

Modelos explicativos

Debido a la complejidad del síndrome de Burnout se ha realizado diversos modelos desde diversas orientaciones que intentan explicar las causas.

Modelo Byrne

En el informe relaciona los factores generales que propician este síndrome con los conceptos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Las variables más destacadas por esta autora son la ambigüedad y el conflicto de rol, la sobrecarga laboral, el clima de clase y la autoestima.

Modelo Kyriacou y Sutcliffe

Las causas del Burnout están directamente relacionadas, según estos autores, con el estrés que surge como descompensación entre la valoración y las estrategias que el docente realiza en su jornada habitual de trabajo frente a las demandas laborales que le exigen. Los factores personales, organizacionales y laborales son determinantes e influyen durante todo el proceso.

El profesor Kyriacou investigó con 127 profesores a los que se les provocó en diferentes situaciones relacionadas con el estrés, el Burnout y síntomas de ansiedad. Al final del estudio se determinó que había correlaciones significativas entre el Burnout y síntomas psicósomáticos de la ansiedad.

Posteriormente, el investigador Rudow en 1999 tomando como referencia este modelo analizó estudios que relacionaron aspectos fisiológicos, bioquímicos e inmunológicos con el Burnout y estableció un nuevo modelo denominado Modelo de reacciones negativas de tensión y consecuencias en la actividad docente. Según Rudow la sobrecarga laboral y el estrés crónico son las principales causas del síndrome de Burnout lo que provoca una reducción de la actividad laboral y la aparición de trastornos psicósomáticos.

Modelo Leithwood Menzies y Jantzi

Estos autores mediante 18 estudios empíricos sobre el Burnout de los profesores y sus causas, teniendo en cuenta el número de sujetos, el método utilizado y el procedimiento. A partir de los datos obtenidos generaron un modelo explicativo del Burnout en profesores que parte de tres conceptos interrelacionados: las transformaciones en la escuela y las decisiones de los administradores y jefes de las instituciones educativas, los factores organizacionales y los personales. Clasifican las variables de los 18 estudios en estos tres factores generales.

Modelo Maslach y Leiter

Este modelo multidimensional es el más aceptado por la comunidad científica internacional y recoge las experiencias y estudios elaborados por Maslach, Jackson y Leiter en los últimos veinte años. Utilizan el Maslach Burnout Inventory (MBI) como método de instrumento fundamental de evaluación y establecen que el Burnout es concebido como una experiencia

individual y crónica de estrés relacionada con el contexto social. El modelo incluye tres componentes:

- La experiencia de estrés.
- La evaluación de los otros.
- La evaluación de uno mismo.

Es un síndrome psicológico constituido por el agotamiento emocional, componente de estrés que implica una capacidad para obtener de uno mismo los suficientes recursos emocionales necesarios para afrontar el trabajo; la despersonalización, este concepto está asociado a la evaluación de los demás en la que afloran sentimientos negativos de distanciamiento y cinismo con respecto a los clientes y una baja realización personal, aspecto relacionado con la evaluación negativa de uno mismo y con sentimientos de insatisfacción sobre el resultado de su trabajo). Lo primero que aparece en el sujeto es el cansancio emocional dando paso posteriormente a la despersonalización y a la baja realización personal.

En resumen, todas estas investigaciones utilizan instrumentos semejantes y casi todas utilizan el método de evaluación MBI y la entrevista. Byrne, Kyriacou y Sutcliffe y Rudow destacan factores y variables personales como las más determinantes frente al modelo de Leithwood que da más importancia a las características organizacionales.

El modelo multidimensional Maslach y Leiter contempla la interacción de varios tipos de factores, sin destacar de forma particular a unos más que a otros, sino que será esta interacción la que delimite cuales son las variables más importantes en un caso en concreto.

Modelos psicosociales.

La necesidad de explicar el síndrome de quemarse por el trabajo y la utilidad de integrarlos en un marco teórico social permiten explicar la etiología de manera satisfactoria. Estos modelos entienden el síndrome Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico. Las teorías consideradas provienen principalmente de la psicología social (teoría socio cognitiva del yo) y de la psicología de las organizaciones (teorías sobre el estrés laboral).

El primer grupo teorías está basada en los trabajos de Bandura e incluye los modelos desarrollados en el marco de la teoría *sociocognitiva* del yo. Analizan los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la acción y el papel que desempeñan el pensamiento autorreferente en el funcionamiento humano y consideran que las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás, y la creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos

y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés.

Las ideas de Bandura que recoge este modelo explicativo del síndrome de quemarse son:

Las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás.

El grado de seguridad del sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos, el grado de dificultad para lograrlo y ciertas relaciones emocionales que acompañen a la acción.

En un segundo grupo las teorías del *intercambio social*, proponen que el síndrome Burnout tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo.

Un tercer grupo está basado en la teoría *organizacional*, disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse.

Todos ellos incluyen el síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral.

Un cuarto grupo más heterogéneo estaría formado por el modelo de competencia social de Harrison (1983) cuyos factores principales son la competencia y la eficacia percibida. Según este modelo, en un principio la motivación va a predeterminar la eficacia del sujeto en la consecución de los objetivos laborales, de forma que a mayor motivación mayor eficacia laboral. Si en el entorno hay factores de ayuda (facilitación de la actividad del sujeto) la efectividad crecerá y redundará en un aumento de los sentimientos de competencia social. En cambio si el sujeto se encuentra con dificultades para lograr sus propósitos laborales, la percepción de eficacia baja y afecta negativamente en la esperanza de conseguirlos. Si se mantiene esta situación en el tiempo se origina el síndrome de quemarse por el trabajo, que por retroalimentación facilita el desarrollo de factores de barrera, disminuye los sentimientos de eficacia percibida y la motivación. El autor señala que este modelo es aplicable a los sujetos que han desarrollado expectativas muy elevadas en los objetivos laborales.

Pines ha desarrollado un modelo similar solo que incorpora la idea de que únicamente los sujetos que intentan darle un sentido existencial al trabajo llegarán a quemarse. Así el Burnout se desarrollará en sujetos muy motivados por su labor y altamente identificados con su trabajo

cuando fracasen en la consecución de sus objetivos, se frustren sus expectativas y sientan que no es posible realizar una contribución significativa a la vida.

El modelo de Chermis (1993) basado en el modelo de Hall (1976) para explicar las relaciones entre desempeño de tareas, sentimientos subjetivos de éxitos o fracaso experimentado por el sujeto después del desempeño y las consecuencias que se derivan para la autoestima, la motivación, la satisfacción y la implicación laboral. La satisfacción y motivación laboral aumentan cuando una persona experimenta sentimientos subjetivos de éxito. Estos sentimientos llevan a que el sujeto se implique más en el trabajo, alcance objetivos más retadores y tenga mayor autoestima. Si el sujeto experimenta sentimientos de fracaso, se retira emocionalmente de la situación, aumenta el desinterés, desprecia el valor intrínseco de las recompensas y termina abandonando.

Según Chermis es posible establecer una relación causal desde la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de éxito personal y el síndrome de estar quemado. Para ello incorpora la noción de autoeficacia percibida de Bandura (1989), entendida como las creencias que las personas tienen sobre sus capacidades para ejercer un control sobre las situaciones que les afectan.

Para este autor se puede afirmar que existe una unión entre sentimientos de autoeficacia, compromiso y motivación y entre aquellas y estrés. Los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones de amenaza y como el síndrome de quemarse es una respuesta al estrés, la relación entre autoeficacia y estrés sugiere además una relación con el Burnout.

El modelo de Thompson, Page y Cooper (1993) basado en el modelo de autocontrol de Carver y Scheier (1988) para explicar el estrés. Partiendo de este modelo circunscriben la etiología del síndrome a cuatro variables: nivel de autoconciencia, discrepancias entre las demandas de las tareas y los recursos del sujeto, expectativas de éxito y sentimientos de autoconfianza.

Nivel de autoconciencia variable se conceptualiza como la capacidad para autorregular los niveles de estrés percibido durante el desarrollo de una tarea. Los sujetos con alta autoconciencia tienen una tendencia a concentrarse en su experiencia de estrés percibiendo así mayores niveles de estrés que los de baja autoconciencia.

Discrepancias percibidas variable que puede intensificar el nivel de autoconciencia afectando negativamente a su estado anímico que redundará en una falta de confianza percibida para resolver esas discrepancias y bajos sentimientos de realización personal en el trabajo.

Cuando se fracasa repetidamente en una tarea, los sujetos que puntúan alto en autoconciencia y pesimismo tienden a resolver las dificultades retirándose de manera mental o conductual. Las conductas de despersonalización son consideradas un retiro conductual que pueden llegar a retiro psicológico. Aquí se encuadra el agotamiento emocional. Thompson y col. señalan que altos niveles de autoconciencia aumentan la desilusión, frustración o pérdida

y que la predisposición de expectativas optimistas de éxito pueden reforzar la confianza de los sujetos y así promover la persistencia para reducir la discrepancia.

Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social, estas teorías parten de los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social) o de la teoría de la conservación de recursos y proponen que la etiología del Burnout son las percepciones de falta de equidad en las relaciones interpersonales. Cuando los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben y que no pueden resolver esta situación desarrollan sentimientos de quemarse por el trabajo.

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993) diseñaron este modelo para explicar la etiología del Burnout para los profesionales de enfermería. El síndrome tiene una doble etiología:

Procesos de intercambio social con los pacientes: Se identifican 3 variables estresoras, la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa sobre cómo debe actuar), la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que se da y lo que se recibe) y falta de control (posibilidad por parte del sujeto de controlar los resultados de sus acciones laborales). Para estos autores la enfermería es un trabajo que genera bastante incertidumbre y las expectativas de recompensa y equidad suele aparecer frustrada frecuentemente no resultando recompensante la interacción.

Procesos de afiliación y comparación social con los compañeros: Según estos autores los/as enfermeros/as en situaciones de estrés no buscan el apoyo social de sus compañeros por miedo a ser criticados, lo cual es contra productivo. Los autores destacan también que el proceso de afiliación social llevaría a situaciones de contagio del síndrome. Buunk y Schaufeli indican que la relación entre las variables antecedentes y los sentimientos de quemarse por el trabajo está modulada por los sentimientos de autoestima, los niveles de reactividad y por la orientación en el intercambio. Por último consideran que el Burnout tiene un doble componente: emocional (integrado en los sentimientos de agotamiento emocional) y aptitudinal (integrado por los sentimientos de despersonalización y baja realización personal). La despersonalización es una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional caracterizada por actitudes negativas. Los sentimientos de baja realización personal se caracterizan por una actitud negativa hacia sí mismo en relación con el trabajo entendido como una estrategia de afrontamiento del agotamiento emocional, pero asociada a bajos niveles de autoestima.

Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993). Para estos autores el estrés surge cuando los sujetos perciben que lo que les motiva está amenazado o frustrado. Los estresores laborales amenazan los recursos de los sujetos generando inseguridad sobre sus habilidades. Señala la importancia de las relaciones con los demás y sus consecuencias como fuente de estrés en la percepción de situaciones de pérdida o ganancia. La pérdida de recursos se considera más importante que las ganancias para la aparición del Burnout aunque la ganancia reduce la posibilidad de pérdida. Las estrategias de afrontamiento influyen en el

síndrome de quemarse. Como esta teoría es de corte motivacional emplear estrategias de carácter activo disminuirá los sentimientos de quemarse porque conlleva ganancia de recursos. Los autores señalan que para prevenir el síndrome hay que enfatizar la consecución de recursos que permitan desempeñar eficazmente el trabajo y cambiar las percepciones y cogniciones de los sujetos.

Modelos elaborados desde la teoría organizacional. En estas teorías pone énfasis en los estresores organizacionales y en las estrategias de afrontamiento empleadas. Todos incluyen el síndrome de quemarse como respuesta al estrés laboral. Como el modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983). Para estos autores el Síndrome Burnout tiene tres dimensiones: despersonalización, baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. El estrés laboral está generado básicamente por una sobrecarga laboral y por pobreza de rol. En estos casos el sujeto siente una pérdida de autonomía y control teniendo una disminución de la autoimagen y sentimientos de irritabilidad y fatiga. En la segunda fase del proceso se llevan a cabo las estrategias de afrontamiento que para los autores pasa por un distanciamiento profesional de la situación estresante. El distanciamiento puede tener un carácter constructivo (el profesional no se implica en el problema) o contra productivo (el distanciamiento conlleva indiferencia emocional). En el segundo caso se habla de síndrome de quemarse porque se corresponde con actitudes de despersonalización. Aunque inicialmente el sujeto intente resolver las cosas de forma constructiva, la persistencia de condiciones adversas dan como resultado actitudes de despersonalización desarrollando posteriormente una experiencia de baja realización personal en el trabajo y a largo plazo agotamiento emocional. A consecuencia de esto disminuye la satisfacción y la implicación en el trabajo con la consiguiente pérdida de productividad.

Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) Estos autores consideran el Burnout como un episodio particular dentro del estrés laboral que se da específicamente en profesionales de servicios humanos y que se produce cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces. En el modelo se incluyen variables como sentirse gastado (cansancio, confusión y debilidad emocional) y sentirse presionado y tenso (amenaza, tensión y ansiedad). Para los autores estar emocionalmente agotado está relacionado con sentirse gastado. La despersonalización se ve como una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal tienen que ver con la evaluación cognitiva del sujeto sobre su experiencia de estrés.

Modelo de Winnubst donde el síndrome Burnout es considerado como un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental debido a la tensión emocional crónica derivada del estrés laboral que se da en todos los trabajadores. Este modelo se centra en las relaciones entre estructura organizacional, cultura y clima organizacional y el apoyo social. Los diferentes tipos de estructura dan lugar a culturas organizacionales diferentes y a diferencias antecedentes del síndrome.

La burocracia mecánica se caracteriza por la estandarización y formalización del trabajo y el Burnout se da por el agotamiento emocional diario debido a la rutina y falta de control. La

burocracia profesionalizada se caracteriza por la estandarización de habilidades y baja formalización. En estos casos el síndrome de quemarse se debe a la continua confrontación con los demás originando disfunciones en el rol y conflictos interpersonales. Winnubst elabora su modelo sobre cuatro supuestos:

- Todas las estructuras organizacionales tienen un sistema de apoyo social que se ajusta óptimamente a ese tipo de estructura.
- Los sistemas de apoyo social surgen en interdependencia con el clima laboral por lo que pueden ser mantenidos y mejorados optimizando el clima.
- Tanto la estructura organizacional como la cultura y el apoyo social se rigen por criterios éticos derivados de los valores sociales y culturales de la organización.

Estos criterios éticos hacen posible predecir en qué medida las organizaciones inducirán en sus miembros tensión y el síndrome de quemarse por el trabajo.

Modelo estructural sobre la etiología y el proceso del síndrome considerando antecedentes de nivel personal, interpersonal y organizacional. Este modelo ha analizado tres líneas de investigación. La primera da importancia a las variables personales en la etiología del síndrome y enfatiza variables como los sentimientos de competencia, sentido existencial que se alcanza a través del trabajo y los niveles de autoconciencia del sujeto. La segunda hace hincapié en los procesos de interacción social y sus consecuencias para los profesionales. Resalta la importancia que tiene la percepción de relaciones equitativas y que estas no supongan ningún tipo de amenaza o pérdida. La tercera destaca la importancia de las variables del entorno laboral, en especial la disfunción del rol, los problemas derivados del tipo de estructura organizacional y el clima organizacional.