (ej: "el de la cama 5" o "el caso de hepatitis", etc).
- respuestas cínicas o sarcásticas relacionadas con las expectativas de éxito o cura de los pacientes.
- socializar cada vez más con compañeros de trabajo.
- evitar consciente e inconscientemente a los pacientes.
- quejarse de malestares físicos o emocionales.
- aumento en el ausentismo y llegadas tardías.
- deseos de cambiar de trabajo o profesión.

La insatisfacción en el trabajo también se deriva de la situación administrativa del Hospital o Centro de Salud, de las condiciones de trabajo por las dificultades económicas que cada vez son mayores, y de la carga en el número de pacientes que tienen a cargo y que está siempre aumentando, lo cual afecta la calidad de la atención.

Estos profesionales enfrentan el hecho de que la enseñanza universitaria se basa en situaciones ideales que no son las que encuentran en los Centros de Salud cuando entran a la realidad del trabajo cotidiano. Con el problema inflacionario los salarios resultan bajos y hay pocos estímulos para el crecimiento profesional, lo que hace aumentar la insatisfacción.

La carga de tensión para la enfermera es más fuerte que la de otros profesionales en salud porque el personal de enfermería está más tiempo en contacto con el paciente y con el dolor de sus familiares. Si a esto añadimos la escasez de personal en los Hospitales, los turnos agobiantes, especialmente por las noches y el poco estímulo, se entiende por qué es propicio este trabajo para la desmoralización y el desgaste.

Cuando las enfermeras egresan de las escuelas

de enfermería generalmente inician su labor con entusiasmo, pero poco tiempo después este gusto se transforma en apatía que las lleva a sentirse mal consigo mismas. Los estudios respectivos, señalan que ellas muestran más baja autoestima que otros profesionales en el campo de la salud. Al respecto, Dayley (1985) explica cómo en años recientes las enfermeras han optado por estudiar otras carreras, evidenciando así la poca gratificación que tienen en su profesión.

La mayoría de los factores afectan a médicos y a enfermeras por igual. La ansiedad de los pacientes por ejemplo, es fuente de gran tensión en la unidad de cuidados intensivos y a veces lleva a la recriminación y culpa entre los diferentes profesionales, cuando se producen situaciones de crisis. Otras veces aparecen conflictos de valores y responsabilidades en pugna, que producen roces interpersonales. Las dificultades para trabajar en condiciones óptimas de tiempo, material, equipo, medicamentos y personal producen protestas internas en los hospitales pues ello causa recargo de labores, disminución de calidad del servicio, y producen entonces altos grados de insatisfacción. Los médicos, particularmente, al no poder dedicar más tiempo a los pacientes durante la consulta, y al no contar con una mayor cantidad de medicamentos como elección para los tratamientos dentro de los hospitales, sienten esta frustración.

Croushore (1982) menciona signos específicos a que deben atenderse, pues están señalando aumento de tensión entre los médicos:

- formación de subgrupos de carácter exclusivo,
- búsqueda de chivos expiatorios para lo negativo que ocurre en el servicio,
- falta de colaboración y
- quejas de los pacientes acerca de la atención médica.

d. ¿Cuáles son los síntomas de la fatiga ocupacional?

Extenuarse como resultado de un trabajo tenso que no ofrece mucho estímulo ni reconocimiento, al cual se entrega lo mejor de sí con idealismo ingenuo, más ciertas características personales, puede ser el resultado después de 4 a 8 años de luchar. Y es que aunque el episodio que destapa al agotado aparezca de momento, su

condición se ha venido gestando por meses y años, como una situación crónica. Puede producirse el "estallido" por determinadas circunstancias como la presión por terminar un proyecto, cambiar de lugar de residencia, una enfermedad de algún familiar, pero normalmente estaba desarrollándose aunque no se notara su presencia en las primeras etapas, especialmente porque los individuos que tienden a fatigarse son perseverantes, competentes y esconden sus debilidades. Esta fatiga empieza a manifestarse tarde o temprano, de diversas maneras: simpatía ficticia, poco contacto con los compañeros de trabajo o mucha vida social, despreocupación por el dolor de otros, cinismo, olvidos, uso de alcohol. Aunque cada persona reacciona diferente, los trabajadores que se agotan parece que atraviesan un período en que muestran una serie de síntomas físicos que los hacen aumentar el número de consultas médicas (Spicuzza y De Voe 1982) por nerviosismo, insomnio, dolor de cabeza, de espalda y de estómago.

También se han reconocido como rasgos tempranos de cansancio el aumento del ausentismo al trabajo, alargar la hora de almuerzo y del café, así como tomarse la tarde del viernes como parte del fin de semana². El trabajador exhausto no sólo empieza a trabajar menos sino también mal. A veces sobreviene un cambio de empleo o su renuncia, en un intento de buscar trabajos donde no tenga que lidiar con gente. Al no producirse cambio, aumenta la desesperanza, la depresión y el riesgo letal (suicidio, desempleo, "surmenage"). Las familias de los agotados también sufren, pues ellos llegan al hogar tensos, molestos, siempre cansados. Cuando conversan con sus familiares es para quejarse del trabajo, se vuelven impacientes y hostiles, lo cual lleva a enojo marital y éste acarrea problemas sexuales. Así aumentan la tensión e infelicidad.

e. ¿Qué hacer ante el agotamiento ocupacional?

A pesar de que la existencia del ser humano representa una maravilla en la naturaleza, él dista mucho de ser tan autónomo, invulnerable y capaz como para no necesitar ayuda en diferentes momentos de la vida. Esa necesidad ha sido atendida por una vasta gama de profesionales

que lo asisten en áreas como la psicológica, educativa y espiritual, entre otras.

Estos trabajadores fatigados tienen en común su entrega a otros seres humanos, por lo que sus trabajos se conocen como profesiones de ayuda (Rogers, 1984), y las investigaciones muestran que presentan una alta incidencia de un síndrome conocido como agotamiento ocupacional. El orientador, profesional con este interés en los servicios humanos, trabaja incrementando la autocomprensión de las personas y de los que las rodean para que sus vidas cotidianas adquieran un sentido más auténtico de realización personal, por lo que su énfasis está en la prevención de dificultades.

Con respecto al agotamiento, el éxito de su prevención está en la curación temprana y eficaz de un diagnóstico, así como en a) el dominio de estrategias para modificar ambientes de trabajo enfermizos -muchos de los cuales son el resultado de males propios del sistema socioeconómico, por lo que su alteración resulta más difícil-, b) la modificación de relaciones grupales distantes -enfaticando en la formación de equipos de apoyo y relaciones de amor y colaboración- y c) la alteración o cambio de actitudes personales para evitar el desarrollo de la fatiga - como entrenamiento en el desarrollo de destrezas interpersonales y de comunicación, análisis de sentimientos, sueños o aspiraciones y actitudes personales, uso del humor, descanso y relajación. En este último aspecto es importante el reconocimiento del propio ritmo de actividad y reposo de cada organismo y del margen y reserva de resistencia que cada uno acarrea ante posibles crisis.

Además de estas ideas generales, pueden señalarse recomendaciones muy específicas. Una de ellas consiste en una guía de auto-evaluación ("*combatiendo el desgaste*") que se presentará a continuación y que las personas pueden contestar en forma individual, para luego discutir en grupo. Esta guía servirá para que cada trabajador evalúe periódicamente su nivel de desgaste, pueda atender los signos de peligro y reconocer los cambios que experimenta al combatir la fatiga ocupacional.

Además, esta guía puede servir como parte de las actividades de trabajo de las oficinas de recursos humanos, prevención, orientación, evaluación del personal, y relaciones del trabajador.

**Combatiendo el desgaste
Guía de autoevaluación**

1. -Tome sus vacaciones cuando le correspondan. Evite trabajar los días libres.
-Diga lo que hizo el año pasado y cuáles son sus planes para el próximo año.
2. -Tome tiempo para el ejercicio y la meditación.
-¿Cuánto tiempo toma para esas actividades durante la semana?
3. -Haga cosas agradables para usted cuando sienta que viene el desgaste.
-Piense en doce cosas que levanten su espíritu.
4. -Evite sobrecargar su agenda con cosas que tiene que hacer o gente que debe ver.
-Determine usted cuánto tiempo gasta en las cosas que debe hacer.
5. -Expresé, analice y comparta los sentimientos personales con sus colegas; esto ayuda a combatir el estrés.
-Describa su grupo social-profesional de apoyo.
6. -El sentido del humor es algo positivo para la salud mental.
-¿Cuántas situaciones divertidas ha vivido en la última semana?
7. -Evite tratar de aliviar la carga de otros. ¿Qué trata de lograr con eso?
-¿Ha sido usted muy maternal o muy paternal últimamente? Mencione dos veces en las que podría haber sido maternal o paternal, pero no lo fue.
8. -Piense que las personas no todo el tiempo pueden hacer las cosas bien.
-¿Se exige a sí mismo y a otros la perfección en su trabajo, o se lo exige a otros y no a sí mismo?
9. -Intente buenos hábitos alimenticios.
-Los hábitos pobres en la alimentación pueden ser causa o consecuencia de conflictos psicológicos. Experimente no tomar café, ingerir poca sal y nada de azúcar. Evalúe luego los resultados en un período de un mes.
Como sabemos, la diversión y recreación son importantes en el mantenimiento de una mejor calidad de vida. De ahí que sea necesario tener claridad sobre nuestros gustos y diversiones, su frecuencia y la forma de realizarlas. Por eso otra actividad recomendable para combatir el desgaste laboral, es que cada trabajador elabore su propio plan de recreación y comprenda las implicaciones del mismo, para lo cual puede utilizarse un formato como el siguiente, al que se adjuntan las explicaciones respectivas.

PLAN DE RECREACION

Col. 1	Col. 2	Col. 3	Col. 4	Col. 5	Col. 6	Col. 7
20 actividades que le divierten	Última vez que las hizo	Costo	Esta sola (0) o acompañada(o)	Se relaciona con	¿Física o sedentaria?	¿Cuánto tiempo?

Col. 1 El número de actividades nos dice de la variabilidad de las mismas, de lo que consideramos como divertido a lo que somos capaces de disfrutar.

Col. 2. Esto nos hace analizar si ha pasado mucho tiempo desde la última vez que nos divertimos, lo que puede hacer pensar sobre la necesidad de hacerlo con mayor frecuencia.

Col. 3. El costo nos habla de las posibilidades o limitaciones, de seleccionar lo que nos puede ser más accesible, nos provoque satisfacción y nos prevenga del estrés.

Col. 4. Esto no implica que una situación de compañía sea mejor que una actividad solitaria, sino que se refiere a la frecuencia de esas actividades y a las preferencias de cada persona. Se valora la posibilidad de un equilibrio entre ambas.

Col. 5. Las situaciones de diversión relacionadas con el trabajo pueden ser satisfactorias, pero es necesario tener actividades también que no se relacionen con él; esto nos da una idea de nuestras preferencias sociales, la variación de nuestras actividades recreativas y la gente que frecuentamos.

Col. 6. También aquí podemos medir la frecuencia y predilección de nuestras diversiones y nos indica, si fueran solamente sedentarias, que necesitamos tener unas actividades en que pongamos en acción también nuestra energía física.

Col. 7. El tiempo es muy importante para valorar si el que dedicamos a divertirnos es excesivo o muy limitado, y tomar las acciones del caso, haciendo planes claros al respecto.

f. ¿Qué sugerencias puede ofrecerse para iniciar un campo de investigación sobre esta temática?

1. El agotamiento laboral representa un constructo muy amplio. Es urgente delimitar sus componentes (como necesidad de logro, satisfacción en el trabajo, sentimientos de fracaso, etc.).
2. Debe revisarse si en el medio costarricense se presenta la fatiga ocupacional y a qué niveles de profundidad se manifiesta en cada profesión.

3. Se necesitan instrumentos adecuados y validados para iniciar estos estudios.
4. La relación entre cansancio laboral y el ambiente ocupacional es un aspecto que no está aún claro y que en el medio nacional debería especificarse, previo a cualquier programa preventivo que se formule.
5. Es indispensable averiguar las manifestaciones tempranas del agotamiento en los trabajadores de ayuda costarricenses, así como los síntomas más tardíos de este síndrome.
6. Además, deben estudiarse los efectos del cansancio laboral en la calidad de los servicios que ofrecen las distintas instituciones, así como sus implicaciones para las personas con que trabajan los agotados.
7. Los directores, jefes y personal en posición de mando, deben ser entrenados para controlar la presión laboral, de modo que los trabajadores socialmente orientados sientan que son autosuficientes e independientes en sus comportamientos. Para ello es requisito formular programas adecuados a nuestra realidad.
8. Conocida la situación en el medio costarricense, deben promoverse talleres y diferentes medios educativos con los profesionales respectivos, para ayudarlos a evitar la fatiga laboral, así como favorecer actividades, experiencias y grupos que ayuden a reducir su incidencia.
9. Se requiere investigación posterior para valorar la eficacia de los diferentes métodos y actividades preventivas contra la fatiga, así como los mecanismos de intervención que se utilicen.

Bibliografía

- Abbot, A. "Status and status strain in the professions". *American Jo of Sociology*. Vol. 86, 1981.
- Blacklen, F. y Williams, A. "Peoples motives at work" en Warr, P. *Psychology at works*. England: Penguin Books, 1971.
- Buscaglia, L. *Personhood*. New Work: Fawcett Columbine Book, 1982.
- Blum, M. y Vaylor, J. *Psicología industrial*. México: Trillas, 1976. Craushore Terese. *Using*

- crisis intervention wisely. Recognizing and dealing with unit crises*". Pennsylvania. Nursing and Books, 1982.
- Castillo, E. *Cómo eliminar la fatiga*. México: 1975.
- Daily, L. Anne "Burn out test", *American Journal of Nursing*. U.S.A. Mrch, 1985.
- Duke, Shower and Imber "Teachers and shared decision making". *Educational Administration Quarterly*. No. 16, 1980.
- Eble, K. *The craft of teaching*. San Francisco: Jossey-Bass, 1976.
- Erikson, E. *Adulthood*. New York: Norton, 1978.
- . *Insight and responsibility*. New York: Norton, 1964.
- Fleishman, E. y Blas, A. *Estudios de Psicología industrial y personal*. México: Trillas, 1976.
- Freundenberg, H. *Burnout*. Toronto: Bantam, 1981.
- Fromm, E. *The art of loving*. N. York: Bantam, 1970.
- Jones, J. "Dishonesty, burnout and unauthorized work break extensions" en *Personality and social Psychology Bulletin*, Vol. 7, No. 3. 1981.
- Kalekin-Fishman, D. "Burnout or alienation? A context specific study of occupational fatigue among secondary school teachers". *JO. of Research and development in education*. Vol. 19, No. 3, 1986.
- Lasker, H. *Etapas del desarrollo del ego*. Personal.
- Lauver, Holiman and Wong Kazama "Counseling as battleground: client as enemy". *The personnel and guidance Jo*. Vol. 61, No. 2, 1982.
- May, R. *The art of counseling*. N. York: Abingdon Press, 1967.
- Maslack, Ch. *Burnout the cost of caring*. New Jersey: Prentice Hall, 1982.
- Maslow, A. "Existencial Psychology" en May, R. et al. *Existencial Psychology*. N. York: Random House, 1961.
- Michaux, A. y Piotte, R. *La dirección del personal*. España: Herbel, 1981.
- O'Grady, B. "Modest miracles do happen" en Sheffield, E. *Teaching in the Universities*. Montreal: Mc Guill Queen's Univ. Press, 1974.
- Rogers, C. *El proceso de convertirse en persona*. Buenos Aires: Paidós, 1984.
- Shaw, J. "The personal imperative: a study of evidence for self actualization" en Ruddock, R. *Six approaches to the person*. London: Routledge, 1972.
- Spicuzza, F. and De Voe, M. "Burnout in the helping professions: mutual aid groups as self-hepl". *The personnel and guidance Jo*. 1982.
- Wilkinson, R. "Hours of work and the 24 hour cycle of rest and activity" en Warr P. *Psychology of work*. England: Penguin Books, 1971.

Notas

- (1) Duke, Shower e Imber (1980) explican que los maestros intencionalmente bloquean los cambios efectivos que se proponen.
- (2) Jones, J. (1981), J. reporta un estudio con enfermeras de las cuales aquellas que extendían sus períodos de descanso más a menudo, mostraron puntuaciones más altas de agotamiento en los diagnósticos realizados.