

## Introducción

En 1974 Herbert Freudenberger psicólogo voluntario colaborador en diversas instituciones benéficas (dedicadas a la atención de los sin techo, prostitutas y drogadictos y hospitales de beneficencia), descubrió con asombro como los voluntarios más comprometidos se volvían progresivamente insensibles y agresivos con los pacientes. Pasaban de un trato paternal/maternal con los enfermos, a uno distante y con inclinación a la violencia. Eligió la palabra *Burnout* para referirse a la sensación de fracaso y la progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, así como la desmotivación para el trabajo, junto con varios síntomas de ansiedad y depresión que los mencionados profesionales experimentaban hacia el año de trabajar como voluntarios

Sin embargo, fue Christina Maslach (1976) quien dio forma a este concepto para referirse a una situación que cada vez se hacía más frecuente entre aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo debían mantener un contacto directo y continuado con la gente, y que después de meses o años de dedicación acababan por estar desgastados profesionalmente mostrando desinterés y falta de concentración.

El Burnout quedo definido como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Agotamiento emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales. Despersonalización o deshumanización consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado. Por último, la falta de realización personal es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional. Afectando principalmente a individuos que trabajan con personas, Maslach y Jackson (1986).

Hoy en día, el síndrome del estar quemado o Burnout es la denominación técnica para definir el desgaste profesional (o al profesional exhausto). Ataca a profesionales sanitarios, profesores, asistentes sociales, policías y demás profesionales cuyos trabajos demandan una alta atención emocional. El síndrome amenaza la vocación de los mejores profesionales, preferentemente, de aquellos que tienen un contacto directo con el sufrimiento ajeno.

A primera vista, parece contradictorio que en los empleos donde la vocación es una variable clave, se presenten los índices de desgaste profesional más altos. Esto es la consecuencia lógica de la nula formación de los profesionales de alta exposición emocional en materias como automanejo en situaciones límite.

Brill (1984), propuso una definición de Burnout menos conocida y más precisa: es un estado disfuncional relacionado con el trabajo, en una persona que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. En consecuencia, es el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente.

Etzion (1987), lo plantea como un proceso latente, solapado y silencioso, que se desarrolla lentamente desde su comienzo, sin haber señales notorias y que evoluciona casi siempre de forma escondida hasta que hace su aparición repentina e inesperada, como experiencia devastadora de agotamiento personal, sin que se pueda decir por qué sucedió.

En 1988 Pines y Aronson propusieron una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda basada en el agotamiento mental, físico y emocional, que se produce por involucrarse de forma continuada en el trabajo en situaciones con demandas emocionales.

Leiter (1992), distancia el Burnout del estrés laboral y lo define *como una crisis de autoeficacia*.

Nagy y Nagy (1992) señalan, por otra parte, que el concepto Burnout se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral, señalando que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo.

Moreno y Oliver (1993) retoman la relevancia del afrontamiento e indican que el Burnout sería la consecuencia de un afrontamiento incorrecto del trabajo de asistencia y de las preocupaciones ligadas a él.