

**PSIGIESE UITBRANDING BY
PERSONEELKUNDIGES IN SUID-AFRIKA**

JACOBUS PETRUS JOHANNES DU TOIT

B.P.L., Hons.

Skripsie goedgekeur as gedeeltelike nakoming van die vereistes

vir die graad

MAGISTER ARTIUM

in

BEDRYF EN PERSONEELSIELKUNDE

in die Departement Lettere en Wysbegeerte

van die

POTCHEFSTROOMSE UNIVERSITEIT

vir

CHRISTELIKE HOËR ONDERWYS

Studieleier: Prof F van Graan

Pretoria

Maart 1992

DANKBETUIGING

Ek wil graag my dank teenoor die volgende persone en instansies betuig:

- my vrou, Renata, vir haar ondersteuning, geduld en hulp met die tikwerk,
- my ouers vir alles wat hulle gedoen het om dit moontlik te maak om te kon begin studeer,
- professor F. van Graan wat as studieleier vir hierdie skripsie opgetree het
- die Statistiese Konsultasiediens, PU vir CHO vir hulp met die statistiese ontleding en
- My Skepper sonder wie se genade niks hiervan moontlik sou gewees het nie.

INHOUDSOPGAWE

Dankbetuiging	i
Lys van tabelle	vii
Opsomming	ix
Abstract	x
HOOFSTUK 1 : PROBLEEM EN DOELSTELLING	1
1.1 INLEIDING	1
1.2 PROBLEEMSTELLING	2
1.3 DOELSTELLINGS VAN HIERDIE STUDIE	3
1.3.1 Doelstelling	4
1.3.1.1 Literatuurdoelstellings	4
1.3.1.2 Empiriese doelstellings	4
1.4 HOOFSTUK VOORUITSKATTING	4
HOOFSTUK 2 : PSIGIESE UITBRANDING: 'N TEORETIESE PERSPEKTIEF ...	6
2.1 INLEIDING	6
2.2 DEFINISIE VAN PSIGIESE UITBRANDING	7
2.3 DIE VERBAND TUSSEN DIE STRES EN UITBRANDING	8
2.4 SIMPTOME VAN UITBRANDING	10

2.4.1	Fisieke simptome	10
2.4.2	Gedragsimptome	11
2.4.3	Affektiewe simptome	12
2.4.4	Simptome binne werksverband	13
2.5	OORSAKE VAN PSIGIESE UITBRANDING	15
2.5.1	Professionele rol	15
2.5.2	Die kliënt	16
2.5.3	Moderator veranderlikes	17
2.5.4	Organisatoriese aspekte	20
2.6	VOORKOMING VAN PSIGIESE UITBRANDING	23
2.6.1	Die Mannekragsfunksie	23
2.6.2	Organisasie en bestuur	23
2.6.3	Die rol van die individu	26
2.6.3.1	Verhouding strategie	26
2.6.3.2	Strukturele strategie	27
2.6.3.3	Organisatoriese strategie	28
2.7	DIE HANTERING VAN UITBRANDING	28
2.7.1	Strategiese denke van enkele navorsers	28
2.7.2	Hantering van uitbranding: Organisatoriese perspektief	32
2.7.2.1	Strategie	32
2.7.2.2	Taakgeoriënteerde hanteringsmeganismes	34
2.7.3	Hantering van Uitbranding: Individuele perspektief	39
2.8	DIE METING VAN UITBRANDING	41

2.8.1	Tedium Measure / Pines Burnout	.41
2.8.2	Maslach Burnout Inventory (MBI)	.42
2.8.3	Job Burnout Inventory (JBI)	.43
2.8.4	Staff Burnout Scale (SBS)	.44
2.8.5	Van Graan se Psigiese Uitbrandingskaal	.45
2.9	Die rol van die personeelkundige	.46

HOOFSTUK 3 : BESKRYWING VAN DIE ONDERSOEK51

3.1	INLEIDING	.51
3.2	STUDIEPOPULASIE	.51
3.3	BESKRYWING VAN STEEKPROEFNEMING	.51
3.4	BESKRYWING VAN DIE MEETINSTRUMENT	.52
3.4.1	Die instrument	.52
3.4.2	Subskale in die instrument	.52
3.4.3	Geldigheid en betroubaarheid	.52
3.4.4	Rede vir die keuse van die instrument	.52
3.5	AANWENDING VAN DIE MEETINSTRUMENT	.53
3.6	Metode van ontleding	.53
3.7	Empiriese doelstellings	.53

HOOFSTUK 4 : RESULTATE VAN DIE ONDERSOEK54

4.1	DEMOGRAFIESE DATA	.54
-----	-------------------	-----

4.1.1	Geslag54
4.1.2	Ouderdom54
4.1.3	Huistaal55
4.1.4	Huwelikstatus55
4.1.5	Die aantal kinders wat inwoon55
4.1.6	Aantal kinders reeds uit die huis56
4.1.7	Kwalifikasies56
4.1.8	Huidige pos57
4.1.9	Tyd deurgebring by die werk57
4.1.10	Tydperk in huidige pos58
4.1.11	1 Registrasie/s58
4.2	VERBAND TUSSEN FREKWENSIE EN INTENSITEIT58
4.3	FAKTORANALISE59
4.3.1	Faktor 1: Frustrasie en ontmoediging60
4.3.2	Faktor 2: Uitputting60
4.3.3	Faktor 3: Oorlading en onsekerheid61
4.3.4	Faktor 4: Persoonlike bereiking62
4.3.5	Faktor 5: Depersonalisasie62
4.4	VERBAND TUSSEN FAKTORE EN DEMOGRAFIESE VERANDERLIKES63
4.5	FREKWENSIEVERDELING, REKENKUNDIGE GEMIDDELD EN STANDAARDAFWYKING PER ITEM64
4.6	INTERNE KONSEKWENTHEID65
4.7	RESPONDENTE TUSSEN 0-3 EN 4-765

HOOFSTUK 5 : BESPREKING VAN DIE RESULTATE VAN DIE ONDERSOEK . .	.67
5.1 DEMOGRAFIESE DATA67
5.2 VERBAND TUSSEN FREKWENSIE EN INTENSITEIT68
5.3 FAKTORANALISE68
5.4 FREKWENSIE VERDELING, REKENKUNDIGE GEMIDDELDE EN STANDAARDAFWYKING PER ITEM71
5.5 VERBAND TUSSEN FAKTORE EN VERSKILLENDE VERANDERLIKES . .	.86
5.6 INTERNE KONSEKWENTHEID87
HOOFSTUK 6 : SAMEVATTING EN GEVOLGTREKKING88
6.1 INLEIDING88
6.2 HUIDIGE TENDENSE EN TOEKOMSTIGE RIGTING88
6.3 SAMEVATTING EN GEVOLGTREKKING89
6.4 AANBEVELING90
BYLAE91
BIBLIOGRAFIE100

LYS VAN TABELLE

TABEL 1	
Verspreiding van geslag	54
TABEL 2	
Verspreiding van ouderdom	54
TABEL 3	
Verspreiding van huistaal	55
TABEL 4	
Verspreiding van huwelikstatus	55
TABEL 5	
Verspreiding van inwonende kinders	55
TABEL 6	
Verspreiding van kinders wat die huis verlaat het	56
TABEL 7	
Verspreiding van kwalifikasies	56
TABEL 8	
Verspreiding van huidige pos	57
TABEL 9	
Verspreiding van tyd by die werk deurgebring	57
TABEL 10	
Verspreiding van tydperk in huidige pos	58

TABEL 11	
Registrasie	58
TABEL 12	
Verband tussen frekwensie en intensiteit	59
TABEL 13	
Faktor 1 : Frustrasie en ontmoediging	60
TABEL 14	
Faktor 2 : Uitputting	61
TABEL 15	
Faktor 3 : Oorlading en onsekerheid	61
TABEL 16	
Faktor 4 : Persoonlike bereiking	62
TABEL 17	
Faktor 5 : Depersonalisasie	63
TABEL 18	
Verband tussen faktore en demografiese veranderlikes	63
TABEL 19	
Frekwensieverdeling, rekenkundige gemiddeld en standaardafwyking per item	64
TABEL 20	
Respondente tussen 0-3 en 4-7	66

OPSOMMING

Die doel van die studie was om 'n literatuurstudie oor psigiese uitbranding te doen en empiries te bepaal tot watter mate die simptome soos vanuit die literatuur geïdentifiseer, by personeelkundiges voorkom. Verder is die elemente waaruit die verskynsel bestaan geïdentifiseer en 'n vergelyking is getref met die bestaande literatuur.

'n Literatuurstudie is geloods oor die konsepsualisering van die verskynsel en 'n eie operasionele definisie is ontwikkel.

Verder is 'n studie gedoen oor die oorsake, simptome, gevolge en intervensies vir die hantering van die verskynsel.

Die resultate het getoon dat daar 'n verband tussen frekwensie en intensiteit is en dat vyf oorsakende faktore by personeelkundiges voorkom naamlik frustrasie en ontmoediging, uitputting, oorlading en onsekerheid, persoonlike bereiking en depersonalisasie. Verbande is ook geïdentifiseer tussen demografiese data en bogenoemde faktore uit die faktor-analise.

Daar word aanbeveel dat 'n universele definisie sowel as 'n omvattende model van uitbranding ontwikkel moet word. Verder moet navorsing uitgebrei word om die voorkoms van die fenomeen by verskillende beroepsgroepe te ondersoek omrede dit wil voorkom of dit op verskillende wyses manifesteer.

ABSTRACT

The purpose of the study was to do a literature study regarding psychological burnout and to empirically determine to what extent the symptoms identified in the study are exhibited by personnel practitioners. The component elements of the phenomenon were also identified and a comparison drawn with existing literature.

A literature study was conducted regarding the conceptualization of the phenomenon and a new unique operational definition developed. A study was also done regarding the causes, symptoms, consequences and interventions for handling the phenomenon.

It was found that a positive relationship between frequency and intensity exists and that five factors occur with personnel practitioners being: frustration and demotivation, exhaustion, overloading and insecurity, personal achievement and depersonalization. Relationships were also found between demographic data and the above factors through the factor analysis.

It is recommended that a universal definition as well as a comprehensive model of burnout be developed. In addition research should be expanded to investigate the occurrence of the phenomenon in different job categories as it appears to manifest itself differently in different job categories.

HOOFSTUK 1

PROBLEEM EN DOELSTELLING

1.1 INLEIDING

Die term uitbranding het nie uit die niet prominent geword nie. Heel waarskynlik bestaan die verskynsel van die begin van menswees af, alhoewel dit nie as sodanig getipeer en beskryf is nie. Verder is dit ook nog onduidelik wanneer, of deur wie, die term vir die eerste keer geformuleer is. Volgens Paine (1982:11) is die term uitbranding in die 1980's vir die eerste keer gebruik, terwyl Faber (1983:1) beweer dat die konsep in die vroeë 1970's geformuleer is.---

Alhoewel Freudenberger (1974:159; 1975:74) allerweë beskou word as die vader van die term "burnout", meen Paine (1982:12) dat Greene reeds in 1961 die term geformuleer het. Ten spyte van die feit dat die publikasie van Green wyd bestudeer is, het dit egter nie daarin geslaag om die term te vestig nie. Dit was eers in die laat sestiger- en vroeë sewentigerjare dat navorsers soos Freudenberger en later Paine die verskynsel en term "burnout", geoperasionaliseer en gevestig het.

Freudenberger, 'n praktiserende psigoanalisis in 'n privaatpraktyk, het homself toegespits op die bestudering van die psigodinamiese kragte onderliggend en veroorsakend tot psigiese uitbranding (Paine, 1982:14). Maslach en Pines aan die ander kant het, gesamentlik en afsonderlik, uitbranding uit 'n sosiaal-psigologiese navorsingsperspektief benader, met 'n fokus op die verhouding tussen omgewings- en individuele faktore. Deur gebruik te maak van vraelyste en onderhoude, het hulle 'n sistematiese ondersoek na die etiologie, simptomatologie en die behandeling van uitbranding gedoen. 'n Uitgebreide databank is, op grond van die resultate van 'n ondersoek by 'n groot aantal werkers in mensgeoriënteerde beroepe, opgebou.

Hul vroeë navorsing het die teenwoordigheid van drie komponente naamlik emosionele uitputting, depersonalisasie en persoonlike bereiking aan die een kant, en die rol van sosiale ondersteuningsnetwerke aan die ander kant, ondersoek. Hierdie navorsing vorm dan ook die basis en uitgangspunt vir die meeste opvolgende navorsing (Paine, 1982:17).

Volgens Paine (1982:18) het hierdie twee perspektiewe naamlik, die psigodinamiese benadering van Freudenberg, en die empiriese benadering van Maslach en Pines, mekaar goed ondersteun. Aan die een kant het die werke van Freudenberg die konsepsualisering en teoretiseringsproses geïnisieer, terwyl die werke van Maslach en Pines die verskynsel geoperasionaliseer het.

1.2 PROBLEEMSTELLING

Oorkoepelend kan die beskrywing van hierdie probleemstelling in twee hoofkomponente verdeel word. Aan die een kant blyk die konsepsualisering en definiëring van die verskynsel uitbranding problematies te wees. Aan die ander kant is dit onduidelik in watter mate die verskynsel by Personeelkundiges teenwoordig is, of uit watter komponente die verskynsel by Personeelkundiges bestaan.

Ten opsigte van die eerste hoofkomponent blyk dit dat verskeie redes vir die probleme rondom die definiëring en konsepsualisering van die begrip aangevoer word. Een van die belangrikste redes is dat dit dikwels met die begrip stres verwar word, veral as gevolg van die ooreenkoms in simptomatologie. Albei die begrippe sluit simptome soos chroniese moegheid, verveling, sinisme, 'n lae vlak van toewyding, swak konsentrasie en vergeetagtigheid in. Die psigies-uitgebrande persoon kan ook dieselfde fisiese probleme as die streslyer toon. Aan die ander kant meen verskeie navorsers egter dat hierdie twee begrippe nie sinoniem is nie, sonder om altyd die verskille te eksplisiteer.

Die verwarring tussen die begrippe stres en uitbranding impliseer ten eerste dat die twee begrippe enersyds nie noodwendig konseptueel versoenbaar is nie, en dat psigiese uitbranding as verskynsel andersyds nie kan steun op die navorsing wat ten opsigte van stres gedoen is nie.

Tweedens blyk dit dat daar nie 'n universeel aanvaarde definisie vir uitbranding bestaan nie. Een van die vernaamste redes hiervoor is dat die bestudering van uitbranding as afsonderlike verskynsel redelik nuut is. Verder blyk dit dat, as gevolg van die dramatiese implikasie van die term "burn-out", skrywers heelwat in die populêre literatuur hieroor gepubliseer het. Die nadeel hiervan is dat weinig van hierdie publikasies konsepsueel deurdink is, en dat opvolgnavorsing moeilik op hierdie publikasies gebaseer kan word.

Derdens blyk dit dat die verskynsel van psigiese uitbranding hoofsaaklik by persone in hulpverlenende beroepe, soos maatskaplike werkers, onderwysers, psigoloë, mediese

dokters en verpleegsters bestudeer is. 'n Subjektiewe afleiding wat hieruit gemaak kan word is dat hierdie verskynsel skynbaar beskou word as beperk tot persone in hulpverlenende beroepe, terwyl genoeg rede bestaan om te aanvaar dat die verskynsel ook by persone in nie-hulpverlenende beroepe, of dan semi-hulpverlenende beroepe kan voorkom (Van Graan, 1989:14). Omdat beskikbare navorsing met persone in hulpverlenende beroepe te make het, is dit 'n ope vraag of die psigodinamika van hierdie verskynsel identies is by persone in nie-hulpverlenende beroepe.

Die tweede hoofkomponent het te make met die voorkoms van die verskynsel by Personeelkundiges. Na die mening van die skrywer bevind Personeelkundiges hulle in 'n uiters moeilike situasie. Uit die aard van hulle opleiding en professie bevind hulle hul in 'n hulpverlenende klimaat. Die situasie waarbinne hulle funksioneer, naamlik die bedryf, is egter nie hulpverlenend georiënteerd nie. Die eis van psigiese energie (waarskynlik van die vernaamste oorsake van psigiese uitbranding) is net so intens as by hulle kollegas in die kliniese praktyk, terwyl hulle nie sonder die implisiete ondersteuning van 'n hulpverlenende klimaat moet funksioneer.

Gebaseer op die voorafgaande is die volgende navorsingsvrae vir hierdie studie geformuleer:

- Op watter wyse word psigiese uitbranding in die literatuur gekonsepsualiseer?
- Is dit moontlik om die verskynsel van psigiese uitbranding konsepsueel van stres te onderskei?
- Is dit moontlik om hoë-risiko groepe te identifiseer?
- Uit watter komponente bestaan die verskynsel by Personeelkundiges en hoe verskil dit van die komponente wat reeds in die literatuur geïdentifiseer is?
- Watter simptome kenmerk die verskynsel van uitbranding?
- Wat veroorsaak psigiese uitbranding?
- Watter strategie kan gevolg word om psigiese uitbranding te voorkom, verwerk, of te verminder?

1.3 DOELSTELLINGS VAN HIERDIE STUDIE

Gebaseer op die voorafgaande navorsingsvrae word die volgende doelstelling en spesifieke doelwitte geformuleer.

1.3.1 DOELSTELLING

1.3.1.1 Literatuurdoelstellings

- Om 'n literatuurondersoek na die verskynsel van psigiese uitbranding te loods waardeur 'n eie konsepsualisering en definiëring van die begrip geformuleer sal word.
- Om bestaande strategieë vir die voorkoming van psigiese uitbranding en ingrepe vir die hantering van die verskynsel te bestudeer.
- Om, op grond van die bestaande definisies, 'n eie operasionele definisie van die verskynsel te ontwikkel.
- Om te bepaal watter strategie gevolg kan word om psigiese uitbranding te voorkom, verwerk, of te verminder.

1.3.1.2 Empiriese doelstellings

- Om die elemente waaruit die verskynsel by Personeelkundiges bestaan, te identifiseer.
- Om 'n vergelyking te tref tussen bostaande elemente en die elemente geïdentifiseer uit die literatuur.

1.4 HOOFSTUK VOORUITSKATTING

Die indeling van hoofstukke in die studie is as volg:

Hoofstuk 1 is inleidend en sluit ook die probleemstelling, doelstellings en die hoofstuk vooruitskatting van die studie in.

Hoofstuk 2 behels die literatuuroorsig en sluit aspekte soos definiëring, die verband tussen stres en uitbranding, simptome, oorsake, voorkoming, hantering en die meting van uitbranding in.

In hoofstuk 3 word die beskrywing van die ondersoek gedoen. Die toetspopulasie, steekproefneming, aanwending van die instrument, metode van ontleding en steekproef-beskrywing word hier hanteer.

Die beskrywing van die rou data word in Hoofstuk 4 bespreek. Dit sluit onder meer die demografiese data, verband tussen frekwensie en intensiteit, faktoranalise, verband tussen demografiese veranderlikes en faktore uit die faktoranalise, persentasie respondente tussen 0 tot 3 en 4 tot 7, frekwensieverdeling - , standaardafwyking - en rekenkundige gemiddelde in. Laastens word die interne konsekwentheid bespreek.

Bespreking van resultate, soos in Hoofstuk 5 gerapporteer, sluit dieselfde aspekte soos reeds in Hoofstuk 4 gemeld in.

In die sesde en laaste hoofstuk word die samevatting en gevolgtrekking hanteer.

HOOFSTUK 2

PSIGIESE UITBRANDING: 'N TEORETIESE PERSPEKTIEF

2.1 INLEIDING

Soos reeds genoem, bring die definiëring en konsepsualisering van die begrip uitbranding, heelwat probleme mee. Verskeie toesprake, simposia, werkswinkels en publikasies oor die onderwerp het die lig gesien. Die meerderheid literatuur ten opsigte van uitbranding is egter nie-empiries van aard (Perlman en Hartman, 1982:285; Jayaratne en Chess, 1984:449; Golembiewski, Munzenrider en Carter, 1983:477) en gaan mank aan 'n teoretiese en behoorlik gefundeerde konstruk (Maher, 1983:390) waarvan die geldigheid ernstig bevraagteken kan word (Meier, 1984:211).

Die meeste van die navorsing en publikasies het betrekking op die ervaring van werknemers in die sogenaamde hulpverlenende beroepe byvoorbeeld maatskaplike werkers, beraders, predikante, verpleegkundiges en onderwysers, alhoewel dit moontlik is dat uitbranding by werknemers in alle beroepsgroepe kan voorkom (Perlman en Hartman, 1982:285; Jayaratne en Chess, 1984:450; Golembiewski, Munzenrider en Carter, 1983:476; Maher, 1983:391; Freudenberg, 1977a:90; Handy, 1988:352). Verder beweer Edelwich en Brodsky (1980:13) dat uitbranding by professionele en paraprofessionele persone in hulpverlenende beroepe makliker waargeneem en beskryf word as wat dit gedefiniëer kan word.

Nogtans is dit van die uiterste belang dat daar 'n mate van ooreenstemming ten opsigte van konsepsualisering en definiëring moet bestaan. Slegs dan sal die resultate oor-en-weer vergelyk kan word, wat uiteindelik 'n totale begrip van die verskynsel kan meebring. Verder blyk dit dat die verskynsel wydlopieg is, en nie tot enkele individue of situasies beperk is nie. Dit blyk ook dat die verskynsel van uitbranding veral in die huidige onsekere ekonomiese, politiese en sosiale klimaat al hoe meer aktueel begin raak, wat die noodsaaklikheid van 'n heldere konsepsualisering van die verskynsel noodsaaklik maak. Ooreenstemming ten opsigte van konsepsualisering sal ook 'n meer effektiewe intervensie en hanteringsmeganisme impliseer.

2.2 DEFINISIE VAN PSIGIESE UITBRANDING

Volgens Cherniss (1980a:16) en Burke *et al.*, (1988:261) is die populariteit van die konsep een van die grootste hindernisse in die definiëring daarvan.

Voorbeelde van die wydlopiegheid in hierdie definiëring bevestig die skynbare onvermoë van navorsers om konsensus te bereik.

Cavanagh (1988:56) meen: "The concept of burnout is a good one because it graphically conveys what happens when human organisms are operated too fast and too long without fuel lubrication. Sooner or later the friction builds to such a degree that parts begin to erode, crack or explode."

Niehouse en Mihovich (1984:27) definieer psigiese uitbranding soos volg: "Burnout is the total depletion of one's physical and mental resources caused by excessive striving to reach some unrealistic job related goal(s)."

Uitbranding word deur Pines, Aronsen en Kafry (1981:3) gedefinieer as : "A state of mind that frequently afflicts individuals who work with other people (especially but not exclusively in the helping professions) and who pour in much more than they get back from their clients, supervisors and colleagues."

Burnout occurs when you have more energy going out than you have coming in" (Helliwell, 1981:25, soos aangehaal deur Du Toit (1987:4)).

"Burnout is descriptive of the end product of stress. When teachers use the term, they describe themselves as being consumed, empty, alienated, wasted, letdown and even used-up." (Gold, 1985:254)

Daley (1979:357) definieer psigiese uitbranding as volg: "Inability to handle continued stress on the job that results in demoralization, frustration and reduce efficiency has become to be termed burn-out."

Hierdie verskillende benaderings in die definiëring van die begrip word ook deur Freudenberg (1985:23) aangehaal. Maslach, soos aangehaal in Paine (1982:30) spreek ook haar kommer oor die wydlopiegheid van die definiëring van die begrip uit. In 'n analise van vyftien definisies van die term kom sy tot die gevolgtrekking dat daar tog sekere ooreenkomste bestaan, naamlik:

- Psigiese uitbranding is 'n verskynsel wat op individuele vlak voorkom en waar-geneem kan word.
- Uitbranding is 'n intrapsigiese ervaring wat gevoelens, houdings, waardes, motiewe en verwagtings betrek.
- Uitbranding is 'n onaangename ervaring vir die individu wat deur probleme, ongemak, wanfunksionering en/of negatiewe gevolge gekenmerk word.

Sy voer verder aan dat daar sekere dimensies is waar daar in die algemeen eensgesindheid is:

- Uitputting (ook beskryf as “wearing out”, “loss of energy”, “depletion” en fatigue”). Veral emosionele uitputting vorm 'n belangrike komponent van psigiese uitbranding. Ander beskrywing van emosionele uitputting is “a loss of feeling and concern”, “a loss of trust”, “a loss of spirit” en “a loss of interest”.
- Depersonalisasie of 'n gevoel van afstomping en onbetrokkenheid.
- 'n Toenemende negatiewe reaksie teenoor die self en eie prestasie.

Volgens die skrywer kan geredeneer word dat, oorkoepelend beskou, die verskynsel te make het met 'n eensydige uitvloei van energie. Uitbranding sal dan voorkom wanneer hierdie energie uitgeput raak. Op grond van hierdie beredenering word, vir die doeleindes van hierdie studie, die volgende definisie geformuleer: Psigiese uitbranding volg wanneer die uitvloei van psigiese energie van die individu, chronies die beskikbaarheid daarvan oorskry. Dit gaan gepaard met of 'n emosionele, of 'n fisiese, of 'n kognitiewe ervaring, of 'n kombinasie daarvan, wat as negatief of onaangenaam deur die individu geïnterpreteer word.

2.3 DIE VERBAND TUSSEN DIE STRES EN UITBRANDING

Kotze (1986:32) meen dat die begrip psigiese uitbranding dikwels met die begrip stres verwar word, grotendeels as gevolg van die ooreenkoms in simptomatologie. Tog beredeneer navorsers nie eksplisiet hierdie verband nie, en bestaan daar tans geen sistematiese prosedure om die verband te ondersoek nie (Handy, 1988:354). Skywers wat hierdie verband beredeneer verskil ook oor die aard en rigting van hierdie verband.

Sommige skrywers meen dat uitbranding die fisiologiese en psigologiese “strain” wat op stres volg, is. Voorbeelde hiervan is rolkonflik en die onvermoë om aan besluitneming deel te neem. “Strain” word gekenmerk deur bepaalde psigologiese en fisiologiese

gevolge, soos werksontevredenheid, angs en versteurde of verhoogde hartslag (Shinn, Rosario, Morch en Chestnut, 1984:864).

Ander skrywers meen egter dat uitbranding 'n spesiale vorm van stres is (Zastrow, 1984:142), of dat uitbranding 'n uiterse vlak van stres is wat progressief toeneem en nie sonder eksterne hulp hanteer kan word, nie (Brill, 1984:15; Richardson en West, 1982:838; Golembiewski en Scicchitano, 1983:337). Laasgenoemde benadering word deur Golembiewski, Hilles en Daly (1987:296) ondersteun. Hulle assosieer uitbranding met die begrip distres en beweer "... we can experience too many stressors. When this occurs, the result is burnout..."

Een moontlike rede vir die onvermoë om tot konsensus in die konsepsualisering van hierdie verband te kom, is geleë in die feit dat die verskynsel van stres oorwegend vanuit die hoek van die bestuursprofessie bestudeer en beskryf is, wat tradisioneel as nie-hulpverlenend getipeer word. Aan die ander kant is die verskynsel van uitbranding hoofsaaklik vanuit die hoek van die persone in die hulpverlenende professies bestudeer. Navorsers oor stres het gekonsentreer op die nie-hulpverlenende professies terwyl die navorsers wat met uitbranding te make het traag is om hierdie verskynsel by persone in nie-hulpverlenende beroepe te ondersoek (Handy, 1988:351).

Aan die ander kant beweer Handy (1988:352) dat, vanuit die onderskeie definisies van stres en uitbranding, tog tot die gevolgtrekking gekom kan word dat twee belangrike punte van oorvleueling bestaan.

Die eerste punt van oorvleueling is dat die definisies van beide stres en uitbranding te make het met 'n gekompliseerde transaksie tussen die vermoë van die individu aan die een kant, en die eise, beperkings en hulpstrukture in die omgewing aan die ander kant. Hierdie transaksionele benadering word deur verskeie skrywers (Van Harrison, 1978:135; Cox en Mackay, 1981:125; Cooper, 1986:327; Cherniss, 1980b:16; Perlman en Hartman, 1982:287; Golembiewski *et al.*, 1986:19) onderskryf.

Tweedens word beide stres en uitbranding as 'n subjektiewe ervarings-fenomeen beskou. Die subjektiewe interpretasie van bedreigende stimuli word van meer belang beskou as die objektiewe interpretasie van stimuli (Cox, 1978:65; Maslach, 1982a:31; Golembiewski *et al.*, 1986:21).

Samevattend kan beweer word dat beide stres en uitbranding die gevolg is van 'n diskrepans tussen die beskikbare hoeveelheid energie waaroor die persoon beskik en

die hoeveelheid psigiese energie wat deur die omgewing vereis word. Hierdie verskil kan werklik, of dit kan 'n subjektiewe verskil, gebaseer op die persepsie van die individu wees. Meer spesifiek is psigiese uitbranding die gevolg op die langdurige ervaring van stres van 'n bepaalde intensiteit. Juis om hierdie rede is die term "chronies" belangrik in die formulering van 'n eie definisie van uitbranding.

2.4 SIMPTOME VAN UITBRANDING

'n Samevatting van die simptomatologie van uitbranding is vir die doeleindes van hierdie studie noodsaaklik, omdat dit die basis vir die samestelling van die meetinstrument, wat vir hierdie ondersoek gebruik word, vorm. Verskeie skrywers het samevattinge van die simptomatologie van uitbranding gemaak en onder verskillende hoofde gekategoriseer (Justice, Gold en Klein, 1981:224; Maher, 1983:391; Harris, 1984:34; Russel, Altmaier en van Velzen, 1987:270; Maslach, 1982bC:30).

2.4.1 Fisieke simptome

Verskeie fisieke simptome word in die literatuur bespreek, hoewel die verband tussen die ervaring van uitbranding aan die een kant, en die voorkoms van die simptomatologie aan die ander kant, nie deurlopende substantief geverifieer word nie. Van die meer belangrike simptome word hieronder aangetoon.

- Kortasem en versteurings van asemhalingsritme word dikwels in verband gebring met hoë vlakke van stres. Fisieke ontspanningstegnieke maak ook vry algemeen gebruik van asemhalingsoefeninge om 'n verhoogde vlak van ontspanning te induseer (Van Graan en Kotze, 1988:6).
- Kardiovaskulêre problematiek (Van Graan en Kotze, 1988:6; Potter, 1985:7). Die verband hiertussen en psigiese uitbranding moet egter met omsigtigheid geïnterpreteer word, as gevolg van die kompleksiteit van oorsakende faktore van kardiovaskulêre problematiek.
- Gewigsverlies. Skommeling in gewig, of afname in gewig, wat nie verband hou met spesifieke biologiese oorsake nie, kan met uitbranding verband hou (Trick, 1981:64; Van Graan en Kotze, 1988:6).

- Onvermoë en onwilligheid om te ontspan. Alhoewel die individu 'n hoë aktiwiteitsvlak handhaaf, blyk dit dat hy al hoe minder uitgerig kry (Van Graan en Kotze, 1988:6).
- In 'n poging om probleme beter te hanteer, bestaan 'n neiging om kalmeermiddels, dwelmiddels en alkohol te gebruik en te misbruik (Van Graan en Kotze, 1988:6; Potter, 1985:7).
- 'n Verskuiwing in die eetpatroon, en dan 'n verswakte eetlus kom algemeen voor (Trick, 1981:64; Van Graan en Kotze, 1988:6).
- Traagheid om in die oggend op te staan (Maslach, 1982b:35).
- Versteuring van slaappatrone, waaronder slaaploosheid en die voorkoms van nagmerries (Van Graan en Kotze, 1988:6).
- Vermindering in empatiese respondering as gevolg van lae energievlakke en weerloosheid teenoor frustrasie (Faber, 1984:326; Pines *et al.*, 1981:18).
- As gevolg van 'n lae vlak van entoesiasme en motivering, word beplanning en voorbereiding vir die volgende dag se werk afgeskeep. Toewyding en verbondenheid tot die werk neem af (Faber, 1984:327; Freudenberg in Van Rooyen, 1987:123).
- Die individu ervaar uitdagings wat voorheen stimulerend was, as bedreigend (Trick, 1981:64).
- Die individu reageer geïrriteerd en senuagtig, en die geringste prikkel kan tot emosionele uitbarsting lei (Maslach, 1982b:35; Pines *et al.*, 1981:64; Rose, 1986:168; Cavanagh, 1988:54; Van Graan en Kotze, 1988:6).

2.4.3 Affektiewe simptome

Van Graan (1981:339) spreek die mening uit dat dit huidig nog steeds van die individu verwag word om sy emosies binne werksverband te onderdruk. Dikwels bestaan daar ook sterk sanksionering teen die vrye verbalisering van gevoelens en verplig dit die individu om sy werklike gevoelens te onderdruk. Hierdie onderdrukking vereis 'n hoër energieverbruik wat 'n ideale teelaarde vir psigiologiese uitputting kan vorm. Volgens Van Graan en Kotze(1988:6), word die volgende affektiewe simptome aangetref: "Afstomping van affek, depressie, swak selfkonsep, agterdogtigheid, gevoel van isolasie,

woede, sinisme, ontevredenheid, angs, gapings in geheue en periodes van verwarring, asook gevoelens van passiwiteit, hulpeloosheid, hopeloosheid, betekenisloosheid, verveeldheid, ontnugtering en emosionele uitgeputheid.”

Enkele ander affektiewe simptome is die volgende:

- Swak selfbeeld as uitvloeisel van uitbranding (Maslach, 1982b:37; Pines *et al.*, 1981:70).
- Wisseling in gemoedstoestand, gevoelens van minderwaardigheid, en, in uiterste gevalle oorweging van selfmoord (Maslach, 1982b:38; Pines *et al.*, 1981:70; Rose, 1986:168; Kotze, 1986:40; Herzberg, 1983:39; Potter, 1985:5; Pines in Paine, 1982:191).
- Die uitgebrande persoon verloor belangstelling in dinge wat voorheen vir hom betekenis gehad het. Hy bevraagteken die waarde daarvan, en raak sinies teenoor sy vriende en die lewe (Freudenberger en Richelson, 1980:76).
- Emosionele onttrekking kom onder persone in helpende beroepe voor, byvoorbeeld sosiale werkers, prokureurs, psigoloë en polisiebeamptes (Van Graan en Kotze, 1988:6; Potter: 1985:5; Pines *et al.*, 1981:58-59).

2.4.4 Simptome binne werksverband

Volgens Van Graan en Kotze (1988:3) word die volgende simptome binne werksverband aangetref: “Negatiewe houding teenoor kliënte en werk, ongeluksgeneigdheid, toename in siekteverlof en foute, afname in werkskwaliteit, toename in oortydwerk, verandering en verswakking in kommunikasie, geneigdheid tot isolasie, afname in risiko-nemende gedrag en chroniese agterloosigheid.”

Ander simptome is die volgende:

- Afname in prestasie en effektiwiteit
Hoë energievlakke, goeie gesondheid en entoesiasme gaan verlore. As gevolg hiervan neem prestasie af (Potter, 1985:7; Leiter en Meechan, 1986:49).
- Afwesigheid
Die uitdagings in die werk verminder en word minder belonend ervaar wat 'n toename in afwesigheid tot gevolg het (Potter, 1985:6).

- Verlies aan entoesiasme
Omdat baie van die werknemers wat uitgebrand raak in hulpverlenende poste (byvoorbeeld verpleegsters, dokters, maatskaplike werkers) is, verloor hulle hul motivering om 'n diens aan 'n medemens te lewer. Hulle raak onsimpatiek en werk streng volgens reëls. Kontak met kliënte of pasiënte, word vermy of kortgeknip, langer tee en etenstyd word geneem (Maslach, 1976:18; Daley, 1979:377; Freudenberger in Van Rooyen, 1987:123; Potter, 1985:8). Kotze (1986:39) sluit verveeldheid in.
- Verlies aan beheer
Die individu verloor vertroue om aktiwiteite by die werk te beïnvloed (Feinberg, 1980:98; Potter, 1985:8; Watts, 1990:14).
- Aggressie
Volgens Dumaine (1988:61) en Potter (1985:5) word uitgebrande bestuurders vyandig en vaar uit oor onbenullighede.
- Swak tydsbenutting
Volgens Dumaine (1988:62) kan dit gebeur dat 'n bestuurder 'n projek uitrek sodat dit hom langer neem om dit te voltooi uit vrees dat daar nie genoeg werk is nie.
- Negatiwiteit
Gold (1985:273) en Maslach (1982b:38) meen dat 'n toename in negatiwiteit teenoor die pos voorkom. Uitgebrande werknemers sien hulself as misbruik, leeg, vermors, in die steek gelaat en opgebruik. Pines *et al.*, (1981:15), Kahill (1986:1084) en Potter (1985:7) steun die stelling.
- Bevraagteken vergoedingsisteme
Die vergoedingsisteme in die organisasie word bevraagteken en veroorsaak ongelukkigheid (Feinberg, 1980:99).
- Bevraagteken loopbaan
Die individu is geneig om sy ervaring van magteloosheid op sy beroep te projekteer (Feinberg, 1980:99). Volgens Faber (1984:329) kan dit daartoe aanleiding gee dat die individu die beroep verlaat.
- Bevraagteken verbintenisse
Die belangrikheid van die rol wat mede-werkers en gesinslede ter bereiking van lewensdoelwitte te speel het, word bevraagteken (Feinberg, 1980:99).

- Afname in persoonlike bereiking

Maslach in Paine (1982:35) beweer dat 'n afname in persoonlike bereiking kan voorkom by persone in helpende beroepe. Freudenberger in Van Rooyen (1987:124) steun die siening.

2.5 OORSAKE VAN PSIGIESE UITBRANDING

Beide intrapsigiese en eksterne faktore dra tot die ontstaan van uitbranding by. Navorsing toon egter dat eksterne faktore wat spesifiek binne die werksomgewing voorkom egter 'n meer beduidende verband met die ervaring van uitbranding het as intrapsigiese of persoonlike faktore. Drukkragte vanuit die werksomgewing lewer 'n beduidende bydrae tot die ervaring van uitbranding (Burke en Greenglass, 1989:272; Maslach en Jackson, 1981:109; Burke, Shearer en Deszca, 1984a:171; Gaines en Jermier, 1983:573). Aan die ander kant beweer Perlman en Hartman (1982:295) en Daniel en Rogers (1981:237) dat te veel klem op makro-organisatoriese kragte geplaas word. Die rol wat individuele en posverwante faktore speel moet nie onderskat word nie. Die oorsake van uitbranding word, vir die doeleindes van die studie, in vyf hoofkategorieë ingedeel.

2.5.1 Professionele rol

□ Betrokkenheid by mense

Betrokkenheid by mense, veral waar die vlak van kontak tussen die hulpverlener en die kliënt intens is, vereis hoë vlakke van energie. Dit word van die hulpverlener verwag om kalm te bly tydens krisisse, geduld te toon wanneer frustrasie deur die kliënt ervaar word, en begrip en medelye waar gevoelens van pyn, vrees, aggressie en skaamte ervaar word (Maslach, 1982a:17; Levenson, 1981:76). Hierdie eienskappe word te alle tye verwag wat die ervaarde druk verhoog.

□ Besluitneming

O'Driscoll *et al.*, (1988:203) het bevind dat deelname in besluitneming met 'n gevoel van persoonlike bereiking verband hou. 'n Gebrek aan deelname in die neem van besluite, veral as dit betrekking het op die individu se funksionering, kan egter tot gevoelens van onbereiking en magteloosheid aanleiding gee. Aan die ander kant het McGee (1989:349) bevind dat uitbranding slegs in uitsonderlike gevalle met die onvermoë van die individu om aan besluitneming deel te neem, verband hou. McGee (1989:349)

bevind egter dat die individu se gebrek aan vertroue in die besluite wat hy wel neem die gevoel van persoonlike bereiking laat afneem. Uiteindelik begin die individu sy eie professionele bevoegdheid bevraagteken.

□ **Kliëntoorbelading**

Een van die vernaamste oorsake van uitbranding, vir persone in hulpverlenende professies, is die hoeveelheid gevalle wat hanteer word. Die grootste hindernis vir hulpverleners is die gevoel van oorlading wat met hierdie groot aantal gevalle gepaard gaan (Carrilio en Eisenberg, 1984:308).

□ **Bestuursrol**

Van die belangrikste oorsake van uitbranding by bestuurders, spesifiek ten opsigte van hul bestuursrol, is volgens Levenson (1981:76) sterk mededinging; voortdurende verantwoordelikheid vir ondergeskiktes en spesifiek die hantering van probleme en toenemende tydsdruk.

2.5.2 Die kliënt

Die hulpverlenende professie het volgens Pines *et al.*, (1981:16) 'n kliënt-gesentreerde oriëntasie. Wat die situasie kompliseer is dat meeste verhoudings, al dan net in beginsel, simmetries van aard is, met 'n wederkerige energievloei. Die verhouding tussen hulpverlener en kliënt is egter eensydig deurdat energie vanaf die hulpverlener na die kliënt vloei. As sodanig beskik die hulpverlenende professie dus nie werklik oor 'n konkrete energie beloning nie, en word die beloning eerder uit 'n interne satisfaksie wat deur die proses van hulpverlening verskaf word, verkry.

□ **“Goeie en swak kliënte”**

Ten spyte daarvan dat die persoonlike voorkeur van die hulpverlener, in die keuse van kliënte, nie veronderstel is om 'n rol te speel nie, gebeur dit tog wel (Maslach, 1982b:33). Dit is uiteraard meer aangenaam en belonend om aan 'n persoon, van wie die hulpverlener instinkmatig hou, hulp te verleen. Die hulpverlener kan egter nie altyd kliënte kies nie, en nie alle kliënte is interessant of opwindend nie. Nie alle kliënte laat die hulpverlener goed voel, handhaaf versoenbare waardes of is van soortgelyke agtergrond nie. “Swak” kliënte verwag aandag en kla dikwels dat hul meer hulp verdien as wat ontvang word. Ander verwag onmiddellike resultate en word ongeduldig indien dit nie bereik word

nie, terwyl ander nie instruksies van die hulpverlener volg nie. Die “goeie” kliënte is dikwels stiller en passiewer en doen wat van hul verwag word. Die hulpverlener word gesien as die ekspert met kennis, hulpbronne en mag. Hy gee en die kliënt ontvang. Die geweldige las en verantwoordelikheid wat die passiewe afhanklike kliënt op die hulpverlener plaas mag emosioneel uitputtend wees. Carrilio en Eisenberg (1984:308) beweer dat om aan ouer persone wat ’n geliefde aan die dood afgestaan het, hulp te verleen, demoraliserend kan wees. Die hulpverlener word nie slegs gekonfronteer met die kliënt se gevoel van hopeloosheid nie maar moet ook behulpsaam wees met aanvaarding van die realiteit dat die kliënt self ouer word en die gepaardgaande gevolge daarvan.

Intensiteit van kontak

Hoe intensiewer die persoonlike kontak met kliënte hoe goter is die risiko dat die hulpverlener uitbranding kan ervaar (Koeske en Koeske, 1989b:244).

Teenoordrag

Teenoordrag verwys na die persoonlike reaksie wat die kliënt en sy probleme op die hulpverlener mag hê (Maslach, 1982b:39). Indien die kliënt se probleme van persoonlike belang vir die hulpverlener is, of onaangename herinneringe en onopgeloste gevoelens herroep, kan dit heelwat energie van die hulpverlener eis. Betrokkenheid op ’n persoonlike vlak kan ook baie energie eis. Alles wat die kliënt doen of sê word op ’n persoonlike vlak deur die hulpverlener ervaar en vind hy dit al hoe moeiliker om objektiwiteit te handhaaf.

Persepsie van oneffektiwiteit

Die persepsie van oneffektiwiteit, veral waar korttermyn oplossings aangebied word en geen groei plaasvind nie, maak die hulpverlener kwesbaar vir uitbranding (Koeske en Koeske, 1989b:244).

2.5.3 Moderator veranderlikes

Verskeie moderator veranderlikes kan, volgens resultate in die navorsingsliteratuur, met die ervaring van uitbranding verband hou. Die navorsing wat gedoen is, is egter redelik gefragmenteerd en dit is moeilik om ’n definitiewe standpunt ten opsigte van die impak van veranderlikes in te neem.

□ **Hanteringspatroon**

Leiter (1991:141) het 'n verband tussen die hanteringspatroon en die ervaring van uitbranding gevind, veral ten opsigte van emosionele uitputting en afname in persoonlike bereiking. Hulpverleners wat 'n kognitiewe en aksiegeoriënteerde strategie aanwend om probleme te oorkom, is minder uitgeput en voel meer positief oor hul persoonlike bereiking. Indien die hulpverlener egter nie doelgerig probleme aanspreek nie, kom 'n hoër mate van emosionele uitputting voor.

□ **Tipe “A-gedrag”**

Nowack (1987:140) het bevind dat persone met 'n Tipe-A gedragpatroon en ingesteldheid meer intense vlakke van uitbranding ervaar.

□ **Gebrek aan dryfkrag**

Van Rooyen (1987:123) haal Freudenberg aan wat beweer dat uitbranding die gevolg kan wees van die verlies aan doelgerigheid, motivering, idealisme, asook entoesiasme. Hierdie resultate moet egter, volgens skrywer, met omsigtigheid hanteer word aangesien dit nie duidelik is of die gebrek aan dryfkrag 'n oorsaak van uitbranding is, en of dit 'n gevolg kan wees nie.

□ **Persoonlikheidstipes**

Uitbranding word nie deur alle persone ervaar nie. Volgens Maslach (1982b:60) is uitbrandingsgeneigde persone meer onderdanig, beangs, vreesbevange en vind selfgeldig moeilik plaas. Hulle ervaar oor die algemeen 'n onvermoë om kontrole oor 'n situasie uit te oefen en gee passief toe aan eise sonder om hul eie potensiaal in ag te neem. Die individu raak eventueel emosioneel oorlaai en loop die risiko van emosionele uitputting. Verder beweer Garden (1989:202) dat persone wat probleme op 'n emosionele wyse probeer oplos meer geneig is tot die ervaring van uitbranding as persone wat probleme op 'n kognitiewe wyse benader. McIntyre (1984:236) het 'n positiewe verband tussen 'n lae vlak van persoonlike bereiking en eksterne lokus van kontrole gevind.

□ Ouderdom

Psigiese uitbranding kom veral in die laat-twintigs en minder in die middel-dertigs en latere jare voor. Die ouer werker wat psigiese uitbranding verwerk het, is meer volwasse en stabiel, met 'n gebalanseerde perspektief op die lewe (Maslach, 1982a:59).

□ Onrealistiese verwagtinge en doelwitte

Niehouse en Michovich (1984:41) beweer dat uitbranding veroorsaak word deur 'n oormatige strewe na onrealistiese werkverwante doelwitte wat uiteindelik tot ontugtering kan lei (kyk ook Edelwich en Brodsky, 1980:15; Kestnbaum, 1984:376). Sturgess en Poulsen (1983:51) en Stevens en O'Neil (1983:621) dui aan dat onrealistiese verwagtinge van individue wat tot 'n beroep toetree 'n verband met uitbranding toon.

□ Geslag

Maslach en Jackson (1985:839) beweer dat dames uitbranding beter as mans hanteer. Maslach (1982b:58) en Maslach en Jackson (1985:839) beweer verder dat dames hoër tellings op die emosionele uitputtingskaal en laer tellings op die persoonlike bereikingskaal behaal, terwyl mans hoër tellings op die depersonalisasieskaal behaal het. 'n Moontlike verklaring hiervoor kan in die "vroulike rolverwagting", dat vroue altyd vriendelik en mensgeoriënteerd moet bly, terwyl harde en onemosionele optrede meer aanvaarbaar is by mans, gesoek word (Rink, 1985:31).

Hiscott en Connop (1989:10) beweer dat mans hoër vlakke van frustrasie as dames ervaar. Verder beweer hulle dat mans meer emosioneel uitgeput raak, veral waar 12 uur skofte gewerk word, en dat die vlak van persoonlike bereiking laag is veral waar met moeilike kliënte gewerk word.

□ Loopbaanfase

Nelson (1980:82) beweer dat uitbranding, hoewel dit tydens enige lewens- of loopbaanfase kan voorkom, meer dikwels tydens die "mid-life of mid-career crisis" manifesteer.

□ Huwelikstatus

Psigiese uitbranding het 'n verband met huwelikstatus (Maslach, 1982b:60). Ongetroude jongmense ervaar dikwels hoër vlakke van psigiese uitbranding as getroudes. Getroude

persone met kinders, ervaar ook minder psigiese uitbranding as getroudes sonder kinders of ongetroudes (Maslach en Jackson, 1985:847).

□ **Etniese agtergrond**

Rink (1985:32) is van mening dat swartes algemeen minder emosionele uitputting en depersonalisasie ervaar as blankes. Die verklaring hiervoor is dat die swart Amerikaner groter klem lê op vriende en familienetwerke. Hulle verhoudings met ander neig om meer spontaan, emosioneel en selfgeldend te wees met meer persoonlike terugvoer en oplossing van konflik. Maslach (1982a:71) is huiwerig om gevolgtrekkings uit die soort vergelykings te maak, aangesien sy voel dat swartes nie verteenwoordigend in die professionele diensberoepe is nie.

2.5.4 Organisasoriese aspekte

Verskeie elemente in die werksituasie dra by tot die psigiese uitbrandingsindroom (Maslach, 1982a:33).

□ **Oorlading**

'n Te hoë verskeidenheid werksaktiwiteite kan 'n oorsaak van psigiese uitbranding wees (kyk ook paragraaf 2.5.1). Te veel informasie word geabsorbeer, te veel eise en 'n te vinnige pas word gestel wat dikwels buite die persoon se vermoë val. 'n Te hoë kliëntelading word hierby ingesluit (Maslach, 1982a:67; Potter, 1985:27; Jackson, Schwab en Schuler, 1986:637; Maslach en Jackson, 1981:109; Koeske en Koeske, 1989b:244; Shaw *et al.*, 1981:29 en Paine, 1982:195).

□ **Openbare- en privaatsektore**

Golembiewski (1990:556) het bevind dat daar geen verskil in die intensiteit van die ervaring van uitbranding ten opsigte van persone in die openbare- en privaatsektore is nie.

□ **Onsekerheid**

Koeske en Koeske (1989b:243) het bevind dat onseker werksomstandighede 'n verband met die ervaring van uitbranding het. Rolonduidelikheid en -dubbelsinnigheid word gesien as 'n verdere oorsaak van uitbranding (Savicki en Cooley, 1987:251; Shaw *et al.*, 1981:29).

□ **Stres**

Navorsers het gevind dat daar 'n positiewe verband bestaan tussen oorsake van stres (byvoorbeeld rolonduidelikheid, rolkonflik en 'n gebrek aan outonomie) en die ervaring van uitbranding (Himble, Jayaratne en Chess, 1986:46; Jayaratne, Tripodi en Chess, 1983:20; Johnson en Stone, 1986:73; Koeske en Koeske, 1989b:243). Hiscott en Connop (1989:11) het bevind dat werkstressors 'n direkte invloed het op emosionele uitputting en persoonlike bereiking. Die resultate van Hunsaker (1986:24) steun die gevolgtrekking.

□ **Gebrek aan beheer**

Hoër vlakke van psigiese uitbranding word gevind wanneer 'n persoon nie beheer het oor sy werk of die diens wat hy lewer nie of indien hy ervaar dat die taak onmoontlik is om uit te voer. Die gebrek aan kontrole en beheer kom voor wanneer 'n persoon aangesê word wat, wanneer en hoe sy werk moet gedoen moet word. Die individu word nie geakkommodeer in terme van sy siening of benadering nie, en geen ruimte word vir die individu gelaat om te verskil nie (Maslach, 1982a:47; Potter, 1985:14; Cherniss, 1980a:16; Savicki en Cooley, 1987:251).

□ **Medewerkers**

Medewerkers is belangrik in die werksopset en gepaardgaande konflik kan 'n beduidende bron van emosionele spanning wees (Brodsky, 1976:21; Leiter en Webb, 1983:29; Leiter, 1988:123; Maslach, 1982a:121). Swak verhoudings met medewerkers dra by tot gevoelens van depersonalisasie (Leiter Maslach, 1988:305).

□ **Werksbevrediging**

Volgens Leiter (1988:124) bestaan daar 'n direkte verband tussen uitbranding en 'n gebrek aan werksbevrediging. Die rigting van hierdie verband is egter onduidelik en daarom moet hierdie gevolgtrekking met omsigtigheid hanteer word.

□ **Gehalte van toesighouding**

Die toesighouer beklee 'n magposisie en kan 'n groot hulp wees in die vermindering van emosionele stres. Indien daar egter uiteenlopende verwagtings tussen die werker en die toesighouer bestaan, kan die werker begin stres ervaar en die toesighouer as 'n struikelblok in die bereiking van doelwitte sien (Maslach, 1982b:39; Potter, 1985:184).

Daar bestaan ook 'n verband tussen bestuurstyl en die ervaring van uitbranding, en dan veral ten opsigte van 'n meer militante outokratiese bestuurstyl, waartydens die bestuurder 'n lae vlak van vertroue in sy werknemers openbaar (Eldridge *et al.*, 1983:317; O'Driscoll en Schubert, 1988:200). Aansluitend hierby het Savicki en Cooley (1987:251) bevind dat werknemers wat ekstern gedryf word om hul werk af te handel, meer emosioneel uitgeput is as die wat oor genoegsame persoonlike dryf beskik.

Rolkonflik

Leiter en Maslach (1988:305) het bevind dat rolkonflik bydra tot emosionele uitputting.

Beleid, strukture en prosedures

Reëls en regulasies, beleid, missie, strukture en aard van die organisasie kan beperkinge op die individu plaas. Konflik en emosionele stres ontstaan as die doelwitte van die individu onversoenbaar is met die van dië organisasie (Savicki en Cooley, 1987:251; Maslach, 1982a:137; Eisensat en Felner, 1985:147; Potter, 1985:19). Savicki en Cooley (1987:251) beweer dat depersonalisasie beduidend teenwoordig is indien rigiede reëls en prosedures op werknemers afgedwing word.

Terugvoer en persoonlike bereiking

Gebrekkige terugvoer aangaande werksprestasie word deur werknemers negatief ervaar en gee aanleiding tot 'n afname in persoonlike bereiking (Olivier, 1986:81; Potter, 1985:18). Die afwesigheid van erkenning en die gebrek aan ondersteuning hou ook verband met die ervaring van uitbranding (Shinn *et al.*, 1984:866).

Doelmatigheid en bydrae van die pos

Indien die individu meen dat sy pos nie werklik 'n bydrae maak nie, kan dit aanleiding gee tot gevoelens van oorbodigheid. Die gevaar hieraan verbonde is dat die individu hierdie gevoel van oorbodigheid kan internaliseer en uiteindelik 'n gevoel van hopeloosheid ervaar (Olivier, 1986:81).

Gebrek aan ondersteuning

Die persepsie van 'n gebrek aan ondersteuning en die afwesigheid van vertroue het 'n negatiewe uitwerking op werknemers (Pines, 1982:120; O'Driscoll *et al.*, 1988:203).

□ Beloning

Die meeste mense verwag bevordering as beloning vir prestasie (Jayaratne, 1983:139). Daar word egter dikwels vergeet hoe belangrik die woorde “dankie, dit is goed gedoen” vir werknemers is. Die afwesigheid hiervan kan gevoelens van hopeloosheid en uitbranding tot gevolg hê (Olivier, 1986:82; Potter, 1985:18).

□ Beloftes

Die verbreking van beloftes aangaande bevordering en groei as beloning vir goeie prestasie, veroorsaak intense gevoelens van frustrasie en kan lei tot uitbranding (Feinberg, 1980:99).

2.6 VOORKOMING VAN PSIGIESE UITBRANDING

Die volgende strategieë kan aangewend word om die voorkoms van uitbranding te bekamp of die impak daarvan te demp.

2.6.1 Die Mannekragsfunksie

Die Personeelbestuurder is in 'n gunstige posisie om werknemers die geleentheid te bied om gevoelens van uitbranding te beken. Aan die ander kant moet die personeelbestuurder dit met omsigtigheid hanteer omdat die organisasie moontlik negatief kan reageer teenoor 'n werknemer wat uitbranding ervaar, sou dit bekend word (Nelson, 1980:84; Levenson, 1981:73).

2.6.2 Organisasie en bestuur

Aangesien die aktiwiteite van 'n organisasie op voorafbepaalde riglyne en vasgestelde beleid gebaseer is, is die moontlikheid van verandering aan organisasiebeleid skraal. Alhoewel werksomstandighede 'n groot bron van uitbranding is, kan meer sukses behaal word deur te konsentreer op die persoon in die werksituasie (Bodemer, 1987:24). Tog kan die volgende ingrepe gebruik word om die voorkoms van uitbranding binne die organisasie grootliks te beperk.

Erken die bestaan van die verskynsel uitbranding

Volgens Levenson (1981:78) is die eerste en belangrikste stap vir die bestuur van 'n organisasie om te erken dat uitbranding wel kan voorkom. Daarna moet bestuur dit bekend maak dat die organisasie oor die voorkoms van uitbranding besorg is en dat behandeling beskikbaar is.

Oriënteringsprogramme

Oriënteringsprogramme kan 'n belangrike meganisme wees om uitbranding te voorkom. In meeste organisasies word oriënteringsprogramme nie effektief aangebied nie, hoewel dit individue die geleentheid bied om die organisasie te leer ken en te verstaan wat van hul verwag word (Bodemer, 1987:24; Potter, 1985:179).

Fleksietyd

Fleksietyd kan 'n belangrike meganisme in die voorkoming van uitbranding vorm wanneer individuele werkers hul werksomstandighede so kan aanpas dat dit inpas by hul persoonlike omstandighede (Potter, 1985:180).

Aansporingsprogramme

Aansporingsprogramme kan aangewend word om die effektiwiteit van werknemers te verhoog. Hierdeur word erkenning gegee wat noodsaaklik is vir die voorkoming van uitbranding (Potter, 1985:181).

Verhoogde vlak van deelname aan besluitneming

Die inspraak oor besluite in die direkte werksomgewing het 'n positiewe uitwerking op persoonlike bereiking, volgens die resultate van Potter (1985:183) en Jackson (1984:104). Ander studies kon egter geen verband tussen deelname en uitbranding vind nie (Eisenstat en Felner, 1984:422; Hendrix *et al.*, 1985:191).

Doelwitstelling

Die stel van doelwitte het 'n positiewe uitwerking op prestasie, deurdat dit aan die werknemer die geleentheid bied om te ontwikkel en te wys waartoe hy in staat is.

(Potter, 1985:183; Watts, 1990:13). Savicki en Cooley (1987:251) het gevind dat 'n lae vlak van depersonalisasie voorkom waar duidelike rigtinggewing verskaf word.

□ **Uitskakeling van stressors**

Indien werknemers wel beduidende vlakke van uitbranding ervaar kan bestuur baie hieraan doen deur werknemers hul energie beter te laat bestuur. So byvoorbeeld kan werknemers die geleentheid gebied word om te ontspan gedurende rustye, daar kan voorkom word dat werk oor naweke huis toe geneem word, en stresverligtingskursusse kan aangebied word (Watts, 1990:14; Smith *et al.*, 1984:224).

□ **Erkenning**

Erkenning is 'n uiters belangrike meganisme in die teenwerking van uitbranding. Dit verskaf die individu 'n gevoel van persoonlike bereiking as doelwitte bereik word (Potter, 1985:184; Watts, 1990:14; Levenson, 1981:80).

□ **Effektiewe toesighouding**

Swak toesighouding word beskou as 'n belangrike bron van uitbranding. Deur die kwaliteit van toesighouding te verbeter word die moontlikheid van uitbranding verlaag (Savicki en Cooley, 1987:251; Potter, 1985:184; Barad, 1979:39; Pines en Kafry, 1978:503).

□ **Werksure**

Realistiese werksprogramme is 'n belangrike meganisme vir die voorkoming van uitbranding. Werknemers moet nie toegelaat word om uiters lang ure te werk nie (Levenson, 1981:79; Freudenburg, 1984:163).

□ **Sosiale ondersteuning**

Werknemers moet die geleentheid gebied word om saam te werk, mekaar te ondersteun en erkenning te verleen (Freudenburg, 1977:26; Potter, 1985:113; Koeske en Koeske, 1989b:243; Levenson, 1981:80; Kahill, 1986:1043). Savicki en Cooley (1987:251) beweer dat uitbranding minder voorkom in organisasies waar spesifieke aandag aan die verbetering van interpersoonlike verhoudings gegee word. (Barad, 1979:76; Pines en Kafry, 1979:505; Pines en Aronson, 1981:72; Freudenburg, 1984:164).

□ **Posrotasie**

Volgens Hiscott en Connop (1989:11) kan posrotasie aangemoedig word om die kumulatiewe effek van stressors op personeel te neutraliseer. Levenson (1981:79) beweer dat posrotasie veral belangrik is in poste waar werknemers fisies uitgeput word. Freudenberg (1974:163) beweer dat repiterende werkopdragte aan 'n werknemer voorkom moet.

2.6.3 Die rol van die individu

Volgens Shaw *et al.*, (1981:22) kan voorkomingsstrategië, soos deur die individu geïmplimenteer, in drie strategië ingedeel word, naamlik verhouding strategie, strukturele strategie en organisatoriese strategie.

2.6.3.1 Verhouding strategie

□ **Erken die probleem**

Die individu moet beseft dat 'n onvermoë om druk te hanteer nie noodwendig 'n negatiewe refleksie op die self is nie. Elke individu beskik oor 'n eie unieke weerstand teen oorlading. Erkenning van die oorskreding van die weerstandsvlak behoort tot geen negatiewe implikasies vir die individu te lei nie (Trick, 1981:64).

□ **Ontwikkel 'n sosiale ondersteuningstelsel**

Die ontwikkeling van 'n sosiale ondersteuningstelsel kan die individu wat aan uitbranding blootgestel is, grootliks ondersteun. Dit is veral belangrik dat die individu persone wat gekontak kan word indien probleme ondervind word, moet kan identifiseer (Nelson, 1980:84; Shaw *et al.*, 1981:25).

□ **Deel met medewerkers**

Individue moet aangemoedig word om hul probleme met hul medewerkers te deel, ten spyte van die feit dat dit dikwels teen die organisasiekultuur indruis. (Nelson, 1980:84; Trick, 1981:64; Levenson, 1981:80). Freudenberg (1974:164) beweer dat dit veral vir helpers belangrik is om hul ervarings met kollegas te deel.

Wees positief oor die professie en die self

Dit is belangrik vir die individu om 'n positiewe houding teenoor die werk aan te kweek. Die individu moet ook geleenthede en strategië om die werk meer uitdagend te maak, eksploreer (Nelson, 1980:84; Savicki en Cooley, 1987:251; Shaw *et al.*, 1981:24).

2.6.3.2 Strukturele strategie

Mediese of psigologiese hulp

Die individu moet aangemoedig word om mediese of psigologiese advies te soek indien kommer oor simptome van uitbranding bestaan (Trick, 1981:64).

Medikasiegebruik

Volgens Trick (1981:64) moet die gebruik van medikasie nie summier verwerp word nie. Medikasie help om die eskalerende spiraal van die ervaring van uitbranding te rem en is daarom 'n effektiewe korttermyn intervensie.

Selfhandhawing

Die individu moet aangemoedig word om vaardig te raak ten opsigte van selfgeldig. Dit sal die individu toelaat om eie waardes en behoeftes aan ander te kommunikeer. Dit sal ook aanleiding daartoe gee dat ander die individu met groter agting hanteer (Nelson, 1980:85; Shaw *et al.*, 1981:28).

Oefening en ontspanning

Die verband tussen fisiese fiksheid en die vermoë om spanning te hanteer is lank reeds gevestig. Daarom behoort die individu aangemoedig te word om met aangename oefeninge te begin en daarmee vol te hou (Nelson, 1980:85; Trick, 1981:64; Freudenburg, 1974:64).

Verandering van werk

In uiterste gevalle kan die individu dit oorweeg om van werk te verander (Nelson, 1980:85; Shaw *et al.*, 1981:29).

□ **Bestuur tyd meer effektief**

Tydsbenutting kan meer effektief georganiseer word deur realistiese en buigsame doelwitte te stel, prioriteite te formuleer en nie werk huistoe te neem nie. Die individu moet aangemoedig word om 'n eie pas te bepaal, afskakelingstyd tussen werk en tuis in te stel en om vrye tyd te geniet (Shaw *et al.*, 1981:26).

□ **Klaar verantwoordelikhede en rolle uit**

Hierdie strategie kan bereik word deur realistiese individuele verwagtinge te stel, ondersteuning van medewerkers te versoek en om ten volle van beskikbare mannekrag gebruik te maak (Shaw *et al.*, 1981:27).

2.6.3.3 Organisasoriese strategie

Die individu wat aan uitbranding blootgestel is, moet aangemoedig word om direk by die oplossing van die probleem betrokke te raak (Shaw *et al.*, 1981:27). Dit sal die individu help om 'n gevoel van beheer terug te kry. Die individu moet ook aangemoedig word om omstandighede wat vir hom onaanvaarbaar is te bevraagteken, en om doelbewuste pogings aan te wend om sy pos te verryk (Nelson, 1980:84).

2.7 DIE HANTERING VAN UITBRANDING

2.7.1 Strategiese denke van enkele navorsers

'n Hanteringstrategie vir psigiese uitbranding kan op grond van twee hoofkomponente bestudeer word. Uiteraard is die eerste hoofkomponent die eksterne omgewing, wat as sneller tot uitbranding kan dien. Die tweede komponent is die sogenaamde intra-psigiese komponent waardeur die individu meer weerbaar gemaak word teenoor drukkrigte vanuit die eksterne omgewing. Verskillende skrywers het hierdie twee komponente in verskillende verhoudings teenoor mekaar geplaas. So het Bodemer (1987:23) bloot net gekonsentreer op hierdie twee komponente, naamlik die organisasie en die persoon self. Shaw *et al.*, (1981:21) sluit by Bodemer aan en beweer dat uitbranding eers effektief hanteer kan word indien die individu in staat is om sy persoonlike- en omgewingstressors te bestuur.

Pines *et al.*, (1981:157) het, alhoewel nie direk nie, tog indirek van hierdie twee komponente naamlik die individu aan die een kant en die organisasie aan die ander

kant, gebruik gemaak in die formulering van hulle twee dimensionele hanteringsmodel. Die twee dimensies bestaan uit 'n direkte konfrontering van die stressor aan die een kant, terwyl die tweede dimensie uit 'n indirekte benadering ten opsigte van die stressor bestaan. In ooreenstemming met die gedagtes van Perlberg en Kremer-Hayon (1988:6) word hierdie twee dimensies teenoor 'n aktiewe- en passiewe gedragspatroon geprojekteer. Verskillende kombinasies van hierdie vier veranderlikes word dan gebruik om die hantering van uitbranding te konsepsualiseer.

Wanneer die individu 'n direkte-aktiewe gedragspatroon volg, beteken dit dat die oorsaak van uitbranding direk gekonfronteer word. Die direkte-passiewe gedragspatroon beteken dat die individu nog steeds op die oorsaak van uitbranding konsentreer, maar 'n meer passiewe benadering volg. So kan die individu die oorsaak van uitbranding ignoreer of die situasie verlaat. Daarteenoor is die sogenaamde indirekte-aktiewe dimensie gemik op 'n nie-konfronterende benadering. So sal die individu byvoorbeeld die druk van die stressor probeer hanteer deur oor die oorsaak te praat, of om betrokke te raak by ander aktiwiteite. Die indirekte-passiewe dimensie is, in terme van die ouer literatuur, baie in ooreenstemming met die sogenaamde "vlug-respons". Dit sluit onder andere in die gebruik van alkohol, die misbruik van verdowings- middels, die ervaring van psigosomatiese siektes, en tot 'n sekere mate die aanwending van verdedigingsmeganismes, in.

Paine het in (1982:17) die sogenaamde gekategoriseerde hanteringsmodel ontwikkel. Volgens hierdie navorser is die eerste belangrike stap in die hantering van uitbranding die identifisering van die belangrikste oorsake van die verskynsel. Paine (1982:18) stem saam dat die oorsake hoofsaaklik binne-in die organisasie (dit wil sê binne-in die situasie rondom die individu) en binne die individu geleë is. Die identifisering van die oorsake van uitbranding kan op verskeie wyses geskied, soos byvoorbeeld deur middel van self-evaluering, terugvoering van portuurgroepe, formele vraelyste en prestasie-evaluering. Wat egter baie belangwekkend is van sy gekategoriseerde hanteringsmodel is dat hy die twee hoofkategorieë, naamlik die intra-psigiese, en die organisatoriese elkeen in twee subfasette verdeel. By die intra-psigiese voeg hy dan ook die interpersoonlike, terwyl by die organisatoriese ook die spesifieke werksomgewing van die individu gevoeg word. Elkeen van hierdie subkategorieë sal dan aanleiding gee tot verskillende vorms van identifikasie van die vlak van uitbranding. Intra-psigiese identifikasie sal hoofsaaklik deur middel van self-evaluering plaasvind. Voorkoming op die intra-psigiese vlak sal hoofsaaklik plaasvind deur middel van professionele hulp, stresbestuur en selfs individuele terapie. Ten opsigte van die interpersoonlike vlak sal identifikasie van uitbranding plaasvind deur middel van terugvoering van die portuurgroep, terwyl voorkoming deur middel

van ondersteuningsgroepe en selfs groepterapie plaasvind. Ten opsigte van die werkplekvlak sal die identifikasie plaasvind hoofsaaklik deur middel van formele vraelyste hoewel die hantering sal plaasvind deur middel van die ontwikkeling van die individu binne-in sy werksopset, wysiging van werkstrukture, of in uiterste gevalle, die verandering van werk of beroep. Wat die organisatoriese vlak betref word identifikasie bewerkstellig deur middel van die prestasie-evalueringsstelsel. Die hantering en voorkoming van uitbranding geskied deur middel van voortdurende ondersteuning aan die werknemer, verandering van die strukture van die organisasie en organisasie ontwikkeling, asook die versekering van voortgesette werk wat aan die individu noodsaaklike sekuriteit verskaf.

Paine (1982:19) beklemtoon egter dat die individu nog steeds die primêre bron is wat verantwoordelikheid vir die hantering van uitbranding moet aanvaar. 'n Belangrike bydrae van hierdie benadering is die beklemtoning van die multi-dimensionele hantering van uitbranding. Paine (1982:15) maak dan ook die opmerking dat daar eerder gekonsentreer moet word op 'n algemene hanteringspraktyk as 'n enkele hanteringsmeganisme. Wanneer uitbranding hanteer word moet die situasie ontleed word, die bron van uitbranding geïdentifiseer word, en die hanteringsstrategie op grond hiervan aangepas word. Volgens hom behoort die uiteindelige doelwit van navorsing oor die hantering van uitbranding gerig te wees op geldige diagnostiese tegnieke vir beide individu en organisasies. Sodanige tegnieke kan bydra tot gestandaardiseerde, gespesialiseerde en beroepsgerigte koste-effektiewe tegnieke om uitbranding te hanteer.

Edelwich en Brodsky (1982:27) het 'n fase hanteringsmodel geformuleer. Volgens Edelwich en Brodsky (1982:135) is uitbranding 'n proses wat in fases verloop. Elke fase varieer ten opsigte van intensiteit en die frekwensie van die voorkoms van sekere ervarings wat kenmerkend en tipierend van die uitbrandingsverskynsel is. Die volgende fases word onderskei:

□ Die fase van entoesiasme

Dit is 'n fase waarin die individu oor 'n hoë vlak van energie beskik, baie entoesiasies teenoor die werk reageer en vol idealisme is. Heel waarskynlik sal die individu, tydens hierdie fase nie werklik op die bestuur van energie let nie, en toelaat dat energie vryelik uitvloeï na verskillende, selfs onproduktiewe rigtings.

□ **Die stagnasie fase**

Hoewel Edelweich en Brodsky (1982:135) nie werklik spesifiseer wat die stagnasie veroorsaak nie, kan aanvaar word dat die individu hierdie fase binne beweeg as gevolg van die feit dat daar nie 'n terugvloei van energie vanaf die werksituasie na homself is nie. 'n Mens kan aanvaar dat die werksituasie die individu onbevredig laat en dat hy al hoe meer energie sal uitsit om die verlore entoesiasme te probeer terugwen.

□ **Fase van frustrasie**

Edelwich en Brodsky (1982:135) beweer dat, tydens hierdie fase, daar 'n ommeswaai plaasvind vanaf die eksterne omgewing na die individu. In plaas daarvan dat die individu ekstern gerig is begin hy introspeksie toepas en begin al hoe meer twyfel oor sy effektiwiteit en die waarde van sy pogings om 'n betekenisvolle diens te lewer. Die skrywers meen dat hierdie nie noodwendig op 'n ervaring van uitbranding dui nie, en dat, tydens hierdie fase, nog veel gedoen kan word om die proses redelik maklik om te skakel na die entoesiasme fase. Dit kan gedoen word deur, onder andere in te gryp in die areas en bronne van energie-eising, en om hierdie energiestroom te kanaliseer en te bestuur. Indien dit egter nie slaag nie, kan dit gebeur dat die individu tot die volgende fase sal oorgaan.

□ **Apatiese fase**

Dit is die fase waarin die individu as uitgebrand beskou word. Dit is ook die fase wat die moeilikste is om te hanteer. Individue is geneig om tydens hierdie fase te ontken dat hulle wel 'n probleem het en daarom vind hantering moeilik plaas. In terme van die definisie van uitbranding, sou dit 'n chroniese gebrek aan fisiese, psigiese en emosionele energie wees (Edelwich en Brodsky, 1982:135).

Wilder en Plutchik (1982:122), soos aangehaal deur Paine (1982) het heeltemal wegbeweeg van die individu-organisasie komponente. Hulle benadering is gebaseer op die veronderstelling dat die behoeftes van die individu verband hou met werkverrigting. As gevolg van die struktuur van die organisasie, en die behoefte-bevredigingsstelsel wat binne die organisasie ingebed is, is dit egter ook so dat 'n bepaalde organisatoriese struktuur op enige gegewe tydstip slegs enkele van die individu se behoeftes kan bevredig. Na mate die individu al hoe minder daarin slaag om sy behoeftes te bevredig, veroorsaak dit dat al hoe meer energie gespandeer moet word om hierdie behoeftes in alternatiewe strukture te bevredig. Die individu sal ook, in sy huidige werksituasie, al hoe meer

energie toevoeg om te probeer om die behoeftes in die bestaande situasie te bevredig. Wilder en Plutchik (1982:123) soos aangehaal deur Paine (1982) se hanteringsbenadering berus op 4 uitgangspunte:

- Die individu moet bewus gemaak word van sy eie behoeftes. Bloot net deur die formalisering en identifisering van eie behoeftes, word hierdie behoeftes gekonkretiseer en kan 'n strategiese plan geoperasionaliseer word om in hierdie behoefte te probeer voorsien.
- Die individu moet gehelp word om die mate waarin sy huidige werksituasie daarin sou kon slaag om sy behoeftes te bevredig, te analiseer en te evalueer.
- 'n Verskil-analise tussen die individu se behoeftes, en die behoefte-bevrediging potensiaal van die huidige situasie moet gemaak word. Dit kan gedoen word deur die behoeftestrukture van die individu en alle moontlike alternatiewe van behoefte-bevrediging in die huidige werksituasie, of ander werksomgewings binne die huidige organisasie, te eksploreer en die mate van die behoeftebevrediging van elkeen van hierdie kombinasies te optimiseer.
- Indien hierdie verskil-analise egter daarop dui dat 'n harmonie tussen die individu se behoeftes en die behoefte-bevredigingspotensiaal van die totale organisasie egter nie moontlik is nie, moet die alternatiewe om ander organisasie-omgewings te gaan ondersoek, met die individu bepraat word.

2.7.2 Hantering van uitbranding: Organisasoriese perspektief

2.7.2.1 Strategie

Een van die belangrikste opdragte aan die gedragswetenskaplike is om die verskynsel van uitbranding aan lynbestuur te verduidelik. Aan die ander kant, soos reeds beredeneer, is die voorvereiste vir 'n helder konsepsuele verduideliking van die verskynsel aan lynbestuur 'n konsensus ten opsigte van die definiëring en operasionalisering onder gedragswetenskaplikes. Tog meen Pines, Aronson en Kafry (1981:10) dat die eerste belangrike voorvereiste vir die doeltreffende hantering van uitbranding 'n bewustheid is van die bestaan van die verskynsel en die probleme wat daarmee gepaard gaan. Die onkunde wat onder lynbestuur bestaan, word volgens Shaw *et al.*, (1981:2) vergestalt in die onvermoë van huidige opleidingsprogramme om die verskynsel effektief te hanteer. Hierdie skrywers meen dat inhuis opleidingsprogramme dikwels meer probleme ver-

oorsaak as wat dit daarin slaag om uitbranding te voorkom. Om hierdie probleem te vergemaklik, en om 'n spesifieke strategie vir die hantering van uitbranding binne die organisasie te formuleer, het Shaw *et al.*, (1981:2) die volgende riglyne verskaf:

- 'n Multi-dimensionele benadering ten opsigte van die verskynsel van uitbranding moet gevolg word. Die rede hiervoor is dat uitbranding 'n hoogs geïndividualiseerde verskynsel is en baie moeilik deur 'n algemene stres-hanteringsprogram hanteer kan word. Die hanteringsprogram sou dan ook minder groepintervensies insluit as wat dit individuele beraad sou meebring.
- Wanneer uitbrandingshanteringsprogramme ontwerp word moet daar ook 'n multi-dissiplinêre benadering gevolg word. Die individu moet as 'n totale mens gehelp word en die aspekte soos dieet, fisiese gesondheid, gesondheidsbewustheid, eetgewoontes, rookgewoontes, fisiese fiksheid, verhoudings, en organisatoriese problematiek asook individuele behoeftes moet in so 'n program vervat word.
- In 'n hanteringsprogram moet 'n verskeidenheid strategieë ontwikkel en geïmplementeer word sodat die individu, namate groei plaasvind, kan aanpas by verskillende alternatiewe en tegnieke wat hy oor tyd kan toepas en gebruik.
- Daar moet wegbeweeg word van die negatiewe klem wat op uitbranding geplaas word. Werknemers moet bewus gemaak word daarvan dat uitbranding die finale vorm van energie wanbestuur is, en dat dit nie noodwendig op 'n onvermoë van 'n persoon of 'n abnormaliteit dui nie. Daarom moet daar voortdurend motivering verskaf word om die programme te implementeer sodat daar uiteindelik 'n kultuurverandering binne die organisasie kan ontstaan.

Dit sal volgens Shaw *et al.*, (1981:16) grootlik daartoe bydra dat die negatiwiteit rondom uitbrandingsprogramme geneutraliseer word.

- Die individu moet voortdurend terugvoering ontvang oor sy vordering sodat hy emosioneel versterk kan word deur die sukses wat hy behaal.

Niehouse en Mihovich (1984:41) het ook 'n bepaalde strategie ontwikkel wat, volgens hulle, in plek moet wees voordat daar aktief met die bedryf van hanteringsprogramme begin kan word. Hierdie strategie word deur hulle in die volgende stappe verdeel:

- Die sisteem moet ontwikkel word om die individu wat blootgestel word aan uitbranding te identifiseer. Bestuur moet voortdurend bewus gemaak word van die verskynsel sodat hulle betyds kan let op die simptome vir vroegtydige identifisering.
- 'n Mediese infrastruktuur moet bestaan sodat die individu vir 'n volledige mediese ondersoek verwys kan word: sodoende kan die verband tussen fisiese problematiek en uitbranding betyds vasgestel word.
- Net soos Shaw *et al.*, (1981:20) beweer Niehouse en Mihovich (1984:41) dat 'n sisteem van evaluering ontwikkel moet word. Die persoon moet terugvoering ontvang oor sy prestasie en tydens hierdie proses moet daar gefokus word op die positiewe eerder as op die negatiewe of moontlike areas van faling.
- Dit is uiters belangrik dat die oorsake van uitbranding vasgestel moet word om te voorkom dat dieselfde persoon weer aan uitbranding blootgestel kan word, of dat ander persone hierdie verskynsel kan ervaar.
- Daar moet 'n besondere vertrouensverhouding tussen die persoon wat aan uitbranding onderworpe is en sy direkte lynbestuurder ontwikkel word. Slegs as die persoon wat aan uitbranding onderworpe is die voortdurende ondersteuning van sy lynbestuurder ervaar, sal suksesvolle terugplasing in die werksituasie moontlik wees.

Samevattend kan beweer word dat die organisasie strategies deeglik bewus gemaak moet word van die moontlikheid van die voorkoms van uitbranding. Tweedens moet dit op so 'n manier gedoen word dat die huidige kultuur van negatiewe en onaanvaarbaarheid van die verskynsel verander word na 'n erkenning en 'n deeglike bewuswees van die psigodinamika van die verskynsel. Slegs dan sal bestuur in staat wees om te besef dat die hantering van uitbranding noodsaaklik is vir die organisering van potensiaal en die bestuur van menslike energie.

2.7.2.2 Taakgeoriënteerde hanteringsmeganismes

□ Kwantitatiewe taakoorlading

'n Oormatige hoeveelheid werk kan hanteer word deur die delegering van verantwoordelikhede. Dit is nog steeds die individu se verantwoordelikheid om baie meer struktuur aan sy dagtaak te gee, prioriteite vas te stel en om te voorkom dat sy hele dagtaak

fragmenteer. Een voorbeeld hiervan is dat die werknemer oormatige vergaderings kan uitskakel - 'n faset wat onnodig tot onproduktiewe tydsbenutting aanleiding gee (Rader, 1981:375).

Hipoteties kan gestel word dat die dinamiek van die impak wat oorlading op die werker het, gesoek kan word in die uitputting wat oorlading meebring. As grondslag van hierdie hipotese geld die stelling dat elke persoon oor 'n gegewe hoeveelheid energie beskik. Alhoewel hierdie hoeveelheid energie van persoon tot persoon verskil is dit waarskynlik konstant binne dieselfde persoon. Normaalweg word hierdie energie op verskillende maniere tussen die verskillende omgewings verdeel. Indien 'n hoër uitset van hierdie omgewings verwag word, moet energie oorgeplaas word van een omgewing na die ander. Indien 'n hoër energie-uitset verwag word in die werksomgewing, moet energie oorgeplaas word vanaf die (byvoorbeeld) intrapersoonlike omgewing. Normaalweg sou dit nie die intrapersoonlike omgewing bedreig of negatief beïnvloed as daar sogenaamde “vryvloeiende” energie beskikbaar is nie. Alle aanduidings is egter dat “vryvloeiende” energie 'n raar eienskap is, en dat energie slegs oorgeplaas kan word van een omgewing na 'n ander ten koste van die omgewing waarvandaan dit oorgeplaas word. Groei word dus verplaas of selfs in trurat geplaas in daardie omgewing waarvan die energie oorgeplaas word.

Die impak hiervan op die hantering van uitbranding is dat die energie uitsette van die verskillende omgewings heel eerstens bereken moet word. Taakoorlading impliseer juis dat daar 'n wanbalans is in die verbruik van energie en dat 'n balans tussen die verskillende omgewings wat energie eis gevind moet word. Juis daarom moet 'n energie-skatting van elke taak gemaak word, sodat daar uiteindelik 'n totale energieverbruik vir alle take vir elke persoon bereken kan word. Die individu moet dan 'n skatting maak van sy eie beskikbare hoeveelheid energie en dit projekteer teenoor die energie-eis van die taak. Indien die energie-eis van die taak momenteel hoër is as wat dit normaalweg sou wees, sou dit hipoteties gestel, heeltemal “veilig” wees om energie van onder omgewings te leen. Indien dit egter 'n chroniese moontlikheid is, moet die individu sterk daaraan dink om na 'n laer energie-eisende taak te beweeg.

□ **Kwalitatiewe taakoorlading**

Kwalitatiewe taakoorlading hou verband met, byvoorbeeld, inligtingoorlading. Dit word van die individu verwag om sy aandag te fragmenteer en aan 'n oormatige hoeveelheid aspekte gelyktydig aandag te skenk (Rader, 1981:374). So byvoorbeeld kan 'n sogenaamde “oop deur”-beleid lei tot 'n stroom van inligting wat nie werklik van toepassing is op

die werksituasie nie. Inligting-oormoedigheid word gesien as die hoeveelheid inligting wat per eenheid tyd verwerk moet word. 'n Toename in informasie-oormoedigheid kan op twee maniere plaasvind. Die eerste manier is om die tyd waarbinne dieselfde hoeveelheid inligting verwerk moet word te verkort, en die tweede manier is om die hoeveelheid inligting wat in dieselfde tydshoeveelheid verwerk word, te vermeerder. Inligting op sigself kan vermeerder word deur die aantal alternatiewe keuses in die inligting te vermeerder of om die inligting sodanig te vermeerder dat bloot die hoeveelheid die proses eerder geheel en al verwar. 'n Hoë inligtingsoormoedigheid is heel waarskynlik meer die reël as die uitsondering.

Om hierdie probleem van inligtingsoormoedigheid te oorkom kan die individu gedwing word om stappe te neem wat die inligting sal vereenvoudig. Hierdie vereenvoudigingsproses kan op verskillende maniere geskied. So kan die individu die keurdatum waarop hy sy besluit moet bekend maak uitstel, hy kan enige bron van sturing fisies verwyder, of hy kan homself fisies verwyder na 'n omgewing waar hy nie so aan inligting blootgestel word nie. 'n Ander moontlikheid is dat die persoon meer selektief aandag skenk aan sekere gedeeltes van die inligting. Hierdie seleksie word direk beïnvloed deur die hoeveelheid inligting. Dit beteken dus dat 'n persoon onder druk op 'n ander manier aan inligting aandag skenk as wanneer hy nie onder druk is nie. Uit die aard van die saak bring dit mee dat van die inligting geïgnoreer word. Die inligting waaraan hy wel aandag skenk sal dus meer bydra tot sy besluit as wat dit sou bygedra het indien hy al die beskikbare inligting kon verwerk het.

Steeds word die klem geplaas op die verantwoordelikheid van die individu en dat die individu alles in sy vermoë sal moet doen om beheer terug te kry oor die verwerking en vloeï van inligting.

□ **Rolkonflik**

Die individu bevind homself in 'n sekere fokusposisie waaraan sekere verwagtings gekoppel word deur lede van die rolgroep wat bestaan uit die individu se ondergeskikte, sy medewerker en sy hoof. Die individu kan egter funksioneer binne meer as een rolgroep binne die organisasie wat elkeen sy eie kombinasie van verwagtings op die individu kan afstuur. Alle moontlike rolgroepe binne dieselfde organisasie staan bekend as 'n rolsisteem (Kahn en Quinn, 1970:11) wat op sy eie ook bepaalde verwagtings van die individu koester.

Volgens Van Graan (1981:153) bestaan verwagtinge uit verpligtinge wat op hulle beurt weer bestaan uit opdragte vanaf die rolgroepe en rolsisteeem asook uit die regte wat daaruit bestaan dat die fokuspersoon van die rolgroepe en die rolsisteeem verwag om sy behoeftes te bevredig. Volgens Van Graan (1981:155) bestaan daar verskillende soorte rolkonflik, naamlik:

- **Intrasender-rolkonflik**
'n Enkele lid van die rolgroep verwag verskillende dinge van die fokuspersoon. As voorbeeld kan die voorman wat van die fokuspersoon verwag om grondstowwe te bekom wat nie meer deur die normale kanale beskikbaar is nie, maar terselfdertyd die fokuspersoon waarsku teen die gebruik van kanale wat afwyk van die normale. Uiteraard veroorsaak die botsing tussen die verwagtings en die normatiewe druk wat op die individu geplaas word spanning en kan dit uiteindelik aanleiding gee tot uitbranding.
- **Intersender-rolkonflik**
Die verwagtings wat deur die fokuspersoon ontvang word van een lid van die rolgroep bots met die verwagtings van ander lede van die rolgroep.
- **Inter-rolkonflik**
Dikwels gebeur dit dat die individu meer as een rol binne dieselfde organisasie vul. Wanneer die verwagtings gekoppel aan die verskillende rolle met mekaar bots kan die individu konflik ervaar. Veral die voorman en persone in die rolle wat meer as een rolgroep bedien, waaronder veral die personeelfunksie, kan ook inter-rolkonflik ervaar.
- **Individu-rolkonflik**
Net soos die rolgroepe en die rolsisteeem verwagtings koester van die individu, net so koester die individu sekere verwagtings van die organisasie. Hierdie verwagtings wat die individu koester berus op sy behoeftes, motiewe en belangstellings. Aanvanklik het hy 'n bepaalde rolsisteeem gekies omdat hy van mening was dat hy in staat sal wees om te kan voldoen aan die verwagtings van die rolsisteeem, maar ook dat die rolsisteeem sal voldoen aan sy verwagtings. Wanneer daar egter 'n botsing is tussen die verwagtings wat die rolsisteeem van die individu koester, en die regte wat die individu op die organisasie projekteer, ontstaan intense konflik.

Die hanteringstrategie ten opsigte van rolkonflik het as basis 'n wedersydse uitklaring van verwagtings en die opheldering van spesifieke funksies, take en verantwoordelikhede.

As sodanig is dit een van die basiese elemente waarop spanbou berus en wat die individu binne die spanfunksionering kan toelaat om optimaal te funksioneer. Verder kan rolkonflik vermy word deur die verwagtings wat deur die werknemer gekoester word ten opsigte van sy uitsette duidelik uit te klaar (Schapiro, 1982:223, soos aangehaal deur Paine : 1982). Dieselfde skrywer vestig ook die aandag op die belangrikheid van 'n kennis van kriteria waarvolgens die individu geëvalueer word. Een van die basiese oorsake van rolkonflik is dat die individu so besig is om bepaalde prestasiestandaarde te probeer onderhou dat hy nie werklik besin oor watter van hierdie standaarde werklik in prioriteitsvolgorde belangrik is nie. Juis daarom moet die individu voorsien word van 'n volledige pligstaat sodat hy presies weet wat van hom verwag word en wat hom sal toelaat om die inherente waardes ten opsigte van die pos te formuleer.

□ Rolonsekerheid

Volgens Van Graan (1981:124) is een van die mees akute probleme van die werknemer die probleem om sy omgewing te rangskik in 'n logiese patroon wat vir hom sin uitmaak. In die werksituasie soek die werker na verskillende tipes behoeftebevrediging maar is tog onseker watter optrede van sy kant verwag word, en watter mense hom na sukses sal lei. Hy is onbewus of net gedeeltelik bewus van die waardes van die sisteem en die reëls waarvolgens die sisteem opereer en die grense waarbinne hy vry kan beweeg.

Dit moet hy leer, hy moet die omgewing op so 'n manier saamvoeg dat dit vir hom sin uitmaak sodat hy in staat is om die stappe te neem wat nodig is om sy behoeftes te bevredig. As die vorm van die omgewing nie helder is nie, as die waardes en beperkings nie duidelik afgebaken is nie, dan weet die individu nie hoe om voort te gaan nie, en bevind hy homself in 'n angswekkende situasie waar dit vir hom duidelik is dat hy afhanklik is van iemand anders vir sukses en dat hy nie seker is watter optrede deur die ander persoon goedgekeur word nie.

Twee van die pioniernavorsers ten opsigte van werkspanning, Kahn en Quinn (1970:11) definieër rolkonflik as 'n direkte funksie van die diskrepans wat ontstaan tussen die inligting wat beskikbaar is aan 'n persoon en die inligting wat nodig is om die rol te vervul. Hierdie diskrepans lei tot 'n gebrek aan inligting en uiteindelik rolonsekerheid. Dit kan heelwaarskynlik die beste hanteer word deur opleiding en ontwikkeling van werknemers (Maslach en Jackson, 1984:149). Die organisasie behoort daarom toesig-houdende personeel, kollegas en kliënte aan te moedig om terugvoering te verskaf sodat werknemers presies weet of hulle hul werk reg doen. Volgens dieselfde skrywers moet

werknemers die geleentheid gebied word om selfgeldend op te tree en die vryheid hê om gebeure in die omgewing te beïnvloed.

Verder beweer Maslach en Jackson ook dat rolonsekerheid verder verminder kan word indien die werker toegelaat word om deel te hê aan die besluitnemingsproses binne die organisasie.

2.7.3 Hantering van Uitbranding: Individuele perspektief

Daar moet deeglik kennis geneem word van die persoonlikheidstrekke van die persoon wat aan uitbranding ly (Bodemer, 1987:24). Aangesien uitbranding gesien word as die eindstadium van onsuksesvolle streshantering, moet gelet word op die tegnieke ter bekamping van stres. Volgens Bodemer (1987:24) kan die tegnieke in twee hoofgroepe verdeel word naamlik 'n indirekte en direkte strategie.

□ Die indirekte strategie

- Substansgebruik (ontvlugtingsmiddele)
Alkohol en geneesmiddels word gebruik waardeur die individu oor die korttermyn “beter” voel en dus ontvlug van die druksituasie (Bodemer, 1987:25; Potter, 1985:7).
- Psigofisiologiese siektes
Liggaamlike siektes noodsaak ontvlugtingstyd, hetsy tuis of in die hospitaal (Bodemer, 1987:25).
- Verdedigingsmeganismes
Dit help individue om angs te verlig sonder om direk op die probleem te konsentreer. 'n Gebruikmaking van verdedigingsmeganismes verhinder die mens om gedragspatrone aan te leer wat met die hantering van stres behulpsaam kan wees. 'n Voorbeeld hiervan is die persoon wat sy ondergeskiktes blameer as daar probleme opduik (Bodemer, 1987:25; Potter, 1985:4).
- Ontvlugting en vermyding
'n Handige metode vir die professionele persoon om te ontvlug van die situasie waarin hy stres beleef, is deur afsydigheid. Ander vorme van ontvlugting is byvoorbeeld dat dae afgeneem word vir geringe siektes, die werk word vroeg verlaat, kollegas word vermy, groter afstande word geskep gedurende gesprekke,

lang etenstye word geneem en meer papierwerk word verrig (Bodemer, 1987:26; Potter, 1985:5).

- **Ontspanningstegnieke**

Die rasionaal vir hierdie tegnieke is dat ontspanning en angs nie verenigbaar is nie. As die persoon dus sy spiere kan ontspan, sal hy ook minder angs beleef. Voorbeelde van die ontspanningstegnieke is onder andere hipnose, induksie, meditasie, joga en outogeniese aanleertegnieke (Bodemer, 1987:25).

- **Oefening**

Oefening help slegs die liggaam om die nadelige effekte van stres te kan weerstaan, maar dit verwyder nie die oorsaak daarvan nie. Dit is uiteindelik nie die antwoord vir die uitbrandingsindroom of die hantering van stres nie (Bodemer, 1987:26).

- **Dieet**

Net soos oefening kan dieet die toestand help verlig, maar dit kan ook nie die oorsaak van stres verwyder nie (Bodemer, 1987:25).

□ **Direkte hanteringstrategie**

Hierdie strategie bring mee dat die persoon streef om stres sowel as sy omgewing te beheer.

- **Konfronteer van die oorsake van stres**

Die oorsprong van stres is dikwels 'n ander persoon, dus moet hy taktvol, sensitief, verantwoordelik en effektief benader word. Konfrontasie word dikwels verkeerdlik as aggressief en vyandig beleef (Bodemer, 1987:26).

- **Selfverandering**

Om stres en uitbranding suksesvol te hanteer moet 'n sekere mate van aanpassing en selfverandering gemaak word. 'n Mens het nodig om 'n verskuiwing van perspektiewe te maak rakende jou bydrae t.o.v. oorsake, oplossings en probleme. Veranderinge wat wel gemaak word moet spesifiek ten doel hê om die uitbrandingsindroom op te hef (Bodemer, 1987:25; Potter, 1985:108).

- **Opklaring van verwagtinge en identifisering van beperkinge**

Die professionele mens brand uit omdat sy beroepsverwagtinge te hoog is en hy nie sy eie beperkinge ken nie (Bodemer, 1987:26; Potter, 1985:20).

- Verandering aan die oorsprong van stres word gedoen deur:
 - Herevaluering van doelwitte
Uitbranding sluit ook 'n verlies aan idealisme en entoesiasme in en is deels te wyte aan gefrustreerde hoop om ooit 'n mens se doel te bereik (Bodemer, 1987:26; Potter, 1985:183).
 - Tydbestuur
Aangesien verandering 'n mate van angs veroorsaak, sal sommige mense die angs hanteer deur die verandering so ver as moontlik uit te stel (Bodemer, 1987:26).
 - Erkenning van kwesbaarheid
'n Mens moet nie jou eie kwesbaarheid ten opsigte van stresverwante versteurings ignoreer nie. As tekens van uitbranding waargeneem word, moet daar onmiddellik opgetree word (Bodemer, 1987:26).

- Verandering van gesindhede
Werk moet nie altyd te ernstig opgeneem word nie. Daar moet altyd ruimte gelaat word vir humor en die geleentheid om oor flaters te lag (Bodemer, 1987:27). Simpson (1987:127) en Potter (1985:89) steun dië siening.

2.8 DIE METING VAN UITBRANDING

Verskeie skrywers het meetinstrumente ontwikkel om die teenwoordigheid van uitbranding te meet (Bramhall en Ezell, 1983:25; Ford, Murphy en Edwards, 1983:995; Maslach en Jackson, 1981:99; Pines, Aronson en Kafry, 1981:11). Van hierdie instrumente word die wat die meeste deur Maslach en Jackson (1981:99) en Pines, Aronson en Kafry (1981:11) gebruik word, kortliks hier bespreek.

2.8.1 Tedium Measure / Pines Burnout

Volgens Arthur (1990:187) gebruik die meetinstrument wat deur Pines, Aronson en Kafry saamgestel is, 'n breër definisie van die konsepsualisering van stres. Die instrument bestaan uit 'n 21-item vraelys wat fisiese, emosionele en kognitiewe uitputting meet wat gekenmerk word deur die ontkenning of afkraking van die self, die eie omgewing en werk asook die doelmatigheid van die lewe.

Stout en Williams (1983:284) meen dat, alhoewel daar 'n duidelike verband tussen die MBI en die Tedium Measure bestaan, laasgenoemde meer geskik sal wees om uitbranding binne 'n organisasie of sisteem te meet. Die redes wat hulle hiervoor aanvoer is:

- Toets-hertoets betroubaarheidsyfers is hoër as die van die MBI.
- Omdat die resultate van hierdie instrument uit 'n enkele telling bestaan kan dit meer ekonomies in terme van tyd spandeer aangewend word.

Aan die ander kant is die Tedium Measure nie sensitief genoeg om die verband tussen uitbranding aan die een kant en rolkonflik, roloerlading en rolonsekerheid aan die ander kant, in aanmerking te neem nie (Stout en Williams, 1983:284). Die Tedium Measure sou dan heelwaarskynlik meer geskik wees indien 'n diagnose van die vlak van uitbranding gemaak wil word alhoewel normtellings nie beskikbaar is nie. Hierdie gebruik sou ook net moontlik wees indien die komponente van uitbranding vir die beroepsgroep waarby dit gemeet word gekonsepsualiseer kan word, iets wat tans nie die geval is nie. Dit is onwaarskynlik dat uitbranding slegs deur uitputting of 'n enkele komponent gekenmerk word aangesien navorsing deur Maslach en Jackson (1981:101) daarop dui dat die konsep van uitbranding multidimensioneel is en heelwaarskynlik nie in 'n enkele uitbrandingstelling uitgedruk kan word nie.

2.8.2 Maslach Burnout Inventory (MBI)

Die MBI is gebaseer op die konsep dat uitbranding 'n sindroom is en progressief oor tyd ontwikkel as 'n direkte uitvloeisel van die helpende of kliënt georiënteerde verhouding (Arthur, 1990:186).

Met die vyfde studie is die instrument verander sodat respondente 22 items beantwoord deur aan te dui hoe dikwels (Frekwensie), en hoe intens (Intensiteit), hulle ten opsigte van die stellings in elke item 'n bepaalde emosie ervaar. Alternatiewe om frekwensie te meet wissel van nooit (telling van 0) tot elke dag (telling van 6). Alternatiewe om intensiteit te meet wissel van nooit (telling van 0) tot baie sterk (telling van 7). Oorspronklik is 'n instrument met 47 items op 'n proefgroep van 605 proefpersone in helpende beroepe toegepas waaruit die finale instrument ontwikkel is. Faktoranalise het getoon dat 3 onafhanklike subskale geïdentifiseer kan word, naamlik Emosionele uitputting (9 items), Depersonalisasie (5 items) en Persoonlike bereiking (8 items). In verskeie studies (Belcastro, Gold en Hays, 1983:365; Iwanicki en Schwab, 1981:1169; Maslach en Jackson, 1981:100) is gevind dat die MBI, met die uitsondering van waarskynlik

die Persoonlike Bekwaamheidskaal, oor goeie betroubaarheid beskik. Volgens Koeske en Koeske (1989a:135) beskik die MBI oor beide konstruksie en teoretiese geldigheid. Arthur (1990:186) beweer dat daar veral aan twee konstruksie aandag gegee is naamlik konvergente en diskriminant geldigheid.

Alhoewel verskeie skrywers (Iwanicki en Schwab, 1981:1169; Gaines en Jermier, 1983:572; Stout en Williams, 1983:285; Firth, McIntee, McKeown en Britton, 1985:148) beweer dat as gevolg van die beduidende positiewe verband tussen frekwensie en intensiteitmeting slegs die frekwensie-meting gebruik moet word, meen Maslach en Jackson (1981:103) dat hierdie verband nie sterk genoeg is nie.

Verder blyk dit dat hierdie twee veranderlikes verskillende verbandpatrone met situasionele en persoonlikheidsveranderlikes toon (Maslach en Jackson, 1981:111) wat die aansluiting van beide frekwensie en intensiteitmetings vir navorsingsdoeleindes gewens maak.

Dit blyk dat die herhaalde toepassing van die MBI sonder die inagneming van die spesifieke populasie tot moontlike foutiewe interpretasies kan lei (Belcastro, Gold en Hays, 1983:366; Iwanicki en Schwab, 1981:1171; en Firth, McIntee en Britton, 1985:169). Die homogeniteit van die verskillende komponente soos deur die MBI bepaal kan nie sonder meer aanvaar word nie, veral waar van populasies gebruik gemaak word wat, anders is as die wat in die oorspronklike Maslach-studie ingesluit is.

Dit word aanvaar dat die MBI 'n geldige instrument is om uitbranding te meet (Koeske en Koeske, 1989a:132). Dit word aanvaar dat die MBI aangepas kan word om aan die spesifieke behoeftes te voldoen sonder om die gesigsgeldigheid te benadeel. Daar moet egter vir die heterogeniteit van die drie bestaande komponente getoets word. Ander items moet ingesluit word om die moontlike teenwoordigheid van andersoortige komponente te bepaal veral waar die populasie nie vanuit die hulpverlenende beroepe saamgestel is nie.

2.8.3 Job Burnout Inventory (JBI)

Relatief min aandag is gefokus op werksuitbranding as 'n fenomeen wat voorkom by persone in die privaatsektor. 'n Interessante navorsingsvraag is tot watter mate 'n uitbrandingskaal ontwikkel en gevalideer kan word vir bogenoemde beroepe (Ford *et al.*, 1983:996). Murphy (1981:12) het beweer dat geen sodanige navorsing gedoen is nie. Dit het aanleiding gegee tot die ontwikkeling van die werksuitbrandingsinventaris (JBI) wat oor 'n wye verskeidenheid beroepe, insluitende die korporatiewe sektor sowel as

die helpende beroepe, gebruik kan word (Ford *et.al.*, 1983:997). Items vir die JBI is ontwerp vir die meet van hipotetiese aspekte van die uitbrandingsindroom. 'n 15-Item instrument was ontwikkel deur Ford, Murphy en Edwards (1983:967). Die volgende aspekte word deur die vraelys gereflekteer: (a) Die ervaring van emosionele uitputting en sinisme, (b) Demoralisasie, Gevoelens van frustrasie en afname in effektiwiteit, en (c) Oormatige eise op persoonlike energie, krag en hulpbronne wat onder andere uitputting veroorsaak (Ford *et.al.*, 1983:998). Respondente word gevra om op 'n 7-punt Likert skaal aan te dui tot watter mate die beskryfde situasies by hulle voorkom, met 1 as baie vals en 7 as baie waar (Ford *et.al.*, 1983:1001).

Die subskale is gekorreleer met verskeie bekende sowel as gereeld gebruikte psigologiese instrumente in 'n poging om die konvergente en diskriminante geldigheid te bepaal.

Hierdie instrumente sluit fasetbevrediging/tevredenheid (Smith, Kendall en Hulin, 1975:63), rolkonflik en -onduidelikheid (Rizzo, House en Lirtzman, 1970:185), ongeëelde werkstres en chroniese stres (Adams,1980:53), faset sosiale ondersteuning en "leaders' Consideration and Initiating Structure" soos gemeet deur Vorm XII van die Leader Behavior Description Questionnaire (Stogdill, 1963:12) in. Baie van hierdie instrumente is reeds in vorige studies gevalideer en het aanvaarbare vlakke van betroubaarheid getoon.

Navorsing gedoen deur Ford *et.al.*, (1983:1005) het 'n lewensvatbare verband tussen die JBI en ander sosiaal psigologiese konstrunkte wat met stres geassosieer word gevind.

2.8.4 Staff Burnout Scale (SBS)

Die SBS is 'n 30-item vraelys wat op Maslach en Jackson (1981:101) se beskrywing van uitbranding gebaseer is. Respondente moet aandui of daar met stellings saamgestem word of nie. 'n Leuenskaal van 10 items is ingebou om aan te dui of persone hulself as te goed voordoer. Die MBI fokus op die affektiewe ervaring van uitbranding terwyl die SBS die aversiewe psigologiese, fisiologiese en gedragsdimensies van die uitbrandingsindroom insluit. Twintig items van die operasionele Maslach definisie is ook in die vraelys ingesluit (Arthur, 1990:187).

Alhoewel die vraelys ontwikkel is om 'n algehele telling aan te dui, kan dit opgebreek word in 4 faktore naamlik (a) ongelukkigheid met die huidige pos, (b) psigologiese en interpersoonlike spanning, (c) fisiese siektes en distres, en (d) onprofessionele pasiënt-

verhouding. Akute stresreaksies word gemeet en dui aan hoe die persoon voel op die tydstep wanneer die vraelys voltooi word (Arthur, 1990:187).

Hoewel die SBS ontwikkel is vir gesondheidswerkers word die term pasiënt as generies beskou. Verskillende skale is ontwikkel vir die Polisie en Sekuriteitspersoneel, Persone wat baie aan kliënte blootgestel is, en administrerders (Jones, 1980b:16).

'n Betroubaarheidskoëffisiënt van .93 word vir die SBS gerapporteer. 'n Reeks korrelasiekoëffisiënte tussen items en die totale uitbrandingsstelling wissel tussen .52 tot .82 met 'n gemiddeld van .71. Die relatief hoë interkorrelasie dui aan dat die onderliggende konstruk van die uitbrandingsindroom gemeet word. Valideringstudies word deur Jones (1981a:6) gerapporteer waar navorsing op gesondheidswerkers gedoen is.

Jones (1981a:7) beweer dat 'n aantal veranderlikes by beide die MBI en SBS korreleer. Hierdie veranderlikes word gekategoriseer as omgewingstressors, werknemer stresreaksies en persoonlike of kognitiewe veranderlikes.

In die eerste kategorie word hoë pasiënt-tot-staf ratios, traumatiese poste, onaanvaarbare skofte en 'n gebrek aan sosiale ondersteuning met uitbranding verbind.

Stresreaksies wat verbind word met "burnout" in gesondheidswerkers toon hoër SBS-tellings wat korreleer met werkafslating, afwesigheid, persoonlike siektes, langer breektye, toename in alkohol en dwelmgbruik, en werknemerdiefstal. Maslach en Jackson (1981:109) toon dat die MBI soortgelyke resultate behaal met betrekking tot werkdissatisfaksie by sosiale dienste en geestelike werkers.

2.8.5 Van Graan se Psigiese Uitbrandingskaal

Die instrument wat ontwikkel is deur van Graan en Kotze (1988:9) en aangepas deur van Graan (1989:10), bestaan uit 60 stellings waarop die proefpersone moes aandui hoe dikwels (0=Nooit en 7=Daaglik) en hoe intens (0=nooit en 6=Baie intens) hulle die emosie wat deur die stelling weerspieël word, ervaar.

Die eerste 21 stellings is 'n vertaling soos in die Maslach Burnout Inventory voorkom (stelling 10 soos in die MBI geformuleer is uitgelaat) terwyl 39 addisionele stellings geformuleer is op grond van die beskrywing van die aard en simptomatologie van uitbranding soos wat dit in die literatuur voorkom.

Faktoranalise het getoon dat vyf onafhanklike subskale geïdentifiseer kan word, naamlik emosionele uitputting, frustrasie en ontmoediging, persoonlike bereiking, minderwaardigheid/angst en oorlading. Geen betroubaarheid en geldigheidsyfers is al gerapporteer nie.

Navorsing wat uitgevoer is deur Van Graan (1989:11) het aangedui dat daar vyf faktore is en nie drie soos bevind deur die navorsing van Maslach (1982b:31) en Maslach en Jackson (1982:79) nie. Die meetinstrument is dus meer omvattend as die ander wat beskikbaar is. Die redenasie het gedien as die rasionaal vir keuse van dié instrument.

2.9 Die rol van die personeelkundige

Volgens Venter (1988:19) is menslike hulpbronbestuur 'n lynbestuurfunksie, wat fokus op die toepassing van die gedragswetenskappe op strukturele en funksioneringsprobleme, met die klem daarop om organisatoriese doelwitte te verwesenlik.

Die Personeelkundige, as ondersteuning van lynbestuur, moet in staat wees om individuele, groep-, en organisatoriese gedrag, in ondernemingsverband te verstaan, meet, diagnoseer, voorspel en te help beheer. Verder moet lynbestuur bygestaan word om personeel- en organisasie aangeleenthede raak te sien, daarvoor te beplan en dit te benut (Venter, 1988:19; van Wyk, 1989:12).

Die Personeelkundige het dus die unieke taak om lynbestuur behulpsaam te wees om personeel en organisasieprobleme en gevare te diagnoseer en te hanteer (Venter, 1988:19).

Meer spesifiek sluit die rol van die personeelkundige die volgende aspekte in:

- Dit word van hom verwag om die kerndoelwitte, asook die kernbesigheid van die organisasie intiem te leer ken. As gevolg van die gespesialiseerdheid van sy funksie word dit ook dan van hom verwag om kennis te dra ten opsigte van alle fasette, soos byvoorbeeld produksie, instandhouding, administrasie, bemaking en tegnologie (Venter, 1988:19; Armstrong, 1977:17).
- Omdat hy as staffunksionaris 'n besondere verhouding met die bestuur van die organisasie opbou, word dit van hom verwag om die bestuur te ondersteun om die doelwitte van die organisasie te bereik (Venter, 1988:21; Armstrong, 1977:17). In hierdie verband word dit ook van hom verwag om voortdurend terugvoering

aan bestuur te gee oor die status van arbeid as produksiefaktor. Dit word van hom verwag om pro-aktief tendense waar te neem, en hierdie tendense betyds aan bestuur deur te gee vir pro-aktiewe handeling (Venter, 1988:19).

- Hy moet 'n professionele diens lewer en sy integriteit, vakkundige leiding en oordeel, asook sy objektiwiteit moet voortdurend bo verdenking wees (Venter, 1988:19), terwyl hy ook terselfdertyd besonder naby aan die lede van die organisasie moet beweë (Venter, 1988:21; Van Wyk, 1989:13).

Addisioneel tot hierdie fundamentele aktiwiteite word dit van die Bedryfsielkundige (geregistreerde personeelkundige) verwag om ook 'n direkte bydrae te lewer in die dinamiese en kreatiewe stimulering van groei by kollegas en ondergeskiktes. Ten opsigte van die operasionalisering van die groeiproses word na spesifieke intra- en interpersoonlike gedrag verwys wat kenmerkend van die effektiewe werknemer is (Cilliers, 1991:9). Die moderne personeelkundige is voortdurend besig om die groei van die werknemerpopulasie te operasionaliseer deur klem te lê op, onder andere, fisiese fiksheid, besluitnemingsvaardighede en interne motivering as bestuursdimensie. Gevoelsensitiwiteit word tans teoreties wel erken, maar verreweg nog nie genoegsaam in werksverband toegepas nie (Cilliers, 1991:9). Hieruit kan afgelei word dat die bedryfsielkundige toenemend betrokke sal raak by die fasilitering van dinamiese groei, individueel of in groepsverband ten opsigte van die terrein van menslike hulpbronontwikkeling, voorligting en begeleiding (Cilliers, 1991:9).

As gevolg van die kompleksiteit en voortdurende dinamiese verandering binne die omgewing kan die personeelkundige nie net altyd op formele opleiding staat maak nie, maar word dit van hom vereis om self ook deur sy eie wetenskapsbeoefening 'n kundigheidsveld op te bou. Aan die anderkant kan juis hierdie eie wetenskapsbeoefening sekere kwelvrae in hom wakker maak. Hierdie kwelvrae veral na die diskrepans tussen sy eie formulering van sy wetenskap aan die eenkant en die mate waartoe hy werklik toegelaat word om hierdie wetenskapsbeoefening te laat realiseer in die praktyk (Veldsman, 1984:244). Uiteraard sal hierdie diskrepans aanleiding gee tot 'n ander konflik tussen waardes en sal veel energie uitvloei na die hantering van hierdie konflik.

Verder meen die skrywer dat die personeelkundige die professie betree omdat hy inisiël 'n bepaalde affiniteit teenoor sy medemens ervaar en dat hy graag daarom in 'n hulpverlenende situasie sal wil staan. Weereens kan die nie-hulpverlenende aard van die werklikheid aanleiding gee tot botsing in waardes en heel waarskynlik as een van die primêre oorsake van uitbranding by die personeelkundige beskou word. Meer spesifiek

kan geredeneer word dat die persoonlike ideaal by die personeelkundige wat tot die professie toetree is dat hy daaglik betrokke en behulpsaam kan wees by die oplossing van mens georiënteerde probleme. Dit maak uiteraard vir hom die professie aantreklik en heel waarskynlik is dit een van die redes waarom hy die professie kies.

Wanneer hy egter in die praktyk staan, en die klem wegskuif vanaf die langtermyn hulp-verlenende benadering na 'n korttermyn probleem-oplossings benadering, kan dit uiteraard lei tot die ervaring van inherente konflik. Om egter aan te pas binne-in hierdie eise-situasie, word dit van die personeelkundige veteis om 'n kompromie te tref. Alhoewel hier geensins voorgegee wil word dat die personeelkundige nie uiteindelik tot groei in staat is nie, is dit die mening van die skrywer dat dit 'n riskante ervaring is, en kan dit aanleiding gee tot eksestensiële frustrasie.

Dwarsdeur sy hele opleiding word klem gelê op 'n nie-rigtinggewende, beleggings-benadering wat daarop gerig is om die inherente potensiaal van groei van die mens te stimuleer.

Daarenteen is die klem van die organisasie nie noodwendig hulpverlenend van aard nie, maar baie meer korttermyn en prestasie-georiënteerd van aard. Die diskrepans tussen die realiteit en ideale waarmee die beroep betree word kan 'n gevoel van ongemak en frustrasie by die personeelkundige veroorsaak. Hierdie frustrasie en later gevoel van hopeloosheid omrede die personeelkundige by die kultuur en klimaat van die organisasie moet aanpas, kan uiteindelik aanleiding gee tot 'n gevoel van emosionele uitbranding.

As gevolg van verskeie faktore is dit so dat die gedragswetenskaplike funksie, ten opsigte van die produksiefaktore, 'n redelike lae prioriteit geniet.

Heel waarskynlik is een van die belangrikste redes die produksiekultuur wat in die meeste vervaardigingsektore heers, en die klem wat geplaas word op meer tegnologiese, syferkundige en produksie georiënteerde beroepe. Hierdie redelike lae klem wat op die gedragswetenskaplike funksie geplaas word, kan tot 'n gevoel van onbelangrikheid by die personeelkundige aanleiding gee. Hy kan dus dan probeer om te kompenseer deur baie meer homself te bemark en amper verdedigend ten opsigte van die regverdigbaarheid van sy funksie optree.

Omdat die personeelkundige hoofsaaklik as fasiliteerder tussen die ander produksiefaktore optree, opereer hy in 'n gedeversifiseerde omgewing met 'n wye verskeidenheid take. Dit is uiters moeilik om sy dagtaak volgens die verantwoordelikhede en pligstate wat

voorgeskryf word in sy opleiding en in die literatuur in letter en gees uit te voer. Veral waar die personeelkundige in 'n kleiner organisasie opereer, is hy verantwoordelik vir al die gedragswetenskaplike funksies en kan dit aanleiding gee tot die fragmentasie van sy aandag. Dit kan moontlik daartoe aanleiding gee dat die personeelkundige dit moeilik vind om spesifieke projekte van meet af te beplan, deur te voer en in stand te hou. Dit is ook nie altyd moontlik vir die personeelkundige om in 'n spesifieke rigting te spesialiseer nie, juis as gevolg van die geweldige gedeversifiseerde aandrag op sy aandag. In 'n produksie-omgewing, kultuur en klimaat word mensgeoriënteerde probleme dikwels as van minder belang beskou.

As gevolg van die druk wat op bestuur geplaas word, veral in die huidige sosio-ekonomiese klimaat, bestaan die kultuur van korttermyn prestasie makliker as langtermyn belegging in die groeistimulering van ondergeskiktes. Dit lei tot 'n skeptisisme vanaf lynbestuur teenoor 'n meer empatiese nie-rigtinggewende benadering van die gedragswetenskaplike. Hierdie skeptisisme vereis weer op sy beurt dat die gedragswetenskaplike heelwat tyd en energie moet spandeer om uiteindelik die vertroue en samewerking van die lynbestuurder te wen. Omdat die lynbestuurder redelik pragmaties dink en in terme van eindresultate opereer, is dit soms moeilik vir die personeelkundige om die werklike impak van sy hulpverlenende benadering aan die lynbestuur te bemark.

As gevolg van die gebrek aan direkte gesag wat die personeelkundige het, en as gevolg van die langtermyn adviserende funksie wat daartoe lei dat resultate soms moeilik kwantifiseerbaar is, kan dit gebeur dat die personeelkundige in homself twyfel en uiteindelik aanleiding gee tot 'n swak selfkonsep.

Die gedragswetenskaplike funksie is een van die funksies of produksiefaktore wat die meeste blootgestel word aan sosio-politieke verandering. Juis vanweë die veranderende omgewing waarin geopereer word, word dit van die gedragswetenskaplike verwag om baie tyd te spandeer aan herbeplanning.

Afgesien van die feit dat hierdie herwerk frustrasie veroorsaak, kan dit ook gebeur dat dit aanleiding gee tot 'n indruk van onbekwaamheid by lynbestuur. Lynbestuur verwag van die personeelkundige om onmiddellike meetbare resultate te produseer en is nie altyd in kontak of bekend met die kragte van verandering wat op die funksie van die personeelkundige inwerk nie.

As gevolg van die feit dat die personeelkundige funksie, of die gedragswetenskaplike, as 'n belegging en dan meer as 'n luukse as 'n noodsaaklike gesien word, gebeur dit

dat die profesie die eerste by afleggings geraak word. Omdat 'n organisasie moeiliker sonder 'n produksie, instandhoudings, en tegniese en selfs administratiewe personeel kan klaarkom, veral oor die korttermyn beskou, maak dit die profesie van die personeelkundige redelik riskant. Vanweë die ooraanbod wat tans in die profesie heers, is daar ook sterk mededinging vir die beperkte poste wat beskikbaar is. Mededinging tussen personeelkundiges is hoog en die druk wat op die individuele personeelkundige toegepas word, kan aanleiding gee tot 'n vrees vir mislukking.

Die dagtaak van die personeelkundige bestaan òók nie net uit aangename, neutrale of meganiese aspekte nie. Dit word van die personeelkundige verwag om soms redelike traumatiese ervarings, soos die hou van dissiplinêre ondersoeke, die hantering van beraadsessies en personeelvermindering te hanteer.

HOOFSTUK 3

BESKRYWING VAN DIE ONDERSOEK

3.1 INLEIDING

Teen die agtergrond van die literatuurstudie, die skynbare gebrek aan navorsingsresultate ten opsigte van die konstruk uitbranding by persone in nie-helpende professies, en die unieke situasie van die personeelkundige, is ondersoek by die studiepopulasie onderneem.

3.2 STUDIEPOPULASIE

Die studiepopulasie bestaan uit personeelkundiges in Suid-Afrika wat gedefinieer kan word as geregistreerde Bedryfsielkundiges (470), Bedryfpsiometrië (635) en Personeelpraktisyns (6890). Dus 'n totaal van 7995. Die naamlyste van die Instituut van Personeelbestuur (IPB) en die Mediese en Tandheelkundige Raad is as databron gebruik. Omdat die twee liggame as verteenwoordigend van die Personeelkundiges beskou word, is by die databronne volstaan.

3.3 BESKRYWING VAN STEEKPROEFNEMING

Uit 'n totaal van 7995 Personeelpraktisyns is 400 proefpersone deur middel van 'n gestratifiseerde ewekansige steekproefneming getrek. Die steekproef het bestaan uit geregistreerde Bedryfsielkundiges (100), Bedryfpsiometrië (100) en Personeelpraktisyns (200).

Van die 400 proefpersone het 156 (39%) hulle vraelyste teruggestuur. Van die vraelyste is vier (1%) nie korrek voltooi nie en vier (1%) het nie die vraelys verstaan nie aangesien slegs 'n Afrikaanse weergawe uitgestuur is. 'n Totaal van 148 (37%) van die steekproef is dus in die studie gebruik.

3.4 BESKRYWING VAN DIE MEETINSTRUMENT

3.4.1 Die instrument

Die instrument (Sien bylae C) is oorspronklik deur van Graan en Kotze (1988:9) ontwikkel en aangepas deur van Graan (1989:10). Dit bestaan uit 60 stellings waarop die proefpersone moes aandui hoe dikwels (0=Nooit en 7=Daagliks) en hoe intens (0=nooit en 6=Baie intens) hulle die emosie wat deur die stelling weerspieël word, ervaar.

Die eerste 21 stellings is 'n vertaling soos in die Maslach Burnout Inventory voorkom (stelling 10 soos in die MBI geformuleer is uitgelaat) terwyl 39 addisionele stellings geformuleer is op grond van die beskrywing van die aard en simptomatologie van uitbranding soos wat dit in die literatuur voorkom.

3.4.2 Subskale in die instrument

Faktoranalise het getoon dat vyf onafhanklike subskale geïdentifiseer kan word, naamlik emosionele uitputting, frustrasie en ontmoediging, persoonlike bereiking, minderwaardigheid/angs en oorlading.

3.4.3 Geldigheid en betroubaarheid

Geen betroubaarheid en geldigheidsyfers is al gerapporteer nie.

3.4.4 Rede vir die keuse van die instrument

Die instrument is gebaseer op die totale simtomatologie van die verskynsel van uitbranding soos in die literatuur gerapporteer. Die instrument leen hom dus daartoe om die oorspronklike konstruk wat huidig deur die resultaat van die Maslach Burnout Inventory geformuleer word, te ondersoek. Omdat die ondersoek na die konstrakte van die verskynsel by Personeelkundiges een van die belangrikste doelwitte van die studie is, is op hierdie instrument besluit.

Navorsing wat reeds uitgevoer is (van Graan en Kotze, 1988:9; Van Graan, 1989:10) toon, soos reeds genoem, dat vyf faktore en nie drie soos by die navorsing van Maslach (1982a:149) en Maslach en Jackson (1982:45) voorkom. Die meetinstrument word dus as meer omvattend as die ander wat beskikbaar is, beskou.

3.5 AANWENDING VAN DIE MEETINSTRUMENT

Die vraelys is onder dekking van 'n verduidelikende brief aan die proefpersone gepos en hulle is versoek om die vraelys te voltooi en terug te pos. 'n Gefrankeerde koevert is vir hierdie doel voorsien. Die individue kan op geen manier geïdentifiseer word nie.

3.6 Metode van ontleding

Data-ontledings of -verwerkings is deur die konsultasiediens van die PU vir CHO uitgevoer.

Die BMDP-pakket is gebruik om die volgende statistiese verwerkings te verkry, naamlik:

- Beskrywende statistiek byvoorbeeld persentasies en gemiddeldes.
- Variansie analise (F-toets) om te bepaal of daar 'n verband tussen die verskillende faktore en die demografiese data voorkom.
- Crombach se Alpha is gebruik om te bepaal of die vrae wat in die instrument voorkom 'n konstante maatstaf vir die bepaling van uitbranding is.
- Gamma, ondersteun deur Pearson's korrelasie om die verband tussen frekwensie en intensiteit te bepaal.
- Faktoranalise om faktore van die veranderlikes te identifiseer.

3.7 Empiriese doelstellings

Volledigheidshalwe word die empiriese doelstelling herhaal.

- Om die elemente waaruit die verskynsel by Personeelkundiges bestaan, te identifiseer.
- Om 'n vergelyking te tref tussen bostaande elemente en die elemente soos wat vanuit die literatuur geïdentifiseer is.

HOOFSTUK 4

RESULTATE VAN DIE ONDERSOEK

In hoofstuk 4 word slegs die resultate gerapporteer. Die bespreking vind in hoofstuk 5 plaas. Die resultate van die ondersoek word onder die volgende hoofde aangebied: demografiese data, die verband tussen frekwensie en intensiteit van die ervaring van uitbranding, resultate van die faktoranalise, verband tussen demografiese data en verskillende faktore, frekwensieverdeling per item en laastens interne konsekwentheid.

4.1 DEMOGRAFIESE DATA

Uit die demografiese data het die volgende aan die lig gekom:

4.1.1 Geslag

TABEL 1: VERSPREIDING VAN GESLAG

Geslag	%
Manlik	81
Vroulik	19

Die verspreiding van geslag word in tabel 1 aangetoon.

4.1.2 Ouderdom

TABEL 2: VERSPREIDING VAN OUDERDOM

Ouderdom	%
21-30	37.9
31-40	35.0
41-50	20.0
51-60	4.3
61+	2.8

Die verspreiding van ouderdom word in Tabel 2 aangetoon.

4.1.3 Huistaal

TABEL 3: VERSPREIDING VAN HUISTAAL

Taal /	%
Afrikaans	81.4
Engels	15.0
Ander	3.6

Die verspreiding van huistaal kan waargeneem word in Tabel 3.

4.1.4 Huwelikstatus

TABEL 4: VERSPREIDING VAN HUWELIKSTATUS

Huwelikstatus	%
Ongetroud	17.9
Getroud	80.0
Geskei	1.4
Ander	0.7

Die verspreiding van huwelikstatus kan waargeneem word in Tabel 4.

4.1.5 Die aantal kinders wat inwoon

TABEL 5: VERSPREIDING VAN INWONENDE KINDERS

Aantal kinders	%
0	5.6
1	30.0
2	44.4
3	17.8
4	2.2

Die verspreiding van die aantal kinders wat inwoon kan waargeneem word in Tabel 5. Uit die totale populasie van 140 het 32 respondente aangedui dat hulle geen kinders het nie.

4.1.6 Aantal kinders reeds uit die huis

TABEL 6: VERSPREIDING VAN KINDERS WAT DIE HUIS VERLAAT HET

Kinders	%
0	50.0
1	23.8
2	11.9
3	7.1
4	7.1

Die verspreiding van die aantal kinders wat reeds die huis verlaat het kan in Tabel 6 waargeneem word.

4.1.7 Kwalifikasies

TABEL 7: VERSPREIDING VAN KWALIFIKASIES

Kwalifikasie	%
Laer as Std 10	0.7
Std 10	3.6
Diploma	5.0
B Graad	10.0
Hons Graad	40.0
M Graad	27.9
D Graad	12.1

Die verspreiding van kwalifikasies kan waargeneem word in Tabel 7.

4.1.8 Huidige pos

TABEL 8: VERSPREIDING VAN HUIDIGE POS

Pos	%
Bestuurder	32.4
Konsultant	16.5
Opleiding & Ontw	17.3
Arbeidsverhoudinge	8.6
Vergoeding	2.1
Indiensneming	7.2
Eie praktyk	3.6
Akademies	7.9
Ander	5.0

Tabel 8 dui die verspreiding van huidige poste aan.

Die poste wat onder die kategorie bestuurder gespesifiseer is, is Opleiding en Ontwikkeling (9), Arbeidsverhoudinge (2), Indiensneming (1), Personeel (13), Menslike Hulpbronne (8), Hoofbestuurder (2), Mannekrag (7), en Bestuursevaluering (2).

Poste onder "ander" gespesifiseer sluit die volgende in: Werkzaam in 'n Gemeente (1), Mannekragevaluering (1), en Sielkundige dienste (2).

4.1.9 Tyd deurgebring by die werk

TABEL 9: VERSPREIDING VAN TYD BY DIE WERK DEURGEBRING

Ure per week	%
65 +	10.1
60 - 65	2.9
55 - 60	13.7
50 - 55	27.3
45 - 50	46.7

Die verspreiding van die tyd wat by die werk deurgebring word kan in Tabel 9 waargeneem word.

4.1.10 Tydperk in huidige pos

TABEL 10: VERSPREIDING VAN TYDPERK IN HUIDIGE POS

Maande	%
73+	13.6
67 - 72	2.9
61 - 66	4.3
55 - 60	2.1
49 - 54	4.3
43 - 48	4.3
37 - 42	9.3
31 - 36	8.6
25 - 30	12.1
19 - 24	10.0
13 - 18	10.7
7 - 12	8.6
0 - 6	9.3

Die tydperk wat die respondente reeds in hul huidige poste is kan in Tabel 10 waargeneem word.

4.1.111 Registrasie/s

TABEL 11: REGISTRASIE

Registrasie	%
1 Sielkundige	20.7
2 Psigometris	23.5
3 Psigotegnikus	2.2
4 Personeelpraktisyn	12.8
5 1 & 4	2.7
6 3 & 4	21.4
7 2 & 4	16.7

Die verspreiding van die verskillende registrasies word in Tabel 11 uiteengesit.

4.2 VERBAND TUSSEN FREKWENSIE EN INTENSITEIT

Vir die berekening van die verband tussen frekwensie en intensiteit van uitbranding is van die Gamma gebruik gemaak. Die resultate word aangedui in Tabel 12. Daar was 'n sterk ooreenkoms tussen die Gamma en Pearson's korrelasie. Die afleiding kan dus gemaak word dat daar 'n beduidende verband tussen frekwensie en intensiteit bestaan. Die kleinste telling op die Pearson's korrelasie is 0,619 en 0,662 op die Gamma.

TABEL 12: VERBAND TUSSEN FREKWENSIE EN INTENSITEIT

NO	ITEM	METODES	
		GAMMA	PEARSON
1	Voel emosioneel uitgeput	.705	.728
2	Voel opgebruik	.694	.714
3	Moeg as opstaan en nog 'n dag in die gesig staar	.843	.841
4	Ek kan verstaan hoe ander oor dinge voel	.668	.711
5	Voel of persone as onpersoonlike objekte behandel	.850	.759
6	Om met mense te werk is vermoeiend	.831	.792
7	Kan maklik ander se probleme hanteer	.728	.753
8	Voel uitgebrand	.784	.749
9	Kan deur werk ander se lewens positief beïnvloed	.822	.812
10	Niet meer gevoelloos teenoor mense geword in huidige pos	.932	.869
11	Iluidige werk laat my emosioneel hard	.953	.881
12	Voel energiek	.685	.721
13	Voel gefrustreerd	.840	.824
14	Voel dat ek te hard werk	.812	.794
15	Voel - gee nie om wat met ander gebeur nie	.936	.803
16	Om direk met mense te werk plaas stremming	.924	.825
17	Maklik om 'n ontspanne atmosfeer te skep	.696	.648
18	Nuwa samewerking is stimulerend	.821	.782
19	Kan baie dinge bereik wat die moeite werd is	.757	.755
20	Voel of einde van die pad bereik is	.962	.876
21	Hanteer emosionele probleme kalm	.662	.619
22	Ander blameer my vir hulle probleme	.943	.896
23	Dinge wat met my gebeur is onwerklik	.968	.881
24	Voel fisies tam	.794	.813
25	Voel of ek al minder bereik	.921	.849
26	Streef nie meer na ideale nie	.916	.855
27	Voel verstandelik uitgeput	.916	.871
28	Voel magteloos	.796	.758
29	Voel hopeloos	.915	.816
30	Voel entoesiasies	.737	.730
31	Wonderlik om te lewe	.787	.772
32	Raak geïrriteerd	.767	.740
33	Voel verwagtinge is onrealisties	.860	.818
34	Voel lus en pak en loop	.851	.772
35	Voel tempo is te hoog	.826	.845
36	Kry die gevoel van hopeloosheid	.930	.866
37	Voel of voor 'n muur staan	.842	.793
38	Dinge wat gebeur laat my vertrouwe verloor	.918	.828
39	Kan lewensprioriteite in werk uitleef	.820	.828
40	Voel dat ek beheer verloor	.909	.800
41	Voel onbevoeg	.922	.772
42	Voel - werksoeltreffendheid daal	.905	.822
43	Werksinisiatief voel gedemp	.938	.861
44	Belangstelling rondom werk verminder	.910	.865
45	Voel bedruk	.804	.749
46	Voel - moet risiko's loop en kanse wag	.947	.856
47	Spandeer meer tyd en doen minder	.928	.853
48	Waarheen jaag ek?	.857	.818
49	Voel uitgeput en misbruik - buite kragte	.913	.876
50	Gee meer as wat terug ontvang	.878	.860
51	Voel verlies aan effektiwiteit as leier	.912	.859
52	Fragmentasie in die werk oorweldig my	.939	.884
53	Voel dat slegs ek besuite neem	.905	.843
54	Voel bang - weet nie honkom	.968	.902
55	Word te veel van my verwag	.899	.826
56	Voel gespanne	.832	.832
57	Voel mors tyd in die werk	.910	.841
58	Bekommer my oor werk	.879	.879
59	Aanvaar dinge soos dit is	.945	.868
60	Voel organisasie kan sonder my klankom	.962	.885

4.3 FAKTORANALISE

Die data was onderworpe aan 'n faktoranalise deur middel van 'n BMDP4M-program (1987) en Varimax rotasie is toegepas. As gevolg van die beduidende verband wat tussen frekwensie en intensiteitellings ($P < 0.01$) ten opsigte van al die items verkry is, word slegs die resultate ten opsigte van frekwensietellings aangedui. 5 Faktore met 'n eiewaarde van groter as een ten opsigte van frekwensie is geïdentifiseer. Slegs items met 'n lading van groter as 0,4 op faktore word gerapporteer.

Slegs die resultate ten opsigte van die eerste vyf van die verkreeë faktore word hier bespreek omdat die faktor verantwoordelik is vir 76,43% van die kummulatiewe verklaarde variansie.

4.3.1 Faktor 1: Frustrasie en ontmoediging

Volgens die resultate in Tabel 13 gerapporteer, word hierdie faktor gekenmerk deur 'n gevoel van: tyd word gemors in die werk (item 57), werksinisiatief word gedemp (item 43), al minder word bereik in die werk (item 25), belangstelling rondom die werk verminder (item 44), magteloosheid (item 28), hopeloosheid (item 29), gefrustreerdheid (item 13), werksdoeltreffendheid daal (item 42), lus en pak op en loop (item 34), streef nie meer na ideale nie (item 26), bedruktheid (item 45), staan teen 'n muur en kan nie verder nie (item 37), dinge wat gebeur laat vertrouwe verloor (item 38), uitgebuit en misbruik deur buitekragte (item 49), raak geïrriteerd (item 32) en dat beheer verloor word (item 40) en onbevoegdheid (item 41).

TABEL 13: FAKTOR 1 : FRUSTRASIE EN ONTMOEDIGING

Faktor 1 : Frustrasie en ontmoediging	
ITEMBESKRYWING	LADING
Voel mors tyd in die werk	.84
Werksinisiatief voel gedemp	.79
Voel of ek al minder bereik in my werk	.79
Belangstelling rondom werk verminder	.79
Voel magteloos	.78
Voel hopeloos	.78
Voel gefrustreerd	.74
Voel werksdoeltreffendheid daal	.73
Voel lus om op te pak en te loop	.70
Kry die gevoel van hopeloosheid	.67
Streef nie meer na ideale nie	.67
Voel bedruk	.66
Voel staan teen 'n muur en kan nie verder	.66
Dinge wat gebeur laat my vertrouwe verloor	.66
Voel uitgeput en misbruik - buite kragte	.64
Raak geïrriteerd	.62
Voel dat ek beheer verloor	.60
Voel onbevoeg	.51
Eiewaarde	18.7
% gemeenskaplike variansie	47.54
Kummulatiewe % van verklaarde gemeenskaplike variansie	47.54

4.3.2 Faktor 2: Uitputting

Volgens die resultate in Tabel 14 gerapporteer word hierdie faktor gekenmerk deur 'n gevoel van: uitbranding (item 8), fisiese tamheid (item 24), opgebruiktheid (item 2),

emosionele uitputting (item 1), 'n hoë tempo word gehandhaaf (item 35), dat moeg opgestaan word en moet nog 'n dag in die gesig staar (item 3), daar word te hard gewerk (item 14), gespannenheid (item 6) en laastens verstandelike uitputting (item 27).

TABEL 14: FAKTOR 2 : UITPUTTING

Faktor 2 : Uitputting	
ITEMBESKRYWING	LADING
Voel uitgebrand	.68
Voel fisies tam	.63
Voel opgebruik	.62
Voel emosioneel uitgeput	.61
Voel tempo is te hoog	.58
Moeg as opstaan en nog 'n dag in die gesig moet staar	.56
Voel dat ek te hard werk	.55
Voel gespanne	.55
Voel verstandelik uitgeput	.54
Eiewaarde	4.18
% gemeenskaplike variansie	10.60
Kummulatiewe % van verklaarde gemeenskaplike variansie	58.14

4.3.3 Faktor 3: Oorlading en onsekerheid

Volgens die resultate in Tabel 15 gerapporteer word hierdie faktor gekenmerk deur 'n gevoel dat: meer tyd spandeer word en minder bereik word (item 47), meer risiko's word geloop en kansse waag (item 46), fragmentasie in die werk oorweldig hom (item 52), te veel word van hom verwag (item 33), voel onbevoeg (item 41) en laastens waarheen jaag ek? (item 48)

TABEL 15: FAKTOR 3 : OORLADING EN ONSEKERHEID

Faktor 3 : Oorlading en onsekerheid	
ITEMBESKRYWING	LADING
Spandeer meer tyd - doen minder	.68
Moet meer risiko's loop en kansse waag	.65
Waarheen jaag ek?	.58
Voel dat fragmentasie in werk my oorweldig	.55
Word te veel van my verwag	.53
Voel onbevoeg	.51
Eiewaarde	3.59
% gemeenskaplike variansie	9.11
Kummulatiewe % van verklaarde gemeenskaplike variansie	67.25

4.3.4 Faktor 4: Persoonlike bereiking

Hierdie faktor word, volgens die resultate in Tabel 16 gerapporteer, gekenmerk deur: noue samewerking wat stimulerend is (item 18), dis wonderlik om te lewe (item 31), entoesiasme (item 30), kan deur werk ander se lewens positief beïnvloed (item 19), energiekheid (item 12), kan lewensprioriteite in die werk uitleef (item 39), hanteer emosionele probleme kalm (item 21) en kan baie dinge bereik wat die moeite werd is (item 19).

TABEL 16: FAKTOR 4 : PERSOONLIKE BEREIKING

Faktor 4 : Persoonlike bereiking	
ITEMBESKRYWING	LADING
Noue samewerking is stimulerend	.70
Wonderlik om te lewe	.70
Voel entoesiasties	.65
Kan deur werk ander se lewens positief beïnvloed	.65
Voel energiek	.61
Kan lewensprioriteite in werk uitleef	.58
Hanteer emosionele probleme kalm	.58
Kan baie dinge bereik wat die moeite werd is	.57
Eiewaarde	2.03
% van gemeenskaplike variansie	5.16
Kummulatiewe % van verklaarde gemeenskaplike variansie	72.14

4.3.5 Faktor 5: Depersonalisasie

Volgens die resultate soos gerapporteer in Tabel 17 blyk dit dat Faktor 5 gekenmerk word deur 'n gevoel dat: gee nie om wat met ander gebeur nie (item 15), gevoelloosheid teenoor mense (item 10), huidige werk veroorsaak emosionele hardheid (item 11), om direk met mense te werk is stremmend (item 16), behandel persone as onpersoonlike objekte (item 5) en om met mense te werk is vermoeiend (item 6).

TABEL 17: FAKTOR 5 : DEPERSONALISASIE

Faktor 5 : Depersonalisasie	
ITEMBESKRYWING	LADING
Voel gee nie om wat met ander gebeur nie	.61
Het meer gevoelloos teenoor mense geword in huidige beroep	.58
Huidige werk laat my emosioneel hard	.59
Om direk met mense te werk plaas stremming	.56
Voel behandel persone as onpersoonlike objekte	.53
Om met mense te werk is vermoeiend	.47
Eiewaarde	1.58
% van gemeenskaplike variansie	4.02
Kummulatiewe % van verklaarde gemeenskaplike variansie	76.43

4.4 VERBAND TUSSEN FAKTORE EN DEMOGRAFIESE VERANDERLIKES

Die veranderlikes soos dit voorkom in die demografiese data in die vraelys is geneem en daar is gekyk na 'n moontlike verband met die vyf faktore in die faktoranalise. Vir elke persoon by elke faktor word 'n faktortelling bereken. 'n Variansie analise (F-toets) is as statistiese metode gebruik om te bepaal of daar 'n verskil in gemiddeldes tussen die betrokke groepe bestaan of nie. 'n Groep is byvoorbeeld respondente in bestuursposte of die wat nie bestuursposte beklee nie. Volgens diè resultate soos gerapporteer in Tabel 18 blyk dit dat daar by die meeste faktore geen verband is nie. Slegs by bestuursposte en Faktor 3 (Oorlading en onsekerheid), tyd wat by die werk spandeer word en Faktor 4 (Persoonlike bereiking) en laastens akademiese kwalifikasies en Faktor 1 (Frustrasie en ontmoediging) is daar 'n beduidende verband.

('n Waarskynlikheid kleiner as 0,05 is beduidend omrede daar met 95% sekerheid gewerk word.)

TABEL 18: VERBAND TUSSEN FAKTORE EN DEMOGRAFIESE VERANDERLIKES

NO	VERANDERLIKES	FAKTORE				
		FAKTOR 1	FAKTOR 2	FAKTOR 3	FAKTOR 4	FAKTOR 5
1	Registrasie	.1650	.9630	.5440	.3730	.4610
2	Geslag	.9940	.2470	.0890	.7050	.8710
3	Bestuursposte	.1930	.2710	.0020	.3450	.3340
4	Huwelkstatus	.4794	.2120	.4150	.1490	.7280
5	Taal	.4060	.6920	.5040	.2220	.5250
6	Kinders wat inwoon	.0650	.2990	.7150	.1780	.4430
7	Tyd by die werk	.5420	.3790	.7610	.0004	.0750
8	Kinders huis verlaat	.6220	.9520	.6380	.4820	.9680
9	Kwalifikasie	.0380	.9140	.5290	.2110	.6180
10	Tyd in huidige pos	.0000	.0000	.0000	.0000	.0000
11	Geen kinders	.0000	.0000	.0000	.0000	.0000

4.5 FREKWENSIEVERDELING, REKENKUNDIGE GEMIDDELD EN STANDAARDAFWYKING PER ITEM

Die persentasie frekwensieverdeling, per item word in Tabel 19 aangetoon.

TABEL 19: FREKWENSIEVERDELING, REKENKUNDIGE GEMIDDELD EN STANDAARDAFWYKING PER ITEM

NO	ITEM	FREKWENSIE OP SKAAL 0 - 7							Σ	σ	
		0	1	2	3	4	5	6			7
1	Voel emosioneel uitgeput	12.10	17.10	26.40	23.60	11.40	5.70	1.40	2.10	2.3875	1.5804
2	Voel opgebruik	6.40	12.10	25.50	27.00	13.50	11.30	4.30	.00	2.0000	1.5034
3	Moeg as opstaan en nog 'n dag in die gesig staar	28.20	17.60	21.10	14.80	10.60	3.50	1.40	2.80	1.9225	1.7708
4	Ek kan verstaan hoe ander oor dinge voel	2.80	2.80	5.00	8.50	22.70	15.60	29.10	13.50	2.0000	1.7234
5	Voel of persone as onpersoonlike objekte behandel	27.30	21.80	19.00	13.40	5.60	2.10	.70	.00	2.0000	1.4123
6	Om met mense te werk is verwoeiend	23.20	23.90	27.50	12.70	5.60	6.30	.70	.00	1.7482	1.4654
7	Kan maklik ander se probleme hanteer	4.20	4.20	6.30	16.90	19.00	20.40	18.30	10.60	4.2727	2.0000
8	Voel uitgebrand	26.80	26.80	19.00	12.70	4.90	3.50	4.20	2.10	1.8028	1.7795
9	Kan deur werk ander se lewens positief beïnvloed	1.40	3.50	11.30	14.10	16.90	16.90	18.30	17.60	4.5104	1.8495
10	Het meer gevoeleloos teenoor mense geword in huidige pos	54.90	16.90	8.50	11.30	3.50	2.80	.00	2.10	1.1048	1.6127
11	Huidige werk laat my emosioneel hard	50.70	21.80	9.20	9.90	4.90	2.10	.00	1.40	1.0985	1.5126
12	Voel energiek	.00	3.50	12.00	27.50	20.40	15.50	9.90	11.30	4.0489	1.6416
13	Voel gefrustreerd	19.70	14.80	27.60	20.40	7.70	5.60	4.20	2.80	2.2957	1.8093
14	Voel dat ek te hard werk	25.40	19.00	16.90	19.00	10.60	4.20	1.40	3.50	2.0000	1.8227
15	Voel - gee nie om wat met ander gebeur nie	59.90	20.40	10.60	4.90	1.40	1.40	.70	.70	.8181	1.3512
16	Om direk met mense te werk plaas stremming	43.70	29.60	14.80	6.30	4.20	.70	.70	.00	1.0281	1.2316
17	Maklik om 'n ontspanne atmosfeer te skep	1.40	.70	7.00	9.90	19.70	22.50	19.00	19.70	4.8951	1.6132
18	Nuwe saamwerking is stimulerend	.00	1.40	4.90	19.00	12.00	27.50	14.80	20.40	4.8521	1.5843
19	Kan baie dinge bereik wat die moeite werd is	1.40	6.30	10.60	18.30	14.80	16.90	12.00	19.70	4.3426	1.9540
20	Voel of einde van die pad bereik is	56.30	21.10	10.60	4.20	2.10	.70	2.10	2.80	.9929	1.6438
21	Hanteer emosionele probleme kalm	.70	2.10	9.20	18.30	23.20	17.60	14.10	14.80	4.4195	1.6758
22	Ander blameer my vir hulle probleme	40.10	26.80	14.30	9.20	4.90	2.10	.70	1.40	1.3146	1.5674
23	Dinge wat met my gebeur is onverklik	60.60	20.40	10.60	2.80	4.20	.00	.00	1.40	.7676	1.2919
24	Voel fisies tan	15.50	17.60	20.40	21.10	14.10	5.60	1.40	4.20	2.4436	1.7846
25	Voel of ek al minder bereik	45.80	23.90	14.80	6.30	3.50	.70	2.80	2.10	1.2167	1.6451
26	Streef nie meer na ideale nie	41.50	26.10	11.30	7.00	6.30	2.10	2.80	2.80	2.0000	1.5114
27	Voel verstandelik uitgeput	33.10	24.60	16.20	12.70	5.60	3.50	2.80	1.40	1.6197	1.7083
28	Voel magteloos	20.60	24.80	23.40	14.20	8.50	3.50	2.10	2.80	1.9858	1.7154
29	Voel hopeloos	43.30	29.80	11.30	7.10	4.30	2.10	1.40	.70	1.1489	1.4684
30	Voel entoesiasies	.70	2.10	6.40	19.40	20.60	19.10	14.90	17.00	4.5633	1.6778
31	Wonderlik om te leve	.70	2.10	7.80	16.30	15.60	17.70	14.20	25.50	4.7887	1.8056
32	Raak geïrriteerd	5.00	9.20	30.50	27.00	12.80	10.60	1.40	3.50	2.8865	1.5403
33	Voel verwagtinge is onrealisties	22.00	23.40	19.10	11.30	12.80	5.70	3.50	2.10	2.1126	1.8261
34	Voel lus en pak en loop	37.60	28.40	16.30	8.50	2.10	2.80	1.40	2.80	1.3758	1.6671
35	Voel tempo is te hoog	18.40	13.50	15.60	13.50	11.30	12.80	7.80	7.10	2.8943	2.1983
36	Kry die gevoel van hopeloosheid	41.80	20.60	21.30	5.70	7.10	2.10	.70	.70	1.2836	1.4848
37	Voel of voor 'n muur staan	37.60	24.10	19.10	7.80	5.70	.70	.70	4.30	1.4610	1.7382
38	Dinge wat gebeur laat my vertrouwe verloor	53.50	21.80	14.80	6.30	1.40	.00	.00	2.10	.9161	1.3505
39	Kan lewensprioriteite in werk uitleef	4.90	9.90	21.10	16.20	12.70	10.60	11.30	13.40	3.6549	2.0000
40	Voel dat ek beheer verloor	52.80	19.70	16.90	4.30	3.50	.70	.70	1.40	.9789	1.4115
41	Voel onbevoeg	58.50	26.80	9.90	2.80	.70	.70	.00	.70	.6620	1.0578
42	Voel - werksdoeltreffendheid daal	12.30	26.80	11.30	10.60	2.80	2.80	.70	2.80	1.3028	1.6673
43	Werkswenstigheids voel gedeup	34.50	25.40	21.80	7.00	1.40	3.50	3.50	2.50	1.5423	1.7770
44	Belangstelling rondom werk verminder	31.70	28.20	16.90	9.90	4.90	4.20	1.40	2.80	1.6056	1.7380
45	Voel bedruk	30.50	23.40	22.00	13.50	4.30	4.30	1.40	.70	1.5957	1.5491
46	Voel - moet risiko's loop en kansse waag	54.20	19.70	14.80	4.90	3.50	1.40	.00	1.40	.9650	1.4013
47	Spandeer meer tyd en doen minder	48.90	17.70	17.70	9.20	3.50	2.10	.00	.70	1.1056	1.3925
48	Waarheen jaag ek?	30.50	25.50	17.00	12.80	5.70	4.30	2.80	1.40	2.0000	1.7109
49	Voel uitgeput en misbruik - buite kragte	35.50	22.00	14.90	14.20	3.50	5.00	2.80	2.10	1.6525	1.8047
50	Gee meer as wat terug ontvang	21.30	20.60	19.10	14.20	9.90	5.70	4.30	5.00	2.3028	1.9857
51	Voel verlies aan effektiwiteit as leier	39.70	25.50	15.60	11.30	3.50	2.10	.00	2.10	1.3050	1.5350
52	Fragmentasie in die werk oorvloedig my	52.50	19.10	13.50	7.80	3.50	1.40	2.10	.00	1.0355	1.4363
53	Voel dat slegs ek besluite neem	43.30	20.60	19.90	5.70	5.00	2.80	2.10	.70	1.3028	1.5754
54	Voel bang - weet nie hoekom	57.40	21.30	8.50	7.80	2.10	2.10	.00	.70	.8592	1.3187
55	Word te veel van my verwag	39.80	32.60	15.60	11.30	5.00	2.10	2.10	1.40	2.0000	1.5794
56	Voel gespanne	12.80	17.00	22.70	19.10	12.10	6.40	4.30	5.70	2.6525	1.9048
57	Voel mors tyd in die werk	44.00	22.00	14.20	7.80	2.80	2.80	3.50	2.80	1.4043	1.8361
58	Bekommer my oor werk	24.80	9.90	24.10	20.60	10.60	4.30	2.10	3.50	2.2128	1.8198
59	Kanvaar dinge soos dit is	41.10	23.40	14.90	9.20	5.70	3.50	.70	1.40	1.3546	1.6086
60	Voel organisasie kan sonder my klaarkom	55.00	16.40	14.30	6.40	1.40	3.00	.01	2.90	2.0000	1.6406

4.6 INTERNE KONSEKWENTHEID

Deur gebruik te maak van Krombach se Alpha is bepaal wat die interne konsekwentheid van die verskillende items is. Die interne konsekwentheid op intensiteit is 0,9443 en op frekwensie 0,9356.

4.7 RESPONDENTE TUSSEN 0-3 EN 4-7

Die aantal respondente wat 'n keuse tussen 0-3 en 4-7 aangedui het word in Tabel 20 aangedui.

TABEL 20: RESPONDENTE TUSSEN 0-3 EN 4-7

NO	ITEM	SKAAL	
		0 - 3	4 - 7
1	Voel emosioneel uitgeput	79.20	20.80
2	Voel opgebruik	71.00	29.00
3	Moeg as opstaan en nog 'n dag in die gesig staar	81.70	18.30
4	Ek kan verstaan hoe ander oor dinge voel	19.10	80.90
5	Voel of persone as onpersoonlike objekte behandel	81.50	18.50
6	Om met mense te werk is vermoeiend	87.30	12.70
7	Kan maklik ander se probleme hanteer	31.70	68.30
8	Voel uitgebrand	85.30	14.70
9	Kan deur werk ander se lewens positief beïnvloed	30.30	69.70
10	Het meer gevoelloos teenoor mense geword in huidige pos	91.60	8.40
11	Huidige werk laat my emosioneel hard	91.60	8.40
12	Voel energiek	42.90	57.10
13	Voel gefrustreerd	82.50	17.50
14	Voel dat ek te hard werk	80.30	39.70
15	Voel - gee nie om wat met ander gebeur nie	95.80	4.20
16	Om direk met mense te werk plaas stremming	94.40	5.60
17	Maklik om 'n ontspanne atmosfeer te skep	29.10	80.90
18	Nuwe samewerking is stimulerend	25.30	74.70
19	Kan baie dinge bereik wat die moeite werd is	36.60	63.40
20	Voel of einde van die pad bereik is	92.20	7.80
21	Hanteer emosionele probleme kalm	30.30	69.70
22	Ander blameer my vir hulle probleme	90.90	9.10
23	Dinge wat met my gebeur is onwerklik	94.40	5.60
24	Voel fisies tam	74.60	23.40
25	Voel of ek al minder bereik	90.80	9.20
26	Streef nie meer na ideaele nie	85.90	14.10
27	Voel verstandelik uitgeput	86.10	14.90
28	Voel magteloos	82.00	18.00
29	Voel hopeloos	91.50	8.50
30	Voel entoesiasies	28.40	71.60
31	Wonderlik om te lewe	27.00	73.00
32	Raak geïrriteerd	71.70	28.30
33	Voel verwagtinge is onrealisties	24.20	75.80
34	Voel lus en pak en loop	90.80	9.20
35	Voel tempo is te hoog	61.00	39.00
36	Kry die gevoel van hopeloosheid	89.40	10.60
37	Voel of voor 'n muur staan	88.60	11.40
38	Dinge wat gebeur laat my vertrouwe verloor	96.40	3.60
39	Kan lewensprioriteite in werk uitleef	52.10	47.90
40	Voel dat ek beheer verloor	93.70	6.30
41	Voel onbevoeg	98.00	2.00
42	Voel - werkdoeltreffendheid daal	91.00	7.00
43	Werksinisiatief voel gedemp	88.70	11.30
44	Belangstelling rondom werk verminder	86.70	13.30
45	Voel bedruk	10.60	89.40
46	Voel - moet risiko's loop en kansse waag	93.60	6.40
47	Spandeer meer tyd en doen minder	93.50	6.50
48	Waarheen jaag ek?	85.80	14.20
49	Voel uitgeput en misbruik - buite kragte	86.60	13.40
50	Gee meer as wat terug ontvang	75.20	24.80
51	Voel verlies aan effektiwiteit as leier	92.10	7.90
52	Fragmentasie in die werk oorweldig my	92.90	7.10
53	Voel dat slegs ek besluite neem	89.50	10.50
54	Voel bang - weet nie hoekom	95.00	5.00
55	Word te veel van my verwag	89.30	10.70
56	Voel gespanne	71.60	28.70
57	Voel mors tyd in die werk	88.00	12.00
58	Bekommer my oor werk	79.40	20.60
59	Aanvaar dinge soos dit is	88.60	11.40
60	Voel organisasie kan sonder my klaarkom	92.10	7.90

HOOFSTUK 5

BESPREKING VAN DIE RESULTATE VAN DIE ONDERSOEK

In Hoofstuk 5 word die resultate soos weergegee in Hoofstuk 4 bespreek. Die volgorde vir die interpretasie en bespreking van die data is as volg: Demografiese data, verband tussen frekwensie en intensiteit, faktoranalise, bespreking van verspreiding van response en interne konsekwentheid.

5.1 DEMOGRAFIESE DATA

- Die ouderdom van die respondente is baie laag. 72.9% van die respondente is jonger as 40 jaar waarvan 37.9% jonger as 30 jaar is. Op die stadium kan aangeneem word dat die respondente in die entoesiastiese fase is en gevolglik kan die voorkoms van uitbranding versnel.
- Indien aantal kinders teenoor ouderdom geprojekteer word kan aangeneem word dat die kinders 'n ekstra verpligting op die individu plaas.
- Dit is opmerklik dat 53.7% van die respondente langer ure werk as wat van hul verwag word.
- Dit is opmerklik dat 28% van die respondente minder as 2 jaar in hul poste is. Die afleiding kan dus gemaak word dat meeste respondente hulself nog moet bewys.
- 80.4% van die respondente het nagraadse kwalifikasies.
- Dubbele registrasies is moontlik omrede daar oorvleueling van adresse by die twee databronne moontlik is.
- Die eentaligheid kon 'n oorsaak gewees het dat sommige respondente besluit het om nie die vraelyste terug te stuur nie.

5.2 VERBAND TUSSEN FREKWENSIE EN INTENSITEIT

Die bepaling van 'n verband tussen frekwensie van 'n bepaalde ervaring en intensiteit is baie belangrik. Dit kan as bevestiging vir toekomstige navorsing dien dat slegs frekwensie of intensiteit gebruik kan word en tweedens kan dit ook hierdie studie ondersteun om net een van diè twee skale in die statistiese verwerkings te gebruik.

Die maatstaf vir die berekening van die verband tussen twee veranderlikes is normaalweg Chi-kwadraat. Hierdie berekening geld slegs as die verwagte waarde in elke sel groter is as 5. Dit beteken dus dat indien daar nie 5 waarnemings in elke sel voorkom nie die Chi-kwadraat nie 'n geldige berekening is nie.

Chi-kwadraat neem ook slegs items in berekening wat in die selle op die diagonaal voorkom. Verder is dit 'n goeie maatstaf waar 'n 3x4 matriks gebruik word. In hierdie studie is die Chi-kwadraat nie 'n goeie maatstaf om die verband te bepaal nie omrede 'n 7 x 8 matriks gebruik word.

Die Gamma is gebruik om die verband tussen frekwensie en intensiteit te bepaal. Gamma neem enkel waarnemings in 'n sel in berekening en hoef nie almal op die diagonaal te lê nie. Gamma word beskryf as die meting van die monotone verhouding tussen twee geordende veranderlikes. Dit kan ook gebruik word waar die moontlikheid van die eenderse rangskikking by twee indekse met verskillende waardes vir beide indekse gedoen moet word.

Deur gebruik te maak van Gamma en ondersteun deur Pearson's korrelasie, is daar gevind dat daar wel 'n verband tussen frekwensie en intensiteit bestaan. Die ooreenkoms in die resultate in Gamma en Pearson's korrelasie kan gesien word as 'n aanduiding van die akkuraatheid van die resultate volgens Gamma. Daar kan dus die afleiding gemaak word dat daar 'n sterk verband is. Gevolglik word slegs frekwensie-tellings gebruik vir die berekening van die statistiek in die studie.

5.3 FAKTORANALISE

Volgens die resultate blyk dit dat daar aanvaar kan word dat die uitbrandingsindroom, soos dit by hierdie proefgroep gemeet is, uit vyf faktore bestaan.

Die eerste faktor naamlik frustrasie en ontmoediging (Tabel 13) verskil met die navorsing van Van Graan en Kotze (1987:10) sowel as die som van Maslach en Jackson (1985:837) en Frith, McIntee, McKeown en Britton (1985:148). Al bogenoemde skrywers het frustrasie en ontmoediging geïdentifiseer as faktor 2. Naas Van Graan en Kotze (1987:10) waar daar slegs by twee items naamlik, lus om op te pak en te loop en belangstelling in die werk verminder, ooreenstemming is, is daar geen ooreenstemming met die ander skrywers nie. Die term frustrasie openbaar 'n gevoel dat aktiwiteite in die werksituasie nie volgens verwagting realiseer nie. Beplanning verloop nie volgens plan nie en dit veroorsaak negatieweiteit (ontmoediging). Ontmoediging het 'n stremmende uitwerking op die dinamika, dryfkrag en motivering van die individu. Verder blyk dit dat dië faktor te make het met die bevraagtekening van die sin van aktiwiteite. Hierdie faktor word verder gekenmerk deur 'n ondertoon van passiwiteit. Dit stem ooreen met die mening van Gillespie (1981:8) wat, alhoewel daar nie van die MBI as meetmiddel gebruik gemaak is nie, gevind het dat 'n onderskeid tussen aktiewe en passiewe uitbranding gemaak kan word. Passiewe uitbranding word gekenmerk deur onttrekking en apatie. Alhoewel 'n direkte vergelyking met die resultate van Gillespie (1981:9) nie moontlik is nie blyk dit tog dat van die items op onttrekking en ontmoediging dui.

Dit blyk ook dat frustrasie en ontmoediging geassosieer word met gevoelens van irritasie en bedruktheid.

Bogenoemde verskil met Van Graan en Kotze (1988:10) wat bevind het dat die twee items onder die faktor uitbranding resorteer. Die gevoelens van frustrasie en dat die einde van die pad bereik is (Firth *et al.*, 1985:10) het ook nie by die proefgroep na vore getree nie.

Die bevindinge dat die tweede komponent, uitputting (Tabel 14), nie slegs uit emosionele uitputting nie maar ook uit kognitiewe en fisieke uitputting bestaan, is in ooreenstemming met die resultate van Pines en Aronson (1983:23). Wat egter opmerklik is, is dat hierdie gevoel van uitputting deur die proefgroep met die begrip uitbranding geassosieer word. Hieruit kan die afleiding gemaak word dat uitbranding deur hierdie proefgroep as uitputting, uitbranding, opgebruiktheid, tamheid, moeg as opstaan en nog heeldag in die gesig moet staar, gespannendheid, verstandelike uitputting, bedruktheid en die gevoel dat teen 'n te hoë tempo werk, gesien word. Hierdie bevinding is in ooreenstemming met sommige van die items van Maslach en Jackson (1981:110) wat 'n verband tussen uitbranding en emosionele uitputting gevind het en sommige items van Van Graan en Kotze (1988:10). 'n Aspek wat nie buite rekening gelaat moet word nie is die feit dat uitbranding deur Pines en Aronson (1983:269), Maslach en Jackson (1981:108), Van Graan

en Kotze (1988:10), Frith *et al.*, (1985:149) as Faktor 1 en deur Golembiowski (1990:553) as faktor 3 geïdentifiseer is.

Die derde komponent van uitbranding, oorlading en onsekerheid (Tabel 15), is veral belangwekkend deurdat dit dui op die onvermoë van die respondent om 'n geheelbeeld te ontwikkel en 'n gevolglike gevoel van onsekerheid in die werk ontwikkel.

Die fragmentasie in sy werk oorweldig hom en dit lei tot die ervaring van onsekerheid en 'n gebrek aan visie oor waarheen hy op pad is. Hierdie faktor is volgens Van Graan (1989:12) as faktor 5 by persone in bestuursposte geïdentifiseer. Daar is by hierdie proefgroep slegs twee items wat ooreenstem met van Graan (1989:14) naamlik, neem kans en risiko's en fragmentasie oorweldig.

Volgens Van Graan en Kotze (1988:10), Maslach en Jackson (1981:112) is persoonlike bereiking geïdentifiseer as faktor 3 en Golembiowski (1990:549) as faktor 2. By die proefgroep het dit as faktor 4 na vore getree. (Tabel 16) Betekenisvolle lading is ten opsigte van hierdie items wat volgens die resultate van Maslach en Jackson (1981:1123) en Golembiowski (1990:553) afname in persoonlike bereiking meet, gevind. Respondente voel dat hulle bevoeg optree en dat hulle effektief in hul poste is. Dit stem ooreen met die navorsing wat in die studie gedoen is. Van Graan (1989:12) het die teenoorgestelde gevind naamlik dat respondente onbevoeg voel en dat effektiwiteit daal. Die resultate word meer deur die gevoel van persoonlike bereiking in die werksituasie sowel as 'n toename in resultate ten opsigte van interaksie met ondergeskiktes en gelykes gekenmerk.

Van Graan (1989:12) het egter die teenoorgestelde bevind. Die rede hiervoor kan wees dat die aard van die nie-hulpverlenende beroepe sodanig is dat die afname in bereiking gemeet word aan resultate in die breë werksituasie en nie aan resultate wat met kliënte bereik word, soos wat met die hulpverlenende beroepe die geval is nie. Aan die ander kant toon die resultate van Golembiowski, Munzenrider en Carter (1983:471) daarop dat persoonlike bereiking soos deur die MBI gemeet, by hulle proefgroep in nie-hulpverlenende beroepe teenwoordig is. 'n Interessante waarneming is dat die faktor al die positiewe items in die instrument verteenwoordig. Daar kan gespekuleer word dat dit eksterne kragte is wat bydrae tot die voorkoms van uitbranding by hulpverlenende beroepe.

Die vyfde en laaste komponent in die faktoranalise is depersonalisasie. (Tabel 17) Dit stem ooreen met ander navorsers wat depersonalisasie as gevoelloosheid en onpersoonlike houding teenoor kliënte (Maslach en Jackson, 1981:112), die neiging om ander mense

as objekte te tipeer (Golembiewski, 1990:553; Golembiewski, Hilles en Daly, 1987:297), om situasies van die menslike komponent te beroof en die neiging om van ander te onttrek met gepaardgaande gevoelens van vyandigheid en onverskilligheid (Garden, 1987:231). Van Graan (1989:14) het bevind dat depersonalisasie nie by persone in nie-hulpverlenende beroepe voorkom nie.

As teenpool vir depersonalisasie beskryf Savicki en Cooley (1983:234) 'n proses van oor-identifikasie wat deur die verlies aan objektiwiteit, 'n hoë mate van persoonlike betrokkenheid in die interaksie tussen helper en kliënt en 'n onduidelike onderskeid tussen die rolle van die helper en die kliënt, gekenmerk word.

5.4 FREKWENSIE VERDELING, REKENKUNDIGE GEMIDDELDE EN STANDAARDAFWYKING PER ITEM

Vervolgens word die verspreiding van response ten opsigte van rekenkundige gemiddelde, standaardafwyking en belading van alternatiewe per item bespreek (kyk tabel 19 en 20). Dit is moeilik om werklik die betekenisvolheid van die frekwensie van 'n bepaalde ervaring te bepaal, juis as gevolg van die gebrek aan norms. Daarom is arbitrêr besluit dat 'n frekwensie van 4 en hoër 'n betekenisvolle frekwensie verteenwoordig.

□ Item 1: “Ek voel emosioneel uitgeput deur my werk”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 2,3875 en standaard afwyking van 1,5804. 20.8% van die respondente het egter 'n alternatief van 4 en hoër gemerk, wat impliseer dat hierdie persentasie ten minste drie maal per week 'n gevoel van emosionele uitputting ervaar.

□ Item 2: “Teen die einde van die werksdag voel ek opgebruik”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 2,8014 en 'n standaard afwyking van 1,5034. 29% van die repondente kies egter 'n alternatief van 4 en hoër op hierdie skaal, wat impliseer dat hierdie persentasie ten minste drie maal per week hierdie gevoel ervaar.

- **Item 3: “Ek voel vermoeid as ek in die môre opstaan en besef dat ek nog ’n werksdag in die gesit staar”.**

Hierdie item behaal ’n gemiddelde van 1,9225 en ’n standaard afwyking van 1,7708. 18,30% van die respondente het ’n alternatief van 4 en hoër gekies ten opsigte van die gradering van die item. Die afleiding wat uit die verskil tussen die persentasie van 29%, soos op die vorige item behaal is, en die persentasie van 18,30 wat op hierdie item behaal is gemaak kan word, is dat, ten spyte van die feit dat meer as die helfte van die respondente teen die einde van die werksdag opgebruik voel, hierdie gevoel nie noodwendig aan die begin van die werksdag teenwoordig is nie. Hieruit kan ’n subjektiewe afleiding gemaak word dat die gevoel van vermoeidheid deur die loop van die dag begin toeneem.

- **Item 4: “Ek kan maklik verstaan hoe ander mense oor dinge voel”.**

Hierdie item behaal ’n gemiddeld van 4,7588 en ’n standaardafwyking van 1,7234. 80,90% van die respondente meen dat hul ten minste drie keer per week verstaan hoe ander mense oor dinge voel. Dit impliseer dat hierdie respondente oor ’n sterk empatiese ingesteldheid beskik.

- **Item 5: “Dit voel vir my of ek sommige mense soos onpersoonlike objekte behandel”.**

Hierdie item behaal ’n gemiddelde van 1,3732 en ’n standaard afwyking van 1,4123. Slegs 18,50% van die respondente het ’n alternatief van 4 en hoër gekies. Hieruit kan die afleiding gemaak word dat depersonalisasie, soos deur die item gemeet, in ’n mindere mate by hierdie proefgroep teenwoordig is.

- **Item 6: “Om met mense te werk is vermoeiend”.**

Hierdie item behaal ’n gemiddelde van 1,7482 en ’n standaardafwyking van 1,4654. 12,70% van die respondente kies ’n alternatief van 4 en hoër, wat daarop dui dat ’n relatiewe hoë vlak van uitputting, soos in Item 1 gemeet, nie noodwendig deur die respondente se professionele interaksie met mense veroorsaak word nie. Die implikasie hiervan is dat, al dan net subjektief, die oorsaak van die emosionele uitputting en die gevoel van opgebruiktheid, soos deur Item 1 en 2 gemeet, nie noodwendig in die professie geleë is nie, maar dat die oorsake eerder rondom die professie gesoek moet word.

□ **Item 7: “Ander mense se probleme kan ek maklik hanteer”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 4,2727 en 'n standaard afwyking van 2. 68,30% van die respondente verkies alternatiewe van 4 en hoër. Die implikasie hiervan is dat die respondente meen dat die hulpverlenende komponent van hulle professie nie vir hulle te moeilik is nie, en dat hulle dit wel kan hanteer. Aan die ander kant het 31,70% van die respondente egter alternatiewe 0-3 gekies wat impliseer dat die sekerheid ten opsigte van die hantering van ander mense se probleme by die groep respondente nie bestaan nie, of nie van toepassing is nie. Hipoteties kan die veronderstelling gemaak word dat die oorsaaklikheid van uitputting, soos deur Item 2 en 3 gemeet, eerder in die kundigheidsvlak van hierdie groep van respondente gesoek moet word. Alternatiewelik kan veronderstel word dat die hantering van ander mense se probleme nie op hierdie respondente van toepassing is nie, wat die belangrikheid wat aan die hulpverlenende komponent verleen word, bevraagteken.

□ **Item 8: “Ek voel dat my werk my uitbrand”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,8028, en 'n standaardafwyking van 1,7795. 14,70% van die respondente het 'n alternatief van 4 en hoër gekies wat impliseer dat die voorkoms van die verskynsel van uitbranding, soos wat dit deur die formulering van die item gemeet word, laag is. Wat opmerklik is, is dat 26,80% van die respondente meen dat hierdie stelling nie van toepassing is nie, of dat hulle hierdie gevoel nooit ervaar nie. Bloot op 'n subjektiewe interpretasie van die frekwensie van beantwoording sou die afleiding gemaak word dat die groep nie 'n besondere hoë vlak van uitbranding ervaar nie. Dit is egter teenstrydig met die resultate wat ten opsigte van item 1, 2 (wat die emosionele uitputtingskomponent van uitbranding meet); item 24 (wat die fisiese uitputtingskomponent van uitbranding meet); en in 'n mindere mate met item 27 (wat die verstandelike uitputtingskomponent van uitbranding meet).

Dit sou moontlik wees om hieruit die afleiding te maak dat omdat die uitputtingskomponente van uitbranding hoër tellings behaal ten opsigte van frekwensie as die item wat uitbranding as sodanig meet, dat die respondente nie werklik die term uitbranding verstaan nie. 'n Ander moontlike verklaring kan wees dat die respondente dit moeilik sal vind om, selfs teenoor hulself, te erken dat hulle wel uitbranding ervaar. 'n Ander moontlikheid is dat die respondente, alhoewel hulle emosioneel, kognitief en fisies uitgeput is, dit nog nie in so 'n ernstige lig ervaar dat hulle dit as uitbranding beskou nie.

Hierdie afleiding word tot 'n mate ondersteun deur die resultate wat op Item 12, "Ek voel energiek" en die resultate wat op Item 30, "Ek voel entoesiasies in my werk", behaal is. In terme van die definisie wat vir die ondersoek geformuleer is, word die vernaamste komponent van uitbranding as die verlies aan energie beskou. Dit kan dus verwag word dat die relatiewe lae persentasie van 14,70% respondente wat 'n alternatief van 4 en hoër ten opsigte van Item 8 gekies het, bevestig sal word 'n hoë persentasie van respondente wat 'n alternatief van 4 en hoër ten opsigte van 12 en 30 kies. Die resultate van 57,10% respondente wat egter 'n alternatief van 4 en hoër gekies het, of alternatiewelik die resultaat van 42,90 respondente wat alternatief 0-3 ten opsigte van item 12 gekies het, kan daarop dui dat die response nie werklik die implikasies van die term uitbranding begryp nie. Daarby het 71,60% van die respondente aangedui dat hulle 'n hoë mate van entoesiasme ervaar terwyl 28,40% van die groep lae vlakke van entoesiasme gerapporteer het. In soverre as wat die ervaring van entoesiasme met die teenwoordigheid van energie geassosieer kan word, bevestig die resultate ten opsigte van item 30 die veronderstelling dat 'n gedeelte van die proefgroep nie die term uitbranding konsepsueel begryp nie.

- **Item 9: "Ek voel dat ek, deur my werk, ander mense se lewens positief beïnvloed".**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 4,5104 en 'n standaardafwyking van 1,8495. Hierdie relatiewe hoë gemiddelde en die feit dat 69,70% van die respondente 'n alternatief van 4 en hoër gekies het op die beantwoording van hierdie vraag, dui daarop dat hierdie respondente nog steeds geloof het in hulle professie en die betekenis van dit waarmee hulle besig is.

- **Item 10: "Ek het meer gevoelloos teenoor mense geword vandat ek my huidige werk begin het".**

Hierdie item, net soos item 5, is oorspronklik in die Maslach Burnout Inventory ingevoeg om depersonalisasie te meet. Die relatiewe lae gemiddelde van 1,1048 en standaardafwyking van 1,6127 asook 54,90% van die respondente wat beweer dat hierdie vraag nie op hulle van toepassing is nie, kan daarop dui dat die respondente van hierdie groep nie dieselfde mate van depersonalisasie ervaar as wat 'n mens, gesien in die lig van die nie-hulpverlenende klimaat van die organisasie, sou verwag nie.

- **Item 11: “Ek bekommer my dat die werk wat ek tans doen, besig is om my emosioneel hard te maak”.**

Dieselfde argument ten opsigte van item 10 is ook van toepassing op hierdie item. Dieselfde presentasie van die respondente, naamlik 50,70%, beweer dat hierdie item nie op hulle van toepassing is nie. Die relatiewe lae gemiddelde van 1,0985, en die standaard afwyking van 1,5126 bevestig hierdie veronderstelling.

- **Item 12: “Ek het meer gevoelloos teenoër mense geword vandat ek my huidige werk begin doen het” en “Ek is bekommerd dat die werk wat ek tans doen, besig is om my emosioneel hard te maak”.**

Hierdie items, net soos item 5, is geformuleer om die vlak van depersonalisasie te meet. Die relatiewe lae gemiddeldes van 1,1048 en 1,0985 asook die standaard afwykings van 1,6127 en 1,5126 ten opsigte van items 10 en 11 bevestig die resultate wat ten opsigte van item 5 behaal is. Ten opsigte van beide items het 8,40 % respondente geen gevoelens van depersonalisasie ervaar nie. Alternatiewelik kan aanvaar word dat die meerderheid van respondente empaties teenoor ander ingestel is, 'n afleiding wat deur die resultate ten opsigte van item 4 ondersteun word.

- **Item 13: “Ek voel gefrustreerd deur my werk”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 2,2957 en 'n standaardafwyking van 1,8093. 17,50 % van die proefpersone het 'n alternatief van 4 en hoër gekies. Konsepsueel kan geredeneer word dat die verskynsel van frustrasie met gevoelens van irritasie (Item 32); dat die individu voor 'n muur te staan gekom het en net nie kan vorder nie (Item 37); magteloosheid (Item 28) en hulpeloosheid (Item 36) geassosieer word (kyk van Graan, 1981). Ten opsigte van die gevoel van irritasie het 28,30 % van die respondente 'n alternatief van 4 en hoër gekies; ten opsigte van die gevoel dat die persoon voor 'n muur te staan gekom het en net nie kan vorder nie het 11,90 % van die respondente 'n alternatief van 4 en hoër gekies en ten opsigte van die gevoel van hulpeloosheid het 10,60 % van die respondente 'n alternatief van 4 en hoër gekies. Uit hierdie resultate kan die gevolgtrekking gemaak word dat die ervaring van frustrasie vir hierdie groep respondente eerder met 'n gevoel van irritasie geassosieer word as met 'n gevoel dat die individu voor 'n muur te staan gekom het en nie vordering kan maak nie, of gevoelens van magteloosheid en hulpeloosheid. Die blokkering van die bereiking van doelwitte word eerder met gevoelens van geïrriteerheid geassosieer as wat die individu as't ware sal boedel oorgee.

Item 14: “Ek voel dat ek in hierdie pos te hard werk”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 2.0634 en 'n standaardafwyking van 1,8227. Slegs 19,70 % van die respondente het 'n alternatief van 4 en hoër gekies, terwyl 25,40 % van die respondente meen dat hierdie stelling nie op hulle van toepassing is nie, of dat hulle die gevoel nooit ervaar nie. Die gevoel van oorlading is dus slegs vir 19,70 % van hierdie groep 'n betekenisvolle ervaring.

Item 15: “Ek voel dat ek nie regtig omgee wat met ander mense gebeur nie”.

Hierdie item het 'n besondere lae gemiddelde van 0,8181 en 'n standaardafwyking van 1,3512 behaal. Slegs 4,2% kies 'n alternatief van 4 en hoër terwyl 95,80 % van die respondente meen dat die stelling of nie op hulle van toepassing is nie, of dat hierdie ervaring selde voorkom. Hieruit kan die gevolgtrekking gemaak word dat daar 'n betrokkenheid ten opsigte van hierdie groep is teenoor hulle kliënte. Hierdie afleiding word gesteun deur die vlak van empatie wat by hierdie groep waargeneem is.

Item 16: “Om direk met mense te werk, plaas te veel stremming op my”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,0281 en 'n standaardafwyking van 1,2316. Slegs 5,60 % van die respondente kies 'n alternatief van 4 en hoër terwyl 94,40 % van die respondente meen dat direkte kontak met mense nie te veel stremming plaas nie.

Item 17: “Dit is vir my maklik om 'n ontspanne atmosfeer met ander mense te skep”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 4,8951 en 'n standaardafwyking van 1,6132. 80,90 % van die respondente het 'n alternatief van 4 en hoër gekies terwyl 19,10 % van die respondente meen dat hierdie gevoel glad nie op hulle van toepassing is nie, of betekenisvol min by hulle voorkom.

Item 18: “Nuwe samewerking met ander mense is vir my stimulerend”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 4,8521 en 'n standaardafwyking van 1,5843. 74,70 % van die respondente het 'n alternatief van 4 en hoër gekies terwyl 25,30 %

van die respondente of meen dat hierdie stelling nie op hulle van toepassing is nie of betekenisvol min hierdie gevoel ervaar.

- **Item 19: “In my huidige werk het ek baie dinge bereik wat die moeite werd is”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 4,3426 en 'n standaardafwyking van 1,9540. Wat egter opval is dat 36,60 % van die respondente meen dat dit of nie die geval is nie, of dat hulle hierdie gevoel beduidend min ervaar. Een van die aspekte wat onderliggend aan die ervaring van emosionele uitputting is, of wat as voorloper vir emosionele uitputting beskou kan word, is die gevoel dat insette of aktiwiteite nie werklik 'n betekenisvolle bydrae maak nie. Hierdie resultate sluit aan by die skrywer se waarneming dat die personeelkundige, as gevolg van die stafrol wat hy speel, dikwels nie direk resultate kan beïnvloed nie. Omdat die kultuur binne die meeste organisasies meer produksie en lynrol georiënteerd is, kan dit 'n ideale teelaarde vir gevoelens van eksistensiële frustrasie skep.

- **Item 20: “Dit voel vir my of ek die einde van my pad bereik het”.**

Hierdie item het 'n gemiddelde van ,9929 en 'n standaardafwyking van 1,6438 behaal. Slegs 7,80 % van die respondente voel dat hierdie item betekenisvol op hulle van toepassing is, terwyl 92,20 % van die respondente meen dat hulle nie aan hierdie gevoel blootgestel is nie.

- **Item 21: “In my werk hanteer ek emosionele probleme op 'n kalm wyse”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 4,4195 en 'n standaardafwyking van 1,6758. 69,70 % van die respondente meen dat hierdie stelling op hulle van toepassing is, terwyl 30,30 % van die respondente meen dat hulle nie so voel nie. Die implikasie van hierdie item is dat 30,30 % van hierdie groep of nie emosionele probleme hanteer nie, of probleme ervaar in die hantering van emosionele probleme. As die samestelling van die proefgroep in ag geneem word, en meer spesifiek die aantal bestuurders, kan die veronderstelling gemaak word dat die hantering van emosionele problematiek eerder nie van toepassing vir hierdie deel van die proefgroep is, as wat hulle probleme kan ervaar in die hantering daarvan. Indien hierdie veronderstelling korrek is, kan aanvaar word dat 'n gedeelte van die personeelkundiges hulle nie noodwendig in 'n hulp-verlenende hoedanigheid met spesifieke klem op emosionele interaksie, bevind nie.

- Item 22: “Dit voel vir my asof andere my vir sommige van hulle probleme blameer”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,3146 en 'n standaardafwyking van 1,5674. 90,90 % van die respondente meen dat dit nie die geval is nie, terwyl 9,10 % van die respondente meen dat dit wel die geval is.

- Item 23: “Dit voel of dinge wat met my gebeur onwerklik is”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 0,7676 en 'n standaardafwyking van 1,2919. 94,40 % van die respondente meen dat dit nie die geval is nie, terwyl 5,60 % van die respondente meen dat dit wel die geval is. In soverre as wat hierdie item kontak met realiteit meet, kan die afleiding gemaak word dat die meerderheid van hierdie groep wel in kontak met die realiteit is.

- Item 24: “Ek voel fisies tam”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 2,4436 en 'n standaardafwyking van 1,7846. 74,60 % van die respondente meen dat dit nie die geval is nie, terwyl 25,40 % van die respondente meen dat dit wel die geval is.

- Item 25 : “Ek voel ek bereik al hoe minder in my werk”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,2167 en 'n standaardafwyking van 1,6451. 90,80 % van die respondente meen dat dit nie die geval is nie, terwyl 9,20 % meen dat dit wel die geval is. Sou hierdie resultate vergelyk word met die resultate ten opsigte van item 19, kan die gevolgtrekking gemaak word dat die meerderheid van hierdie proefgroep wel nie voel dat hulle al hoe minder in hul werk bereik nie, maar dat 36,60 % twyfel het of dit werklik die moeite werd is.

- Item 26: “Ek voel of ek nie meer na die ”ideale” streef nie”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,4225 en 'n standaardafwyking van 1,5114. 85,90 % van die respondente voel dat dit nie die geval is nie, terwyl 14,10 % van die respondente voel dat dit wel die geval is.

Item 27: “Ek voel verstandelik uitgeput”.

Die item behaal 'n gemiddelde van 1,6197 en 'n standaardafwyking van 1,7083. 86,10 % van die respondente meen dat hierdie item of nie op hulle van toepassing is nie, of dat hulle die gevoel selde ervaar. 14,90 % van die respondente meen dat hulle wel hierdie gevoel beduidend ervaar. Kyk ook die bespreking ten opsigte van item 8.

Item 28: “Ek kry 'n gevoel van magteloosheid in my werk”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,9858 en 'n standaardafwyking van 1,7154. 82,00 % van die respondente meen dat hierdie gevoel of nie op hulle van toepassing is nie, of dat hulle hierdie gevoel nie ervaar nie, 18,00 % van die respondente ervaar egter wel die gevoel. Kyk ook die bespreking van item 13.

Item 29: “Ek ervaar 'n gevoel van hopeloosheid.”

Hierdie Item behaal 'n gemiddeld van 1,1489. 91,50% van die respondente meen dat hierdie gevoel of nie op hulle van toepassing is nie, of dat hulle hierdie gevoel nie ervaar nie. 8,50 van die respondente ervaar egter wel die gevoel.

Item 30: “Ek voel entoesiasies in my werk”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 4,5633 en 'n standaardafwyking van 1,6778. 71,60 % van die respondente ervaar dikwels 'n gevoel van entoesiasme, terwyl 28,40 % van die respondente voel dat hulle selde of nooit entoesiasies voel nie.

Item 31: “Ek voel dit is wonderlik om te lewe”.

Een van die simptome wat kenmerkend van die ervaring van uitbranding is, is dat die individu sy lewenslus verloor het. Hierdie item het 'n gemiddelde van 4,7887 en 'n standaardafwyking van 1,8056 behaal. 73 % van die respondente ervaar hierdie gevoel dikwels, terwyl 27 % van die respondente hierdie gevoel beduidend minder ervaar. As sodanig kom hierdie resultate ooreen met die resultate ten opsigte van die vorige item en sou die veronderstelling gemaak kan word dat 'n gedeelte van hierdie groep hulle lewenslus verloor het.

Item 32: “Ek raak geïrriteerd in my werksituasie”.

Hierdie item behaal 'n gemiddeld van 2,8865 en 'n standaardafwyking van 1,5043. 71,70 % van die respondente voel dat die frekwensie van hierdie ervaring beduidend laag is, terwyl 28,30 % van die respondente voel dat die frekwensie beduidend hoog is. Omdat hierdie ervaring in verband met die ervaring van frustrasie (item 13) gebring is, word by hierdie opmerking volstaan.

Item 33: “Dit voel vir my of ek onrealistiese hoë verwagtings in my werk nastreef”.

Hierdie item behaal 'n gemiddeld van 2,1126 en 'n standaardafwyking van 1,8261. 75,80 % van die respondente meen dat die frekwensie van hierdie ervaring laag is, terwyl 24,20 % van die respondente meen dat hulle dikwels hierdie gevoel ervaar. As sodanig kan tot die gevolgtrekking gekom word dat bykans 25 % van hierdie groep meen dat die druk wat hulle ervaar, self-geïnduseerd is. Een van die kenmerke van die persoon wat aan uitbranding blootgestel is, is juis die feit dat hy, namate hy dit al hoe moeiliker vind om aan te pas, al hoe meer onrealistiese eise aan homself stel.

Item 34: “Ek voel lus om my goed op te pak en te loop”.

Hierdie item het 'n gemiddelde van 1,3758 en 'n standaardafwyking van 1,6671 behaal. 90,80 % van die respondente meen dat die frekwensie van hierdie ervaring of nie van toepassing is nie, of beduidend laag is. Aan die ander kant het 9,20 % van die respondente die mening uitgespreek dat hierdie ervaring dikwels voorkom. Hierdie item meet die geneigdheid van die individu om homself totaal uit die situasie te onttrek, veral as hy meen dat hy beheer verloor het, of dat hy meen dat hy nie veel sal kan doen om die situasie te beredder nie.

Item 35: “Ek voel ek werk teen 'n te vinnige tempo”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 2,8943 en 'n standaardafwyking van 2,1893. 61 % van die respondente ervaar hierdie gevoel min, terwyl 39 % dikwels aan hierdie gevoel blootgestel is, As sodanig kan veronderstel word dat die feit dat 39% van hierdie respondente dikwels voel dat hulle teen 'n te vinnige tempo werk een van die aanduidings van die oorsake van uitbranding kan wees.

□ Item 36: “Ek kry die gevoel van hulpeloosheid in my werk”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,2836 en 'n standaardafwyking van 1,4848. 89,40 % van die respondente meen egter dat hulle nie aan hierdie ervaring blootgestel is nie, waaruit die afleiding gemaak kan word dat hulle grootliks beheer oor hulle dagtaak kan uitoefen. 10,6 % is egter dikwels aan hierdie ervaring blootgestel en is dus minder in staat om beheer uit te oefen.

□ Item 37: “Dit voel vir my of ek voor 'n' muur te staan gekom het en net nie kan vorder nie”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,461 en 'n standaardafwyking van 1,7382. 88,60% van die respondente meen dat dit nie die geval is nie, terwyl 11,40% meen dat dit wel die geval is. Kyk ook die bespreking ten opsigte van item 13.

□ Item 38: “Wat in my werk gebeur, laat my vertrouwe in myself verloor”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 0,9161 en 'n standaardafwyking van 1,3505. 96,40% van die respondente meen dat dit nie die geval is nie, terwyl slegs 3.60% van die respondente meen dat dit wel die geval is.

□ Item 39: “Ek kan my lewensprioriteite in my werk uitleef”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 3,6549 en 'n standaardafwyking van 1,6408. Wat egter opvallend is, is dat meer as die helfte van die respondente, naamlik 52,10 % meen dat dit nie die geval is nie, terwyl 47,90 % meen dat dit wel die geval is. Die botsing tussen die eise van die organisasie aan die een kant, en eie lewenswaardes aan die ander kant, is aangevoer as een van die redes waarom spesifiek personeelkundiges aan uitbranding onderworpe kan wees.

□ Item 40: “Ek voel dat ek in my werksituasie beheer verloor”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 0,9789 en 'n standaardafwyking van 1,4115. Slegs 6,30 % van die respondente meen dat dit wel die geval is, terwyl 93,70 % meen dat dit nie die geval is nie.

Item 41: “Ek voel onbevoeg in my werksituasie”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 0,6620 en 'n standaardafwyking van 1,0578. Slegs 2 % van die respondente meen dat dit die geval is, terwyl 98 % van die respondente meen dat hulle nie hierdie gevoel ervaar nie.

Item 42: “Dit voel of my werksdoeltreffendheid daal”.

Hierdie item behaal 'n gemiddeld van 1,3028 en 'n standaardafwyking van 1,6673. Slegs 7 % van die respondente meen dat dit wel die geval is, terwyl 91 % meen dat dit nie die geval is nie.

Item 43: “Dit voel of my werksinisiatief gedemp is”.

Hierdie item behaal 'n gemiddeld van 1,5423 en 'n standaardafwyking van 1,770. 88,7 % van die respondente meen dat hulle werksinisiatief nie gedemp is nie, terwyl 11,30 % meen dat dit wel die geval is.

Item 44: “My belangstelling rondom my werk voel minder”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,6056 en 'n standaardafwyking van 1,7380. 86,70 % van die respondente meen dat dit nie die geval is nie, terwyl 13,30 % meen dat dit wel die geval is.

Item 45: “Ek voel bedruk”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde telling van 1,5957 en 'n standaardafwyking van 1,5491. 89,40 % van die respondente meen dat dit nie die geval is nie, terwyl 10,60 % van die respondente meen dat dit wel die geval is.

Item 46: “Dinge word so moeilik dat ek al hoe meer risiko's moet loop of kanse moet waag”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 0,9650 en 'n standaardafwyking van 1,4013. 93,60 % van die respondente meen dat dit nie die geval is nie, terwyl 6,4 % van die respondente meen dat dit wel die geval is.

- Item 47: “Ek bestee al hoe meer tyd aan my werk, maar kry skynbaar al hoe minder uitgerig”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,1056 en 'n standaardafwyking van 1,7109. Slegs 6,50 % van hierdie respondente meen dat dit wel die geval is, terwyl 93,50 % meen dat dit nie die geval is nie.

- Item 48: “Ek vra myself af waarheen jaag ek met al hierdie werk?”**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,6831 en 'n standaardafwyking van 1,7109. 85,80 % van die respondente meen dat dit nie die geval is nie, terwyl 14,20 % tog meen dat hulle dikwels aan hierdie gevoel blootgestel is.

- Item 49: “In my werksituasie voel ek uitgebuit en misbruik deur kragte buite my beheer”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,6525 en 'n standaardafwyking van 1,8047. 86,60 % van die respondente meen dat dit nie die geval is nie, terwyl 13,40 % van die respondente meen dat hulle dikwels hierdie gevoel ervaar.

- Item 50: “Dit voel vir my asof ek meer gee as wat ek terug ontvang”.**

Hierdie item meet die mate waarin die individu voel dat meer psigiese-energie uitvloei as wat terugvloei. As sodanig vorm hierdie item 'n belangrike onderbou van die definisie van uitbranding. Hierdie item het 'n gemiddelde van 2.3028 en 'n standaardafwyking van 1,9857 behaal. Alhoewel 75,20 % van die respondente meen dat hulle min aan hierdie ervaring blootgestel is, meen 24,80 % dat hulle beduidend aan hierdie ervaring blootgestel is.

- Item 51: “Ek ervaar 'n gevoel van verlies in my effektiwiteit as leier”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,3050 en 'n standaardafwyking van 1,5350. Slegs 7,90 % van die respondente meen dat hulle dikwels hierdie gevoel ervaar, terwyl 92.10 % meen dat hulle nie hierdie gevoel ervaar nie.

Item 52: “Ek voel dat die fragmentasie in die werk my oorweldig”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,0355 en 'n standaardafwyking van 1,4363. Slegs 7,10 % van die respondente meen dat hierdie ervaring beduidend voorkom, terwyl 92,90 % meen dat dit nie die geval is nie.

Item 53: “Ek voel dat ek al een is wat besluite neem”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,3028 en 'n standaardafwyking van 1,5754. Alhoewel 89,50 % van die respondente meen dat hulle nie so voel nie, meen 10,50 % tog dat hulle wel so voel.

Item 54: “Ek voel bang, maar weet nie eintlik vir wie of waarvoor nie”.

Die formulering van die item is sodanig dat dit die teenwoordigheid van angs meet. Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 0,8592 en 'n standaardafwyking van 1,3187. Slegs 5,0 % van die respondente meen dat hulle wel so voel, terwyl 96,0 % meen dat hulle nie so voel nie. Hieruit kan afgelei word dat die aantal proefpersone wat dikwels angs ervaar, laag is.

Item 55: “Ek voel dat daar te veel van my verwag word”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,5106 en 'n standaardafwyking van 1,5794. 10,70 % van die proefpersone voel dat dit wel die geval is, terwyl 89,30 % voel dat dit nie die geval is nie.

Item 56: “Ek voel gespanne”.

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 2,6525 en 'n standaardafwyking van 1,9048. 71,60 % van die respondente voel dat die frekwensie van hierdie ervaring laag is, alhoewel 28,70 % van die respondente meen dat hulle dikwels aan die ervaring van spanning blootgestel is. Die verspreiding wat ten opsigte van hierdie item voorkom is meer soortgelyk met die verspreiding ten opsigte van items 1 en 2, as die verspreiding van item 8.

□ **Item 57: “Ek voel ek mors my tyd in hierdie werk wat ek doen”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,4043 en 'n standaardafwyking van 1,8361. 88,00 % van die respondente meen dat hulle nie aan hierdie ervaring blootgestel is nie, terwyl 12,00 % van die respondente voel dat hulle dikwels aan hierdie ervaring blootgestel word.

□ **Item 58: “Ek bekommer my oor my werk”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 2,2128 en 'n standaardafwyking van 1,8198. Wat egter opval is dat, hoewel 79,40 % van die respondente meen dat hulle nie aan hierdie ervaring blootgestel is nie, 20,60 % wel dikwels hulle oor hulle werk bekommer.

□ **Item 59: “Ek aanvaar dinge maar soos dit is”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,3546 en 'n standaardafwyking van 1,6086. 88,60 % van die respondente aanvaar dinge nie soos dit is nie, terwyl 7,90 % van die respondente meen dat hulle dit wel dikwels doen.

□ **Item 60: “Ek voel dat die organisasie sonder my kan klaarkom, maar ek kan nie sonder die organisasie klaarkom nie”.**

Hierdie item behaal 'n gemiddelde van 1,0786 en 'n standaardafwyking van 1,6406. 92,10 % van die proefpersone voel nie dat hierdie gevoel dikwels voorkom nie, terwyl 7,90 % tog dikwels hierdie gevoel ervaar.

Samevattend word die doel van die lang bespreking weer verskaf. Die doel was om die verspreiding van response ten opsigte van rekenkundige gemiddelde, standaardafwyking en belading van alternatiewe per item te bespreek. Dit was moeilik om werklik die betekenisvolheid van die frekwensie van 'n bepaalde ervaring te bepaal as gevolg van die gebrek aan norms. Daarom was arbitrêr besluit dat 'n frekwensie van 4 en hoër 'n betekenisvolle frekwensie verteenwoordig.

5.5 VERBAND TUSSEN FAKTORE EN VERSKILLENDE VERANDERLIKES

Deur gebruik te maak van die F-toets is daar bepaal of daar 'n verband bestaan tussen die vyf faktore uit die faktoranalise, en van die verskillende demografiese veranderlikes volgens die vraelys.

Eerstens is 'n verband gevind tussen bestuursposte en (Faktor 3) oorlading en onsekerheid. Die gevolgtrekking kan gemaak word dat persone in bestuursposte voel dat hulle te veel het om te doen, nie al hulle werk gedoen het nie en gevolglik onseker voel. Van die respondente is 72,9% 40jaar of jonger en 50,7% is 30 maande of minder in hulle huidige poste. Dit kan moontlik dui daarop dat die respondente nog nie totaal bevoeg is vir hulle poste nie en dat hulle nog besig is om hulle voete te vind.

Nog 'n verband bestaan tussen tyd wat by die werk spandeer word en (Faktor 4) persoonlike bereiking. Dit kan daarop dui dat hulle meer tyd by die werk spandeer omdat hulle voel dat dit direk gekoppel kan word aan persoonlike bereiking of dat hulle hul werk geniet.

Derdens is 'n verband gevind tussen (Faktor3) oorlading en onsekerheid en tyd in huidige pos. As gekyk word dat die meerderheid persone (59.3%) 'n gemiddeld van drie jaar in hul poste is kan die afleiding gemaak word dat daar nie duidelik gestel is wat van hul verwag word nie en dat hul te veel take het wat hul tyd in beslag neem. Met groot versigtigheid kan gesê word dat die persone dalk ook nie ryp genoeg is vir hul poste nie.

Laastens is daar 'n verband tussen kwalifikasie en (Faktor 1) frustrasie en ontmoediging gevind. 'n Duidelike onderskeid kan getref word tussen persone met 'n Magistergraad en Doktorale kwalifikasies, Honneurs kwalifikasies, en 'n B-graad en laer.

Respondente met 'n Honneurs kwalifikasie voel gefrustreerd omrede hulle voel dat hulle take kan verrig wat gereserveer is vir geregistreerde Sielkundiges, maar hulle mag nog nie. Persone met 'n B-graad en laer kwalifikasie het egter geen probleem nie want hulle weet dat hulle nie gekwalifiseer is nie.

Dit is belangrik om te noem dat daar geen verband gevind is tussen die vyf faktore uit die faktoranalise en geslag, ouderdom en huwelikstatus nie. McGee (1989:347) en Burke *et al.*, (1984b:183) ondersteun die feit dat daar geen verband tussen demografiese data en geslag, kwalifikasies en huwelikstatus gevind is nie.

Verskeie skrywers (Maslach, 1982a:114; Maslach en Jackson,1985:839) het 'n verband gevind. Hiscott en Connop (1989:10) het gevind dat mans meer emosioneel uitgeput is as dames. Verder het hul gevind dat die gemiddelde uitbrandingstelling en werkstressors, hoër is by mans as by dames.

5.6 INTERNE KONSEKWENTHEID

Met 'n interne konsekwenheid van 0,9443 op intensiteit en 0,9356 op frekwensie kan aangeneem word dat die vrae in die vraelys dieselfde konstante maatstaf vir die berekening van uitbranding weerspieël.

HOOFSTUK 6

SAMEVATTING EN GEVOLGTREKKING

6.1 INLEIDING

In hierdie hoofstuk word die literatuurstudie van die empiriese ondersoek saamgevat. Op grond van die bevindings word daar gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak.

6.2 HUIDIGE TENDENSE EN TOEKOMSTIGE RIGTING

Die huidige tendens is dat uitbranding toenemend nie as 'n eenvoudige, maklik verwyderbare, en eenvoudig oplosbare fenomeen gesien word nie maar eerder as 'n komplekse probleem met wortels in die intrapsigiese, interpersoonlike, organisatoriese, historiese en sosiale veranderlikes.

In retrospek kan gesê word dat baie oor die laaste dekade vermag is. Modelle van uitbranding het gevorder van die fokus op intrapsigiese eienskappe en diskrete omgewing stressors tot 'n konsepsuele formulering wat die klem plaas op die interaktiewe natuur van die individuele mens, organisatoriese en sosiale veranderlikes. Verskeie aspekte met beide metodologiese en substantiewe eienskappe moet nog ondersoek word.

Eerstens moet gelet word na 'n eenvormige definisie van uitbranding. Hier moet veral meer aandag gegee word aan die voorkoms van uitbranding by verskillende beroepe, aanvaarbare wyses vir die meting van simptome, intensiteit en innovatiewe navorsingsstrategieë.

Uitbranding was tradisioneel afhanklik van vraelys navorsing. Verskeie inherente probleme met die vraelyste het voorgekom naamlik; gebrek aan objektiwiteit wat nodig is vir gesofistikeerde analise en ideosinkratiese response is nie geakkommodeer nie. Navorsing gebaseer op kliniese data oorkom die probleme maar is meer subjektief, moeilik om te kritiseer en beperk in geleentheid en veralgemening. Daar is reeds gepoog om die twee benaderings te kombineer wat meer vrug afgewerp het. Meeste van die huidige

navorsing is gebaseer op 'n verskeidenheid ongetoetste aannames. Hierdie aannames moet getoets word.

Uitbranding word ook gesien as 'n enkele sindroom met verskeie simptome. Dit mag van waarde wees om 'n multitipologiese definisie van uitbranding te ontwikkel.

Osipow (1973:134) beweer dat 'n ander yeld wat uitgebrei moet word die verband is tussen uitbranding en loopbaankeuse.

Koeske en Koeske (1989b:248) beweer dat daar gekyk moet word na hoe werkseise en uitbranding kliniese effektiwiteit beïnvloed.

Daar is sekerlik verskeie aspekte wat nog aangespreek en ondersoek moet word. Een van die grootste uitdagings wat voorlê is die formulering van 'n omvattende model.

Daar kan dus sekerlik gesien word dat daar verskeie positiewe en negatiewe aspekte teenwoordig is in die ordening en daarstelling van uitbranding in die laaste tien jaar. Hierdie taak is egter nog nie afgehandel nie.

6.3 SAMEVATTING EN GEVOLGTREKKING

Die verskynsel van uitbranding kan vir hierdie proefgroep getipeer word deur vyf faktore, naamlik frustrasie en ontmoediging, uitputting, oorlading en onsekerheid, persoonlike bereiking en depersonalisasie. Hierdie komponente verskil in beskrywing, maar ook in aard van die komponente wat deur Maslach en Jackson (1981:112) en ander navorsers beskryf is.

Dië faktor depersonalisasie soos deur Maslach en Jackson (1981:109) gedefinieer is en soos deur die MBI gemeet word, is by hierdie proefgroep gevind. Dit het egter nie voorgekom by die navorsing van Van Graan (1989:14) nie. Die afleiding kan gemaak word dat persone in hulpverlenende beroepe intens by kliënte betrokke is en waarskynlik daarom aan depersonalisasie blootgestel word. Dit stem ooreen met die bevindinge van Pines *et al.*, (1983:268).

'n Ander moontlike verklaring hiervoor is dat depersonalisasie verband hou met die neiging om meer gevoelsmatig as kognitief teenoor die omgewing te staan. Dit sou

dan juis die kognitiewe ingesteldheid van persone in die nie-hulpverlenende beroepe wees wat hulle vrywaar van die ervaring van depersonalisasie.

In hierdie studie kan persoonlike bereiking byna as die teenpool van depersonalisasie gesien word. Respondente voel dat hulle baie in hul poste kan bereik en voel positief oor hul werk, maar tog kom 'n negatiewe houding teenoor kliënte na vore.

Die gevolgtrekking kan gemaak word dat die verskynsel van psigiese uitbranding soos wat dit by persone in hulpverlenende beroepe voorkom andersoortig is as by persone in nie-hulpverlenende beroepe. 'n Finale gevolgtrekking ten opsigte van die konstruk van uitbranding soos wat dit by werknemers in hulpverlenende beroepe voorkom, is op hierdie stadium nie moontlik nie want dit wil voorkom of uitbranding ook verskil by persone in verskillende poste.

Verdere navorsing by die breë populasiespektrum is nodig voordat 'n finale gevolgtrekking enigsens gemaak kan word. Ander faktore soos die aard en kultuur van die organisasie waarbinne die beroep aangetref word behoort ook meer divers in opvolgpopulasies teenwoordig te wees.

Hierdie verskil wat voorkom by persone in verskillende poste is 'n bydraende komponent in die huidige onsekerheid wat bestaan in die definiëring van uitbranding. Die verband tussen demografiese data en verskillende faktore moet nie buite rekening gelaat word nie want interessante en betekenisvolle inligting kan aan die lig gebring word.

6.4 AANBEVELING

Vanweë die gevolgtrekking dat die voorkoms van uitbranding by persone in helpende en nie-helpende beroepe verskil, word aanbeveel dat daar verdere navorsing gedoen moet word. Hierdie navorsing kan gebruik word om duidelikheid te verleen oor hoe uitbranding by verskillende beroepsgroepe manifesteer.

Hierdie navorsing kan verder ook gebruik word om duidelikheid te verleen rondom die definiëring van uitbranding. 'n Definisie sal dus vir elk van die verskillende beroepsgroepe geformuleer moet word.

BYLAE A

Posbus 60288
PIERRE VAN RYNEVELD
0045

Geagte Kollega,

Insake: *Navorsing oor Psigologiese Uitbranding*

Ter afhandeling van my Magister studies is ek tans besig om navorsing te doen oor die voorkoms van Psigologiese Uitbranding by Personeelkundiges in Suid-Afrika.

Graag vra ek u samewerking vir die voltooiing van die anonieme vraelys wat slegs 15 minute van u tyd in beslag sal neem. Ingesluit vind u die vraelys en 'n gefrankeerde kovert.

Dit sal hoog op prys gestel word indien u die voltooide vraelys sal terugstuur voor 30 April 1991.

By voorbaat dank.

Die uwe


J.H.L. DU TOIT

5. Huwelikstatus

- Ongetroud
- Getroud
- Geskei
- Weduwee / wewenaar
- Ander (spesifiseer

Hoe lank is u getroud met u huidige vrou?

- jaar

Indien u kinders het, spesifiseer hoeveel tans nog by u woon.

- kinders woon by my (aantal)
- geen kinders (merk met X)
- kinders is reeds uit die huis (aantal)?

6. Wat is u hoogste akademiese kwalifikasies?

- Standerd 10 en laer (spesifiseer.....)
- Diploma (spesifiseer
- B-graad (spesifiseer
- Honneursgraad (spesifiseer.....)
- Meestersgraag (spesifiseer
- Doktorsgraad (spesifiseer

7. Wat is die primêre area waarin u werk?

- Bestuurder (spesifiseer
- Konsultant
- Opleiding en Ontwikkeling
- Eie praktyk
- Arbeidsverhoudinge
- Indiensneming
- Vergoeding
- Ander (Spesifiseer

8. Hoeveel tyd spandeer u by die werk?

(Soos bo aangedui)

..... 65 (of meer)

..... 60 - 65

..... 55 - 60

..... 50 - 55

..... 45 - 50 uur per week

9. Hoe lank is u in u huidige pos? (maande)

BYLAE C

2. Vraelys om psigiese uitputting te meet

In hierdie vraelys is daar 60 stellings oor gevoelens wat u rondom u eie werksituasie kan ervaar. Lees asseblief elke stelling versigtig deur en besluit of u al ooit so 'n gevoel ervaar het. As u voel dat die stelling nie op u van toepassing is nie, of dat u nog nooit so 'n gevoel ervaar het nie, skryf u 'n "0" in beide kolom 1 en kolom 2.

Indien u egter wel al so gevoel het, dui dan aan hoe dikwels u so voel deur 'n syfer van 1 tot 7 neer te skryf wat die frekwensie van hierdie gevoel die beste weergee. Die frekwensies wat elkeen van hierdie syfers verteenwoordig, word deur die volgende tabel aangetoon.

Hoe dikwels ervaar u die gevoel?

-
- 0 = Nie van toepassing nie of nooit
 - 1 = U voel minstens een maal elke ses maande so
 - 2 = U voel minstens een maal per maand so
 - 3 = U voel minstens een maal per week so
 - 4 = U voel minstens drie keer per week so
 - 5 = U voel minstens een keer per dag so
 - 6 = U voel 'n paar keer per dag so
 - 7 = Die gevoel is gedurig by u
-

Besluit nou hoe intens die gevoel is wanneer u dit ervaar deur 'n syfer (van 1 tot 6) neer te skryf wat die intensiteit van u gevoel die beste verteenwoordig. Onthou, as u nog nooit so 'n gevoel ervaar het nie, moet u 'n "0" in beide kolomme skryf.

Hoe intens is die gevoel?

- 0 = Nie van toepassing nie
 - 1 = Die gevoel is nie merkbaar nie
 - 2 = Die gevoel is wel merkbaar
 - 3 = Die intensiteit van die gevoel is matig
 - 4 = Hierdie gevoel is redelik intens
 - 5 = Die intensiteit van hierdie gevoel is sterk
 - 6 = Die intensiteit van hierdie gevoel is baie intens
-

Gebruik hierdie twee skale om op elkeen van die onderstaande stellings te reageer.

Moenie enige een van die stellings oorslaan nie. As u voel dat 'n stelling nie op u van toepassing is nie, skryf 'n "0" in beide kolomme.

Wees asseblief eerlik in die beantwoording van hierdie vrae.

	HOE DIKWELS (0-7)	HOE INTENS (0-6)	
1.	Ek voel emosioneel uitgeput deur my werk
2.	Teen die einde van die werksdag voel ek opgebruik
3.	Ek voel vermoeid as ek in die more opstaan en besef dat ek nog 'n werksdag in die gesig moet staar
4.	Ek kan maklik verstaan hoe ander mense oor dinge voel
5.	Dit voel vir my of ek sommige mense soos onpersoonlike objekte behandel

	DIKWELS	INTENS	
	(0 - 7)	(0 - 6)	
6.	Om heeldag met mense te werk is regtig vir my vermoeiend
7.	Antler mense se probleme kan ek maklik hanteer
8.	Ek voel dat my werk mv uitbrand
9.	Ek voel dat ek, deur my werk, ander mense se lewens positief beïnvloed
10.	Ek het meer gevoelloos teenoor mense geword vandat ek my huidige werk begin doen het
11.	Ek bekommer my dat die werk wat ek tans doen, besig is om my emosioneel hard te maak
12.	Ek voel baie energiek
13.	Ek voel gefrustreerd deur my werk
14.	Ek voel dat ek in hierdie pos te hard werk
15.	Ek voel dat ek nie regtig omgee wat met ander mense gebeur nie
16.	Om direk met mense te werk, plaas te veel stremming op my
17.	Dit is vir my maklik om 'n ontspanne atmosfeer met ander mense te skep
18.	Noue samewerking met ander mense is vir my stimulerend
19.	In my huidige werk het ek baie dinge bereik wat die moeite werd is
20.	Dit voel vir my asof ek die einde van my pad bereik het
21.	In my werk hanteer ek emosionele probleme op 'n kalm wyse
22.	Dit voel vir my asof andere my vir sommige van hulle probleme blameer.

	DIKWELS	INTENS	
	(0 - 7)	(0 - 6)	
23	Dit voel of dinge wat met my gebeur onwerklik is.
24	Ek voel fisies tam.
25	Ek voel ek bereik al hoe minder in my werk.
26	Ek voel, of ek nie meer na die "ideale" streef nie.
27	Ek voel verstandelik uitgeput.
28	Ek kry die gevoel van magteloosheid in my werk.
29	Ek ervaar 'n gevoel van hopeloosheid.
30	Ek voel entoesiasies in my werk.
31	Ek voel dit is wonderlik om te lewe.
32	Ek raak geïrriteerd in my werksituasie.
33	Dit voel vir my of ek onrealisties en hoë verwagtings in my werk nastreef.
34	Ek voel lus om my goed op te pak en te loop.
35	Ek voel ek werk teen 'n te vinnige tempo.
36	Ek kry die gevoel van hulpeloosheid in my werk.
37	Dit voel vir my asof ek voor 'n muur te staan gekom het en net nie kan vorder nie.
38	Wat in my werk gebeur, laat my vertrouwe in myself verloor.
39	Ek kan my lewensprioriteite in my werk uit-leef.
40	Ek voel dat ek in my werksituasie beheer verloor.
41	Ek voel onbevoeg in my werksituasie.
42	Dit voel of my werksdoeltreffendheid daal.
43	Dit voel of my werksinisiatief gedemp is.

	DIKWELS	INTENS	
	(0 - 7)	(0 - 6)	
44	My belangstelling rondom my werk voel minder.
45	Ek voel bedruk.
46	Dinge word so moeilik dat ek al hoe meer risiko's moet loop of kansse moet waag.
47	Ek bestee al hoe meer tyd aan my werk maar kry skynbaar al hoe minder uitgerig.
48	Ek vra myself af "Waarheen jaag ek met al hierdie gewerk?"
49	In my werksituasie voel ek uitgebuit en misbruik deur kragte buite my beheer.
50	Dit voel vir my asof ek meer gee as wat ek terug ontvang.
51	Ek ervaar 'n gevoel van verlies in my effektiwiteit as leier.
52	Ek voel dat die fragmentasie in die werk my oorweldig.
53	Ek voel dat ek al een is wat besluite neem.
54	Ek voel bang maar weet nie eintlik vir wie of waarvoor nie.
55	Ek voel dat daar te veel van my verwag word.
56	Ek voel gespanne.
57	Ek voel ek mors my tyd in hierdie werk wat ek doen.
58	Ek bekommer my oor my werk.
59	Ek aanvaar dinge maar soos dit is.
60	Ek voel dat die organisasie sonder my kan klaarkom maar ek kan nie sonder die organisasie klaarkom nie.

BIBLIOGRAFIE

ADAMS, J. 1980. Understanding and managing stress: A workbook in changing life styles. San Diego, CA: University Associates.

ARMSTRONG, M. 1984. A handbook of personnel management practice. London: Logan Page Ltd.

ARTHUR, N.M. 1990. The assessment of burnout: a review of three inventories useful for research and counseling. *Journal of Counseling & Development*, 69(11):186-189.

BARAD, C.B. 1979. Study of burnout syndrome among SSA field public contact employees. Washington, DC: Social Security.

BELCASTRO, P.A., GOLD, R.S. & HAYS, L. 1983. Maslach Burnout Inventory: factor structures for samples of teachers. *Psychological Reports*, 53:364-366.

BMDP4M-PROGRAM. 1987. (IBMPC) Los Angeles, Calif: University of California.

BODEMER, W. 1987. Die hantering van persone met uitbranding. Pretoria: Universiteit van Pretoria.

BRAMHALL, M. & EZELL, S. 1983. How burned out are you? *Public Welfare*, 43(5): 23-27.

BRILL, P.L. 1984. The need for an operational definition of burnout. *Family and Community health*, 6(4):12-24.

BRODSKY, C.M. 1976. The harassed worker. Lexington: Heath.

BURKE, R.J. & GREENGLASS, E.R. 1989. Psychological burnout among men and women in teaching: an examination of the Chermis Model. *Human Relations*, 42(3):261-273.

BURKE, R.J., DESZCA, G., & SHEARER, J. 1984b. Career orientations and burnout in police officers. *Canadian Journal of Administrative Science*, 1:179-194.

BURKE, R.J., SHEARER, J., & DESZCA, G. 1984a. Burnout among men and woman in police work: an examination of the Chermis model. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7:162-188.

CARRILIO, T.E. & EISENBERG, D.M. 1984. Using peer support to prevent worker burnout. *Social Casework*, 65:307-310.

CAVANAGH, M.E. 1988. What you don't know about stress. *Personal Journal*, 7(26):53-59.

CHERNISS, C. 1980a. Professional burnout in human service organisations. New York: Praeger.

CHERNISS, C. 1980b. Staff burnout, job stress in the human services. Londen: Sage.

CILLIERS, F. 1991. Die veranderende rol van die bedryfsielkunde in Suid-Afrika. (Lesing aangebied by die Sielkundevereniging van SA se jaarkongres by UPE.) Pretoria. (Ongepubliseer.)

COOPER, C. 1986. Job distress: recent research and the emerging role of the clinical occupational psychologist. *Bulletin of the British Psychological Society*, 39:325-331.

COX, T. 1978. Stress. London: Macmillan Press.

COX, T. & MACKAY, C. 1981. A transactional approach to occupational stress. (In Corlett, E. & Richardson, J., eds., Stress, work design, and productivity. Chichester: Wiley. p. 85-87.)

DALEY, M.R. 1979. Burnout: smoldering problem in protective services. *Social Work*, 9:375-379.

DUMAINE, B. 1988. Cool cures for burnout. *Fortune*, 4 (20): 58-62.

DU TOIT, S.I. 1987. Die oorsake van uitbranding. (Referaat gelewer bu die Universiteit van Pretoria.) Pretoria. (ongepubliseer.)

EDELWICH, M.E. and BRODSKY, A.E. 1980. Burnout: stages of disillusionment in the helping professions. London: Human Sciences Press.

EISENSTAT, R.A. & FELNER, R.D. 1985. Organizational mediators of the quality of care : Job stressors and motivations in human service settings (In Farber, A. ed. *Stress and Burnout in the human service professions*. New York: Pergamon Press. p. 142-157.)

ELDRIDGE, W., BLOSTEIN, S. & RICHARDSON, A. 1983. A multidimensional model for assessing factors associated with burnout in human services organizations. *Public Personnel Management*, 12(3):314-321.

FABER, B.A. 1983. Stress and burnout in the human service professions. Teachers College, Columbia: Pergamon Press.

FABER, B.A. 1984. Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*, 7:325-331.

FEINBERG, M.R. 1980. Middle-management burnout. *Restaurant Business*, 79:98-100.

FIRTH, H., MCINTEE, J., MCKEOWN, P., & BRITTON, P.G. 1985. Maslach Burnout Inventory: factor structure and norms for british nursing staff. *Psychological Reports*, 57:147-150.

FLIPPO, E.B. 1984. *Personnel Management*. Londen: McGraw-Hill.

FORD, A.L., MURPHY, C.J. & EDWARDS, K.L. 1983. Exploratory development and validation of a perceptual job burnout inventory: comparison of corporate sector and human services professionals. *Psychological Reports*, 52:995-1006.

FREUDENBERGER, H.J. 1974. Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(144):158-165.

FREUDENBERGER, H.L. 1985a. Burnout: contemporary issues, trends and concerns. (In Farber, BA. *ed.* Stress and burnout in the human service professions. New York: Peragamon Press. p. 23-29.)

FREUDENBERGER, H.J. 1975b. The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12:73-82.

FREUDENBERGER, H.J. 1977a. Burnout: occupational hazard of the child care worker. *Child Care Quarterly*, 6(2):90-99.

FREUDENBERGER, H.L. 1977b. Burn-out: the organizational menace. *Training and Development Journal*, 31:26-27.

FREUDENBERGER, H.L. & RICHELSON, G. 1980. Burnout. The high cost of achievement. New York: Anchor Press.

GAINES, J. & JERMIER, J.M. 1983. Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4):567-586.

GARDEN, A. 1989. Burnout: the effect of psychological type on research findings. *Journal of Occupational Psychology*, 62:223-234.

GILLESPIE, D.F. 1981. Correlates for active and passive types of burnout. *Journal of Social Service Research*, 4(2):1-16.

GOLD, Y. 1985. Burnout: a major problem facing the teaching profession. *Education*, 104: 271-274.

GOLEMBIEWSKI, R.T., MUNZENRIDER, R. & CARTER, D. 1983. Phases of progressive burnout and their work site covariants: critical issues in research and praxis. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4): 461-481.

GOLEMBIEWSKI, R.T. & SCICCHITANO, M. 1983. Testing for demographic covariants of psychological burnout: three sources of data rejecting robust and regular associations. *International Journal of Public Administration*, 54: 435-447.

GOLEMBIEWSKI, R.T., MUNZENRIDER, R.F., & STEVENSON, J.G. 1986. Stress in organizations: toward a phase model of burnout. New York: Praeger.

GOLEMBIEWSKI, R.T., HILLES, R., & DALY, R. 1987. Some effects of multiple interventions on burnout and work site features. *Journal of Applied Behavioral Science*, 23: 295-313.

GOLEMBIEWSKI, R.T. 1990. Differences in burnout, by sector: public vs. business estimates using phases. *International Journal of Public Administration*, 13(4): 545-559.

HANDY, J.A. 1988. Theoretical and methodological problems within occupational stress and burnout research. *Human Relations*, 41(5): 351-369.

HARRIS, P.L. 1984. Assessing Burnout: the organizational and individual perspective. *Family and Community Health*, 6: 32-43.

HENDRIX, W., OVALLE, N. & TROXLER, R. 1985. Behavioral and physiological consequences of stress and its antecedent factors. *Journal of Applied Psychology*, 70(1): 188-201.

HERZBERG, F. 1983. Remedies for depression and burnout. *Industry week*, 2:38-30.

HIMLE, D., JAYARATNE, S. & CHESS, W. 1986. Gender differences in work stress among clinical social workers. *Journal of Social Service Research*, 10: 41-56.

HISCOTT, R.D. & CONNOP, P.J. 1989. Job stress and occupational burnout: gender differences among mental health professionals. *Sociology & Social Research*, 1(10): 10-11.

HUNSAKER, J.S. 1986. Burnout: The culmination of long-term stress. *IM*, 11/12: 24-26.

IWANICKI, E.F. & SCHWAB, R.L. 1981. A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 41:1167-1174.

JACKSON, S. 1984. Organizational practices for preventing burnout. In Sethi, A. & Schuler, R. eds. *Handbook of organizational stress coping strategies*. Cambridge: Ballinger Publishing Company.

JACKSON, S.E., SCHWAB, R.L., & SCHULER, R.S. 1986. Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71: 630-640.

JAYARATNE, S., TRIPODI, T., & CHESS, W.A. 1983. Perceptions of emotional support, stress, and strain by male and female social workers. *Social Work Research & Abstracts*, 19: 19-27.

JAYARATNE, S. & CHESS, W.A. 1984. Job satisfaction, burnout and turnover: a national study. *Social Work*, 9: 448-453.

JOHNSON, M. & STONE, G.L. 1986. Social work and burnout. *Journal of Social Services Research*, 10: 67-80.

JONES, J. 1980a. The Staff Burnout Scale for health Professionals. Park Ridge, IL: London House Press.

JONES, J. 1980b. The Staff Burnout Scale for police and security personnel. Park Ridge, IL: London House Press.

JUSTICE, B., GOLD, R.S. & KLEIN, J.P. 1981. Life events and burnout. *The Journal of Psychology*, 108: 219-226.

KAHILL, S. 1986. Relationship of burnout among professional psychologists to professional expectations and social support. *Psychological Reports*, 59: 1043-1051.

KAHN, R.L. & QUINN, R.P. 1970. Role stress: a framework for analyses. (In McLean, A. *Mental Health and Work Organization*, Chicago: Rand McNally, p. 54-59.)

KOESKE, G.F. & KOESKE, R.D. 1989a. Construct validity of the Maslach Burnout Inventory: A critical review and reconceptualization. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 25(2): 131-132.

KOESKE, G.F. & KOESKE, R.D. 1989b. Work load and burnout: can social support and perceived accomplishment help? *Social Work*, 5: 243-248.

KESTNBAUM, J.D. 1984. Expectations for therapeutic growth: one factor in burnout. *Social Casework*, 65(6): 374-377.

KOTZE, A. 1986. Die verband tussen spanning, uitbranding en bestuurstyl by 'n groep bestuurders in 'n geïntegreerde staalnywerheid. Vanderbijlpark : PU vir CHO. (Verhandeling - MBA.)

LEITER, M.P. & WEBB, M. 1983. Developing human service networks. New York: Irvington.

LEITER, M., & MEECHAN, K. 1986. Role structure and burnout in the field of human services. *Journal of Applied Behavioral Science*, 22(1): 47-52.

LEITER, M.P. MASLACH, C. 1988. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9: 297-308.

LEITER, M.P. 1988. Burnout as a function of communication patterns. *Group and Organizational Studies*, 13(5): 111-128.

LEITER, M.P. 1991. Coping patterns as predictors of burnout: the functions of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behaviour*, 12: 123-144.

LEVENSON, H. 1981. When executives burn out. *Harvard business review*, 59: 72-81.

MAHER, E.L. 1983. Burnout and Commitment: a theoretical alternative. *Personnel and Guidance Journal*, 61(7) 390-393.

MASLACH, C. 1982a. Burnout - the cost of caring. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

MASLACH, C. 1982b. Understanding burnout: definitional issues in analysing a complex phenomenon (In Paine, W.S., ed. Job stress and burnout: research theory and intervention perspectives. Beverly Hills: Sage Focus Editions, 29-40.)

MASLACH, C. & JACKSON, S.E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.

MASLACH, C. & JACKSON, S.E. 1982. Burnout in health professions: a social psychological analysis (In Saunders, G.S. & Suls, J., eds. *Social Psychology of Health and Illness*, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum. p. 31-34.)

MASLACH, C. & JACKSON, S.E. 1984. Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5: 133-153.

MASLACH, C. & JACKSON, S.E. 1985. The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(4): 837-851.

MASLACH, C. 1976. Burned-out. *Human Behaviour*, 5:16-22.

MCGEE, R.A. 1989. Burnout and professional decision making: an analogue study. *Journal of Counseling Psychology*, 36(3): 345-351.

MCINTYRE, T.C. 1984. The relationship between locus of control and teacher burnout. *British Journal Educational Psychology*, 54: 235-238.

MEIER, S.T. 1984. The construct validity of burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 57: 211-219.

MURPHY, C.J. 1981. An exploratory development and validation of a perceptual job burnout inventory. *Journal of Social and Behavioral Sciences*, 27: 7-13.

NELSON, J.G. 1980. Executive burnout. *Personnel Administrator*, 8: 88-85.

NIEHOUSE, O.L. & MIHOVICH, M. 1984. Setting up an in-house program for the rehabilitation of burnout victims. *Management Review*, 2: 27-43

NOWACK, K.M. 1987. Health habits, type a behaviour and job burnout. *Work & Stress*, 1(2): 135-142.

O'DRISCOLL, M.P. & SCHUBERT, T. 1988. Organizational climate and burnout in a New Zealand social service agency. *Work & Stress*, 2(3): 199-204.

OLIVIER, A. 1986 Burnout: Causes and cures. *Marketing communications*, 11: 82-83.

- OSIPOW, S.H. 1973. Theories of career development. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- PAINE, W.S. *ed.* 1982. Job stress and burnout. Beverley Hills: Sage Publications.
- PERLMAN, B. HARTMAN, E.A. 1982. Burnout: summary and future research. *Human Relations*, 35: 284-305.
- PINES, A.M. ARONSON, E. KAFRY, D. 1981. Burnout: from tedium to personal growth. New York: The Free press.
- PINES, A., & KAFRY, D. 1978. Occupational tedium in the social services. *Social Work*, 23: 499-507.
- PINES, A., ARONSON, E. 1983. Combatting burnout. *Children and Youth Services Review*, 5(3): 263-275.
- POTTER, B.A. 1985. Beating job burnout. How to transform work pressure into productivity. London: Ace Business Library.
- RADER, M.H. 1981. Dealing with information overload. *Personnel journal*, 60(5): 373-375.
- RICHARDSON, M. & WEST, P. 1982. Motivational Management: Coping with Burnout. *Hospital Community Psychiatry*, 33(10): 837-840.
- RINK, J. 1985. The effect of Psychotherapy on the burnout syndrome. Pretoria : UPE (Verhandeling - MA.)
- RIZZO, J.R., HOUSE, R.J., & LIRTZMAN, S.I. 1970. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15: 150-163.
- ROSE, R.G. 1986. Statements in quotes. *Journal of accountancy*, 11: 168-174.
- RUSSELL, D.W., ALTMAIER, E. & VAN VELZEN, D. 1987. Job-related stress, social support and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72(2): 269-274.

SAVICKI, V. & COOLEY, E.J. 1982. Implications of burnout research and theory for counselor educators. *The Personnel and Guidance Journal*, 60(7): 415-419.

SAVICKI, V. & COOLEY, E. 1983. Theoretical and research considerations of burnout. *Children and Youth Services Review*, 5: 227-238.

SAVICKI, V. & COOLEY, E. 1987. The Relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals. *Journal of Counseling and development*, 65(1): 249-252.

SHAW, S.S. BENSKY, J.M. & DIXON, B. 1981. Stress and burnout: a primer of special education and special services personnel. Virginia: Council for Exceptional Children.

SHINN, M., ROSARIO, M. MORCH, H. & CHESTNUT, D.E. 1984. Coping with job stress and burnout in the human services. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4): 864-867.

SIMPSON, S. 1987. Stressing the positive. *Management today*, 495: 125-128.

SMITH, P.C., KENDALL, L.M., & HULIN, C.L. 1975. The job descriptive index. Bowling Green, OH: Bowling Green State University.

SMITH, N & NIELSEN, L. 1984. Burnout: a survey of corporate librarians, *Special Libraries*, 7: 221-227.

STEVENS, G.B. & O'NEILL, P. 1983. Expectation and burnout in the developmental disabilities field. *American Journal of Community Psychology*, 11: 615-627.

STOGDILL, R.M. 1963. Manual for the Leader Behavior Description Questionnaire - Form XII. Columbus, OH: Bureau of Business Research, The Ohio State University.

STOUT, J.K. & WILLIAMS, J.M. 1983. Comparison of two measures of burnout. *Psychological Reports*, 53: 283-289.

STURGESS, J. & POULSON, A. 1983. The prevalence of burnout in occupational therapists. *Occupational Therapy in Mental Health*, 3: 47-60.

TRICK, K. 1981. Steps to steer clear of mental breakdown. *International Management*, 10: 61.

VAN GRAAN, F. 1981. Werkspanning: 'n bedryfopsigologiese ondersoek. Potchefstroom. P.U. vir C.H.O. (Proefskrif - D.Phil.)

VAN GRAAN, F. & KOTZE, A. 1988. Psigologiese uitbranding by persone in nie-helpende beroepe. Vanderbijlpark: P.U. vir C.H.O.

VAN GRAAN, F. 1989. Psigiese uitbranding by persone in bestuursposisies. (Referaat gelewer by die Sielkundekongres in Durban. Vanderbijlpark.)

VAN HARRISON, V. 1978. Person-environment fit and job stress. (In Cooper, C. & Payne, R., eds. *Stress at work*. Chichester: Wiley.)

VAN ROOYEN, R.J. 1987. Lewensvoosheid: in geneeskunde. Pretoria: Universiteit van Pretoria.

VAN WYK, C. 1989. The Human Resource Practitioner's changing role. *IPM Journal*, 2: 10-14.

VELDSMAN, T.H. 1984. Die Bedryfsielkunde: 'n vakfilosofiese beskouing. Johannesburg : RAU. (Proefskrif - D.Phil.)

VENTER, B. 1988. Die konsultrol van die personeelkundige. *IPB Joernaal*, 2: 19-21.

WATTS, P. 1990. Are your employees burnout-proof? *Personnel*, 9: 12-14.

WHITEHEAD, J.T. 1985 Job burnout in probation and parole: its extent and intervention implications. *Criminal Justice and Behavior*, 12: 91-110.

ZASTROW, C. 1984. Understanding and preventing burnout. *British Journal of Social Work*, 14: 141-155.