HOOFSTUK 2

DIE WESENSAARD VAN UITBRANDING

2.1 INLEIDING

Die doel van hierdie hoofstuk is om die begrip uitbranding te konsepsualiseer. Die rede hiervoor is dat bestuurders enersyds onkundig is oor die aangeleentheid en andersyds uitbranding beleef sonder om werklik daarvan bewus te wees. Die onkunde aangaande uitbranding spruit waarskynlik veral voort uit die relatief resente aard van die wetenskaplike bestudering daarvan, asook kontroversie onder navorsers oor die presiese aard daarvan.

Die konsepsualisering van uitbranding word in vier fases gedoen. In die eerste fase word die aanloop tot die formulering van die term uitbranding en navorsing op die gebied van uitbranding bespreek. In die tweede fase word begrippe wat verwant is aan uitbranding beskryf om verbande en/of verskille uit te lig. Die derde fase van konsepsualisering bestaan uit die identifisering van die basiese komponente van uitbranding na aanleiding van bestaande definisies en 'n ontleding van die eienskappe en die voorkoms van uitbranding. Die vierde fase word gewy aan verskillende modelle van uitbranding om daardeur 'n duidelike beeld te gee van verskillende navorsers se siening van die wesensaard van uitbranding. Uit hierdie modelle word twee modelle ontwikkel wat sal dien as uitgangspunt van hierdie navorsing. Ten slotte word, na aanleiding van die voorafgaande literatuurstudie, 'n operasionele definisie van uitbranding ontwikkel.

Ten eerste is dit egter wenslik om die aanloop tot die formulering van die term uitbranding te beskryf, omdat heelwat meningsverskille ten opsigte van die definiëring van die term bestaan.

2.2 DIE AANLOOP TOT DIE FORMULERING VAN DIE TERM UITBRANDING

Uitbranding is vir die eerste keer deur Freudenberger (1974) en Maslach (1976) as afsonderlike begrip geïdentifiseer (Etzion, 1984:615; Watkins, 1983:305; Paine, 1982a:1). Die verskynsel uitbranding het na alle waarskynlikheid lankal reeds bestaan, maar is onder ander name (byvoorbeeld depressie, vermoeidheid of stres) geklassifiseer en beskryf (Savicki & Cooley, 1983:232). Volgens Paine (1982a:17) is uitbranding so oud soos die bestaan van stresvolle werk, stresvolle omgewings en frustrasies wat uit die werk voortvloei. Dit was vroeër egter 'n verborge probleem op grond van die feit dat professionele mense alternatiewe werkgeleenthede kon aanvaar as reaksie op moontlike ontevredenheid - ander werk was makliker bekombaar binne en buite organisasies as wat teenswoordig die geval is (Paine, 1982a:17).

As gevolg van werkgeleenthede wat skaarser geword het en die individu binne sy bestaande werkomstandighede vasgevang het, het uitbranding toenemend begin voorkom en is dienoorkomstig geïdentifiseer (Paine, 1982b:15; Brill, 1984:13). Alternatiewe werkgeleenthede het skaarser geword veral as gevolg van sosiale, politieke en professionele faktore. Professionele werk het byvoorbeeld minder lonend geword en die bevordering tot bestuurder of administrateur minder bevredigend en aantreklik.

Die begrip uitbranding het veral gedurende die afgelope tien jaar, waarskynlik as gevolg van die impak van die term, groot entoesiasme onder gedragswetenskaplikes (Savicki & Cooley, 1982:415), die massamedia (Maslach & Jackson, 1984:137), en die publiek (Meier, 1984:211) uitgelok. 'n Newe-effek van hierdie entoesiasme is egter dat die wetenskaplike bestudering van die

verskynsel grootliks verwaarloos is deurdat 'n hele aantal publikasies verskyn het voordat die wese van die verskynsel nagevors is (Sarros, 1988:175; Maher, 1983:390). Die meeste navorsing oor uitbranding is daarom ook nie-empiries van aard (Meier, 1984:211; Jayaratne & Chess, 1984:448) en gaan mank aan 'n behoorlike teoretiese fundering (Etzion, 1984:615). Vervolgens enkele gedagtes hieroor.

2.3 NAVORSING OOR UITBRANDING

Uitbranding is nog 'n relatief nuwe veld van studie (Savicki & Cooley, 1983:227); Greenglass & Burke, 1988:215). Gevolglik is navorsing op die gebied van uitbranding nog sporadies, sonder behoorlike sistematiek (Einsiedel & Tully, 1982:90) en bestaan daar nog min kwalitatiewe data oor die wetenskaplike beskrywing daarvan (Sarros, 1988:175). In navorsing oor uitbranding word aandag veral aan die praktiese implikasies van uitbranding in terme van voorkomende maatreëls en hanteringstegnieke geskenk (Einsiedel & Tully, 1982:90; Maher, 1983:390).

Vir die doel van hierdie ondersoek verdien dit vermeld te word dat kwalitatiewe data oor uitbranding in die onderwys ook nog relatief skaars is (Sarros, 1988:175). Sodanige navorsing is tot op datum slegs beperk tot klein groepe proefpersone. Dit laat vrae ontstaan oor die geldigheid van die navorsing en gee aanleiding tot 'n gebrek aan eenstemmigheid onder navorsers oor die wetenskaplike beskrywing van uitbranding en die meting daarvan. Tog is daar tekens van toenemende navorsing oor die eiesoortige oorsake van stres en uitbranding in die onderwys en eise wat in dié verband aan onderwysers en skoolhoofde gestel word (Sarros & Friesen, 1987:163).

Hoewel uitbranding waarskynlik by werknemers in alle beroepsgroepe voorkom, handel die meeste van die huidige navorsing en publikasies oor uitbranding oor werknemers in die sogenaamde "hulpverlenende beroepe", oftewel diensberoepe soos sosiale werk, verpleging en die onderwys (Meléndez & Guzman, 1983:5; Maher, 1983:390). Daar blyk 'n algemene aanvaarding onder navorsers te bestaan dat werknemers in die diensberoepe, as gevolg van die intense emosionele kontak met hulle pasiënte of kliënte, die meeste aan uitbranding blootgestel is (Golembiewski, Munzenrider & Carter, 1983:462; Eisenstat & Felner, 1984:412). 'n Ondersoek deur Holland (1982:60) het byvoorbeeld getoon dat die onderwys, lugverkeerbeheer en chirurgie beskou word as die mees stresvolle beroepe ter wêreld wat uiteindelik tot uitbranding kan lei.

Navorsing oor uitbranding word veral ook aan bande gelê as gevolg van die uiteenlopende interpretasie van die term uitbranding. Uitbranding word byvoorbeeld sinoniem aan uiteenlopende begrippe soos depressie, vervreemding, verveeldheid, krisis van die oorgangsjare en werkstres gebruik (Maslach, 1982b:29). Sodanige interpretasie van navorsers gee byvoorbeeld daartoe aanleiding dat bestuurders die term uitbranding met agterdog bejeën en dit beskou as verskoning wat deur werknemers aangevoer word om verantwoordelikheid te ontduik (Maslach & Jackson, 1984:139).

Aangesien uitbranding, soos reeds aangedui, in baie gevalle met verwante begrippe soos depressie, vermoeidheid ("tedium") en stres verwar word, is dit nodig om vervolgens die verbande en verskille tussen uitbranding en enkele verwante begrippe aan te toon.

2.4 UITBRANDING EN VERWANTE BEGRIPPE

2.4.1 Die verband tussen uitbranding en vermoeidheid ("tedium")

Uitbranding en vermoeidheid toon ooreenkoms in terme van die simptomatologie, maar verskil ten opsigte van die oorsprong daarvan (Pines, Aronson & Kafry, 1981:15; Fimian, 1987:5). Alhoewel albei toestande in reaksies van uitputting manifesteer, word vermoeidheid gesien as die resultaat van verlengde chroniese druk (kognitief, fisies of emosioneel), terwyl uitbranding die resultaat van herhaalde emosionele druk is, wat geassosieer word met lang en intensiewe betrokkenheid by mense. Pines et al. (1981:15) stel dit uitdruklik dat vermoeidheid altyd onlosmaaklik deel uitmaak van die uitbrandingsindroom.

2.4.2 Die verband tussen uitbranding en depressie

Alhoewel uitbranding en depressie in baie opsigte ooreenkom, veral ten opsigte van die simptomatologie, bestaan daar tog ook duidelike verskille. Enkele van die belangrikste verskille blyk die volgende te wees:

* Uitbranding is 'n sosiale verskynsel, terwyl depressie meer klinies van aard is (Pines, soos aangehaal deur Meier, 1984:211). Depressie is dus 'n interne siektetoestand wat gebaseer is op ervaring uit die verlede, terwyl uitbranding 'n eksterne werkverwante toestand is wat uit die hede en nabye verlede spruit (Paine, 1982a:5).

* Depressie wat nie aan uitbranding verwant is nie, raak alle fasette van die persoon se lewe en sluit impotensie, swak eetlus, 'n algemene onttrekking en 'n geneigdheid om baie te slaap in. Depressie wat verwant is aan uitbranding is tydelik van aard en word gekoppel aan sekere fasette (uitputting, depersonalisasie of verminderde persoonlike doeltreffendheid) van die persoon se lewe (Freudenberger, 1982:177; Paine, 1982a:6).

* Die simptome van depressie getuig van skielike, traumatiese en dramatiese response (Freudenberger, 1982, 178), terwyl uitbranding 'n geleidelike proses is wat eers op 'n later stadium sigbaar is (Meier, 1984:217).

* 'n Uitgebrande persoon is nie siek nie en hou hom nie sig-siek nie - veral vanweë die vroeëre kenmerkende offervaardigheid van die persoon (Freudenberger, 1982:177; vergelyk 2.5.3), terwyl die depressiewe persoon 'n waarneembare geestelike siekte vertoon.

* Die uitgebrande persoon ly nie aan psigiese, chroniese siektes soos 'n senuwee-ineenstorting of 'n geestelike gekrenktheid nie, veral omdat uitbranding deur eksterne faktore (verandering van werk, 'n lang vakansie) of interne intervensie (raadgewing) genees kan word (Paine, 1982a:6; Freudenberger, 1982:177). Daarteenoor ly die depressiewe persoon aan 'n chroniese geestelike siekte (depressiewe neurose) wat moeilik genees kan word.

Indien uitbranding egter nie hanteer word nie, kan dit tot 'n toestand van depressie of 'n geestelike gekrenktheid aanleiding gee (Paine, 1982a:7; Meier, 1984:212).

2.4.3 **Die verband tussen uitbranding en stres**

Die skynbare onvermoë onder navorsers om stres en uitbranding met mekaar in verband te bring, is enersyds waarskynlik geleë in die feit dat daar in stresnavorsing aanvanklik gekonsentreer is op die nywerhede, terwyl die diensberoepe afgeskeep is. Daarteenoor het navorsing oor uitbranding aanvanklik hoofsaaklik die diensberoepe betrek. Handy (1988:352) wys daarop dat navorsing oor uitbranding en stres veral in die laaste vyf jaar oorvleueling begin toon. Tot

op datum was daar egter nog nie sistematiese pogings om die twee velde teen mekaar op te weeg en verbande te lê nie. 'n Navorsingsprojek wat deur Wissing en Breed (1988:19-20) in Suid-Afrika onderneem is, het getoon dat daar 'n baie sterk korrelasie tussen uitbranding en post-traumatiese stres is.

Andersyds aanvaar 'n groot persentasie navorsers dat stres en uitbranding met mekaar verband hou - waarskynlik hoofsaaklik op grond van ooreenkomste in simptomatologie (MacNeill, 1982:77). Die belangrikste denkrigtings oor die verband tussen uitbranding en stres blyk die volgende te wees:

(a) Uitbranding word as 'n bepaalde vorm van stres beskou omdat die meeste van die navorsing oor uitbranding (teoreties en metodologies) grootliks met die navorsing oor stres ooreenstem (MacNeill, 1982:69; Handy, 1988:352). Tog beredeneer navorsers nie altyd eksplisiet hierdie verband nie en bestaan daar huidiglik nie 'n sistematiese ondersoekprosedure vir hierdie verband nie (Handy, 1988:352).

(b) Uitbranding word as 'n uiterste vlak van stres beskou (Mattingly, 1977:127; Gold, 1985:254; Eskridge & Coker, 1985:387; Johnston & Markle, 1986:26). Die uiterste vlak van stres verwys na distres ("distress") (Sarros, 1988:177; Strümpher, 1983:13) en ontstaan as gevolg van te veel (oormatige) stres (Welch, 1983:2) wat progressief toeneem en wat nie sonder hulp van buite hanteer kan word nie (Brill, 1984:21). In teenstelling hiermee beweer Welch (1983:2)dat te min stres ook tot uitbranding aanleiding kan gee.

(c) Uitbranding en stres word van mekaar onderskei op grond van die volgende redes:

* Uitbranding het slegs 'n negatiewe effek, terwyl stres positiewe en negatiewe dimensies het (Farber, 1984:324). Positiewe stres ("eustress") word byvoorbeeld as noodsaaklik beskou (Sarros, 1988:177) en dien as stimulering om mense te motiveer om uitdagings die hoof te bied (Melendez & Guzman, 1983:2).

* Uitbranding is skadelik en kom net by sommige mense voor, terwyl stres as onontbeerlik beskou word en by alle mense voorkom (Seidman & Zager, 1986-87:26).

* Uitbranding is nie die resultaat van stres as sodanig nie, maar eerder die resultaat van aanhoudende negatiewe stres (Dewe, 1986:164; Brill, 1984:21). Kenners is dit eens dat dit eerder die intensiteit en langdurigheid van stres en nie soseer die aard van stres is nie wat nadelige gevolge inhou (De Witt, 1987:265). Hieruit volg dit dat die stresvolle onderwyser nie noodwendig outomaties 'n slagoffer van uitbranding gaan wees nie.

2.5 OMSKRYWING VAN DIE BEGRIP UITBRANDING

Daar is nie 'n enkele definisie van uitbranding wat algemeen onder navorsers aanvaar word nie (Einsiedel & Tully, 1982:91; Kahill, 1988:292). Die verskeidenheid en uiteenlopende definisies van uitbranding het, volgens Meier (1984:211), tot die verwarring van uitbranding met ander verbandhoudende begrippe soos dissatisfaksie, verveling, stres, angs, spanning, konflik, druk, senuwees, vermoeidheid, ooreising en depressie bygedra. Omdat die huidige definiëring van uitbranding as verskynsel meer vrae laat ontstaan as wat dit antwoorde

verskaf, is dit noodsaaklik om aspekte waaroor daar 'n redelike mate van konsensus onder navorsers bestaan, te identifseer. Die eerste hiervan is die komponente van uitbranding.

2.5.1 Die komponente van uitbranding

2.5.1.1 Oriëntering

Die komponente van uitbranding waaroor daar konsensus bestaan, kan waarskynlik die maklikste geïdentifiseer word deur 'n ontleding van die verskillende definisies van uitbranding te maak. Enkele van die belangrikste definisies wat vir so 'n ontleding ingesluit kan word, is die volgende:

* Freudenberger (1974:160) omskryf uitbranding as 'n verskynsel wat 'n mens se fisiese en kognitiewe reserwes uitput as gevolg van 'n oordrewe strewe om aan onrealistiese verwagtinge te voldoen wat deur jouself, deur iemand of deur die waardes van die samelewing opgelê word (vergelyk ook Agte, 1984:3; Harvey & Taylor, 1983:24).

* Maslach en Jackson (1984:134) omskryf uitbranding as 'n sindroom van emosionele uitputting, depersonalisasie en verminderde persoonlike doeltreffendheid ("reduced personal accomplishment") wat by individue voorkom wat met mense werk (vergelyk ook Holland, 1982:59).

* Volgens Pines en Aronson (1983:264) is uitbranding 'n toestand van fisiese, emosionele en kognitiewe uitputting wat by diegene voorkom wat met mense werk in situasies wat hoë emosionele eise stel.

* Edelwich en Brodsky (1980:14) definieer uitbranding as 'n progressiewe verlies aan idealisme, energie en voornemens. Dit kom veral voor onder mense wat in die diensberoepe betrokke is as gevolg van die omstandighede van hulle werk.

* Volgens Kahn (1978:61) is uitbranding 'n sindroom van ongewenste gesindhede teenoor kliënte en teenoor die self, wat dikwels gekoppel word aan ongemaklike fisiese en emosionele simptome. Die simptome kan wissel van uitputting en slapeloosheid tot hoofpyne en maagsere, sowel as die afname in werkverrigting (vergelyk ook Seidman & Zager, 1986-1987:26).

* Uitbranding is volgens Jones (1982b:127) 'n sindroom van fisiese en emosionele uitputting waarby 'n negatiewe gesindheid teenoor werk, 'n negatiewe professionele selfkonsep en 'n verlies aan betrokkenheid en agting vir kliënte ingesluit is.

* Capel en Sisley (1987:106) omskryf uitbranding as die respons op chroniese werkverwante stres by sommige mense in die diensberoepe. Dit kom voor wanneer die eise van werkstres 'n persoon se weerstand en hanteringsvermoë oorskry.

* Volgens Cherniss (soos aangehaal deur Seidman & Zager, 1986-1987:26) word uitbranding gekenmerk deur angstigheid, gespannenheid en emosionele en fisiese uitputting as respons op werkverwante stres met 'n gevolglike verandering in gesindheid en gedrag.

* Forney, Wallace-Schultzman en Wiggers (1982:436) definieer uitbranding

as 'n twee-dimensionele verskynsel wat uit die komponente gesindheid en gedrag bestaan. Gesindheid word verteenwoordig deur 'n verlies aan motivering, entoesiasme en energie. Gedragsgewys manifesteer uitbranding in 'n merkbare afwyking van 'n persoon se normale gedragspatroon.

Uit die bogenoemde definisies blyk dit dat navorsers nie net in 'n meerdere of mindere mate van mekaar verskil nie, maar in baie gevalle ook verskillende terme vir dieselfde begrip aanwend (vergelyk byvoorbeeld die definisie van Forney et al. met dié van Freudenberger).

In 1982 haal een van die pionier-navorsers op die gebied van uitbranding, Christina Maslach, vyftien definisies van psigiese uitbranding aan en toon aan hoe wyd hierdie definisies verskil. Sy maak die volgende belangrike gevoltrekkings (Maslach, 1982b:30):

* Sommige definisies dui op 'n spesifieke beskrywing van uitbranding (vergelyk dié van Kahn), terwyl ander weer globaal is (vergelyk dié van Maslach & Jackson).

* Sommige definisies verwys na 'n psigologiese toestand (vergelyk dié van Jones) terwyl ander weer werklike gedrag insluit (vergelyk dié van Forney et al.).

* Sommige beskrywings verwys na uitbranding as 'n sindroom (vergelyk dié van Maslach & Jackson) terwyl ander daarna verwys as 'n proses (vergelyk dié van Edelwich).

* Sommige beskrywings verwys na die oorsake van uitbranding (vergelyk dié van Capel & Sisley) terwyl ander na die gevolge daarvan verwys (vergelyk dié van Pines & Aronson).

* Die meeste van die definisies word onafhanklik van mekaar aangebied sonder dat ander definisies in ag geneem word.

Daar bestaan egter ook bepaalde ooreenkomste by die genoemde definisies (Maslach, 1982b:32):

* Uitbranding kom voor op die individuele vlak.

* Uitbranding is 'n intrapsigiese ervaring wat gevoelens, gesindhede, motiewe en verwagtinge insluit.

* Uitbranding hou 'n negatiewe ervaring vir die individu in in terme van probleme, distres (negatiewe stres), ongerief, disfunksie en negatiewe gevolge.

Ook Perlman en Hartman (1982:283) het 'n inhoudelike ontleding en sintese gemaak van 48 definisies van uitbranding wat sedert 1974 bestaan. Volgens hulle opsomming van die definisies bestaan uitbranding uit die komponente van emosionele en/of fisiese uitputting, verlaagde werkproduktiwiteit en oor-depersonalisasie as gevolg van chroniese emosionele stres. Dit stem in wese ooreen met komponente wat deur Maslach geïdentifiseer is.

Uit die voorgenoemde definisies wil dit voorkom asof die meeste navorsers uitbranding as 'n verskynsel beskryf wat uit die sleutelkomponente uitputting, depersonalisasie, verminderde persoonlike doeltreffendheid en gedragsafwyking bestaan. Aan hierdie komponente word vervolgens aandag geskenk.

2.5.1.2 Uitputting

Die eerste komponent van uitbranding, uitputting, kan in emosionele, fisiese en kognitiewe uitputting onderverdeel word (Pines et al., 1981:17; Helliwell, 1981:25). Hoewel emosionele uitputting deur sommige navorsers as die belangrikste komponent van uitbranding beskou word, vorm fisiese en kognitiewe uitputting ook deel van die uitputtingskomponent van uitbranding (Pines, Aronson & Kafry, 1981:17; Hock, 1988:168).

(a) Emosionele uitputting

Emosionele uitputting word met spesifieke gevoelens van depressie, hulpeloosheid of magteloosheid, hopeloosheid en vasgevangenheid geassosieer. In die uiterste gevalle kan dit tot geestessiektes of selfmoordneigings aanleiding gee (Pines, Aronson & Kafry, 1981:18). Maslach (1982b:32) verwys na emosionele uitputting as 'n verlies aan affek en omgee, vertroue, belangstelling en entoesiasme. Dit blyk dus dat uitbranding met 'n oorheersende negatiewe emosionele ervaring gepaard gaan.

(b) Fisiese uitputting

Fisiese uitputting manifesteer in min energie, chroniese moegheid, swakheid en tamheid (Pines, Aronson & Kafry, 1981:17). Uitgebrande mense het aan laasgenoemde navorsers dinge soos 'n groter vatbaarheid vir siektes, hoofpyne,

naarheid, spierspanning van die skouers en nek, rugpyne, verandering van eetgewoontes en gewigsprobleme gerapporteer.

(c) **Kognitiewe uitputting**

Kognitiewe uitputting word veral deur 'n verlies aan konsentrasie en die maak van foute gekenmerk. Hierby kan gevoeg word 'n onvermoë om aandag vir lang tydperke op belangrike detail te fokus, om ingewikkelde redenasies te voer, veral waar 'n hoë vlak van abstrahering vereis word, en om gebeure akkuraat te voorspel (Van Graan, 1989:3). Pines en Aronson (1983:263) beskryf kognitiewe uitputting as die ontwikkeling van negatiewe gesindhede teenoor die self, die werk en teenoor die lewe. Ontevredenheid oor die werk en 'n negatiewe selfbeeld van onvermoë, minderwaardigheid en onbevoegdheid kom ook onder kognitief uitgeputte mense voor (vergelyk ook Casteel & Matthews, 1984:6).

Die tweede sleutelkomponent van uitbranding is depersonalisasie.

2.5.1.3 Depersonalisasie

Depersonalisasie dui op 'n negatiewe verandering van gesindhede en response teenoor ander mense saam met wie gewerk word (Maslach, 1982b:32; Hock, 1988:168; Sarros, 1988:176). Depersonalisasie is dus 'n gevoelloosheid en onpersoonlike houding teenoor kliënte, die neiging om ander mense as objekte te tipeer, om in sekere situasies onmenslik op te tree (dehumanisering) en die neiging om te onttrek met gepaardgaande gevoelens van vyandigheid en onverskilligheid. Die teenpool van depersonalisasie is volgens Savicki en Cooley (1983:231) 'n proses van ooridentifikasie wat gekenmerk word deur 'n verlies aan objektiwiteit, 'n te hoë mate van persoonlike betrokkenheid en 'n onduidelike onderskeid tussen die rolle van die professionele praktisyn en die kliënt.

Die derde sleutelkomponent van uitbranding is 'n afname in persoonlike doeltreffendheid (persoonlike gerigskatting).

2.5.1.4 'n Afname in persoonlike doeltreffendheid

Hierdie komponent van uitbranding word omskryf as 'n negatiewe respons teenoor die self en jou persoonlike bekwaamheid, depressie, lae moreel, onttrekking, verminderde produktiwiteit of bevoegdheid en 'n onvermoë om situasies te hanteer (Maslach, 1982b:32; Hock, 1988:168). Savicki en Cooley (1983:233) verwys na hierdie onvermoë as lokus van beheer. Enersyds beteken interne lokus van beheer dat die persoon (professionele praktisyn) voel dat hy alleen volle verantwoordelikheid dra om verandering by kliënte teweeg te bring - diesulkes kan nie teleurstelling verwerk nie. Andersyds beteken eksterne lokus van beheer dat die persoon (professionele praktisyn) voel dat hy niks kan doen om terapeutiese verandering by kliënte te bewerkstellig nie - die persoon voel dat hy deur die eksterne kragte beheer word. In beide gevalle lei dit tot 'n afname in persoonlike doeltreffendheid, naamlik 'n gevoel van hulpeloosheid. Dit kom veral voor in werksituasies wat nie uitdagende geleenthede bied nie en waar daar 'n gebrek aan positiewe terugvoering is (Sarros, 1988:176).

'n Vierde komponent van uitbranding wat uit die literatuur geïdentifiseer is, is 'n afwyking van die normale gedragspatroon.

2.5.1.5 Afwyking van die normale gedragspatroon

Die uitgebrande persoon se gedrag toon, in teenstelling met sy normale gedragspatroon, 'n verandering (Forney, Wallace-Schultzman & Wiggers, 1982:436; Meléndez & Guzman, 1983:16). Die gedrag van die uitgebrande persoon

manifesteer in irritasie en aggressie of woede en word met aktiewe uitbranding geassosieer (Gillespie, 1980-1981:14). Die persoon se prestasievlak daal, alhoewel sy aktiwiteitsvlak konstant bly of selfs verhoog. Energie-uitset is intens en veroorsaak dat die individu sy tyd oneffektief aanwend en verdeel (Van Graan, 1989:4). Dikwels bied die uitgebrande persoon weerstand teenoor enige verandering en kan neig om ingrepe, raad of hulp met agterdog te bejeën. Besluitneming word deur 'n oordrewe onbuigbaarheid en hardkoppigheid gekenmerk (Golembiewski, Munzenrider & Carter, 1983:470).

Benewens die definisies van uitbranding, kan 'n ontleding van verskillende navorsers se sieninge oor die eienskappe van uitbranding waarskynlik ook 'n bydrae lewer tot beter begrip van die wesensaard van die uitbrandingsverskynsel.

2.5.2 Die eienskappe van uitbranding

2.5.2.1 **Uitbranding is 'n sindroom**

Volgens Paine (1982a:5) is 'n sindroom 'n groepering van simptome wat gesamentlik voorkom en 'n herkenbare toestand konstitueer (vergelyk ook Rogers, 1987:92). Uitbranding moet egter nie verwar word met 'n siekte of geestelike gekrenktheid nie (Paine, 1982a:5-6; Carrol & White, 1982:46). Die moontlikheid bestaan egter dat uitbranding in uiterste gevalle wel op 'n geestelike gekrenktheid soos depressiewe neurose (Paine, 1982a:6) en op fisiese kwale en siektes (Carrol & White, 1982:46)kan uitloop.

2.5.2.2 **Uitbranding is universeel en individueel**

Alhoewel daar ooreenstemmende oorsake, simptome en gevolge by alle uitgebrande mense voorkom, sal daar altyd aspekte van die uitbrandingsproses wees wat uniek

is aan spesifieke persone, werkomgewings en organisasies (Carrol & White, 1982:46; Paine, 1984:1). Onderwysers sal anders as verpleegsters uitbrand en uitbranding by 'n polisieman sal van dié van 'n bestuurder verskil - daarom sal uitbrandingshanteringstrategieë ook ten opsigte van verskillende beroepe verskil.

2.5.2.3 **Uitbranding is 'n proses wat in fases verloop**

Uitbranding is nie 'n verskynsel wat meteens voorkom nie, maar is eerder 'n geleidelike proses wat in fases verloop (Welch, Medeiros & Tate, 1982:4; Gold, 1988:142). Volgens Edelwich & Brodsky (1980:28-30) verloop uitbranding in vier opeenvolgende fases, naamlik entoesiasme, stagnasie, frustrasie en apatie.

Volgens Golembiewski et al. (1983:466) se fasemodel van uitbranding wat op die uitbrandingskomponente van Maslach gebaseer is, is die fases waarvolgens uitbranding verloop, die volgende:

* Depersonalisasie is die aanvangsfase van uitbranding wat aansienlik moet toeneem voordat dit oorgaan na die volgende fase.

* Die tweede fase van uitbranding is 'n afname in persoonlike doeltreffendheid.

* Emosionele uitputting volg nadat daar 'n toename van die eerste twee fases plaasgevind het. Laasgenoemde fase is in ooreenstemming met die uitspraak van Dewe (1986:162) wat beweer dat emosionele uitputting of die fase van totale onaktiwiteit om druk te verminder, die finale fase van uitbranding is.

In teenstelling met die voorgenoemde siening van Golembiewski et al. beskou Gaines en Jermier (1983:568) emosionele uitputting as die eerste en belangrikste fase van die uitbrandingsiklus en wel om die volgende redes:

* Emosionele uitputting word deur die meeste navorsers as die kern of sentrale dimensie van uitbranding beskou.

* Emosionele uitputting is die kritieke beginpunt vir hulpverlening.

* Emosionele uitputting het 'n deurlopende en blywende kwaliteit wat die individu gevoelsmatig aftakel.

* Emosionele uitputting is 'n dimensie wat, ten spyte van die diensberoepe, ook op ander beroepe van toepassing gemaak kan word.

Volgens hierdie siening is emosionele uitputting die oorsaak van depersonalisasie en 'n afname in persoonlike doeltreffendheid. Hoewel daar meningsverskille onder navorsers bestaan oor die presiese volgorde van die fases van uitbranding, het Golembiewski et al. (1983:478) in hulle navorsing oor verskillende uitbrandingsmodelle bevind dat die komponente van emosionele uitputting, depersonalisasie en 'n afname in persoonlike doeltreffendheid in bykans alle modelle voorkom en dus deel uitmaak van die fasebenadering by die bestudering van uitbranding.

Die beskouing dat die uitbrandingsproses in fases verloop, impliseer enersyds dat al drie fases teenwoordig moet wees voordat die uitbrandingsindroom gediagnoseer kan word (Savicki & Cooley, 1983:229). Andersyds is die drie fases,

soos gemeet deur die "Maslach Burnout Inventory" - MBI, egter ook onafhanklik van mekaar (Sarros & Friesen, 1987:176; vergelyk ook 5.2.2.3). Dit kan dus beteken dat 'n persoon hoë tellings op een of meer van die fases kan behaal. Indien daar nie hoë tellings op al drie fases behaal word nie, sou die persoon nie as uitgebrand beskryf kan word nie. 'n Beduidende telling op 'n enkele fase is egter 'n aanduiding dat die individu nie optimaal in die werksituasie funksioneer nie (Van Graan, 1989:5; Savicki & Cooley, 1983:230).

2.5.2.4 Uitbranding het grade van intensiteit

Die feit dat uitbranding in fases verloop, impliseer dat daar sekere grade van die sindroom sal wees. In die literatuur word die volgende drie grade van uitbranding onderskei:

* Eerste-graad uitbranding behels kort aanvalle van irritasie, vermoeidheid of uitputting, bekommernis en frustrasie (Reed, 1979:68). Glicken (1983:222) voeg daaraan toe dat indien hierdie gevoelens nie binne drie tot ses weke verdwyn nie, die volgende graad van uitbranding sal intree.

* Tweede-graad uitbranding beteken dat die probleem ernstiger is as wat geantisipeer is en dat remediëring in die vorm van selfevaluering, raadgewing en bespreking met 'n meerdere noodsaaklik is (Glicken, 1983:222). Hierdie graad van uitbranding kan ook twee of meer weke duur (Holland, 1982:59).

* Derde-graad uitbranding verteenwoordig 'n toestand van krisis wat deur ernstige depressie, afhanklikheid van alkohol en verdowingsmiddels, rampspoedige persoonlike lewensveranderinge soos egskeiding, en impulsiewe

reaksies soos bedanking by die werk, gekenmerk word (Glicken, 1983:222). Fisiese simptome soos maagsere, chroniese rugpyne, migrainehoofpyne, slaaploosheid, hipertensie, diarree en depressiewe toestande is manifestasies van hierdie graad van uitbranding (Reed, 1979:68; Holland, 1982:58). Volgens Carrol en White (1982:45) kan hierdie toestand selfs op die dood uitloop.

2.5.2.5 **Uitbranding kan verskillende vorms aanneem**

Gillespie (1980-1981:13) identifiseer twee verskillende vorms van uitbranding, naamlik aktiewe en passiewe uitbranding.

* Aktiewe uitbranding by die individu word met eksterne faktore, veral in die werkomgewing, geassosieer. Voorbeeld hiervan is 'n negatiewe gesindheid of vyandigheid teenoor kliënte.

* Passiewe uitbranding word met intrapersoonlike en psigologiese faktore van die individu verbind. Voorbeelde hiervan is onttrekking deur die individu, onverskilligheid en uitputting.

Deur ag te slaan op die vorms van uitbranding, kan uitbranding moontlik beter verstaan word. Gillespie (1980-1981:13) koppel byvoorbeeld die vorms van uitbranding aan die grade van intensiteit en die fases van uitbranding. Net soos wat die vorms van uitbranding met verskillende veranderlikes verband hou, kan die grade van intensiteit met die verskyningsvorme van uitbranding korreleer. So kan uitbranding moontlik uit psigologiese prosesse soos woede (aktiewe uitbranding) of onttrekking (passiewe uitbranding) ontstaan. Indien onopgelos,

kan die prosesse tot 'n gedwonge klaery (aktief) of 'n verlies aan belangstelling in kliënte (passief) aanleiding gee. Die uiteindelike gevolge kan fisiese kwale soos uitputting (passief) of werklike siekte (aktief) wees.

Voldoende empiriese bewyse is egter nog nodig om te bepaal of bogenoemde verloop die hele proses van uitbranding verteenwoordig. Dieselfde geld ook ten opsigte van die grade van intensiteit en die vorms van uitbranding.

2.5.2.6 **Uitbranding kan meer as een keer deur dieselfde individu ervaar word**

Indien 'n individu daarin slaag om uitbranding te hanteer, is dit nie noodwendig 'n waarborg dat hy nie weer uitbranding sal ervaar nie (Carrol & White, 1982:46). Die mate waarin die individu se eerste ervaring van uitbranding die daaropvolgende ervaring beïnvloed, moet nog empiries bepaal word. Indien die individu egter kennis het van uitbranding, kan daar veronderstel word dat die hantering of voorkoming daarvan meer suksesvol sal wees.

2.5.2.7 **Uitbranding werk aansteeklik op medewerkers in dieselfde organisasie in**

Die uitgebrande persoon (bestuurder) kan mense met wie hy in die organisasie in aanraking kom, met uitbranding aansteek deurdat hy byvoorbeeld addisionele druk op hulle plaas of hulle oormatig frustreer (Johnson, 1987:9; vergelyk ook Carrol & White, 1982:46).

2.5.2.8 **Uitbranding is 'n verskynsel wat omkeerbaar is**

Uitbranding is omkeerbaar in dié sin dat dit hanteerbaar is (Welch et al., 1982:6). Die feit dat uitbranding waarskynlik in fases verloop kan die hanteerbaarheid

van uitbranding bepaal. By die aanvangsfase sal uitbranding makliker beheerbaar wees. 'n Gevorderde fase van uitbranding kan op 'n siektetoestand (byvoorbeeld depressiewe neurose) uitloop wat moeilik geneesbaar is.

2.5.2.9 **Uitbranding is 'n multidimensionele sindroom**

Uitbranding kan nie in een opsommende totaal gemeet word nie (Perlman & Hartman, 1982:293; Rogers, 1987:93; vergelyk 4.3.3.1; 5.2.2.3). Daar moet gevolglik aan die primêre, onderliggende komponente van uitbranding aandag gegee word, want dit kan nie in een opsommende geheel verklaar word nie.

Vervolgens word ondersoek ingestel na die voorkoms van uitbranding deur onder andere te kyk na watter individue die maklikste vir uitbranding vatbaar is en wat die verhouding tussen uitbranding en die individu en sy omgewing is.

2.5.3 **Die voorkoms van uitbranding**

Navorsers stem grootliks saam dat uitbranding veral by individue wat sekere eienskappe vertoon, voorkom. Sodanige eienskappe sluit sensitiwiteit, toegewydheid, entoesiasme, medelydendheid, idealisme, energiekheid, produktiwiteit en hoë verwagtinge in (Todd-Mancillas & Johnson, 1987:3; Sullivan, 1979:113). Verder kom uitbranding veral by mense voor wat emosioneel by hulle kliënte betrokke is, of dan professionele persone wat langdurige sosiale interaksie met kliënte beleef (Capel, Sisley & Desertrain, 1987:106). Voorbeelde hiervan is onderwysers, kinderwelsynwerkers en verpleegsters (Sullivan, 1979:113). Die ironie van uitbranding is dat dit voorkom by mense wat van die waardevolste dienste in 'n samelewing lewer. In hierdie opsig kan daar ook na die bestuurspos, waar daar konstante interaksie met kliënte en werknemers is, verwys word (Etzion, 1984:615-616).

Verskeie navorsers koppel die voorkoms van uitbranding aan veranderlikes soos die werkomgewing, persoonlike veranderlikes of omgewingsveranderlikes. Omdat uitbranding as 'n werkverwante begrip beskou word, geniet die invloed van die werkomgewing op uitbranding die meeste aandag in navorsing (Carrol & White, 1982:41). Uitbranding is egter 'n psigo-biososiale (dus 'n multidimensionele) konsep wat gesien moet word in die lig van 'n totaliteit van veranderlikes (persoonlikheid, organisasie en omgewing)wat 'n invloed het op die uitbrandingsproses (Gaines & Jermier, 1983:568; Rogers, 1987:93). Die omgewingsfaktore waarna verwys word, kan enige invloed uit die omgewing, byvoorbeeld die gesin, familie, vriende of die kulturele, politieke en ekonomiese omstandighede van die land, insluit.

'n Duideliker beeld van uitbranding kan egter met behulp van 'n model verkry word (Van Graan, 1981:16). Een voordeel van 'n model vir uitbranding is dat nie net die verskillende komponente van die verskynsel nie, maar ook die verbande en interaksie tussen die veranderlikes daarin weergegee word.

2.6 UITBRANDINGSMODELLE

2.6.1 Inleiding

Met die oog op toekomstige navorsing lê Maslach en Jackson (1984:146) klem op die noodsaaklikheid van die ontwikkeling van modelle met die oog op 'n beter begrip van uitbranding. Ten spyte van die verskil in benaderings binne die onderskeie deeldissiplines van die gedragswetenskappe, is dit belangrik dat soveel moontlike veranderlikes wat teoretiese ooreenkomste met uitbranding toon, ondersoek moet word (Maslach & Jackson, 1984:146). 'n Eksplisiete erkenning van die moontlike interaksie of betroubaarheid van verskillende veranderlikes sal waarskynlik 'n belangrike bydrae lewer om teoretiese modelle van uitbranding

te verbeter. Verskeie modelle oor uitbranding is deur navorsers ontwikkel en beskryf. Daar word vervolgens na hierdie modelle gekyk om die betekenisvolheid en bydrae daarvan tot beter begrip van uitbranding te probeer bepaal.

2.6.2 Soorte uitbrandingsmodelle

Teoretiese standpunte oor uitbranding vorm, vanweë die relatiewe resentheid van die sindroom, nie 'n begripmatige geheel nie. Sommige van hierdie modelle word egter ondersoek om moontlik by 'n begripmatige geheel uit te kom. Die modelle word ook nie in 'n besondere volgorde bespreek nie, hoewel daar sover moontlik na die modelle van die bekendste navorsers op die gebied van uitbranding gekyk word.

2.6.2.1 Die Fasemodel van Edelwich en Brodsky (1980)

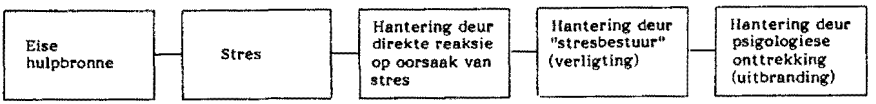
Hierdie model verdeel die uitbrandingsproses in fases van entoesiasme, stagnasie, frustrasie, apatie en intervensie. Uitbranding word verder voorgestel as 'n voortdurende, sikliese progressie van die geaffekteerde professionele persoon deur al hierdie fases. 'n Diagrammatiese voorstelling wat die onderlinge verband tussen die verskillende veranderlikes uitbeeld, ontbreek egter by hierdie model.

2.6.2.2 Die Stres-Nastres-Hanteringsmodel ("Stress-Strain-Coping")

Hierdie model van Cherniss (1982a:172), soos aangepas op 'n model van 1980, word as 'n omvattende model beskou (Roberts, 1987:110). Volgens hierdie model is uitbranding 'n proses wat met stres begin en as 'n hanteringsrespons eindig. 'n Persoon kan uitbranding hanteer deur homself byvoorbeeld psigologies te onttrek. 'n Diagrammatiese voorstelling van die model word in figuur 2.1. weergegee.

FIGUUR 2.1

DIE UITBRANDINGSMODEL VAN CHERNISS



(Cherniss, 1982a:172)

Uit figuur 2.1 blyk dit dat stres ontstaan wanneer die eise wat aan 'n persoon gestel word, die hulpbronne tot sy beskikking oorskry. Die eise kan ekstern ('n opdrag moet binne 'n sekere tydsgrens voltooi word) of intern ('n onderwyser wil byvoorbeeld 'n toneelstuk vir sy klas organiseer) wees. Net so kan die hulpbronne ekstern (hulpmiddels)of intern (bekwaamheid, motivering) wees.

Wanneer die eise die hulpbronne oorskry, probeer die persoon dit hanteer deur direk te reageer op die bron van stres. As hierdie direkte reaksies nie werk nie, mag die persoon die stres probeer verminder deur stresbestuurstegnieke soos ontspanning, meditasie of oefening. Indien hierdie pogings nie slaag nie, mag die persoon hom psigologies onttrek van die werk om sy "emosionele kostes" te probeer bekamp. Die onttrekkingsreaksie sluit simptome soos 'n afname in motivering, negatiewe gesindhede teenoor kliënte of medewerkers en toesighouers, verlaagde doelwitte en sinisme in.

Volgens hierdie model word uitbranding gesien as 'n hanteringsrespons wat aangewend word in situasies wat deur onbeheerbare stres gekenmerk word. Voorts kan uitbranding vermy word deur die volgende stappe: Ten eerste moet die eksterne eise verminder word; ten tweede moet die interne eise verminder word;

ten derde moet interne hulpbronne toeneem; ten vierde moet hanteringsmeganismes vir stres aangemoedig word.

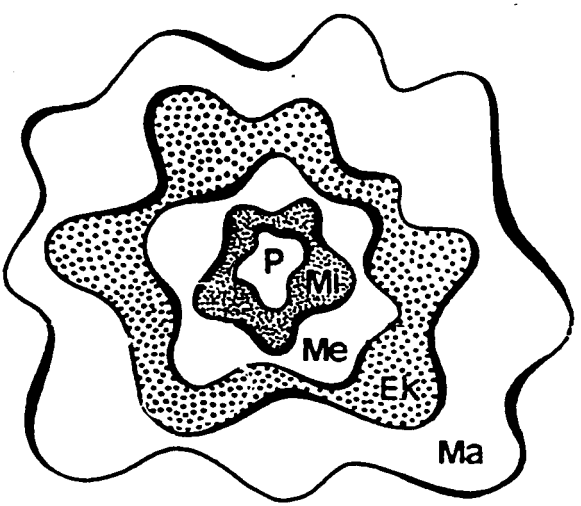
Bogenoemde model is hoofsaaklik op die werksituasie geskoei, terwyl ander omgewingsveranderlikes buite rekening gelaat word.

2.6.2.3 Die Ekologiese model van Carrol en White

'n Diagrammatiese voorstelling van hierdie model word in figuur 2.2 weergegee.

FIGUUR 2.2

DIE EKOLOGIESE MODEL VAN CARROL EN WHITE



(Carrol & White, 1982:46)

P = Die persoon

Mi = Mikrostelsel - Dit is die kleinste eenheid (werksituasie of departement) waarin werksaam

Me = Mesostelsel - Die groter kompleks (die onderneming of maatskappy) waar werksaam

Ek = Ekostelsel - Die omgewingsinvloede wat die individu of onderneming kan beïnvloed (die gemeenskap, beleidmakers, gesin)

Ma = Makrostelsel - Die wyer samelewingsverbande (kultuur, wêreldinvloed)

Volgens hierdie model is elke element kompleks, dinamies en uniek. Daar is 'n voortdurende interaksie tussen al die elemente. Hierdie interaksie kan in intensiteit verskil. Die interaksie word deur die hele stelsel op 'n wisselwerkende wyse ervaar.

Hierdie model beklemtoon in hoofsaak slegs die interaksie tussen die persoon en sy ekologiese stelsels (omgewingstelsels, soos byvoorbeeld die werkomgewing, familie, sosiale verbintenisse en wyer samelewingsinvloede).

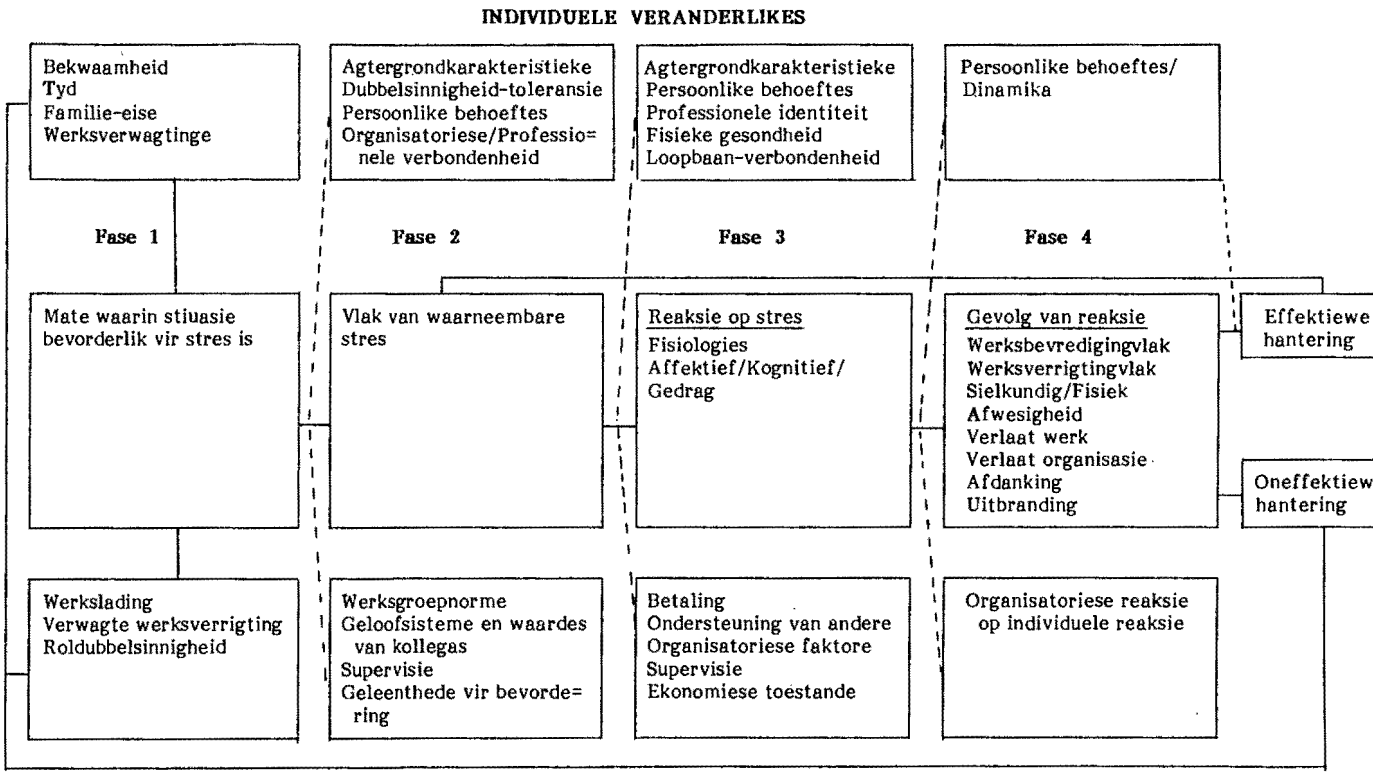
2.6.2.4 Die Perseptuele-terugvoering stresparadigma ("Perceptual-feedback stress paradigm")

Hierdie model van Perlman en Hartman verteenwoordig die persoonlike en beroepsveranderlikes wat met uitbranding verbind word (kyk figuur 2.3). Volgens hierdie model verloop uitbranding in vier fases:

(i) Die eerste fase is die mate waarin 'n situasie vir stres bevorderlik is. Die twee belangrikste tipe situasies is die individu se vaardighede en vermoëns wat dalk ontoereikend is of die werk voldoen nie aan die individu se verwagtinge nie.

(ii) Die tweede fase behels die waarneembare stres. Baie situasies, wat stres kan bevorder, sal nie noodwendig stres by individue skep nie. Die oorgang

'N PERSEPTUELE-TERUGVOERING STRESPARADIGMA ("A PERCEPTUAL-FEEDBACK STRESS PARADIGM")



(Perlman & Hartman, 1982:297)

van fase 1 tot fase 2 sal van 'n persoon se agtergrond en persoonlikheid sowel as rol en organisatoriese veranderlikes afhang.

(iii) Die derde fase beskryf die drie hoofgroepe van reaksies op stres.

(iv) Die vierde fase is die gevolge van stres wat ook op uitbranding kan uitloop.

Hierdie model is 'n baie goeie voorbeeld van die komplekse en multidimensionele aard van uitbranding. Alhoewel hierdie model voorsiening maak vir die interaksie tussen die persoonlike en organisatoriese veranderlikes, word die wyer samelewingsinvloede buite rekening gelaat.

2.6.2.5 Die Uitgebreide model van Zastrow

Hierdie model van Zastrow (1984:143-146) is een van 'n aantal modelle wat uitbranding aan stres koppel. In hierdie model word veral die verwantskap waar uitbranding as 'n reaksie op hoë stres beskou word, beklemtoon. 'n Kenmerk van hierdie modelle is dat hulle hoofsaaklik op die Algemene Aanpassingsindroom ("G.A.S.") van Hans Selye (1956) gebaseer is. Die onderlinge verhouding en interaksie van die individu met sy omgewings word egter nie duidelik in hierdie modelle uitgespel nie. Die verband met stres word ook nie eksplisiet toegelig nie.

2.6.2.6 Die Energie Uitsettingsmodel van Maher

Hierdie model van Maher (1983:392-393) is 'n simplistiese benadering waar uitbranding beskou word as 'n proses van toenemende energieverlies totdat al die energievoorraad opgebruik is.

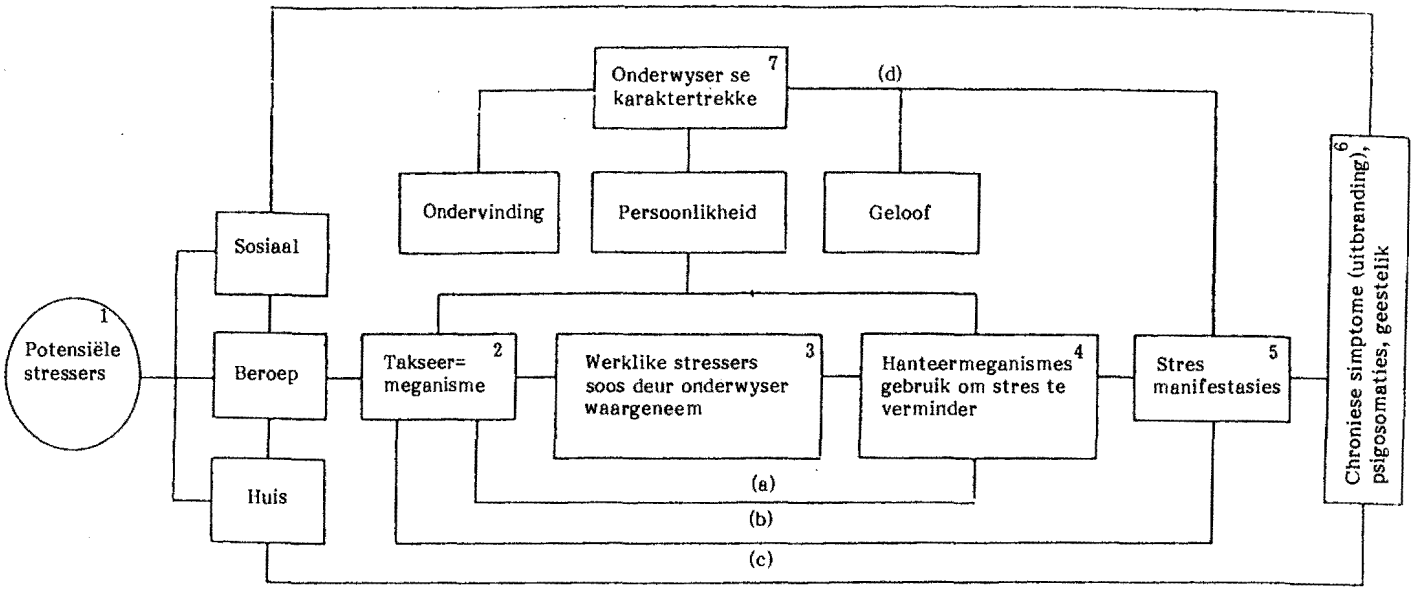
Omdat uitbranding 'n multidimensionele sindroom is, moet daar dus in 'n effektiewe model oor uitbranding rekening gehou word met die positiewe en negatiewe interafhanklikes van die individu en die omgewing. Handy (1988:356) voer die saak verder deur te wys op die invloed wat die breër sosiale konteks (byvoorbeeld politiek, ekonomie en kultuur) ook op organisasies uitoefen. Om die multidimensionaliteit (psigo-biososialiteit) van uitbranding duidelik te illustreer, word die stresmodel van D'Arienzo vervolgens bespreek en op uitbranding van toepassing gemaak.

2.6.2.7 **Die model van onderwyserstres van D'Arienzo**

Hierdie model word diagrammaties weergegee in figuur 2.4. Volgens hierdie model word sirkel 1 deur die hoofoorsake van stres, naamlik "sosiaal", "beroep" en "huis"verteenwoordig. Takseermeganismes (reghoek 2) beteken dat die onderwyser sekere meganismes gebruik om te bepaal of potensiële stressors werklike stressors is. Wanneer 'n potensiële stressor as 'n bedreiging vir die onderwyser se selfrespek of welsyn beskou word, word dit 'n werklike stressor (reghoek 3). Dit is belangrik om daarop te let dat die uitwerking van potensiële stressors van onderwyser tot onderwyser verskil. Die takseermeganismes word ook deur verskillende faktore beïnvloed, byvoorbeeld geslag, ouderdom en ondervinding. Indien die onderwyser 'n potensiële stressor as 'n werklike stressor ervaar, is sy hanteringsmeganisme (reghoek 4) van die grootste belang, want dit sal bepaal of hy die stres kan hanteer al dan nie. Die mate van sukses of gebrek waarmee die onderwyser die stresvolle gebeure hanteer, het implikasies vir die manifestering daarvan (reghoek 5). Indien die onderwyser se hanteringsmeganismes nie voldoende is nie, sal die stres na vore kom in gedrags-, fisiese en/of psigiese manifestasies. As dit oor 'n lang tydperk plaasvind, kan

FIGUUR 2.4

'N MODEL VAN ONDERWYSERSTRES



(D'Arienzo et al., 1982:15, soos aangehaal uit Badenhorst, 1986:28)

dit tot uitbranding van die onderwyser lei, en sal die chroniese simptome daarvan sigbaar word. Die individuele karaktertrekke van 'n onderwyser wat aan stres onderworpe is, sal bepaal of hy dit suksesvol kan hanteer al dan nie.

2.6.3 Uitbrandingsmodelle in perspektief

Waar alle modelle ten opsigte van kompleksiteit en eksplisietheid verskil, word daar tussen individuele en omgewingsveranderlikes gedifferensieer. Al die modelle sentreer om die individu wat stres ervaar en daar word agteruit of vorentoe gewerk om respektiewelik die oorsake van stres of die individu se response op stres te bepaal. Twee basiese temas word uit die navorsingsliteratuur ten opsigte van die modelle geïdentifiseer:

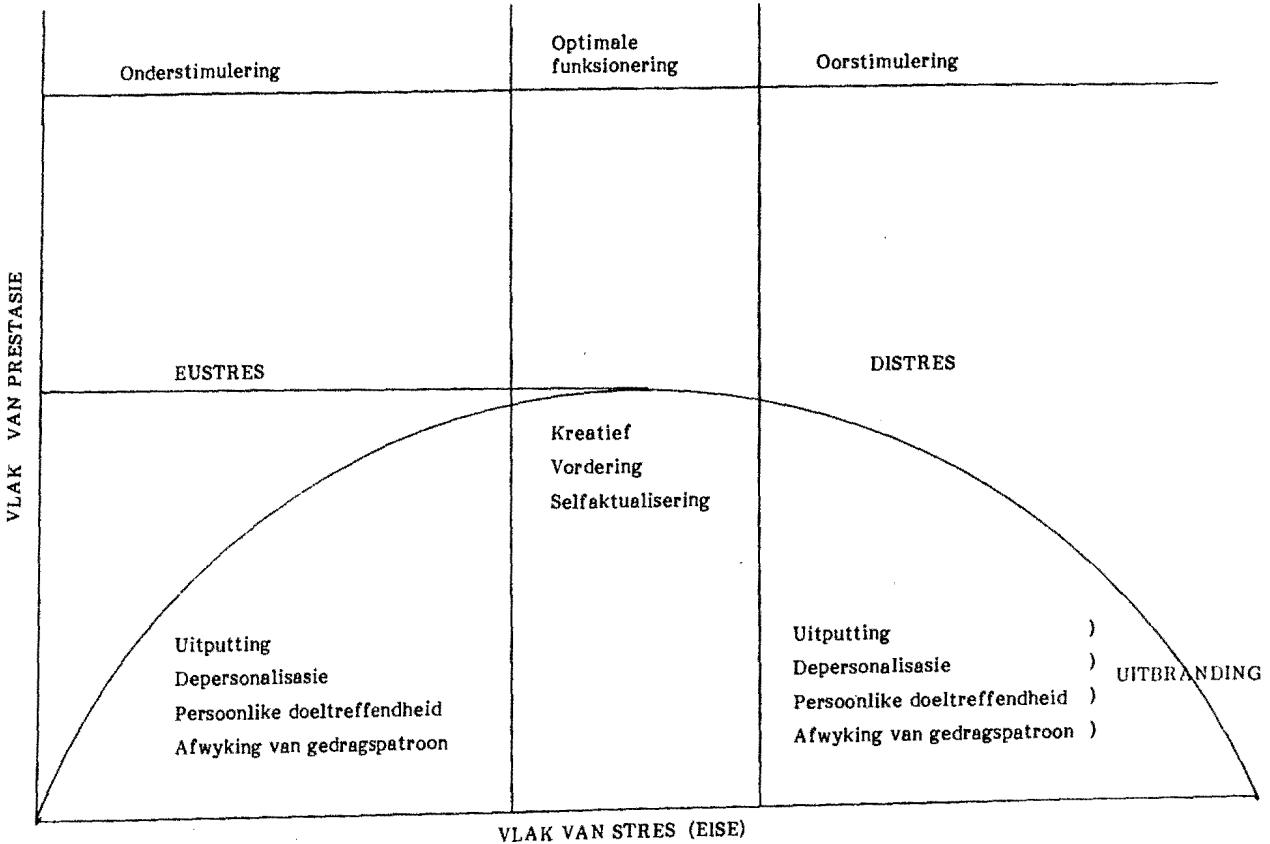
* Eerstens word uitbranding in die algemeen gekonsepsualiseer as 'n produk van 'n komplekse transaksie tussen individuele behoeftes en hulpbronne teenoor eise, beperkinge en hulpstrukture in die individu se onmiddellike omgewing.

* Tweedens word uitbranding hoofsaaklik gekonsepsualiseer vanuit 'n subjektiewe (psigologiese) perspektief waarin die stresser wat waargeneem word, belangriker as die werklike omgewingstoestande is (vergelyk Handy, 1988:354).

Uit die literatuur is dit ook duidelik dat uitbranding en stres in 'n besondere verhouding tot mekaar staan. Alhoewel uitbranding as afsonderlike konsep geïdentifiseer is, word die proses van uitbranding gesneller as gevolg van 'n verlies aan stres of 'n blootstelling aan oormatige, volgehoue stres. By implikasie sou

FIGUUR 2.5

DIE UITBRANDINGSPROSES



(Aangepas uit Roos & Möller, 1988:19)

dit beteken dat enige vorm van stres, hetsy uit 'n psigiese perspektief, uit die werkomgewing, uit die wye samelewingsperspektief of as gevolg van 'n interaksie tussen al die genoemde perspektiewe, kan bydra tot die proses van uitbranding.

Vir die doel van hierdie studie sal die besondere verband tussen uitbranding en stres dus voortdurend in gedagte gehou en aangetoon word. Om hierdie verband duidelik te illustreer, word na aanleiding van 'n stresmodel van Roos en Möller (1988:19), tesame met wat uit die voorafgaande literatuurstudie geblyk het, vervolgens 'n model ontwikkel. In hierdie model (vergelyk figuur 2.5) word dit geïllustreer dat 'n individu 'n sekere hoeveelheid stres (eustres) moet ervaar om optimaal te funksioneer. Indien die individu te min of te veel stres (distres) ervaar, tree die proses van uitbranding (uitputting, depersonalisasie, 'n afname in persoonlike doeltreffendheid en 'n afwyking van die normale gedragspatroon) in werking.

2.7 SINTESE : 'N DEFINIëRING VAN UITBRANDING

Soos reeds aangetoon (vergelyk 2.5.1), is 'n definiëring van uitbranding problematies. Dit blyk egter tog dat die volgende aspekte kenmerkend van die uitbrandingsverskynsel is:

1. Uitbranding kom voor op die individuele vlak.

2. Uitbranding is 'n intrapsigiese ervaring wat gevoelens, gesindhede, motiewe en verwagtinge insluit.

3. Uitbranding is 'n negatiewe ervaring vir die individu in terme van probleme,

distres, ongerief, disfunksie en negatiewe gevolge.

4. Uitbranding bestaan uit die basiese komponente van emosionele, fisiese en kognitiewe uitputting, depersonalisasie, 'n afname in persoonlike doeltreffendheid en 'n afwyking van die normale gedragspatroon.

5. Uitbranding is 'n sindroom wat 'n groep simptome impliseer en hierdie groep simptome konstitueer gesamentlik 'n sekere toestand.

6. Uitbranding is 'n geleidelike proses wat in fases verloop.

7. Uitbranding is 'n proses wat verskillende grade van intensiteit insluit.

8. Uitbranding kan aktief of passief wees.

9. Uitbranding is 'n stresverwante sindroom.

10. Die uitgebrande persoon moet hulp van buite ontvang.

11. Uitbranding is 'n psigo-biososiale (multidimensionele) sindroom.

Na aanleiding van die voorafgaande aspekte kan uitbranding dan soos volg gedefinieer word:

> **Die uitbrandingsindroom is 'n negatiewe proses wat tot uitputting, depersonalisasie, 'n afname in persoonlike doeltreffendheid en gedragsafwyking lei. Uitbranding ontstaan as gevolg van die individu se blootstelling aan uiterste progressiewe vlakke van stres totdat hy dit nie meer op sy eie kan hanteer nie.**

Een implikasie van hierdie definisie is dat navorsingsresultate in die stresliteratuur ook op uitbranding van toepassing gemaak behoort te word. Dit konstitueer ook 'n verwysingsraamwerk waarbinne die bestudering van uitbranding kan plaasvind totdat meer inligting oor die begrip uitbranding beskikbaar is.

Die voorgaande definisie van uitbranding laat waarskynlik net ten dele reg geskied aan die kompleksiteit van die verskynsel. Dit is egter bykans onmoontlik om al die veranderlikes in 'n definisie te akkommodeer, aangesien die insluiting hiervan so 'n definisie lomp en onhanteerbaar sou maak.

2.8 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is relevante literatuur bestudeer in 'n poging om die wesensaard van uitbranding na te speur. Dit is gedoen deur uitbranding met aanverwante begrippe te vergelyk om die ooreenkomste en/of verskille te bepaal. Voorts is die definisies van uitbranding in oënskou geneem ter wille van die identifisering van die basiese komponente van uitbranding. Die eienskappe van uitbranding is bespreek om 'n beter begrip van die konsep te kry. Modelle van uitbranding is ter aanvulling beskryf om ten slotte, na aanleiding van die voorafgaande aspekte, by 'n finale sintese en omskrywing van uitbranding uit te kom.

In hoofstuk 3 sal die oorsake, simptome en gevolge van uitbranding vanuit die literatuur bespreek word.