

El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional (I): revisión de estudios

The “Burnout” Syndrome or the professional attrition (I): review of studies

E. ALVAREZ GALLEGO*, L. FERNANDEZ RIOS**

RESUMEN

El término inglés “burnout”, hace referencia a una disfunción psicológica que parece suceder de forma más común, entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente. Es la consecuencia de altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas. Supone un coste personal, organizacional y social importantes.

A través de este artículo hemos intentado hacer un acercamiento a este síndrome, exponiendo sus principales características, así como los modelos teóricos que aportan una explicación y las variables estudiadas que parecen contribuir a su aparición. Por último hemos realizado una breve exposición sobre los resultados de los estudios sobre el “burnout” en diversas profesiones.

PALABRAS CLAVE: Burnout. Stres crónico. Profesionales de los servicios humanos. Stres ocupacional.

SUMMARY

The English term “burnout” relates to a psychological disorder which appears mostly among working people whose main task involve them in a close relation with other people. The Burnout is the consequence of a high degree of stress during the working time, a feeling of personal frustration and an inadequate attitude towards facing situations of conflict. Its individual, organizational and social costs are high. In this article the authors try to approach the nature of the syndrome by pointing out its main characteristics, the theoretical models which provide an explanation and also the different variables involved in its appearance. Finally in researches carried out with different professionals.

KEY WORDS: Burnout. Chronic stress. Professionals at the Human Service. Occupational stress.

*Psicóloga. **Profesor Titular del área de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos.

Correspondencia: Luis Fernández Ríos. Departamento de Psicología Clínica y Psicobiología. Sección de Psicología. Universidad de Santiago de Compostela (La Coruña).

Fecha de recepción: 13-6-90
Fecha de aceptación: 24-5-91.

ACERCAMIENTO DEL SINDROME DE “BURNOUT”

Surgimiento del término

La palabra “burnout” ha sido utilizada en el lenguaje anglosajón dentro de la jerga de los atletas o deportistas en general. Con esa palabra, cuya traducción al castellano significa “estar quemado”, se trataba de describir una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera entrenado a fondo para conseguirlos.

Fuera del contexto deportivo y artístico, el término “burnout” fue utilizado por primera vez por Freudenberg (1974) (1) para referirse a los problemas de los servicios sociales. Pero fue C. Maslach (2) quién dio a conocer esta palabra de forma pública en 1977, dentro del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A.). Ella usó esta expresión para referirse a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores acababan “quemándose” (*).

El estudio de este tema fue iniciado por los autores antes señalados, y fue recibiendo aportaciones de otros estudiosos hasta que en Noviembre de 1981 se celebró en Filadelfia la I Conferencia Nacional sobre el Burnout. Sirvió para aunar criterios y para poner en común los trabajos realizados sobre pequeñas muestras o bien, sobre experiencias propias.

El interés por este campo se acrecentó debido a tres factores que Perlman y Hartman (1982) (3) señalan como fundamentales:

- a) la importancia cada vez mayor que los servicios humanos han ido adquiriendo como partícipes del bienestar individual y de la colectividad,
- b) la valoración y mayor exigencia de los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos o sanitarios,
- c) los conocimientos por parte de los investigadores, de los poderosos y perjudiciales efectos del estrés en las personas, así como los ambientes de los que participa el sujeto.

(*) Utilizaremos indistintamente el término inglés “burnout” o bien las traducciones en castellano más aproximadas tales como: “quemado”, estar exhausto, sobrecargado... etc.

Por todo ello, y dentro de una teoría y práctica actual de prevención de la salud que trata de abarcar los componentes bio-psico-sociales de la conducta, es por lo que los estudios sobre este tema se han desarrollado tan rápidamente en la década de los 80.

Definición y rasgos esenciales

Cuando decimos que un profesional está “quemado”, trataremos de reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva. Es el final de un proceso continuado de tensión y estrés. Si bien esta experiencia negativa puede suceder en distintas esferas vitales, el término ha pasado a la investigación psicológica para reflejar una situación de desajuste entre el trabajador y el puesto que ocupa.

La definición del “burnout” más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) (4) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyo rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar.

Los estudios sobre este tema se han iniciado en los profesionales de los servicios humanos, es decir, en aquellas personas que por naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto directo con la gente. Es el caso de los trabajadores sanitarios, de la educación, del área de salud mental o del ámbito social. Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, los investigadores señalan que es la relación intensa con otras lo que de forma poderosa contribuye a la aparición de este síndrome, aunque de forma más completa podemos entender el “burnout” como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo o staff y los “clientes” (**).

Si bien en un primer momento se consideraba este síndrome como exclusivo de estos servicios, lo cierto es que todos los profesionales sea cual sea su ocupación son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo (5,6,7,8).

El rasgo fundamental del “burnout” es el cansancio emocional o lo que es lo mismo, la sensación de no poder dar más

de sí mismo a los demás. Para protegerse de tal sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los otros desarrollando así una actitud impersonal hacia los “clientes” y los miembros del equipo, mostrándose cínico, distanciado, utilizando etiquetas despectivas para aludir a los usuarios o bien tratará de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y descenso de su compromiso laboral. Todos estos recursos suponen para él una forma de aliviar la tensión experimentada de manera que al restringir el grado o la intensidad de la relación con las demás personas, está tratando de adaptarse a la situación aunque lo haga por medio de mecanismos neuróticos.

El tercer rasgo esencial es el sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas debidamente. Este tercer componente puede estar presente o bien encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia. Ante la amenaza inconsciente de sentirse incompetente, el profesional redobla sus esfuerzos para afrontar las situaciones dando la impresión a los que le observan de que su interés y dedicación son inagotables.

Proceso transicional

Como el “burnout” se considera un proceso continuo, los aspectos esenciales indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado. Su aparición no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, larvada incluso, con un incremento progresivo en la severidad (ver Tabla I). Podemos distinguir un primer momento en el que las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés. Una segunda fase sería de exceso o sobreesfuerzo en la que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad, fatiga, etc. La situación exigiría del sujeto una adaptación psicológica. El enfrentamiento defensivo correspondería a la tercera fase en la que se va a producir un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas.

TABLA I
ESTADOS SUCESIVOS DEL BURNOUT

1. ^a Fase	2. ^a Fase	3. ^a Fase
Stress laboral	Exceso o sobreesfuerzo	Enfrentamiento
Demandas ↑ ↓ Recursos	Tensión Fatiga Irritabilidad	defensivo Distanciamiento emocional Retirada. Cinismo Rigidez

(**) Llamaremos «clientes» a las personas que reciben el servicio de los profesionales de los servicios humanos. Lo utilizaremos en vez de pacientes, alumnos, usuarios... etc.

Según esta sucesión de etapas, el “burnout” propiamente dicho, aparecería en la fase final y vendría a ser una respuesta a una situación laboral intolerable (9,10). Si bien todos los autores están de acuerdo en considerar el desgaste profesional como un proceso, existen pocos estudios exploratorios que distinguen con claridad estas etapas (11).

Sintomatología asociada

Vamos a agrupar los síntomas en cuatro áreas (ver Tabla II): los psicósomáticos, los conductuales, los emocionales y los defensivos, descritos todos ellos en la variedad de estudios realizados (12,13,14).

TABLA II

SINTOMAS ASOCIADOS AL SINDROME DE BURNOUT

- *Psicósomáticos*: Fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares (espalda y cuello) y en las mujeres, pérdida de ciclos menstruales.
- *Conductuales*: Absentismo laboral, abuso de drogas, aumento de la conducta violenta, comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).
- *Emocionales*: Distanciamiento afectivo, irritabilidad, recelos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo, ideas suicidas.
- *Defensivos*: Negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

1. Los signos psicósomáticos son amenudo tempranos signos de “burnout” y dentro de ellos se incluyen las quejas de fatiga crónica, dolores frecuentes de cabeza y estómago, úlceras o desórdenes gastrointestinales, y pérdida de peso entre otros.

2. Los signos conductuales observados fueron el absentismo laboral, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo tales como conducción imprudente, aficiones suicidas. Incapacidad para relajarse, abuso de fármacos y alcohol, conflictos matrimoniales y familiares.

3. Dentro de los signos emocionales está el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, los recelos de llegar a convertirse en una persona poco estimada que pueden degenerar en sentimientos paranoicos. Suele ser frecuente la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada por la persona. Se produce así un descenso de las habilidades de memorización de los datos, razonamientos abstractos, elaboración de juicios,...Todo ello va a influir directamente en la relación del profesional con el staff y con sus clientes.

4. Los signos surgen de la necesidad de los sujetos con “burnout” para aceptar sus sentimientos. La negación de sus emociones es un mecanismo con el que el sujeto trata de defenderse contra una necesidad que le es desagradable. La supresión consciente de información, el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas, la atención selectiva y la intelectualización, son otras formas de evitar la experiencia negativa.

En el ambiente laboral también se puede constatar signos de “burnout” (ver Tabla III). Cuando la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, aparecen aspectos tales como falta de energías en el equipo, descenso en el interés por los clientes, percepción de estos como “frustrantes”, sin remedio, desmotivados; alto absentismo y deseos de dejar ese trabajo. Como consecuencia de todo esto, se produce un decremento de la calidad de los servicios que no es más que la expresión palpable de una pérdida de ilusiones. Este panorama difícilmente puede remitir por sí solo si no se introducen cambios en el contexto laboral, (15,16,17).

TABLA III

DESCRIPCION DEL STAFF “QUEMADO”

1. Falta de energías y de entusiasmo.
2. Descenso del interés por los clientes.
3. Percepción de éstos como “frustrantes”, crónicos, desmotivados.
4. Alto absentismo y deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación.
En el fondo lo que subyace es una gran desmoralización.

Similitudes y diferencias con otros conceptos

Debido a que el término “burnout” ha surgido íntimamente relacionado con otros conceptos ya existentes, es difícil establecer claras diferencias entre ellos, como sucede con el estrés. Son muchas las conexiones entre un concepto y otro. La única diferencia (más aparente que real) es que el “burnout” es un estrés crónico experimentado en el contexto laboral (18).

Las diferencias entre el tedio o aburrimiento en el trabajo es que el “burnout” es fruto de repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio puede resultar de cualquier presión o falta de innovación. Ambos términos son equivalentes cuando se producen como resultado de una insatisfacción del trabajo con la gente (19).

En cuanto a los diferencias con la insatisfacción laboral, no son términos equivalentes aunque entre ellos haya fuertes correlaciones. Cuando el trabajador está “quemado”, podemos suponer que también se encuentre poco gratificado por su labor. Maslach y Jackson (20) son de la opinión de que los altos niveles de estrés y “burnout” pueden coexistir

con una buena satisfacción. En su escala de medición (Maslach Burnout Inventory) consideran la insatisfacción en el trabajo como un componente más de este síndrome, pero no necesariamente a de aparecer ligado a altos niveles de cansancio emocional.

Aunque participa de rasgos similares, no es igual el “burnout” a la depresión. El ánimo abatido suele ser en el primer caso, temporal y específico del ámbito laboral. Algunos autores (21) consideran ficticia la separación de términos y opinan que se ha querido dar otro nombre a un cuadro ya estudiado desde antiguo. Es indudable una gran correlación entre ambos (22).

Las investigaciones entre los “life events” y el “burnout” encontraron que los sucesos negativos de la vida pueden promover o agravar una situación de sobrecarga que ya existía. Los positivos por el contrario, amortiguarían las situaciones de presión. Los resultados de estos estudios demuestran la importancia de promover condiciones favorables en el contexto laboral con el fin de eliminar las tensiones.

También se han establecido diferencias entre la crisis de la edad media de vida (según el Modelo de Desarrollo Laboral del Adulto (24) y el “burnout” (25). Tal crisis puede sobrevenir cuando el profesional hace un balance negativo de su posición y desarrollo. Por contra, la experiencia de “quemarse” se da con mayor frecuencia en los jóvenes recién incorporados a su nuevo empleo. Estos sujetos no suelen estar debidamente preparados para hacer frente a los

conflictos emocionales que desde el exterior se les presentan, ni tampoco saben controlar sus propios sentimientos.

MODELOS TEORICOS DEL “BURNOUT” Y VARIABLES MAS SIGNIFICATIVAS

Modelos teóricos (ver Tabla IV)

—La teoría Ecológica del Desarrollo Humano de cuyas ideas participaron autores como Bronfenbrenner (26) y Moos (27), fue utilizada por Carroll (1979) (28) y Carroll y White (1982) (29) para hacer un análisis de las causas del desgaste profesional. Según esta perspectiva, el “burnout” es un desajuste ecológico entre los distintos ambientes en los que de manera directa o indirecta, la persona participa. Cada uno de estos contextos (familiar, político, económico, etc.) tiene su propio código de relaciones, normas y exigencias que en ocasiones se interfieren entre sí. En esta línea están las ideas de Cherniss (1982) (30) quien opina que son las tendencias culturales, políticas y económicas las que han cambiado dramáticamente orientándose en la actualidad hacia una valoración excesiva del éxito en el trabajo y la productividad, sin tener muy en cuenta el factor humano. Más que existir unas creencias o ideales que inspiren las actuaciones, lo que predomina es el escepticismo.

TABLA IV
MODELOS TEORICOS QUE CONTRIBUYEN A LA EXPLICACION DEL BURNOUT

Teorías	Ideas que mantienen
Teoría ecológica	La interrelación entre los distintos ambientes en los que participa el sujeto directa o indirectamente, puede hacer que se produzcan “desajustes ecológicos”, esto es, cuando las distintas normas y exigencias entran en conflicto.
Teoría Cognitiva	No es tanto la situación, como la percepción de la misma por el sujeto. El que resulte estresante depende de sus esquemas mentales.
Teoría Social y de las Organizaciones	Son las variables del contexto laboral las que van a determinar la experiencias negativas del sujeto.

El joven profesional suele ser el más perjudicado porque se encuentra con una falta de preparación para la que no va a encontrar un espacio adecuado de expresión ya que lo que prima en el ambiente laboral es la "eficiente ejecución".

—Según la Teoría Cognitiva, el sujeto actúa de filtro de sus propias percepciones por lo que los mismos hechos no son estresantes para todos los individuos (31). El que un profesional se "queme" va a depender de su forma de entender la relación con los clientes o receptores del servicio. El ideal de actuación sería un "interés distante", es decir, la persona habría de mantener un equilibrio entre la objetividad y el acercamiento emocional. Todo lo que se aleje de esto va a suponer una excesiva identificación o bien, un comportamiento distanciado. Ambas posturas, junto con las de asumir toda la responsabilidad de la relación o por contra, considerar que no se tiene ninguna, son formas diferentes de enfrentarse a la realidad que pueden contribuir al desgaste profesional.

—Teoría Social y de las Organizaciones. Para Golembiewski, Hills y Daly (32) el "burnout" es el resultado de una falta de acuerdo entre los intereses de la empresa y las necesidades de los trabajadores. Esta teoría pone su énfasis en la consideración del contexto laboral como un sistema familiar en el que los profesionales de los servicios humanos, necesitan superar las dificultades que surgen entre los miembros del equipo antes de pretender prestar una atención adecuada a los pacientes (33).

No existe una teoría única que nos explique el fenómeno del desgaste profesional, sino que todas ellas tratan de arrojar luz sobre aquellos factores que de una forma u otra, parecen contribuir a la aparición de este síndrome. Las investigaciones que se han ido realizando, más que seguir una teoría concreta, se han centrado en algunas variables para observar su contribución en la aparición del cansancio emocional.

Variables más significativas

Todas las variables intervinientes podemos dividir las en dos grandes grupos: las personales y las pertenecientes al marco del trabajo y de la organización.

Dentro de las personales estarían:

1. La edad del sujeto en relación con la cantidad de experiencia en su profesión. Parece ser que cuando los años avanzan, se va adquiriendo mayor seguridad en las tareas y menor vulnerabilidad a la tensión laboral según Cherniss (1982) (30); Maslach (1982) (14).

2. Sexo y variables familiares. Según el estudio de Maslach y Jackson (1985) (34) las mujeres sobrellevan mejor que los hombres las situaciones conflictivas en el trabajo. En ese mismo años, Freudenberg y North (35) publicaban su libro dedicado a las mujeres "que han atendido a todo el mundo excepto a sí mismas". Estos autores son de la opinión de que el colectivo femenino es el que viene a engrosar las filas de los profesionales "quemados" ya que ha de hacer frente a una sobreabundancia de tareas laborales y domésticas. Su propósito es ayudarles a reflexionar sobre sus situaciones de tensión y motivarlas a que efectúen cambios en su estilo de

vida que les devuelvan sus energías perdidas y una visión positiva de sí misma y el mundo.

En cuanto a las variables familiares, parece ser que la estabilidad afectiva y el ser padre o madre, mejora el equilibrio que se requiere para solucionar situaciones conflictivas (36,37,38).

3. Personalidad: los tipos de personalidad de los profesionales de los servicios humanos fueron hallados marcadamente diferentes en relación con los sujetos de otras ocupaciones, según el estudio de McCaulley (1981) (39). De acuerdo con este mismo trabajo, Keen (1982) (40) y Myers y McCaulley (1985) (41) afirman que tanto en los servicios sanitarios como en los educativos, domina el "tipo emocional" frente a una personalidad de "tipo racional", con una proporción de alrededor de 80/20%. Las personas del primer tipo tendrían más desarrollada la sensibilidad hacia materias relacionadas con el trato humano, así como una necesidad de actividades corporativistas, de afecto y entusiasmo. Dentro del segundo tipo estarían los sujetos que desarrollan un gran poder de análisis, objetividad y mirada lógica de los sucesos junto con un gran escepticismo.

La personalidad del individuo parece influir no sólo en la manifestación del "burnout" sino también en la predisposición del sujeto a él. De las dos tipologías relatadas, Garden comprueba recientemente (1989) (42) que las excesivas demandas emocionales pueden ser una importante causa del agotamiento profesional en las personalidades emotivas que son las que, por otra parte, predominan en los servicios humanos.

Cherniss (1980) (15) afirmaba que son los "activistas sociales" los que con más probabilidades pueden "quemarse". Llamaba así a aquellos sujetos que trataban de ir más en su trabajo, ofreciendo incluso ayuda individual a sus pacientes. Los calificaba de "visionarios" que tomaban su labor más como una cruzada que como una tarea para ganarse la vida. De esa forma, su vida privada quedaba reducida y supeditada a su afán transformador del mundo.

4. Variables del entrenamiento profesional: Todos los autores coinciden en que la falta de formación práctica en las Escuelas y Centros Universitarios, viene a ser una trampa para los jóvenes que se inician en el ejercicio de sus labores. Algunos de los errores más comunes son, según Wilder y Plutchik (1981) (43):

- Excesivos conocimientos teóricos.
- Escasos entrenamientos en habilidades prácticas.
- Inexistencia del aprendizaje de técnica de autocontrol emocional y manejo de la propia ansiedad.
- Falta de formación sobre el funcionamiento de las organizaciones en las que van a desarrollar su trabajo.

Las variables del marco de trabajo y de la organización han sido las más estudiadas en los últimos años ya que poseen el potencial suficiente para crear por sí solas, una sensación persistente de malestar o bien de satisfacción, según se presenten en un sentido o en otro. El problema surge al tratar de analizar la interdependencia existente entre los distintos factores encontrados.

Según la división de Herzberg, Mausner y Symderman (1959) (44) hablaremos de:

- Variables intrínsecas o motivacionales que son las rela-

cionadas con el contenido del trabajo. Estas son: la Autonomía o libertad quedan al profesional para que decida por sí; Variedad en las ocupaciones; Volumen de trabajo; Significancia o importancia de la labor; Promoción y Desarrollo personal. Tales variables sirven de indicadores del grado en que la empresa estimula las capacidades del profesional.

—Variables extrínsecas, se agrupan en tres dimensiones: la física, la social y la organizacional. La primera incluiría todas aquellas variables relativas a las condiciones de habitabilidad en las que se realiza el trabajo (ruido, luz, espacio, decoración,...). Dentro de la dimensión social estaría toda la gente con la que el profesional ha de estar en contacto (clientes, compañeros, jefes o supervisores). De las tres, es esta la dimensión que, junto con las variables intrínsecas, ha resultado ser la que tiene más relación con el desgaste laboral.

Los excesivos trámites burocráticos, la estructura jerárquica, las normas y regulaciones, etc. son factores pertenecientes a la dimensión organizacional, (45,46).

VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA APARICIÓN DEL “BURNOUT” EN DIFERENTES OCUPACIONES

En los profesionales educativos

El maestro o profesor hastiado de su profesión o cuanto menos, cansado de ella, se ha ido haciendo una figura tristemente conocida a través de un buen número de revistas y publicaciones. Muchos han sido los autores que han puesto su atención en esta ocupación docente. Iwanick y Schwab (1981) (47), Farber y Miller (1981) (48), Anderson y Iwanick (1984) (49,50,51) entre otros, han aportado conocimientos importantes.

Las variables que parecen contribuir a este síndrome son, entre otras:

1. Las deficientes condiciones ambientales y el siempre escaso material con el que se ejerce la docencia.
2. Modificación del rol tradicional del educador de modo que cada vez han de responsabilizarse de mayor número de funciones para las que no han sido debidamente preparados.
3. Como agentes de socialización, muchas veces han de mantener una postura coherente en una sociedad tan plural como la nuestra.
4. Los conflictos surgidos de cuando han de compaginar distintos papeles en ocasiones contradictorios (amigos de sus alumnos a la vez que jueces, prestándoles una atención individualizada sin desatender al grupo, etc.). Esto supone para muchos profesionales la búsqueda de un difícil equilibrio.
5. En el contexto social, la consideración y respeto viene dada por el status socio-económico y no por el esfuerzo realizado en el ejercicio de una tarea.
6. Estos profesionales suelen tener escaso apoyo por parte de la organización escolar y de los compañeros.
7. El interés o implicación del maestro con sus alumnos es una condición necesaria para una educación de calidad pero es a la vez, fuente de problemas.

8. Entre los síntomas más frecuentes que forman parte del “ciclo degenerativo de la eficacia docente” (McGuire 1979) (52) están: el absentismo y los hábitos perniciosos entre los conductuales, la baja autoestima entre los emocionales. Son frecuentes las bajas por depresión, ansiedad y estrés generalizado.

Landsman (1978) (53) señala el peligro que supone el hecho de que unos profesionales “quemados” estén siendo el modelo de sus alumnos.

Profesionales sanitarios

Estas profesiones son muy estimadas socialmente pero tienen altos niveles de tensión entre la gente que ejerce. En el origen de estas tensiones continuadas, están aspectos diversos descritos en amplio número de estudios (54,55,56,57). Entre todos ellos, citaremos los que se han destacado como más relevantes:

1. Los motivos ideológicos que les impulsaron a elegir esa profesión.
2. El hecho de que el trato directo con los pacientes y sus familiares suele ser emocionalmente exigente para el trabajador.
3. La naturaleza de la enfermedad de los pacientes les hace enfrentarse en ocasiones, con un “fracaso terapéutico” o con un mal pronóstico y a la vez les sensibiliza ante la muerte.
4. El volumen de trabajo y las presiones para realizarlo.
5. La falta de información sobre el cometido que han de realizar y de cómo se hace, este problema suele estar a menudo presente en el modelo médico jerarquizado.
6. El apoyo laboral no parece suficiente con la sola celebración de reuniones formales, sino que los encuentros han de cubrir algunas necesidades emocionales y de compañerismo.
7. En cuanto a las variables personales, aquellos que se sentían más responsables de la recuperación de sus pacientes, resultaban ser los sujetos más vulnerables al desarrollo de algún tipo de sintomatología, precisamente porque habían recaer para sí el peso de los resultados.

Estudios más actuales vienen a confirmar las variables anteriormente descritas como contribuyentes importantes al surgimiento de “burnout” en los profesionales sanitarios (médicos, A.T.S, auxiliares de clínica).

Dentro de los síntomas detectados en estos profesionales está el abuso de fármacos, alcohol y tabaco, desarrollo de enfermedades coronarias y tentativas de suicidio. (Datos sacados de los estudios anteriormente señalados).

Profesionales de la salud mental

Con este término pretendemos abarcar a aquellas ocupaciones que se desarrollan en contacto directo con pacientes psíquicos.

Es reciente que las investigaciones desplacen su objetivo del paciente al terapeuta tratando de observar cómo este vivencia su trabajo.

Pines y Maslach (1977) (58) en sus primeros estudios vieron que los trabajadores de salud mental que estaban en un proceso de desgaste y sobrecarga, (es decir, con una tensión en su trabajo frecuente y prolongada) tenían modelos de respuesta similares que incluían pautas tales como distanciamiento, intelectualización de sus conflictos, desilusión; manifestaciones somáticas como dolores de cabeza, espalda, gastritis... entre otros. En su investigación encontraron que:

—a mayor tamaño de la institución mayor proporción pacientes/terapeuta lo que contribuía a que los terapeutas comenzaran a percibir a sus clientes cada vez de forma más negativa debido a su cansancio emocional. Faber y Hifetz (1982) (59) consideran que hay un límite en el número de pacientes que se pueden ver por día;

—a mayor gravedad de la enfermedad de los pacientes, más baja satisfacción de quienes lo atienden;

—los trabajadores con menor cualificación (auxiliares y voluntarios) solían ser los que se pasaban más tiempo en contacto directo con los pacientes, y a mayor contacto o intensidad de la relación, mayor desgaste;

—la orientación terapéutica también parecía estar relacionada con la posibilidad de experimentar cansancio emocional. Los trabajadores de orientación más organicista tenían menor ansiedad manifiesta, si bien los estudios más recientes (Ackerley y col., 1988) (60) opinan que sea cual sea su orientación, todo terapeuta es susceptible de “quemarse”.

En cuanto a las condiciones laborales, todas las que se alejaban de un salario adecuado, estabilidad laboral, oportunidades de crecimiento y progreso, autonomía, presión de trabajo moderada, apoyo laboral de los compañeros, suponían una influencia negativa para el sujeto.

Referido a las condiciones personales, Justice y col. (1981) (61) opinan que los sentimientos de apatía y dudas sobre su trabajo tienen que ver con una vida extralaboral inestable y estresante. De acuerdo con esto, Helliwell (1981) (62) plantea la siguiente ecuación:

susceptibilidad individual + sobrecarga laboral y/o crisis vital = “burnout”.

En un artículo más reciente, Acklrey y col. (1988) (60) opinan que la literatura sobre el estrés en los psicoterapeutas o profesionales de salud mental en general siguen adoleciendo de las siguientes faltas:

- de observaciones empíricas sobre el estado de “desilusión” de estos trabajadores;
- de justificación clínica del proceso terapéutico;
- de reflexión sobre los problemas con los que se encuentran los psicoterapeutas inexpertos;
- de conocimiento de los sucesos que les son satisfactorios;
- y de mayores estudios concernientes a la naturaleza del desgaste profesional, si bien hay diversos trabajos que se han ocupado de ello, como Pines y Maslach (1978) (16), Faber y Heifetz (1981) (59), (1982) (63); Kestnbaum (1984) (64); Hellman, Morrison y Abramowitz (1987) (65).

Un aspecto que se observó como reductor del “burnout” fue el apoyo social, junto con unas condiciones de trabajo más flexibles: rotación de tareas, momentos de descanso,

participación en las normas de la organización,... Como pauta de prevención más específica Thacker (1984) (66) sugiere que el psicodrama utilizado por el staff es un medio eficaz para hacer frente a los conflictos laborales. Kestnbaum (1984) (64) está más de acuerdo con una supervisión eficaz, de manera que los terapeutas y demás personal, puedan ir adaptando sus expectativas sobre las posibilidades de tratamiento de los pacientes.

Todo el conjunto de estudios nos señala que el “burnout” puede depender de cada individuo particular y de sus características (de personalidad, de formación, etc.), pero que normalmente intervienen a la vez factores referidos a las peculiaridades de su profesión y a las condiciones laborales en las que esta se realiza.

CONCLUSIONES DE LOS ESTUDIOS EMPIRICOS

Si bien es arriesgado hacer una generalización de los resultados hallados, si nos permiten poner de relieve algunos de los aspectos que intervienen en el proceso de “desgaste profesional”:

- La importancia de los componentes personales (aún poco estudiados) en la aparición del “burnout”.
- La decisiva influencia de la formación profesional en la que se cometen errores que incrementan las falsas expectativas, donde existe una desconexión endémica entre los conocimientos teóricos y su aplicación, con una ausencia en la adquisición de habilidades frente al estrés laboral.
- El hecho de que las condiciones del contexto del trabajo son escasamente cuidadas y aún no se les da la importancia que tienen, primando más los intereses productivos de la institución que la satisfacción de los trabajadores.
- Todos los estudios coinciden en la urgencia de conocer cuál es la situación individual, del equipo o de la organización profesional de los distintos servicios humanos, para introducir cambios que les alivien de experiencias emocionales negativas derivadas de su trabajo. La mayoría de los autores se cuestionan la dudosa eficacia que pueden tener unos trabajadores que están necesitando a su vez, de ayuda.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO DEL BURNOUT

A lo largo de nuestra investigación sobre este tema, hemos observado la existencia de una mezcla de términos relacionados que en ocasiones, se utilizan indistintamente, como es el caso de estrés y burnout o éste y depresión. Por otra parte, los estudios no parecen hacer un gran esfuerzo por hacer una delimitación clara sino que prefieren apoyarse en la información ya existente en otras áreas, para ahondar más en la promoción de la salud y la prevención de los problemas laborales.

Estamos de acuerdo con Karger (1981) (67) cuando dice que “la literatura sobre el «burnout» es más una descripción impresionista de síntomas que una teoría concreta, ya que no hay un cuerpo de conocimientos organizado sistemáticamente con los que se pueda analizar, explicar y predecir este fenómeno”. Tal problema parece surgir de la dificultad de

analizar la interdependencia que existe entre los distintos factores que crean tensión.

A pesar de estos obstáculos y del hecho de que los trabajos iniciales carecen de rigor metodológico, pensamos que

con el interés por este tema se abre un campo a la reflexión sobre las consecuencias del contacto directo con la gente, y a la revisión constante de actitudes y expectativas por parte de los profesionales de los servicios humanos.

BIBLIOGRAFIA

1. Freudenberger HJ.: Staff burn-out. *Journal of Social Issues* 1974; 30: 159-165.
2. Maslach C.: Burnout: A social psychological analysis. Paper presented at the meeting of American Psychological Association. San Francisco 1977.
3. Perlman B, Hartman EA.: Burnout: Summary and future research. *Human Relations* 1982; 35: 283-305.
4. Maslach C, Jackson SE.: The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour* 1981; 2: 99-113.
5. Ginsburg SG.: The problem of the burned out executive. *Personnel Journal*. August 1974; 598-600.
6. Levinson H.: When executives burn out. *Harvard Business Review*. May-June 1981; 73-81.
7. Whitehead JT.: Job burnout and job satisfaction among probation managers. *Journal of Criminal Justice* 1986; 14: 25-35.
8. Edelwich JE, Brodsky A.: Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. *Human Science Press*. New York 1980.
9. Golembiewski RT, Muzenrider RF.: Phases of burnout: Development in concepts and applications. *New York: Praeger* 1989.
10. Einsiedel AA, Tully HA.: Methodological considerations in studying the phenomenon. Paper presented at the meeting of the American Psychological Association. Montreal, Canadá 1980.
11. Freudenberger HJ, Richelson G.: Burt-out: How to beat the high cost of success. *New York: Bantam Boosk* 1980.
12. Maslach C, Pines A.: The burnout syndrome in day care setting. *Child Care Quart* 1977; 6, 2: 100.
13. Maslach C.: Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In: WS Paine (Ed). *Job stress and burnout*. Beverly Hills, CA: Sage 1982.
14. Cherniss C.: Staff burnout: Job stress in the Human Services. *Sage, Beverly Hills and London* 1980.
15. Pines A, Maslach C.: Characteristics of staff burnout in Mental Health Settings. *Hospital & Community Psychiatry* 1978; 29, 4: 233-237.
16. Weinstein SP.: The staff burnout phenomenon: an etiological model. *Contemporary drug problems* 1980; 8, 3: 419-425.
17. Reiner HD, Hartshorne TS.: Job burnout and the School Psychologist. *Psychology in the Schools* 1982; 19: 508-512.
18. Pines A, Kafry D.: Occupational tedium in the social services. *Social Work* 1978; 28: 499-507.
19. Maslach C, Jackson SE.: *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA. Consulting Psychologists Press 1981.
20. Wiley DB.: They used to call it depression; now it's know as "burnout". *Philadelphia Bulletin* 1981; 26: 10-20.
21. Meier ST.: Toward a theory of burnout. *Human Relations* 1983; 36, 10: 899-910.
22. Justice B, Gold RS, Klein JP.: Life events and burnout. *The Journal of Psychology* 1981; 108: 219-226.
23. Levinson DJ y cols.: *The season of man's life*. New York: Alfred A. Knopf 1978.
24. Hill RE, Miller EL.: Job change and midle season of man's life. *Academy of Management Journal* 1981; 24, 1: 114-127.
25. Broufenrenner U.: *The Ecology of Human Development*. Harvard University 1979.
26. Moos RH.: A social-ecological perspective on health. In: G Stone (Eds). *Health psychology*. San Francisco: Jossey-Bass 1979.
27. Carroll JFX.: Staff burnout as form of ecological disfuncion. *Contemporary Drug Problems* 1979; 8: 24-56.
28. Carroll JFX, White WL.: Theory building: integrating invididual and environment factors within an ecological framework. In: WS Paine (Ed). *Job stress and burnout*. Beverly Hills, CA: Sage 1982.
29. Cherniss C.: Cultural trends: Political, economic, and historical roots of problem. In: WS Paine (Ed). *Job stress and burnout*. Beverly Hills, CA: Sage 1982.
30. Savicki V, Cooley E.: Theoretical and research considerations of burnout. *Children and Youth Services Review* 1983; 5 3: 227-236.
31. Golembiewski RT, Hills D, Daly E.: *Toward the responsive organization*. Salt Lake City: Brighton 1979.
32. Minuchin S, Rosman BL.: *Psychosomatic familie*. Boston: Harvard University Press 1978.
33. Maslach C, Jackson S.: The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles* 1985; 12: 837-851.
34. Freudenberger HJ, Nort G.: *Women's Burnout*. London: Penguin Books 1985.
35. Caplan G, Killea M.: *Support systems and mental help*. New York: Grume & Stratton 1976.
36. Cobb S.: Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine* 1976; 38: 300-314.
37. House UJS.: *Work stress and social support*. Reading, Mass: Addison-Wesley 1981.
38. McCauley MH.: Jung's theory of psychological types and the MBTI. In: P McReynolds (Ed). *Advances in Personality Assessment*. San Francisco: Jossey Bass 1981.
39. Keen PG.: *Cognitive Style research: A persopective for integration*. Unpublished paper, Sloan School of Management 1982.
40. Myers I, McCauley MH.: *Manual: A guide to the development and use of the Myers-Briggs Type Indicador*. Palo Alto, CA: Consultin Psychologists Press 1985.
41. Garden AM.: Burnout: The effect of psychological type on research finding. *Journal of Occupational Psychology* 1989; 62: 223-234.
42. Wilder JF, Plutchik R.: Preparing the professional Building prevention into professional training. In: WS Paine (Ed). *Proceedings of the First Conferencia on Burnout*. Philadelphia, November 1981.
43. Herzberg F, Mausner B, Symderman BB.: *The motivation to work*. New York: Wiley 1959.
44. Hayes M.: The organizational contex of burnout. Informe presentado en la Annual Program Meeting. Council on Social Work Education 1981.
45. Matteson MT, Ivancevich JM.: Organizational stressors and heart disease: a research model. *Academy of Management Review* 1979; 4: 347-357.
46. Iwanicki EF, Schwab RL.: A cross validation study of the Maslach Burnout inventory. *Educational and Psychological Measurement* 1981; 41: 1167-1174
47. Farber BA, Miller J.: Teacher burnout: A psycho-educational perspective. *Teacher college record* 1981; 83, 2: 235-246.
48. Anderson MB, Iwanicki EF.: Teacher motivation and its relationship to burnout. *Educational Administration Quarterly* 1984; 20: 109-132.
49. Worrall N, May D.: Towars a person-in-situation model of teacher stress. *British Journal of Educational Psychology* 1989; 59: 174-186.
50. Capel S.: The incidence of an influence on stress and burnout in secondary school teacher. *British Journal of Educational Psychology* 1987; 57: 279-288.
51. McGuire WH.: Teacher Burnout. *Today Education*. Novem/Decem 1979; 5: 89-93.
52. Ladsman L.: Is teaching hazardons to your health? *Today's Education* 1978; 67: 48-50.
53. Pines A.: Who is to blame for helpers'burnout. *Enviornmental impact*. Heal Thysell 1981; 19-43.
54. Hay D, Oken D.: The psychological stress of intensive care unit nursing. *Psychosomatic Medicine* 1972; 34: 109-118.
55. Kaplan RD.: *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*. Washington, DC: U.S. Department of Health, Education Welfare 1975.
56. Payne R, Firth-Cozens J.: *Stress in health professionals*. New York: John Wiley and Sons 1987.
57. Pines A, Maslach C.: Burn-out in mental health professionals. *Resour-*

- ce Center on Child Abuse and Neglect in Proceeding of the Second Ann 1977; 239-245.
58. Farber, Heifetz: The satisfactions and stress of psychotherapeutic work: A factor analytic study. *Professional Psychology* 1982; 12: 621-630.
 59. Ackerly GD y cols.: Burnout among licensed Psychologist. *Professional psychology: Research and Practice* 1988; 19, 6: 623-631.
 60. Justice B, Gold RS, Klein JP.: Life events and burnout. *The Journal of Psychology* 1981; 108: 219-226.
 61. Helliwell T.: Are you a potencial burnout? *Training and Development Journal* 1981; 35, 10: 25-29.
 62. Farber, Heifetz: The process and dimension of burnout in psychoterapists. *Professional Psychology* 1982; 13: 293-301.
 63. Kestnbaum JD.: Expectations for therapeutic growth: One factor in burnout. *Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work* 1984; 65: 374-377.
 64. Hellman ID, Morrison TL, Abramowitz SI.: Therapist experience and the stress of psychoterapeutic work. *Psychoterapy* 1987; 24: 171-177.
 65. Thacker JK.: Using psychodrama to reduce burnout or role fatigue in the helping professions. *Journal of Group Psychotherapy, Psychodrame and Sociometry* 1984; 37, 1: 14-26.
 66. Karger HJ.: Burnout as alienation. *The Social Service Review* 1981; 55, 2: 270-283.