

**DIE EVALUERING VAN DIE EFFEKTIVITEIT VAN 'N  
AANGEPASTE VORM VAN DIE "COPING EFFECTIVENESS  
TRAINING PROGRAM" VIR GROEPE BINNE DIE SAPD**

**Glynnis Michelle Martin**

B.A. HONS

Skripsie voorgelê ter gedeeltelike nakoming van die vereistes vir die graad  
Magister Artium in Kliniese Psigologie aan die  
Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys

**Leier:** Dr. A.W. Nienaber

POTCHEFSTROOM 1998

**OPGEDRA AAN MY OUERS**

## ***BEDANKINGS***

By die aanbieding van hierdie skripsie spreek ek graag my opregte dank en innige waardering uit teenoor:

- Ons Hemelse Vader, wat alles moontlik gemaak het – aan Hom alle lof en eer.
- My studieleier, dr. A.W. Nienaber, vir haar leiding en ondersteuning.
- Aan my ouers my onuitspreeklike dank vir al die ondersteuning en opofferings deur my studieloopbaan. Sonder julle liefde en bystand sou dit nie moontlik gewees het nie.
- Prof. Faans Steyn en mev. W. Breytenbach van Statistiese Konsultasiediens, vir statistiese verwerkings.
- Prof. Fanie Sonr vir taalversorging.
- Die Sentrum vir Wetenskapsontwikkeling (RGN, Suid-Afrika) vir geldelike bystand vir hierdie navorsing. Menings uitgespreek en gevolgtrekkings wat gemaak is, is dié van die outeur en moet nie noodwendig aan die Sentrum vir Wetenskapsontwikkeling toegeskryf word nie.
- Die Suid-Afrikaanse Polisie-Diens (Beskermingsdienste Eenheid, Wes Kaap) vir hul samewerking en deelname in hierdie navorsing, spesifiek Kaptein Esterhuizen wie se hulp, koördinerende en raad tydens die aanbieding van die program onmisbaar was.
- My man, Ridwaan, wat my met soveel liefde en motivering deur alles bygestaan het.
- My seun, Anver, wat my lewe vul met geluk en liefde.
- My broer, susters en hul gesinne vir bemoediging en ondersteuning deur hierdie proses.

## OPSOMMING

### DIE EVALUERING VAN DIE EFFEKTIWITEIT VAN 'N AANGEPASTE VORM VAN DIE "COPING EFFECTIVENESS TRAINING PROGRAM" VIR GROEPE BINNE DIE SAPD

**Sleuteltermes:** *"Coping Effectiveness Training", coping, copingstrategieë, copingprogramme, Suid-Afrikaanse Polisie-diens, psigiese uitbranding, stres.*

Die doel van hierdie ondersoek was om die bestaande "Coping Effectiveness Training Program" aan te pas vir die gebruik met groepe in die Suid-Afrikaanse Polisie-Diens, en om die aangepaste program se effektiwiteit vir die verlagings van grade van uitbranding en verhoging van konstruktiewe copingvaardighede, te evalueer. Die aard van stres, psigiese uitbranding en coping is vanuit verskillende teoretiese perspektiewe by wyse van 'n literatuurstudie ontleed, sowel as die voorkoms daarvan by polisiebeamptes. Verskillende copingprogramme, insluitend die "Coping Effectiveness Training Program" wat in hierdie studie gebruik is, is ook ontleed.

Die empiriese ondersoek het 60 polisiebeamptes van die Beskermingsdienste-Eenheid, SAPD (Wes-Kaap) betrek. Deelnemers is op 'n ewekansige wyse aan die eksperimentele groep (30 deelnemers) en kontrolegroepe (30 deelnemers) toegedeel. Die eksperimentele groep het 'n aangepaste vorm van die "Coping Effectiveness Training Program" deurloop. Voor en na afloop van die program is opnames van beide groepe oor uitbranding en copingstrategieë gemaak, terwyl die eksperimentele groep ses weke na afloop van die program weer 'n opname voltooi het. Coping is geoperasionaliseer met behulp van die Coping Questionnaire (COPE) van Carver, Scheier en Weintraub (1989). Uitbranding is geoperasionaliseer met behulp van die "Pines Burnout Questionnaire" van Pines, Aronson en Kafry (1981). Data is ontleed vir die Totale Groep sowel as afsonderlik vir die eksperimentele groep en kontrolegroep.

In die huidige ondersoek is goeie betroubaarheidsindekse verkry vir die Cope Questionnaire en bevindinge van die empiriese ondersoek dui aan dat die gemiddelde tellings soos verkry met die skaal, ooreenstem met dié wat by ander groepe verkry is. Dit het geblyk dat die program wel 'n positiewe bydrae gemaak het ten opsigte van die vermindering van wanfunksionele copingstrategieë, nl. “die fokus op en die ventilering van emosies” en “geestesonttrekking”. Dit blyk verder dat die program nie 'n bydrae gemaak het tot die vermindering van psigiese uitbranding en die verhoging van ander meer konstruktiewe copingvaardighede nie.

## SUMMARY

### THE EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF AN ADJUSTED FORM OF THE COPING EFFECTIVENESS TRAINING PROGRAM FOR GROUPS IN THE SAPS

**Key terms:** Coping Effectiveness Training, coping, coping strategies, coping programs, South African Police Service, psychological burnout, stress.

The aim of this study was to adjust the existing Coping Effectiveness Training Program for the use with groups within the SAPS and to evaluate the effectiveness of this program in the reduction of degrees of burnout and the increase of constructive coping skills. Different theoretical perspectives regarding the nature of stress, psychological burnout and coping was analyzed. Various coping programs, including the Coping Effectiveness Training Program, which was used for this study, was also analyzed.

The empirical study included 60 police officers of the Protection Services Unit, SAPS (Western Cape). Participants were randomly assigned to an experimental group (30 participants) and a control group (30 participants). The experimental group participated in the adjusted form of the Coping Effectiveness Training Program. Psychological burnout and coping strategies were measured in both groups before and after the program, whilst the experimental group completed another measurement after an approximate six-week interval. The Cope Questionnaire (COPE) of Carver, Scheier and Weintraub (1989) was used to measure coping. Burnout was measured with the Pines Burnout Questionnaire of Pines, Aronson and Kafry (1981). Data was analyzed for the whole group as well as separately for the experimental and control groups.

In the current study, good validity scores were obtained for the Cope Questionnaire and results from the empirical study indicate that the average scores as obtained with this scale, concurs with those obtained with other groups. It appeared that the program did have a positive contribution in terms of the reduction of dysfunctional coping strategies,

i.e. “Ventilation of emotion” and “Mental disengagement”. Furthermore, it appears that the program did not make any contribution to the reduction of psychological burnout and the increase in constructive coping strategies.

## INHOUDSOPGAWE

BEDANKINGS.....	iii
OPSOMMING.....	iv
SUMMARY.....	vi
LYS VAN FIGURE.....	xiii
LYS VAN TABELLE.....	xiv

### *HOOFSTUK 1*

#### *ORIëntERING, PROBLEEM- en DOELSTELLING*

1.1. PROBLEEMSTELLING.....	1
1.2. DOELSTELLINGS.....	3
1.3. HIPOTESE.....	4
1.4. BEGRIPSONSKRYWINGS.....	4
1.4.1. COPING.....	4
1.4.2. PSIGIESE UITBRANDING.....	5
1.4.3. KRITIEKE INSIDENT-STRES.....	6
1.5. ONTPLOOïING VAN DIE STUDIE.....	6

### *HOOFSTUK 2*

#### *STRES EN COPING*

2.1. INLEIDING.....	7
2.2. KRITIEKE INSIDENT-STRES	
2.2.1. DEFINISIE EN OMSKRYWING.....	7
2.2.2. KENMERKE VAN KRISISSE.....	8

2.2.3.	KRITIEKE INSIDENT- STRES EN NOODDIENSTEPERSONEEL.....	9
2.2.3.1.	Werkomstandighede.....	9
2.2.3.2.	Persoonlikheidseienskappe van persone in die hulprofessies.....	11
2.2.4.	KRITIEKE INSIDENT-REAKSIES.....	12
2.2.4.1.	Fisiese reaksies.....	13
2.2.4.2.	Kognitiewe reaksies.....	14
2.2.4.3.	Emosionele reaksies.....	15
2.2.5.	KRITIEKE INSIDENT-STRES REAKSIES EN TYDVERTRAGING.....	17
2.2.5.1.	Akute reaksies.....	17
2.2.5.2.	Vertraagde reaksies.....	17
2.2.5.3.	Kumulatiewe- of geleidelike reaksies.....	17
<b>2.3.</b>	<b>PSIGIESE UITBRANDING.....</b>	<b>18</b>
2.3.1.	DEFINISIE EN OMSKRYWING.....	18
2.3.2.	MODELLE VAN UITBRANDING: Bronne en Simptome.....	20
2.3.3.	STRES EN UITBRANDING IN DIE SUID-AFRIKAANSE POLISIEDIENS.....	21
2.3.3.1.	Intrinsieke snellermeganismes.....	27
2.3.3.2.	Ekstrinsieke snellermeganismes.....	29
<b>2.4.</b>	<b>COPING.....</b>	<b>34</b>
2.4.1.	DEFINISIE EN OMSKRYWING.....	34
2.4.2.	DIMENSIES VAN COPING (copingstrategieë).....	34
2.4.3.	DETERMINANTE VAN COPINGSTRATEGIEë.....	38
2.4.3.1.	Sosio-demografiese faktore.....	38
2.4.3.2.	Persoonlikheidsdisposisies.....	38
2.4.3.3.	Stressvolle lewensgebeure.....	39
2.4.3.4.	Sosiale netwerk-bronne.....	40
2.4.3.5.	Geslag.....	40
2.4.4.	COPINGSTRATEGIEë ONDER POLISIEMANNE.....	41
2.4.5.	DIE VERBAND TUSSEN COPING EN BRONNE.....	41
2.4.6.	SUKSESVOILE COPINGRESPONSE.....	43
<b>2.5.</b>	<b>SAMEVATTING.....</b>	<b>44</b>

## **HOOFSTUK 3**

### **COPINGPROGRAMME**

<b>3.1.</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2.</b>	<b>PROGRESSIEWE SPIERONTSPANNING.....</b>	<b>45</b>
3.2.1.	UITEENSETTING VAN DIE PROGRAM.....	46
3.2.2.	TEKORTKOMINGE.....	48
<b>3.3.</b>	<b>GREENBERG EN VALLETUTTI SE RIGLYNE VIR DIE HANTERING VAN STRES.....</b>	<b>49</b>
3.3.1.	UITEENSETTING VAN DIE BENADERING.....	49
3.3.2.	TEKORTKOMINGE.....	53
<b>3.4.</b>	<b>ROOS EN MÖLLER SE SELF-HELP GIDS VIR STRESHANTERING.....</b>	<b>53</b>
3.4.1.	UITEENSETTING VAN DIE PROGRAM.....	53
3.4.2.	TEKORTKOMINGE.....	55
<b>3.5.</b>	<b>DIE COPING EFFECTIVENESS TRAINING (CET) PROGRAM.....</b>	<b>55</b>
3.5.1.	OMSKRYWING VAN DIE TEORETIESE MODEL.....	55
3.5.2.	KONSEPTUELE ANALISE.....	56
3.5.3.	EFFEKTIEWE COPING.....	61
3.5.4.	UITEENSETTING VAN DIE CET-PROGRAM.....	63
3.5.5.	AANPASSING VAN DIE CET-PROGRAM VIR DIE DOELEINDES VAN DIE STUDIE.....	66
3.5.5.1.	Verkorting.....	66
3.5.5.2.	Toepaslikheid.....	67
<b>3.6.</b>	<b>SAMEVATTING.....</b>	<b>67</b>

## **HOOFSTUK 4**

### **EMPIRIESE ONDERSOEK**

<b>4.1.</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>68</b>
<b>4.2.</b>	<b>METODE VAN ONDERSOEK.....</b>	<b>68</b>

4.2.1.	NAVORSINGSONTWERP.....	68
4.2.2.	ONDERSOEKGROEP.....	68
<b>4.3.</b>	<b>MEETINSTRUMENTE.....</b>	<b>69</b>
4.3.1.	BIOGRAFIESE VRAELYS.....	69
4.3.2.	SKAAL VIR DIE METING VAN COPINGSTRATEGIEë.....	70
4.3.2.1.	Die Cope-vraelys.....	70
4.3.2.1.1.	<i>Rasionaal</i> .....	70
4.3.2.1.2.	<i>Aard en administrasie</i> .....	70
4.3.2.1.3.	<i>Nasien en interpretasie</i> .....	72
4.3.2.1.4.	<i>Geldigheid en betroubaarheid</i> .....	72
4.3.2.1.5.	<i>Motivering vir gebruik</i> .....	73
4.3.3.	SKAAL VIR DIE METING VAN UITBRANDING.....	73
4.3.3.1.	Die Pines Uitbrandings-vraelys.....	73
4.3.3.1.1.	<i>Rasionaal</i> .....	73
4.3.3.1.2.	<i>Aard en administrasie</i> .....	73
4.3.3.1.3.	<i>Nasien en interpretasie</i> .....	73
4.3.3.1.4.	<i>Geldigheid en betroubaarheid</i> .....	74
4.3.3.1.5.	<i>Motivering vir gebruik</i> .....	74
<b>4.4.</b>	<b>PROSEDURE.....</b>	<b>75</b>
<b>4.5.</b>	<b>STATISTIESE VERWERKING VAN RESULTATE.....</b>	<b>76</b>
<b>4.6.</b>	<b>NUL- EN ALTERNATIEWE HIPOTESES.....</b>	<b>76</b>
<b>4.7.</b>	<b>SAMEVATTING.....</b>	<b>77</b>

## **HOOFSTUK 5**

### **RESULTATE EN INTERPRETASIE**

<b>5.1.</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>78</b>
-------------	-----------------------	-----------

<b>5.2.</b>	<b>BETROUBAARHEIDSINDEKSE.....</b>	<b>78</b>
<b>5.3.</b>	<b>DIE VOORKOMS VAN UITBRANDING BY DIE BETROKKE STUDIEGROEP.....</b>	<b>79</b>
<b>5.4.</b>	<b>VERGELYKING VAN DIE TUSSENGROEP EN BINNEGROEP- VERSKILTELLINGS VAN DIE EKSPERIMENTELE GROEP EN KONTROLEGROEP, VOOR EN NA AFLOOP VAN DIE AANBIEDING VAN DIE CET-PROGRAM.....</b>	<b>80</b>
5.4.1.	TUSSENGROEP VERSKILTELLINGS SOOS VERKRY VOOR DIE AANBIEDING VAN DIE CET-PROGRAM, TUSSEN DIE EKSPERIMENTELE GROEP EN DIE KONTROLEGROEP	
5.4.1.1.	Die Cope-vraelys.....	81
5.4.1.2.	Die Pines-Uitbrandings-vraelys.....	82
5.4.2.	BINNEGROEP VERSKILTELLINGS VAN DIE EKSPERIMENTELE GROEP EN DIE KONTROLEGROEP NA AFLOOP VAN DIE CET-PROGRAM.....	82
<b>5.5.</b>	<b>SAMEVATTENDE INTERPRETASIE.....</b>	<b>86</b>
<b>5.6.</b>	<b>SAMEVATTING.....</b>	<b>86</b>

## ***HOOFSTUK 6***

### ***EVALUERING VAN DIE PROGRAM, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS***

<b>6.1.</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>87</b>
<b>6.2.</b>	<b>SAMEVATTENDE EVALUERING.....</b>	<b>87</b>
<b>6.3.</b>	<b>EVALUERING VAN DIE EFFEKTIVITEIT VAN DIE PROGRAM TEN OPSIGTE VAN DIE VERHOGING VAN KONSTRUKTIEWE COPINGVAARDIGHEDE.....</b>	<b>88</b>
6.3.1.	DISFUNKSIONELE COPINGVAARDIGHEDE.....	88
6.3.2.	ANDER DIMENSIES VAN COPING.....	89

6.4.	EVALUERING VAN DIE EFFEKTIWITEIT VAN DIE PROGRAM TEN OPSIGTE VAN DIE VERLAGING VAN GRADE VAN UITBRANDING.....	90
6.5.	EVALUERING VAN DIE WYSES WAAROP DIE EFFEKTIWITEIT VAN DIE PROGRAM GEëVALUEER WAS.....	90
6.6.	EVALUERING VAN DIE AANPASSING VAN DIE CET-PROGRAM .....	90
6.7	EVALUERING VAN DIE TOEPASLIKHEID VAN DIE PROGRAM VIR DIE BETROKKE STUDIEGROEP.....	91
6.8.	GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS	
6.8.1.	GEVOLTREKKINGS.....	92
6.8.2.	AANBEVELINGS.....	93
	BRONNELYS.....	95

**LYS VAN FIGURE:**

FIGUUR 1:	<i>Sintese van polisie-stressore.....</i>	23
FIGUUR 2:	<i>Dimensies van polisie-stressore.....</i>	26
FIGUUR 3:	<i>'n Voorbeeld van progressiewe spierontspanning.....</i>	47
FIGUUR 4:	<i>Die "Coping Effectiveness Training"-model.....</i>	56
FIGUUR 5:	<i>Aanpassing van die CET-program.....</i>	66
FIGUUR 6:	<i>Grade van uitbranding by die betrokke studiegroep.....</i>	80

**LYS VAN TABELLE:**

<i>TABEL 1:</i>	Betroubaarheidsindekse vir subskale van die Cope-vraelys.....	78
<i>TABEL 2:</i>	Die verskil tussen die voor-toetstellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep soos voor die aanbieding van die program met die Cope-vraelys gemeet .....	81
<i>TABEL 3:</i>	Verskille tussen die voor-toetstellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep voor die aanbieding van die program soos met die Pines-Uitbrandingsvraelys gemeet .....	82
<i>TABEL 4:</i>	Gemiddelde verskille tussen die voor- en na-toetstellings van die eksperimentele groep soos met die Cope-vraelys gemeet.....	83
<i>TABEL 5:</i>	Gemiddelde verskille tussen die voor- en na-toetstellings van die eksperimentele groep soos met die Pines-Uitbrandingsvraelys gemeet.....	84
<i>TABEL 6:</i>	Gemiddelde verskiltellings in die na-na-toetstellings van die eksperimentele groep soos met die Cope-vraelys en die Pines-Uitbrandingsvraelys gemeet ongeveer ses weke na afloop van die program.....	84
<i>TABEL 7:</i>	Gemiddelde verskiltellings tussen die voor- en na-toetstellings van die kontrolegroep soos met die Cope-vraelys en die Pines-Uitbrandingsvraelys gemeet .....	85

# HOOFSTUK 1

## ORIËTERING, PROBLEEM- EN DOELSTELLING

### 1.1. PROBLEEMSTELLING

Belangstelling in die proses waarvolgens individue stres hanteer, het dramaties gedurende die laaste dekades toegeneem (Moos, 1986; Zeidner & Endler, 1996). Lazarus se voorstelling van die konseptuele analise van stres en coping in 1966, word beskou as die beginpunt van die meerderheid navorsing in hierdie veld (Carver, Scheier & Weintraub, 1989).

Lazarus (1966) voer aan dat stres uit drie prosesse bestaan, naamlik: primêre taksering (die begrip van bedreiging vir die individu); sekondêre taksering (waarvolgens 'n potensiële respons tot die bedreiging bedink word); en coping (die uitvoering van die respons). Hierdie kognitiewe teorie van stres en coping was gedurende die 1980's die basis van die "Berkeley Stress and Coping Project" wat op studies wat met coping te doen het, gefokus was (Folkman, *et al.*, 1991). Hierdie studies het die begrip van die coping-proses, (insluitende die multi-dimensionaliteit daarvan, die individu binne konteks en die omgewingsfaktore wat dit beïnvloed, en die verhouding tussen coping, emosies, fisiese- en psigiese welsyn) verbreed (Folkman, *et al.*, 1991). Coping kan gedefinieer word as 'n stabiliseringsfaktor wat individue help om psigologiese adaptasie gedurende stresvolle periodes te handhaaf. Coping omvat kognitiewe en gedragsmatige pogings om stresvolle kondisies en geassosieerde emosionele distres te verminder of te elimineer (Lazarus & Folkman (1984) en Moos en Schaefer (1993) in Zeidner en Endler, 1996).

Alhoewel daar reeds navorsing bestaan oor die verbande tussen stres en fisiese- en psigiese welsyn, is daar nog 'n leemte in die kennis omtrent die verbande tussen stres en coping (veral navorsing wat op oplossings fokus) (Holahan & Moos, 1987).

In 'n poging om coping-teorieë en –navorsing in 'n praktiese intervensie te verwerk, het Folkman, *et al.* (1991) die “Coping Effectiveness Training Program” ontwikkel. “Coping Effectiveness Training” (CET) is gebaseer op die kognitief- relasionele definisie van stres waar stres gesien word as “a relationship between the person and the environment that is cognitively appraised by the individual as personally significant and as taxing or exceeding resources” (Folkman, *et al.*, 1991: 240). Binne hierdie model word kenmerke van beide die persoon en die situasie in ag geneem by die indentifisering van bronne van stres. Die klem val hier ook op die proses (naamlik: taksering en coping), wat die stres geassosieer met die persoon-situasie interaksie, beïnvloed.

Copinggedrag speel 'n belangrike rol in persone se reaksie op stres en is sodoende 'n bepalende faktor van 'n persoon se psigologiese welsyn (Bloom, 1992; Hobfoll, *et al.*, 1994; Moos, 1992).

Seley (1981, in Violanti, 1992) is van mening dat polisiewerk moontlik die stresvolste professie in die wêreld is. Die stressors wat die polisiemag op 'n daaglikse basis konfronteer (byvoorbeeld: kindermishandeling, ernstige besering of dood van lede van die publiek of kollegas) gee dikwels aanleiding tot psigiese uitbranding (Burgers, 1994; Pieters, 1995). Maslach (1982) definieer uitbranding as 'n sindroom van emosionele uitputting, depersonalisering en verlaagde persoonlike vervulling. Hierdie sindroom kom veral voor by persone wat in mensgerigte beroepe werk. In 'n studie na uitbranding onder onder-offisiere in die SAPD, bevind Pieters (1995) dat daar wel beduidende grade van uitbranding by hierdie populasie voorkom.

Burgers (1994) noem dat polisiemanne hul eie metodes ontwikkel om stres te hanteer, naamlik: alkoholisbruik, ontkenning, gebruik van grappe en humor. Burke (1994) het ook bevind dat polisiemanne wat hoër uitbranding rapporteer, meer geneig was om woede te vertoon en ongelukkige huweliks- en gesinsomstandighede te ervaar. Te oordeel aan die hoë selfmoordsyfer onder polisiemanne (152 tydens Jan-Des 1996) (SAPD Rekords, 1997), blyk hierdie coping-meganismes egter onsuksesvol te wees. 'n Afleiding wat hieruit gemaak kan word, is dat daar binne die SAPD 'n behoefte bestaan vir

behandelingsstrategieë ten opsigte van die probleem van sielkundige uitbranding. Sulke behandelingsstrategieë sal dan ook die aanleer van effektiewe copingstrategieë insluit.

Daar word beoog om vir hierdie navorsingsprojek Folkman, *et al.* (1991) se “Coping Effectiveness Training Program” te wysig vir gebruik vir die aanleer van effektiewe copingstrategieë onder polisiebeamptes. Die “Coping Effectiveness Training Program” is ontwikkel op grond van ‘n model soos voorgestel deur Folkman, *et al.* (1991). Die program integreer bevindinge van die “Berkley Stress and Coping Project” met beproefde streshanteringsmetodes en poog om individue se effektiwiteit by die taksering van stres en die hantering van daaglikse lewenseise te verbeter. Die intervensie maak gebruik van kognitief-gedragmatige beginsels om persone se vermoëns ten opsigte van taksering, coping en verkryging van sosiale ondersteuning in stresvolle situasies te verbeter.

Die doel van hierdie projek is om te evalueer of die “Coping Effectiveness Training Program”, toegepas op groepe in die SAPD, kan bydra tot die vermindering van uitbranding en verhoging van konstruktiewe coping-vaardighede.

Uit die voorafgaande is die volgende spesifieke navorsingsvrae vir hierdie studie geformuleer:

1. In watter mate kom psigiese uitbranding by die studiepulasie voor?
2. Is daar ‘n verlaging in die mate van uitbranding na afloop van die toepassing van die aangepaste vorm van die “Coping Effectiveness Training Program” by hierdie steekproef?
3. Is daar ‘n verhoging in konstruktiewe copingvaardighede na afloop van die toepassing van die aangepaste vorm van die “Coping Effectiveness Training Program” by hierdie steekproef?

## **1.2. DOELSTELLINGS**

Na aanleiding van die bogenoemde navorsingsvrae is die doelstellings van hierdie studie om vas te stel:

1. In watter mate psigiese uitbranding by hierdie studiepopulasie voorkom;
2. of daar by hierdie steekproef 'n verlaging in die mate van uitbranding na afloop van die toepassing van die aangepaste vorm van die "CET" program voorkom; en
3. of daar 'n verhoging in konstruktiewe copingstrategieë na afloop van die toepassing van die aangepaste vorm van die CET-program by hierdie steekproef voorkom.

### **1.3. HIPOTEESES**

Die hipoteses vir hierdie ondersoek is soos volg:

1. Die vlak van ervaring van psigiese uitbranding by hierdie ondersoekgroep is beduidend hoog.
2. Die eksperimentele groep sal, in vergelyking met die kontrole groep, na afloop van die toepassing van die aangepaste vorm van die CET-program laer grade van uitbranding toon.
3. Die eksperimentele groep sal, in vergelyking met die kontrole groep, na afloop van die toepassing van die aangepaste vorm van die CET-program, meer konstruktiewe copingstrategieë toon.

### **1.4. BEGRIPSOMSKRYWINGS**

Die hoofkonstrukte wat in hierdie studie ter sprake is, word in Hoofstukke 2 en 3 nader ontleed. Hier word volstaan met enkele omskrywings van die terme.

#### **1.4.1. COPING**

Die term **coping** word in hierdie navorsingstudie as vakkundige leenwoord in Afrikaans gebruik. In konsultasie met verskeie taalkundiges is terme soos "behartiging" en "hantering" oorweeg. Dit blyk egter dat nie een van hierdie terme die betekenisinhoud wat tans met die term "coping" geassosieer word, raakvat nie. Net soos die term "stres" naas "spanning" as leenwoord in Afrikaans ingeburger is, word voorsien dat "coping" ook

met die ontwikkeling van navorsing op hierdie gebied in die wetenskapstaal ingeburger sal word (Verwys ook na Van der Wateren, 1997 en Wissing, 1996).

Coping word deur verskillende outeurs op verskeie wyses gekonseptualiseer en gedefinieer. (Hierdie aspek word in die volgende hoofstuk meer in diepte ondersoek). Ter oriëntasie word hier volstaan met 'n werksdefinisie van coping (wat aansluit by konseptualiserings van onder andere Amirkhan, 1994; Carver *et al.*, 1989; Hobfoll *et al.*, 1994; Lazarus & Folkman, 1984; Moos, 1994, Pearlin & Schooler, 1978; Van der Wateren, 1997; Wissing, 1996; Zeidner & Endler, 1996). Coping verwys na verskillende perseptuele, kognitiewe of gedragsresponse waardeur gepoog word om situasies wat as pynlik/ moeilik/ bedreigend/ oorskrydend van bronne (eksterne of interne eise) getakseer word, die hoof te bied, te vermy, te oorleef, te kontroleer of om die interpretasie van die gebeure of konsekwensies daarvan te beïnvloed (Wissing, 1995).

#### **1.4.2. PSIGIESE UITBRANDING**

In die literatuur word die begrip psigiese uitbranding wydlopij gedefinieer. In die hieropvolgende hoofstuk word hierdie aspek verder bespreek. Na ontleding van verskeie omskrywings van die begrip uitbranding, beskryf Pines *et al.* (1981) uitbranding as 'n groep simptome wat emosionele uitputting, 'n verlies aan energie, depersonalisasie en 'n afname in prestasie behels. Dit kom ook meestal voor by persone wat gereeld met mense werk, en veral persone in die helpende professies (Pines, *et al.*, 1981).

Vir die doeleindes van hierdie studie word hier ter orientasie volstaan met die volgende werksdefinisie van uitbranding: "Psigiese uitbranding volg wanneer die uitvloei van psigiese energie, chronies die beskikbaarheid daarvan by die individu 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" (Du Toit, 1992:8).

### **1.4.3. KRITIEKE INSIDENT-STRES**

Die term ‘kritieke insident-stres’ verwys spesifiek na die impak van hulpverlening aan slagoffers van trauma onder nooddienste-personeel (Mitchell & Resnick, 1981).

‘n Kritieke insident kan gedefinieer word as ‘n buitengewone voorval wat dikwels ‘n persoon se natuurlike vermoë om moeilike situasies te hanteer, oorweldig. Kritiese insident-stres mag die natuurlike reaksie van ‘n normale persoon op ‘n buitengewoon abnormale situasie wees. Hierdie tipe stres kan manifesteer as fisiese, kognitiewe, en/of emosionele response wat dadelik of selfs maande na die kritiese insident kan manifesteer (Lewis, 1994).

## **1.5. ONTPLOoiING VAN DIE STUDIE**

In Hoofstuk 2 word daar in hierdie studie die resultate van ‘n ondersoek na teorieë omtrent coping en stres gestel. Daar word spesifiek gekyk na reaksies op stres, stres in krisis situasies, asook stres onder nooddienstpersoneel. In die afdeling wat handel oor coping word veral gekyk na die verskillende dimensies en determinante van coping, sowel as die verband tussen coping en bronne.

Hoofstuk 3 bevat ‘n uiteensetting van verskillende coping-programme en ‘n beskrywing van die “Coping Effectiveness Program” wat in hierdie studie gebruik word.

Die empiriese ondersoek word in Hoofstuk 4 uiteengesit, waarna Hoofstuk 5 ‘n uiteensetting van die resultate en die interpretasies daarvan insluit.

Die finale hoofstuk, Hoofstuk 6, bevat gevolgtrekkings en aanbevelings wat uit die resultate van hierdie studie afgelei kan word.

## **HOOFSTUK 2**

### **STRES EN COPING**

#### **2.1. INLEIDING**

In hierdie hoofstuk word kritieke insident-stres, psigiese uitbranding en coping as die hoofkonstrukte van hierdie studie ontleed en ondersoek. Eerstens word kritieke insident stres omskryf, waarna die verskynsel in die geval van nooddienstpersoneel ondersoek word, en ook 'n uiteensetting gegee word van die reaksies op kritieke insident stres.

Daaropvolgend word die konstruk psigiese uitbranding omskryf met bepaalde verwysing na modelle van uitbranding, gevolg deur 'n bespreking van uitbranding in die SAPD en snellermeganismes vir uitbranding. Laastens volg 'n ontleding van die konstruk coping, waarna copingstrategieë en determinante van copingstrategieë ondersoek word. Coping onder polisiebeamptes word kortliks bespreek en gevolg deur 'n beskrywing van die verband tussen coping en bronne. Ten slotte sal suksesvolle coping-response bespreek word.

#### **2.2. KRITIEKE INSIDENT STRES**

##### **2.2.1. DEFINISIE EN OMSKRYWING**

Die woord “krisis” verwys volgens die Handboek vir die Afrikaanse Taal (HAT) (Odendaal *et al.*, 1988) na ‘n tydperk van ernstige stoornis, ‘n beslissende stadium, keerpunt of wending van ‘n saak, situasie of toestand. Wanneer persone in ‘n dringende, stresvolle situasie, wat oorweldigend voel, verkeer, word daarna ook verwys as ‘n krisis (Parry, 1990). Krisisse kan ondervind word deur individue, gesinne, organisasies en nasies.

Die sielkundige, Jeffery Mitchell, word vandag erken as die pionier wat die term “critical incident stress” onder die publiek bekend gemaak het. Hy was verbonde aan die Universiteit van Maryland en het die term ontwikkel, primêr as ‘n gevolg van sy werk met polisie- en brandweerdepartemente. Die term ‘kritieke insident-stres’ word gebruik in verband met die impak van hulpverlening aan slagoffers van trauma onder nooddienste- personeel (Mitchell & Resnick, 1981).

‘n Kritieke insident kan gedefinieer word as ‘n buitengewone voorval wat dikwels ‘n persoon se natuurlike vermoë om moeilike situasies te hanteer, oorweldig. Kritiese insident-stres is die natuurlike reaksie van ‘n normale persoon op ‘n buitengewoon abnormale situasie. Hierdie tipe stres kan manifesteer as fisiese, kognitiewe, en/of emosionele response wat dadelik of selfs maande na die kritiese insident kan manifesteer (Lewis, 1994).

### **2.2.2. KENMERKE VAN KRISISSE**

Nie alle stresvolle situasies is krisis nie. -Persone kan hulself in uiters stresvolle situasies bevind, maar wel genoegsame persoonlike en sosiale bronne ontwikkel om die situasie te kan hanteer. Hierdie situasies word dan nie as krisis deur die betrokke persone ondervind nie.

Parry (1990) stel die definiërende kenmerke van ‘n krisis soos volg:

- die teenwoordigheid van ‘n sneller-stresvoorval of langtermyn-stres;
- die individu ondervind distres;
- daar is verlies, gevaar of vernedering;
- die gebeure is onverwags;
- daar is ‘n ontwrigting van roetine;
- daar is onsekerheid omtrent die toekoms; en
- die distres hou aan oor ‘n tydperk (ongeveer twee tot ses weke).

## **2.2.3. KRITIEKE INSIDENT-STRES EN NOODDIENSTEPERSONEEL**

### **2.2.3.1. WERKSOMSTANDIGHEDE**

Die werk van 'n polisieman word deur verskeie skrywers as 'n hoë-risiko amp bestempel (Burgers, 1994; Burke, 1994; Lewis, 1994; Parry, 1990; Violanti, 1992). Violanti en Aron (1994) het in 'n studie "Ranking police stressors" die hoofstressors in die werk as polisieman geïdentifiseer. Die meeste stres word ondervind wanneer 'n polisieman 'n persoon as deel van sy plig vermoor en wanneer die dood van 'n mede-offisier beleef word. Onder die top tien stressors vir polisiemanne is ook fisiese aanvalle, hantering van aangerande kinders, gebruik van geweld/dwang, werkskifte, onvoldoende departementele ondersteuning en 'n teenkantige kollega.

Die werk as nooddienste-personeëlid is spesifiek meer stresvol as ander beroepe weens die volgende faktore:

#### **1. *Intervensie***

Professies wat intervensie met persone in krisis vereis, is meer stresvol as ander professies. Van die personeel word verwag om diens te lewer aan mense in stres en die verwagting is dat hulle iets sal doen om die krisis te verlig (Lewis, 1994; Pieters, 1995).

#### **2. *Onmiddellikheid***

'n Faktor by stres is die tydsdruk om die intervensie uit te voer. Tydens hulpverlening in 'n krisis, moet die individu dikwels baie vinnig en uiters akuraat, in 'n beperkte tyd werk (Lewis, 1994; Violanti, 1994).

#### **3. *Intensiteit***

Nog 'n stresfaktor is die vlak van die krisis, die tydsduur en frekwensie van die intervensies wat uitgevoer word. Vrae soos: wat is die aard van die krisis, hoeveel beserings, watter tipe beserings, watter tipes slagoffers is betrokke, hoe lank moet die nooddienste-personeel op die toneel werk en hoe gereeld is die departement/individu

betrokke by hierdie tipe intervensies? bepaal ook die stres wat deur die individu ervaar word wat die intervensies toepas (Lewis, 1994; Ursano & McCarrol, 1990 in Pieters, 1995).

#### **4.     *Onstabiliteit***

Die vlak van fisiese en/of emosionele risiko veroorsaak stres vir beide die slagoffer en die hulpverlener in 'n krisisvoerval. Dit is reeds moeilik vir die hulpverlener om op 'n scenario af te kom waar mense reeds dood is, maar soms is die situasie meer stresvol. So 'n situasie is byvoorbeeld wanneer die slagoffer nog leef, maar in 'n ernsige toestand verkeer (Lewis, 1994).

#### **5.     *Informasie***

Dikwels veroorsaak die informasie (of gebrek daaraan) in verband met die krisis-situasie, stres vir die hulpverlener. Die informasie is belangrik sodat die hulpverleners hulself intellektueel en emosioneel kan voorberei op wat vir hulle voorlê (Lewis, 1994).

#### **6.     *Potensiële gevaar***

Die moontlikheid van gevaar vir die hulpverlener kan baie stresvol wees. Kan die individu beseer word in die uitoefening van sy/haar beroep? Twee tipes kommer ontstaan hier, naamlik: akute kommer, byvoorbeeld onmiddellike besering in 'n brand of skietvoerval en langtermyn-kommer, byvoorbeeld potensiële siektes wat kan ontwikkel weens blootstelling aan besmette bloed of giftige gasse (Sewel, 1983 in Coman & Evans, 1991; Lewis, 1994; Violanti & Aron, 1994).

#### **7.     *Isolasie***

Die vlakke van stres in 'n krisis-situasie word verhoog wanneer 'n persoon alleen 'n intervensie moet uitoefen. Dikwels is polisiemanne eerste op 'n krisistoneel. Hulle word in 'n moeilike situasie gedompel en aangesien hulle dikwels oor baie min mediese opleiding beskik en ook nie mediese aparate met hulle saamdra nie, lei dit tot meer stres (Lewis, 1994).

## **8. Publieke goedkeuring**

Die mate van publieke erkenning en goedkeuring vir 'n professie beïnvloed ook die stresfaktor geassosieer met die professie. Dikwels vergeet die publiek maklik positiewe optredes van polisieëmante, maar in die geval van 'n situasie wat bevraagteken word, is die publiek gou om die polisie te kritiseer (Brown & Campbell, 1990; Lewis, 1994; Violanti, 1995).

## **9. Skofwerk**

Skofwerk en die verandering van skofskedules versteur die normale fisiologiese ritme van die individu. Werk gedurende ongereelde ure impliseer ook verwydering tussen die individu en sy ondersteuningsraamwerk (vriende en gesin) (Kroes, 1985). Professies waarin vereis word dat persone skofte werk, is meer stresvol weens die negatiewe fisiologiese en psigo-sosiale impak van skofwerk op die individu (Brown & Campbell, 1990; Violanti, 1984; Violanti, 1995).

### **2.2.3.2. KENMERKE VAN PERSONE IN DIE HULPPROFESSIES**

Die reaksies op stres en kritieke insident-stres mag grootliks verskil afhangende van die aard van die situasie en die karakter van die betrokke individu (Folkman, *et al.*, 1986; Hobfoll en Lilly, 1993; Holahan & Moos, 1987; Lewis, 1994; Parry, 1990; Sutherland & Cooper, 1990; Violanti, 1992). Informele beskrywings van die persoonlikheidsstyl van nooddienspersoneel in die literatuur is hoogs konsekwent (Mitchell & Bray, 1990). Een algemene kenmerk is dat hierdie persone hoofsaaklik gemotiveer word deur die begeerte om ander te help (Lewis, 1994; Linton, 1995; Mitchell & Bray, 1990; Parry, 1990). Hierdie gedrag kan beskryf word as pro-sosiaal; dit is: hierdie tipe persone help ander, soms ten koste van persoonlike veiligheid, wanneer hierdie tipe gedrag vermy kon word. Enige persoon mag op hierdie manier optree in seldsame omstandighede, maar nooddienspersoneel verkies hierdie soort optrede op 'n roetine-basis.

Nooddienspersoneel word ook gekarakteriseer as innerlik gemotiveerd en aksie-gerig, met 'n obsessie vir hoë prestasie-standaarde, sosiaal-konserwatief en tradisioneel, maklik

verveeld en hoogs toegewyd. Hulle verlang om in beheer te wees van situasies en hulself en het die behoefte om deur ander benodig te word (Mitchell & Bray, 1990). Lewis (1994) beskryf dieselfde karaktereienskappe, maar noem ook 'n verdere interessante bevinding. Volgens Lewis (1994) is 'n verdere algemeen vermelde karaktereienskap van nooddienstpersoneel, die feit dat 'n groot hoeveelheid van hulle uit wanfunksionerende gesinne afkomstig is. Wanfunksionerende gesinne word in hierdie verband gesien as gesinne waarin een (of beide) ouers van alkohol of dwelms afhanklik is, of op die een of ander wyse verswak is. Hierdie verswakking weerhou die individu(-e) daarvan om as toereikende ouers te funksioneer. Gevolglik groei die kind dikwels op in 'n omgewing waarin hy/sy moontlik (1) nie genoegsame versorging en leiding ontvang nie, (2) volwasse verantwoordlikehede (soos versorging van ander kinders) moet oorneem, (3) 'n verskeidenheid emosionele- en fisiese krisisse waarneem en (4) dikwels 'n versorgende rol inneem teenoor die verswakte- of ko-afhanklike ouer (Lewis, 1994).

Weens die stresvolle aard van die werk as nooddienstpersoneellid, ervaar hulle gereeld stres (Burgers, 1994; Lewis, 1994; Linton, 1995). Die persoonlikheidstyl vorm egter 'n bykomende kompliserende faktor in die hantering en impak van stres by hierdie persone. Hulle heg groot waarde daaraan om in beheer van 'n situasie en hulself te wees. Hulle sien hulself as helpers, maar as hulle self hulp benodig, raak hulle volgens definisie dus buite beheer. In hierdie dilemma vind hulle moeilik hulp. Die uiting van hierdie emosies teenoor hul kollegas is onaanvaarbaar, en hulle vind dit moeilik om hulp van ander te ontvang (Burgers, 1994; Lewis, 1994; Linton, 1995).

#### **2.2.4. KRITIEKE INSIDENT-REAKSIES**

Aangesien stres 'n sleutelfaktor is in die ervaring van krisisse, word in hierdie afdeling verwys na 'krisis-stres'. Dit impliseer stres ervaar as gevolg van 'n krisis.

Die impak van krisisse beïnvloed persone se kort- sowel as langtermyn-gedrag (Burgers, 1994). Soos reeds vroeër genoem, kan reaksies op krisisse op fisiese, kognitiewe en/of emosionele vlakke manifesteer (Lewis, 1994).

#### 2.2.4.1. FISIESE REAKSIES

'n Fundamentele komponent van 'n krisis is angstigheid. Angstigheid het 'n fisiese sowel as psigiese komponent. Hierdie twee komponente span saam om die “veg of vlug” respons te aktiveer wanneer 'n individu 'n situasie as gevaarlik interpreteer (Parry, 1990). As verduideliking van hierdie verskynsel, word vervolgens gekyk na wat gebeur wanneer 'n dier bedreig voel, soos uiteengesit deur Lewis (1994):

- adrenalien word in die bloedsomloop gepomp en 'n hoër vlak van bloedglukose word vrygestel. Dit dien as 'n super-versterker vir die hele sisteem;
- die maag skei meer verteringsappe af om enige voedsel in energie om te sit. As deel van hierdie proses verhoog die dier se uitskeidingsfunksies om sodoende ontslae te raak van enige oortollige gewig wat die dier mag vertraag;
- die hart en longe verhoog hul funksies. Asemhaling word vlakker en vinniger, terwyl die hart vinniger bloed pomp;
- perifere bloedvate trek saam. Bloed word weggelei van die ekstremiteite (hande, arms, bene, voete) na interne organe. In die geval van 'n geveg verminder hierdie respons enige bloeding wat deur bite of krappe veroorsaak mag word;
- die dier begin sweet, kwyl, en skei liggaamsvloeistowwe af. Hierdie vloeistowwe maak die dier glibberig en moeilik om vas te vang;
- konsentrasie (die vermoë om op 'n spesifieke stimulus te fokus) neem af, terwyl aandag ('n toestand van hiper-waaksaamheid) toeneem. Die dier kan nou enige bewegings, reuke, of klanke vinnig waarneem. Die vermoë om op een stimulus te fokus neem af sodat die dier 'n verskeidenheid moontlike waarskuwingstekens kan waarneem;
- spiertonus neem toe en 'n verhoogde staat van opwekking ontstaan. Die dier is nou gereed vir aksie: om te veg of om te vlug.

Die veg of vlug respons kom voor by organismes wat hulle voorberei om hulself te beskerm. Hierdie reaksie kom ook daagliks by mense voor in stresvolle of kritieke situasies. Die simptome wat as gevolg hiervan ontstaan, is ooreenstemmend met die van

'n angsaanval (Lewis, 1994; Parry, 1990; Sutherland & Cooper, 1990). Die simptome is soos volg: *Versnelde hartklop; hiperventilasie of kortheid van asem; maag ongesteldhede; verhoogde sweetafskeiding; gevoelloosheid in die vingers/hande; en verlaagde konsentrasie*. Hierdie simptome lei tot maagsere, hipertensie, hoofpyn, spierspanning, moegheid en ander stresverwante siektes (Lewis, 1994).

Parry (1990) noem ook dat die bogenoemde prosesse by mense nie by fisiese reaksies en die gevolge daarvan ophou nie. Die prosesse word meer kompleks by wyse van die dinkprosesse (gedagtes). Angstigheid verhoog denke en hierdie beelde/gedagtes verhoog die angstigheid. Emosionele reaksie beïnvloed noodwendig wat 'n persoon dink en ook omgekeerd. Hoë vlakke van angstigheid beïnvloed ook persone se oordeel en verhoog die moontlikheid dat die stresvolle gedagtes geglo word, terwyl dit onder normale omstandighede geïgnoreer sou word.

Ander fisiese reaksies op krisis-stres is ook slaapversteurings, afname of toename in aptyt en seksuele disfunksies.

#### **2.2.4.2. KOGNITIEWE REAKSIES**

'n Krisis beïnvloed die effektiwiteit van 'n persoon se denkprosesse. In 'n krisis-situasie is dit veral moeilik vir 'n persoon om akkuraat te oordeel en te redeneer, of om aandag te skenk aan 'n bepaalde taak op hande (Parry, 1990). Sterk emosies en preokupasies verminder die vermoë om helder te dink. Soos in die geval van post-traumatische stresversteuring, ervaar persone wat 'n krisis beleef het, indringende gedagtes en beelde (Lewis, 1994). 'n Kritieke insident word herleef in hul gedagtes en versteur slaap, werk en persoonlike verhoudings (Lewis, 1994). Anomia (woordverlies), kognitiewe verwarring, en geheue-stoornisse is ook verdere gevolge of reaksies op krisis-stres.

Linton (1995) beskryf dat akute stresreaksies voorkom wanneer 'n individu oorspoel word met stimuli wat nie effektief geprosesseer kan word nie. Hierdie prosesse word

verklaar deur 'n twee-faktor-model wat beide die biologiese en kognitief-sosiale veranderinge in die brein insluit:

**1) Faktor een: biologiese veranderinge**

Na blootstelling aan buitengewone stres, vind daar sub-kortikale veranderinge in die brein plaas (Post, 1992 in Linton, 1995). Die trauma word in die somatiese geheue gestoor en uitgedruk as veranderinge in die biologiese stres-respons. Intense emosies tydens die trauma mag veroorsaak dat die trauma op 'n somatiese vlak, eerder as in die gewone geheue gestoor word. Die organisering van die trauma op 'n somato-sensoriese vlak, maak dit dus meer bestand teen uitwissing (Van der Kolk, 1994, in Linton, 1995). 'n Bykomende probleem is dat psigologiese trauma die basiese dryfkrag vir affiliasie en interpersoonlike binding mag inhibeer. Sodoende word die trauma-slagoffer verhinder om effektief in sosiale eenhede te funksioneer en om die sosiale eenhede te gebruik vir die oplossing van simptome (Everley, 1993 in Linton 1995).

**2) Faktor twee: kognitief-sosiale veranderinge**

Hierdie faktor verwys na veranderinge in die kennisies van die individu se wêreldperspektief en selfkonsep na 'n kritieke insident. Die persoon se aanname dat die wêreld voorspelbaar en hanteerbaar is, word verpletter. Hierdie kognitiewe verandering is veral belangrik in die geval van nooddienste-personeel wanneer hul persoonlikheidsstyle (soos vooraf bespreek) in ag geneem word (Linton, 1995).

**2.2.4.3. EMOSIONELE REAKSIES**

Angs, depressie, geïrriteerdheid, hartseer, woede, skaamte en skuld is van die emosionele reaksies op krisis (Lewis, 1994; Parry, 1990; Sutherland & Cooper, 1990). Lewis (1994) gebruik die term "autopilot"-reaksie om die gevoel van diskonneksie of "afwesigheid" te beskryf wat persone beleef nadat hulle 'n krisis beleef het. Persone mag

dus voortgaan met alledaagse roetine-take en vir buitestaanders mag dit voorkom asof die persoon totaal onaangeraak is deur die voorafgaande krisis.

Sommige van hierdie emosionele reaksies dien as beskermingsmeganismes. Lewis (1994) verwys na so 'n reaksie as “emosionele eelte”. Hierdeur verwys hy na verskillende beskermingsmeganismes wat persone aanwend waarmee hulle die emosionele impak van gereelde blootstelling aan krisisse hanteer. Hy meen dat “emosionele eelte” dieselfde doel dien as fisiese eelte deurdat dit sensitiewe areas beskerm en selfs lank na die funksie vervul is, steeds aanbly. Hierdie reaksie mag onsensitieweit kweek vir situasies wat dalk deur ander as uiters traumaties geag mag word. 'n Voorbeeld hiervan is die snaakse sin vir humor wat dikwels ontwikkel in polisie- en brandweer-departemente, hospitale, psigiatriese instellings en militêre kampe. Hierdie humor help die individu om moeilike areas van hul werk te hanteer en bind ook lede saam. Vir die “werklike wêreld” is hierdie humor moeilik om te verstaan en mag dit dalk as onsensitief voorkom. Linton (1995) beskryf dat hierdie mans en vroue hierdie tipe werk betree met die waardigste motiewe. Aanvanklik word hulle gewoonlik beloon met 'n sin van satisfaksie om ander te kan help. Mettertyd verander die blootstelling aan die donker sy van die lewe hul realiteit. Hulle begin mense kategoriseer in ‘hulle’ en ‘ons’; gebruik galge humor en veranderde taal om hulself te beskerm deur slagoffers te dehumaniseer; 'n klub te vorm van werkers wat dieselfde ervaringe as hulle gehad het en stel hulself as 'n aparte groep. Burgers (1994) beskryf ook dieselfde reaksies in sy bespreking van die sogenaamde “polisiekultuur”.

#### **2.2.5. KRITIEKIE INISIDENT-STRES-REAKSIES EN TYDSVERTRAGING**

### **2.2.5.1. AKUTE REAKSIES**

Die akute respons word maklik deur die individu en kollegas opgemerk. Hierdie respons tree onmiddellik in. Sommige persone rapporteer reaksies wat hul vermoë benadeel om hul werk op die toneel van 'n krisis te verrig. Hierdie persone rapporteer ook gevoelens van skuld, vernedering en ontoereikendheid weens hul verswakte vermoë of onvermoë om hul werk te verrig (Lewis, 1994). Die volgende simptome mag op die toneel voorkom: onderdrukking van gevoelens (“numbing”), paniek, huil, 'n ongefokusde staar (“the thousand yard stare”), en 'n onvermoë om werkopdragte uit te voer (Linton, 1995).

### **2.2.5.2. VERTRAAGDE REAKSIES**

Die vertraagde reaksies mag redelik skielik ontwikkel: ongeveer 72 uur of langer na die krisis- voorval. Vooraf mag die individu dalk 'n afwesigheid van gevoelens en simptome geassosieer met die voorval, ondervind. Hierdie tendens is wat vroër na verwys is as die “auto-pilot”-reaksie. Die simptome kan deur enige voorval wat dalk onverwant aan die oorspronklike voorval mag wees, afgeset word. Op 'n bewuste of onbewuste vlak sneller hierdie “onverwante” gebeure assosiasies met die krisisvoorval (Lewis, 1994). Simptome wat mag voorkom is: preokkupasie met die voorval; indringende gedagtes en “flashbacks”; slaapversteurings en nagmerries; moeilike emosionele kontrole; kommunikasie probleme; onttrekking van gesin en mede-werkers, en alkohol of dwelm misbruik (Linton, 1995).

### **2.2.5.3. KUMMULATIEWE OF GELEIDELIKE REAKSIES**

Kummulatiewe of geleidelike kritieke insident-stres-reaksies kan beskou word as sielkundige uitbranding. Hierdie reaksie is meer gekompliseerd en het verreikende gevolge. Dit is ook moeiliker om op te los aangesien die reaksie nie aan een traumatiese gebeurtenis gekoppel word nie, maar wel aan 'n akkumulatie van emosionele faktore wat oor 'n tydperk opbou (Lewis, 1994).

Vervolgens word psigologiese uitbranding breedvoerig bespreek.

## **2.3. PSIGIESE UITBRANDING**

### **2.3.1. DEFINISIE EN OMSKRYWING**

Die term psigiese uitbranding is reeds tydens die vroeë 1970's geformuleer (Faber, 1983; Odendal, & Van Wyk, 1988; Perlman & Hartman, 1982). Alhoewel Freudenberg beskou word as die vader van die term "burnout" (Du Toit, 1992; Perlman & Hartman, 1982), beweer Paine (1982) dat Greene reeds in 1961 die term geformuleer het. Greene se publikasie was wel wyd bestudeer, maar het nie daarin geslaag om die term te vestig nie. Later (in die sestiger en vroeë sewentiger jare) het navorsers soos Freudenberg en Paine die verskynself en term "burnout", geoperasionaliseer en gevestig (Du Toit, 1992). Sedertdien was die navorsing omtrent uitbranding legio (Perlman & Hartman, 1982).

Ten spyte van die vele studies, bring definiëring en konseptualisering van die begrip "uitbranding" heelwat probleme mee. Die meerderheid literatuur ten opsigte van uitbranding is nie-empiries van aard (Jaygratne & Chess soos aangehaal deur Du Toit, 1992; Perlman & Hartman, 1982). Die studies beskik ook nie oor behoorlik gefundeerde teoretiese konstruksies nie, terwyl die geldigheid daarvan ook bevraagteken kan word (Meier, 1984 soos aangehaal deur Du Toit, 1992). Perlman & Hartman (1982) het 'n definisie van uitbranding geformuleer wat gebaseer is op alle navorsingstudies omtrent die konsep vanaf 1974-1981 (48 studies in totaal). Hul bevindinge lei tot die definisie van uitbranding as 'n respons op kroniese emosionele stres, met drie komponente:

- (a) emosionele en/of fisiese uitputting,
- (b) verlaagde werkproduktiwiteit, en
- (c) oormatige depersonalisering (Perlman & Hartman, 1982).

Maslach (soos aangehaal deur Paine, 1982) bevind na 'n analise van vyftien definisies van die term "uitbranding" dat daar ten spyte van die wydlopendheid, tog sekere ooreenkomste bestaan tussen die verskillende definisies van die term. Hierdie ooreenkomste is soos volg:

- psigiese uitbranding is 'n verskynsel wat op individuele vlak voorkom, en word ook op individuele vlak waargeneem;
- uitbranding is 'n intra-psigiese ervaring wat gevoelens, houdings, waardes, motiewe en verwagtinge betrek; en
- uitbranding is 'n onaangename ervaring vir die betrokke individu, en word deur probleme, ongemak, wanfunksionering en/of negatiewe gevolge gekenmerk.

Die verskynsel blyk ook uit die volgende elemente te bestaan:

- uitputting (ook beskryf met die terme “wearing out”, “loss of energy”, “depletion” en “fatigue”). Emosionele uitputting vorm 'n belangrike komponent van uitbranding;
- depersonalisasie, gevoelens van afstomping en onbetrokkenheid; en
- 'n toenemende negatiewe reaksie teenoor die self en eie prestasie (Maslach, soos aangehaal deur Paine, 1982:30).

Die skrywer maak verder die afleiding dat uitbranding te make het met 'n eensydige uitvloei van energie. Uitbranding manifesteer wanneer die uitvloei van energie die beskikbaarheid daarvan oorskry. In die meêrderheid gevalle kan die individu die ooreising van beskikbare energie verwerk, maar akute korttermyn-uitvloei van energie, of kroniese ooreising, beïnvloed die funksionering van die verdedigingsmeganismes van die individu. Post-traumatische stres (in die geval van kroniese energie-ooreising) kan sodoende gesnel word (Pieters, 1995). Op grond van hierdie beredenering, postuleer Du Toit (1992) dat psigiese uitbranding volg wanneer die uitvloei van psigiese energie, die beskikbaarheid daarvan by die individu kronies 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 ervaar word.

### **2.3.2. MODELLE VAN UITBRANDING: Bronne en Simptome**

Verskeie navorsers soos Beehr en Newman, 1978; Brief, Schuler en Van Sell, 1981; Hendrix, 1985; Ivancevich en Matteson, 1980; (soos aangehaal deur Grisby & McKnew,

1988) postuleer algemene modelle wat die potensiële bronne van uitbranding uiteensit. Heelwat ondersteuning is gevind vir modelle wat potensiële bronne van uitbranding in kategorieë verdeel. Hierdie kategorieë word deur verskillende terme beskryf, maar die breë kategorieë is soos volg:

- organisatoriese proses-eienskappe
- werkeise en rol-eienskappe
- individuele karaktertrekke en verwagtinge (Grisby & McKnew, 1988).

Die model van Carry Chernis (1980) blyk heelwat aandag in die huidige literatuur te geniet en word volgens Burke en Greenglass (1988) deur verskillende navorsingstudies ondersteun. Chernis (1980) postuleer dat uitbranding bestaan uit houdings, (soos verminderde werksdoelwitte, minder idealisme, groter emosionele verwydering van kliënte, werksvervreemding, en verhoogde selfbelang). Uitbranding word beïnvloed deur drie veranderlikes, naamlik:

- 1) die aspek van die werksomgewing (d.i. oriëntasie, werkklas, outonomie, leierskap en supervisie). Hierdie aspek het 'n direkte invloed, sowel as 'n indirekte invloed op uitbranding;
- 2) bronne van stres (d.i. twyfel omtrent bekwaamheid en burokratiese inmenging). Hierdie aspek het 'n direkte invloed op uitbranding;
- 3) die individuele aspek (d.i. demografiese eienskappe, loopbaan oriëntasie, ondersteuning en eise), het 'n direkte invloed op uitbranding, sowel as 'n indirekte invloed op bronne van stres.

Volgens die Chernis-model is uitbranding ook 'n transaksionele proses wat uit drie fases bestaan, naamlik:

- 'n wanbalans tussen bronne en eise (stres);
- onmiddellike korttermyn emosionele response op die wanbalans (byvoorbeeld: angs, spanning, moegheid, en uitputting);
- veranderinge in houding en gedrag (byvoorbeeld: geneigdheid om mense op 'n afgetrokke, meganiese manier te hanteer, en 'n siniese preokkupasie met eie belange).

Mitchell en Resnick (1981) stel die fases en simptome van uitbranding soos volg:

FASE EEN : Vroeë waarskuwingstekens

- Vae angstigheid, uitputting, depressiewe gevoelens, apatie, en matige sosiale isolasie.

FASE TWEE: Ligte graad van uitbranding

- Verlaagde emosionele kontrole, verhoogde angstigheid, slaap--versteurings, hoofpyne, diffuse fisiese simptome en geïrriteerdheid.

FASE DRIE: Gemiddelde graad van uitbranding

- Veluitslag, algemene fisiese swakheid, sterk depressiewe gevoelens, verhoogde bloeddruk, verhoogde alkohol-/dwelm misbruik, verlies aan eetlus, verlies van seksuele drang, emosionele uitbarstings, irrasionele vrese (fobies), probleme met interpersoonlike verhoudings, maagsere of ander gastro-intestinale distres.

FASE VIER: Ernstige graad van uitbranding

- Ernstige mediese toestande, hewige sosiale onttrekking, emosionele labiliteit, ongeluk-geneigd, ernstige depressie, selfmoord gedagtes/-pogings, ernstige psigiatriese versteurings.

Uitbranding word ook gesien as 'n kummulatiewe/langtermyn gevolg van kritieke insident-stres (Lewis, 1994; Mitchell & Resnick, 1981).

### **2.3.3. STRES EN UITBRANDING IN DIE SUID-AFRIKAANSE POLISIEDIENS**

Heelwat internasionale studies aangaande die stressore van polisiewerk het reeds verskyn (Koortzen, 1996). Hierdie studies sentreer veral rondom die bronne van stres en ook op die graad van ernstigheid van verskillende stressore. Cacioppe en Mock (1985) het van hierdie studies in 'n model (Figuur 1) saamgevat wat die sintese van polisiestressore aandui. Hierdie model maak voorsiening vir nege streskategorieë wat in die literatuur bespreek word. Hierdie kategorieë is soos volg: Aard van die werk, huislike en sosiale

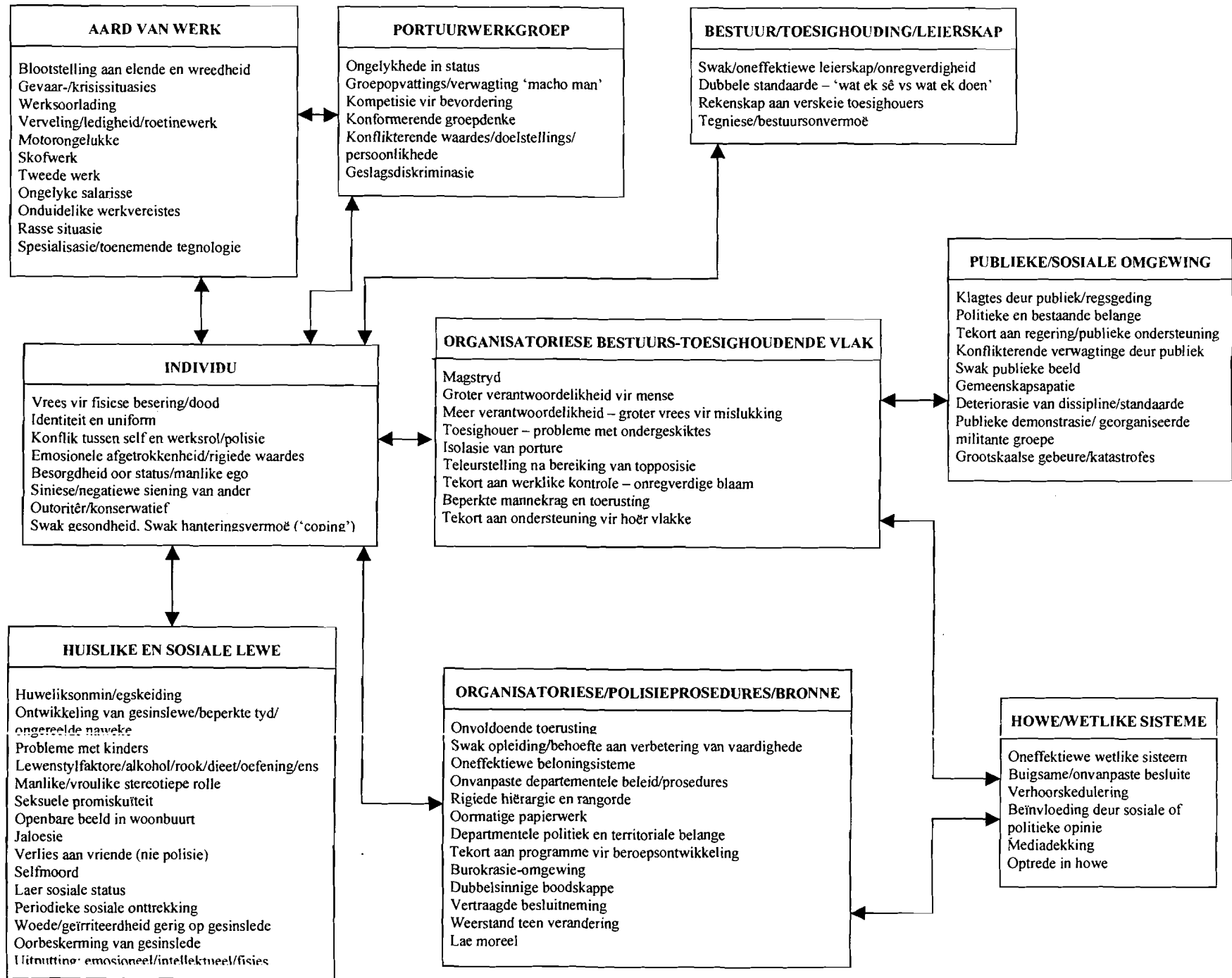
lewe; werksgroep; die individu self; bestuur/toesighouding; organisatories/beleid; prosedures en hulpbronne; publieke/sosiale omgewing en howe/wetlike sisteem.

Dit blyk dat stressore vir polisiemanne hoofsaaklik in drie breë sfere voorkom, naamlik; die individu self, interne en eksterne werksomgewings, terwyl die streskategorie “aard van die werk”, met beide interne en eksterne werksomgewings verband hou (Koortzen, 1996).

Stressore in die interne werksomgewing verwys na die aard van die werk en sluit organisatoriese bestuur, beleid, toesighouding, prosedures en die gebrek aan hulpbronne in. In die eksterne werksomgewing verwys stressore na die publieke, sosiale en wetlike omgewings waarin die polisieman werksaam is. Stres wat met die individue self en hulle huislike lewe verband hou, word as een van die mees problematiese areas in die polisiebeampte se lewe beskou ( Stearns, 1992, soos aangehaal deur Koortzen, 1996). Alhoewel verwag kan word dat situasies in die eksterne werksomgewing soos krisis en gevaarsituasies die grootste bron van stres is, dui navorsingsresultate aan dat organisatoriese ondoeltreffendheid, die afwesigheid van ondersteuning deur bestuur, asook hofoptredes die belangrikste stressore vir polisiebeamptes is (Hillgren *et al.*, 1976; Kroes *et al.*, 1974; Stearns, 1992; soos aangehaal deur Koortzen 1996).

In die voorafgaande bespreking (verwys na punt 2.2.3.) is aangedui waarom die werk van persone in die hulpprofessies, soos die polisie, dikwels meer stresvol is as dié van ander beroepe. Alhoewel ander beroepe ook in burokratiese omgewings met beperkte inspraak voorkom,

Figuur 1: Sintese van Polisie-Stressore (Cacioppe & Mock, 1985:6)



moet die polisie egter aan eiesoortige eise voldoen. Die feit dat polisiebeamptes maklik waarneembaar in die uitvoering van hul take is, veroorsaak dat hulle derhalwe 'n teiken is en deurgaans toerekenbaar vir hul reaksies is. Hulle word met 'n vergrootglas dopgehou (Koortzen, 1996). Violanti (1981) is ook van mening dat die totale lewensruimte van polisiebeamptes deur hul polisierolle beïnvloed word. Stressore in die werksomgewing kan simptomatologie by die individue skep wat ander areas van hul lewens, soos hul gesinsverhoudings, kan beïnvloed.

Waumbaugh (1973) (soos aangehaal deur Koortzen, 1996) verduidelik dat die fisiese gevare van polisiewerk oorbeklemtoon word, terwyl die fokus eerder moet val op die ernstige emosionele gevare van polisiewerk wat tot egskeidings, alkoholmisbruik, selfmoord en dwelmafhanklikheid kan lei. Hierdie gevolge word ook meer onder polisiebeamptes as enige ander beroep aangetref.

Die tipes stresssimptome wat ontstaan weens blootstelling aan stressore kan soos volg in interpersoonlike, intrapersoonlike en fisiologiese simptome verdeel word:

- Fisiologies (koronêre hartsiektes, hoofpyn, afname in libido, slaapversteurings, oormatige gewigstoename of -verlies, hiperventilasie, rugpyn en oormatige perspirasie).
- Interpersoonlik
  - Emosioneel (aggressie, emosionele onttrekking, frustrasie, vyandigheid, geïrriteerdheid, arrogansie en emosionele afstomping na byvoorbeeld 'n skietvoorval waarin 'n kollega gewond is).
  - Gesinsprobleme (ontrouheid, huweliksprobleme, fisiese mishandeling).
- Intrapersoonlik
  - Gedragsprobleme in die werk (afwesigheid, uitbranding, fisiese onttrekking, akute en kroniese uitputting, onvermoë om werk suksesvol af te handel, verminderde belangstelling in werksaktiwiteite, veranderde werkspatrone en bedanking uit werk).

- Psigiese probleme by die werk (angs, depressie, paranoia, verwardheid, sinisme, oordrewe vrese met betrekking tot persoonlike gesondheid en fisiese beserings, disintegrasië van persoonlikheid wat weerspieël word in 'n disoriëntasie ten opsigte van persoon, plek en tyd en 'n onvermoë om tussen emosies en die objektiewe realiteit te onderskei).

(Koortzen, 1996).

Die werksmilieu van Suid-Afrikaanse polisiebeamptes verskil van ander in terme van sosiale, politieke en ekonomiese problematiek waaraan hulle blootgestel word (byvoorbeeld: blootstelling aan onrus en geweld is aansienlik hoër) (Koortzen, 1996). In 'n studie na die dimensionaliteit van polisiestressore in Suid-Afrika, bevind Koortzen (1996) dat die streskategorieë in Suid-Afrika tot 'n mate met internasionale navorsingsresultate ooreenstem. Dit blyk egter ook uit hierdie studie dat omgewingstressore 'n groter invloed op Suid-Afrikaanse polisiebeamptes blyk te hê. Die studie het ook bevestig dat die gebrek aan toesighoudings- en bestuursvaardighede die ernstigste stressor vir Suid-Afrikaanse polisiebeamptes is. Dit word gevolg deur ontoepaslike vonnisse wat deur die howe opgelê word en emosionele onttrekking van die gesin. Wat die graad van ernstigheid van die stresdimensies of -kategorieë betref, blyk omgewings- en werkstressore die ernstigste te wees, gevolg deur intrapsigiese stressore met interpersoonlike en gesin-huwelikstressore as minder ernstige stressore (Koortzen, 1996).

Die ses dimensies van polisie-stressore wat deur Koortzen (1996) onderskei is, word vervolgens opsommend in Figuur 2 saamgevat.

*Figuur 2: Dimensies van Polisie-Stressore*

## **MAKRO-FAKTORE**

### **1. OMGEWINGSTRESSORE**

Die invloed van veral vyf groepe in die gemeenskap word as stresvol ervaar:

- **Howe:** oplegging van té toegeeflike en ontoepaslike vonnisse vir wetsoortreders
- **Media:** nuusdekking van verhore en polisie-optredes beïnvloed publieke opinie negatief
- **Gemeenskap in die algemeen:** negatiewe houdings teenoor polisie, gebrek aan ondersteuning, afname in morele standaarde en gebrek aan dissipline in die gemeenskap
- **Georganiseerde militante- en drukgroepe:** optredes vereis polisieoptredes wat nie direk met misdaadvoorkoming verband hou nie
- **Regering en politici:** invloed strek vanaf indirekte invloed op hofuitsprake tot 'n algemene gebrek aan ondersteuning aan die polisie

### **2. GESIN- EN HUWELIKSTRESSORE**

Verwys na beperkte emosionele kontak met gesinslede, moontlike verlies aan beheer soos weerspieël in emosionele uitbarstings

Negatiewe gesinsverhoudinge en –interaksies blyk die gevolg van stressore in die werk te wees wat impliseer dat gesinsverhoudinge negatief beïnvloed word deur die werk as polisiebeampte

## **MESO-FAKTORE**

### **1. BESTUURS-/ORGANISATORIESE STRESSORE**

**Bestuurstressore:** verwys veral na bestuurspraktyke van toesighouers

**Organisatoriese stressore:** verwys veral na stressore met die burokratiese struktuur, beleid en prosedures, problematiek binne werkgroepe en tussen die groep en die individu

### **2. INTERPERSOONLIKE STRESSORE**

Beïnvloed interpersoonlike verhoudings negatief weens gebrekkige of dubbelsinnige kommunikasie

Oneffektiewe interpersoonlike verhoudinge (in die werk en gemeenskap) mag lei tot isolasie by polisiebeamptes wat met persepsies van gebrekkige ondersteuning en empatie gepaard mag gaan

## **MIKRO-FAKTORE**

### **1. INTRAPSIGIESE STRESSORE**

Het 'n direkte invloed op die intrapsigiese funksionering van die polisiebeampte en sluit o.a. in:

Fisiese en geestesgesondheid, houdings, selfbeeld, status en verwagtings van ander. Die stressore manifesteer in kognitiewe, affektiewe en konatiewe aktiwiteite en beïnvloed byvoorbeeld hoe polisie-beamptes hulself sien, oor hulself voel en teenoor ander optree. Dit beïnvloed selfbeeld en kan selfaktualisering negatief beïnvloed.

### **2. WERKSTRESSORE**

Ontstaan in die uitvoering van die take en verantwoordelikhede van polisiebeamptes en sluit o.a. in:

Gevaarsituasies en vrees vir fisiese besering of lewensverlies. Werkstressore hou ook verband met toenemende verantwoordelikhede, werkoordlading en die vrees vir mislukking. Laasgenoemde en die resulterende invloed daarvan op die selfbeeld van die polisiebeampte blyk 'n sentrale tema in hierdie dimensie te wees.

In 'n ondersoek na die voorkoms van uitbranding by onder-offisiere in die Suid-Afrikaanse polisie diens, het Pieters (1995) bevind dat daar wel beduidende grade van uitbranding onder hierdie populasie bestaan. Verskeie werkverbandhoudende faktore kan dien as bronne van uitbranding. Vervolgens 'n uiteensetting van faktore wat dien as snellermeganismes vir uitbranding by Suid-Afrikaanse polisiebeamptes.

### **2.3.3.1. INTRINSIEKE SNELLERMEGANISMES**

#### **1) *Blootstelling aan gevaarlike, gewelddadige en ongekontroleerde situasies:***

Die frekwensie van blootstelling aan geweld en dood by Suid-Afrikaanse polisiebeamptes is besig om toe te neem (Pieters, 1995). Die nuutste statistieke toon dat 233 polisiebeamptes gedurende 1997 vermoor is, teenoor 217 vermoor tydens 1996 (SAPD Rekords:1997).

#### **2) *Blootstelling aan ernstige ongelukke en aan lyke:***

Die blootstelling aan lyke by 'n ramptoneel is 'n betekenisvolle snellermeganisme wat 'n slagoffer van die hulpverlener kan maak. Die hantering van lyke word getraumatiseer deur visie, reuk en versorging van die afgestorwenes (Pieters, 1995).

#### **3) *Rolonsekerheid:***

Die sukses van die polisie diens word gemeet aan die afwesigheid of afname in insidente van misdaad. Die aard van die werk berus meer op voorkoming en sukses kan nie in meetbare eindresultate uitgedruk word nie. Hierdie strategiese benadering maak dit vir die polisiebeampte moeilik om sy eie prestasie te monitor. Die situasie gee uiteindelik aanleiding tot onsekerheid ten opsigte van die werklike toevoeging van waarde van prestasie (Pieters, 1995).

#### **4) *Rolkonflik:***

Rolkonflik ontstaan wanneer 'n individu aan teenstrydige verwagtinge blootgestel word. Hiervolgens bevind die polisiebeamptes hulself dikwels in 'n konflik-situasie. Daar bestaan 'n persepsie by die publiek dat die polisiebeampte te alle tye sal weet

hoe om op te tree, uitsprake te maak, regverdigte beslissings te vel en besluite te neem. Soedoende word druk op die polisiebeampte geplaas om op kort kennisgewing, soms onder intense emosionele toestande, te alle tye korrek en regverdig te handel. Indien die polisiebeampte onseker is omtrent die verwagtings van toesighouers, en dus nie onvoorwaardelik op hul ondersteuning kan staat maak nie, word aanvaar dat 'n intense gevoel van ongemak ervaar kan word (Pieters, 1995).

**5) *Roloorlading:***

Vir die Suid-Afrikaanse polisiebeampte is roloorlading 'n beduidende snellermeganisme (Pieters, 1995).

**6) *Verantwoordelikheid vir ander:***

Polisiebeamptes is deurentyd verantwoordelik vir die veiligheid van die publiek. Studies gedoen in 1991 (waarby polisiebeamptes betrek is) toon aan dat verantwoordelikheid vir ander mense meer negatief deur persone 25jaar en jonger ervaar word (met 'n toename in simptome van swak gesondheid, soos hoofpyne en maagpyne) (Pieters, 1995).

**7) *Skofwerk:***

Die werk van skofte en veranderings in skofskedules, meng op 'n steurende wyse met die fisiologiese ritme van 'n persoon in. Ongereelde werksure impliseer verder ook 'n verwydering tussen die polisiebeampte en sy ondersteuningsraamwerk (familie en vriende). Sodoende het skofwerk ook 'n negatiewe impak op die sosio-psigologiese ondersteuningsnetwerk van die polisiebeampte (Pieters, 1995).

**8) *Roetnewerk:***

Waar administratiewe take die polisiebeampte se primêre taak is, vorm roetine en herhaalde take 'n snellermeganisme vir uitbranding. Polisiebeamptes rapporteer ook ontevredenheid met die hoeveelheid papierwerk wat hulle vir eenvoudige take moet voltooi. Hierdie werk neem baie tyd in beslag en verhinder hulle om belangriker werk behoorlik te voltooi (Pieters, 1995).

### **9) *Klagtes teen polisiebeamptes:***

Gedurende 1996 het die historiese betrokkenheid van die polisie in onwettige aktiwiteite groot opspraak verwek. Onthullings en bekennisse van lede van die polisie diens onder andere die van Generaal Johan van der Merwe (Fedarko, 1996) en Eugene de Kock (Mabry, 1996) is deur die Waarheids- en Versoeningskommissie aangehoor. Hierdie aktiwiteite was grootliks daarop gemik om politieke teenstand teenoor die voormalige regering te stuit en die onthullings daarvan het diepgaande wantroue by die gemeenskap teenoor die polisie te weeg gebring (Melville, 1996, in Independent Complaints Directorate Report: Staatspublikasie).

In 1995 is die "Independent Complaints Directorate" in terme van Hoofstuk Tien van die Suid-Afrikaanse Polisie diens Wetgewing (artikel 68 van 1995) in die lewe geroep. Hierdie direktoraat ondersoek klagtes teen polisiebeamptes. In die eerste jaarlikse verslag rapporteer die direktoraat dat hulle oor 'n periode van sewe maande (Augustus 1996 – Maart 1997) 'n totaal van 47 klagtes teen polisiebeamptes ontvang het. Hierdie klagtes sluit aanklagte van korrupsie en aanranding in (ICD: Staatspublikasie, 1997). Gedurende hierdie tydperk was die direktoraat nie ten volle operasioneel nie en het eers teen April 1997 hul deure vir die publiek geopen. Daar kan verwag word dat meer klagtes teen polisiebeamptes by hierdie direktoraat in die toekoms aanhangig gemaak sal word.

### **2.3.3.2. EKSTRINSIEKE SNELLERMEGANISMES**

#### **1) *Interne verhoudinge:***

Swak interne verhoudinge in die Suid-Afrikaanse Polisie diens word deur verskillende faktore veroorsaak. Die verskil tussen die polisiebeampte wat sigbare polisiëringswerk doen en die een wat in privaatdrag werk, is die vernaamste faktor wat tot swak interne verhoudinge aanleiding gee. Hierdie verskynsel is reeds sedert 1924 'n bron van konflik. Faktore soos die feit dat ondersoekbeamptes 'n beter salaris en toelaag ontvang; dat speurwerk persone met hoë verstandelike helderheid en eerlikheid vereis

en die bewering dat slegs die beste polisiebeamptes vir speurwerk gekeur word, beïnvloed verhoudinge in die polisiemag negatief. Hierdie persepsies word deur middel van oorlewering aan polisiebeamptes van vandag oorgedra (Pieters, 1995).

**2) *Bevordering:***

Onvoldoende loopbaanontwikkeling, kompetisie gegeneer deur 'n streng bevorderingsbeleid en die onvermoë van polisiebeamptes om nuwe vaardighede in die werksplek te ontwikkel, dien as snellermeganismes vir uitbranding. Kompetisie om bevordering het ook 'n negatiewe invloed op groepskohesie in die polisiemag (Pieters, 1995).

**3) *Geslagsdiskriminasie:***

Die polisie-inspektoraat het in 1960 deur die Onderzoek en Metodestudie-Afdeling van die Suid-Afrikaanse Polisie diens versoek dat soveel moontlik geskikte lede van die polisie diens van klerklike werk vrygestel moet word vir uitvoerende polisiepligte. Vroulike werkers moes in polisie kantore vir tikwerk en ander klerklike werk gebruik word. Hierdie aankondiging het 'n baie negatiewe reaksie in die polisie diens ontlok. In 1971 kondig die kommissaris van die Suid-Afrikaanse Polisie diens aan dat die instelling van 'n vroulike polisiemag 'n wesentliche realiteit is. Polisiebeamptes het hierdie aankondiging afgemaak as onprakties en onrealisties. Hulle gevoelens word weerspieël deur die persepsie van manlike kollegas dat vroue nie die volgehoue stremming en spanning wat met polisieëring gepaard gaan, sou kon hanteer nie (Pieters, 1995).

Negatiewe houdings van die manlike polisiebeampte teenoor die vroulike polisiebeampte is 'n snellermeganisme vir uitbranding. Vroulike polisiebeamptes ervaar ook meer uitbranding as hul manlike kollegas weens diskriminasie, rolkonflik, en verlies aan ondersteuning van manlike kollegas (Pieters, 1995).

**4) *Personeeltekort:***

Pieters (1995) dui aan dat persoonkragtekort as 'n ernstige snellermeganisme vir uitbranding by Suid-Afrikaanse polisiebeamptes dien.

**5) *Toesighouers:***

Uit die literatuur is dit duidelik dat 'n beduidende verband tussen die hoeveelheid ondersteuning, tevredenheid met die ondersteuning en die ervaring van uitbranding bestaan. Polisiebeamptes rapporteer dat hulle ontevrede is met die gebrek aan ondersteuning van hul toesighouers. Verder versnel 'n gebrek aan ondersteuning van hul portuurgroep, uitbranding (Pieters, 1995).

**6) *Geleenthede vir persoonlike ontwikkeling:***

Gebrek aan bevorderings- en oorplasingseleenthede blyk die mees betekenisvolle verband met beide die frekwensie en intensiteit van emosionele uitputting te hê. Volgens die Mannekragplan Nommer 1 van die Suid-Afrikaanse Polisie diens is die noodsaaklikheid van regstellende aksie van groot belang. Die afleiding word gemaak dat bevorderingsgeleenthede vir blanke polisiemane in die toekoms gebrekkig mag wees. Psigiese uitbranding kan juis hierdeur gesnel word (Pieters, 1995).

**7) *Opleiding:***

Die Suid-Afrikaanse polisiebeampte ontvang slegs opleiding in tegniese vaardighede (soos wapenhantering) tydens die intree-opleidingstydperk in die opleidingskollege. Opleiding in menslike en persoonlike vaardighede (soos konflik- en onderhandelingsvaardighede en streshantering) word nie aangebied nie. Stresvolle kontak met die publiek vereis dat die polisiebeampte juis opleiding in hierdie vaardighede benodig. Hierdie gebrekkige opleiding is 'n snellermeganisme vir uitbranding (Pieters, 1995).

**8) *Organisasiebeleid:***

Departementele beleid as snellermeganisme vir uitbranding is waarskynlik meer subtiel, maar speel 'n beduidende rol in die voorkoms van uitbranding. Polisie

organisasies is gewoonlik burokraties van aard. Die klem op streng nakoming van formele werkpraktyke en voorskriftelike kommunikasievloei, maak dit dikwels stresvolle plekke om in te werk.

Die polisiebeampte word verder uitgereik met 'n vuurwapen en word aangesê om misdaad te bekamp en vrede te bewaar. Hierdie pligte gaan gepaard met 'n buitengewone hoë vlak van verantwoordelikheid. Aan die een kant word polisiebeamptes die mag toegesê om te kan besluit wanneer dit geregverdig is om iemand se lewe te neem en ontvang selfs die middele om dit te doen (byvoorbeeld: wapens). Aan die anderkant word beleid bepaal en bevele uitgereik wat voorskriftelik die lengte van hul hare, die dra van uniform, en waar en wanneer hulle mag eet, bepaal (Pieters 1995).

#### **9) Media:**

Die negatiewe mediadekking ten opsigte van polisieoptredes veroorsaak dikwels dat polisiebeamptes nie teenoor wetsoortredes wil optree nie. Die persepsie van polisiebeamptes is ook dat die media positiewe bydraes van die polisie ignoreer. Kritiek deur die media uitgespreek, mag ook as 'n snellermeganisme vir uitbranding deur polisiebeamptes ervaar word (Pieters, 1995).

#### **10) Toerusting:**

Die nie-beskikbaarheid of wanfunksionering van toerusting soos vuurwapens, beskermende voertuie, koëlvaste baadjies en tweerigtingradio's kan 'n polisiebeampte se veiligheid erg in die gevaar stel. Hierdie situasies kan ook as snellermeganisme vir uitbranding dien (Pieters, 1995).

#### **11) Openbare beeld van die polisiebeampte:**

Reeds in 1936 het die Lansdown-kommissie bevind dat die verhouding tussen die polisie en "nie-blankes" gekenmerk word deur vyandigheid, wat hartlike samewerking uitsluit. Hierdie situasie is deels te wyte aan die feit dat die polisie tydens die apartheidsjare dikwels onpopulêre wetgewing moes uitvoer. Verder het die

wyse waarop hierdie uitvoering plaasgevind het, en die algemene houding van sekere polisiebeamptes teenoor die swart bevolking, die situasie verder versleg.

Alhoewel die polisiediens heelwat strukturele veranderings onder die huidige regering ondergaan het, blyk dit dat die situasie nie veel anders is nie. Polisiebeamptes is van mening dat, indien die verhouding tussen die polisie en die gemeenskap verbeter, dit die oplossingsvermoë van sake sal verhoog en dat die werklading sal afneem. Die negatiewe verhouding tussen die polisie en die gemeenskap, gee 'n negatiewe openbare beeld aan die polisie, en dit dien as snellermeganisme vir uitbranding (Pieters, 1995).

### **12) Vergoeding:**

Die eerste blanke polisiestaking het in 1917 as gevolg van swak salarisse plaasgevind. Vergoedingskale vir konstabels het daardie tyd gewissel van 'n aanvangsalaris van 45 sent per dag tot 'n topskaal van 75 sent per dag. Swak salarisse was vir jare een van die groot redes waarom polisiemanne uit die diens bedank het en dien ook as 'n snellermeganisme vir uitbranding onder hierdie groep (Pieters, 1995).

### **13) Sosiale lewe:**

Spesiale dienste en bystanddiens verhoed polisiebeamptes om hul sosiale lewens ten volle uit te leef. Hulle ervaar konflikterende verwagtinge van hul gesinne aan die eenkant, en die eise wat hul werk stel, aan die anderkant. Hierdie situasie toon 'n positiewe verband met uitbranding (Pieters, 1995).

### **14) Die regsproses:**

In Suid-Afrika gebeur dit skynbaar maklik dat oortreders gearresteer word, borg toe gestaan word, en hulle net weer later vir soortgelyke of 'n ander misdaad aangekeer word. Soortgelyke situasies kom voor by oortreders wat op parool uitgeplaas word nadat hulle langtermyn gevangenisstraf opgelê is. Hierdie gebeure dra by tot die polisiebeamptes se werklading en algemene werkstres. Polisiebeamptes voel hulself magteloos om enigsins 'n impak op hierdie proses te hê. Gevoelens van

magteloosheid kan tot sinisme en frustrasie aanleiding gee. Sodoende dra die regsproses dus ook by as 'n snellermeganisme vir uitbranding (Pieters, 1995).

## **2.4. COPING**

### **2.4.1. DEFINISIE EN OMSKRYWING**

Coping word gesien as 'n stabiliseringsmeganisme wat individue help om psigososiale adaptasie te handhaaf gedurende stresvolle periodes (Lazarus & Folkman, 1984). Oor die algemeen word coping gedefinieer as "any effort at stress management" (Cohen & Lazarus, 1979:220), "things that people do to avoid being harmed by life-strains" (Pearlin & Schooler, 1978:2), en "overt and covert behaviours that are taken to reduce or eliminate psychological distress or stressful conditions" (Fleishman, 1984:229).

### **2.4.2. DIMENSIES VAN COPING (copingstrategieë)**

In hul studie van die coping-proses, het Lazarus en Folkman 'n skaal genaamd "Ways of Coping" ontwikkel (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Hierdie skaal onderskei tussen twee algemene tipes coping, naamlik: probleem-gefokuseerde coping (gerig op probleemoplossing of gedrag om die bron van stres te verander), en emosioneel-gefokuseerde coping (gerig op die vermindering of hantering van emosionele distres geassosieer met die situasie) (Folkman & Lazarus, 1980 in Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Alhoewel die meeste stressors beide tipes coping ontlok, neig probleem-gefokuseerde coping om te figureer wanneer persone voel dat iets konstruktiefs gedoen kan word, terwyl emosioneel-gefokuseerde coping figureer wanneer persone voel dat die stressor iets is wat verdra moet word (Lazarus & Folkman, 1980 in Carver, Scheier & Weintraub, 1989).

Carver, Scheier & Weintraub (1989) het met die ontwikkeling van die “Cope Inventory” verskeie dimensies van coping onderskei ten einde die verskillende tipes coping-gedrag apart te ondersoek. Hierdie dimensies is as volg:

### **1) PROBLEEM-GEFOKUSDE COPING**

- **Aktiewe coping:**

Die proses waarvolgens aktiewe stappe geneem word om die stressor te elimineer of om die invloed daarvan te versag. Aktiewe coping sluit in: inisiëring van direkte aksie, vermeerdering van pogings en pogings om coping op ‘n stapsgewyse manier uit te voer.

- **Beplanning:**

Die proses waarvolgens die individu dink hoe om met die stressor te cope. Dit sluit in: om met aksie strategieë vorendag te kom, te dink aan die stappe wat geneem moet word en hoe om die probleem ten beste te hanteer.

- **Onderdrukking van kompeterende aktiwiteite:**

Stoot ander projekte opsy; probeer afleiding vermy, selfs toelaat dat ander sake agteruitgaan (indien nodig) ten einde die stressor te hanteer.

- **Weerhoudingscoping**

Is om te wag vir die toepaslike geleentheid om op te tree, om jouself terug te hou en nie te vroeg op te tree nie.

- **Soek van sosiale ondersteuning vir instrumentele redes**

Die vra van advies, hulp of informasie.

### **2) EMOSIONEEL-GEFOKUSDE COPING:**

- **Die soek van sosiale ondersteuning om emosionele redes:**

Die soek vir morele ondersteuning, simpatie en begrip. Hierdie tipe coping kan funksioneel wees (byvoorbeeld: individue wat onseker is, word gerusgestel), maar dit kan ook wanaappassend wees indien dit slegs vir ventilasie van gevoelens gebruik word. Hierdie stelling word ook ondersteun deur Billings en Moos (1984).

- **Fokus op ventilasie van emosies:**

Die neiging om op distres of onrus te fokus en gevoelens te ventileer. Hierdie respons is soms funksioneel (byvoorbeeld: wanneer 'n persoon 'n rou-periode gebruik om aan te pas by die verlies van 'n geliefde en om daarna weer voort te gaan), maar dit kan ook soms aanpassing verhinder en individue van aktiewe coping-strategieë weerhou.

- **Gedragsonttrekking:**

Vermindering van pogings om die stressor te hanteer, of selfs om op te hou om pogings aan te wend om die doelwitte te bereik waarmee die stressor inmeng. Hierdie onttrekking word gereflekteer in verskynsels soos hulpeloosheid. Gedragsonttrekking kom veral voor wanneer die individu swak coping-uitkomst verwag.

- **Geestesonttrekking:**

Hierdie is 'n variasie van gedragsmatige onttrekking wat veral voorkom wanneer gedragsonttrekking weens die betrokke omstandighede/kondisies nie kan plaasvind nie. Geestesonttrekking geskied volgens 'n wye verskeidenheid aktiwiteite wat verhoed dat die persoon fokus op die doel of gedragsmatige dimensie waarmee die stressor inmeng. Taktieke van hierdie respons is onder andere: die gebruik van alternatiewe aktiwiteite om sodoende aandag van die probleem weg te lei, dagdrome, ontsnapping deur slaap, en ontsnapping deur die kyk van TV. Alhoewel onttrekking van 'n doel soms 'n goeie respons kan wees, kan dit ook positiewe coping verhinder.

- **Positiewe herinterpretasie en groei:**

Dit is coping wat daarop gerig is om emosies te hanteer in plaas daarvan om die stressor per sé te hanteer. Folkman en Lazarus (1980) (in Carver, Scheier & Weintraub, 1989) verwys hierna as positiewe herwaardering.

- **Ontkenning:**

Weiering om te glo dat die stressor bestaan, of probeer optree asof dit nie bestaan nie. Die funksionaliteit van hierdie respons is kontroversieel. Drie sienings bestaan in die huidige literatuur, naamlik: (1) ontkenning is funksioneel deurdat dit distres verminder en coping fasiliteer; (2) ontkenning skep addisionele probleme tensy die stressor winsgewend geïgnoreer kan word, d.w.s. ontkenning van die realiteit laat toe dat die voorval meer ernstig word en bemoelik sodoende coping wat uiteindelik moet plaasvind; en (3) ontkenning is funksioneel in die vroeë fases van 'n stresvolle transaksie, maar verhinder coping later.

- **Aanvaarding:**

Is die teenoorgestelde van ontkenning en word aanvaar as 'n funksionele respons. 'n Persoon wat die realiteit van 'n stresvolle situasie aanvaar, is 'n persoon wat besig is met pogings om die situasie te hanteer. Aanvaarding maak inbreuk op twee aspekte van coping, naamlik: aanvaarding van die stressor as 'n realiteit en aanvaarding van huidige afwesigheid van aktiewe coping-strategieë. Dit kan verwag word dat aanvaarding veral belangrik is in omstandighede waar die stressor iets is waarby aangepas moet word, in teenstelling met situasies waar die stressor maklik verander kan word.

- **Keer na religie:**

McCrae en Costa (1986) is van mening dat die godsdiens 'n belangrike coping-meganisme vir baie mense is. Carver, *et al.* (1989) erken dat die godsdiens as 'n coping-meganisme om verkillende redes gebruik mag word. Religie kan dien as 'n bron vir emosionele ondersteuning, 'n middel tot positiewe herinterpretasie en groei, of as 'n aktiewe taktiek om 'n stressor te hanteer. In die ontwikkeling van die 'Cope Inventory', sluit Carver, *et al.* (1989) hierdie dimensie in as 'n skaal wat die neiging meet om na die godsdiens te keer tydens stresvolle geleenthede.

**Humor** is 'n coping-respons wat deur Martin, *et al.* (1993) ondersoek is. Hierdie studie het bevind dat groter vlakke van humor geassosieer word met: (1) 'n meer positiewe self-

beeld, (2) meer positiewe en self-beskermdende kognitiewe waarde-oordele in stresvolle situasies, en (3) meer positiewe response op beide positiewe en negatiewe lewensgebeure.

### **2.4.3. DETERMINANTE VAN COPINGSTRATEGIEË**

In verskillende studies is ondersoek gemaak na die faktore wat bepaal watter tipe coping-strategieë persone gebruik (Holahan & Moos, 1987). Die volgende bepalende faktore is onderskei:

#### **2.4.3.1. SOSIO-DEMOGRAFIESE FAKTORE**

Individue met 'n hoër sosio-ekonomiese status is meer geneig om meer aanpasbare vorme van coping te gebruik wat insluit: buigsaamheid, logiese keuse en aanvaarding van die realiteit. Hierdie individue maak ook minder staat op verdedigingstrategieë wat rigiditeit en irrasionaliteit insluit (Haan, 1977 in Holahan & Moos, 1987). Pearlin & Schooler (1978) het ook bevind dat hoër opgeleide en meer welaf persone minder geneig is om selektiewe ignorering te gebruik om huweliks- en werksprobleme te hanteer. Billings en Moos (1981) rapporteer dat hoër opgeleide persone meer geneig is om op probleemgefokusde copingstrategieë staat te maak, en minder geneig om vermydingstrategieë te gebruik.

#### **2.4.3.2. PERSOONLIKHEIDSDISPOSISIES**

Selfvertroue en verwante disposisionele veranderlikes soos "hardiness" (taaiheid/gehardheid), "mastery" (vaardigheid/bedrewenheid), en 'n interne lokus van kontrole blyk verband te hou met die coping-proses. Kobasa, et al. (1982) (soos aangehaal deur Holahan & Moos, 1987), spekuleer dat daar 'n positiewe verband bestaan tussen "hardiness" (persoonlike disposisies van kontrole, uitdaging, toewyding) en aanpasbare vorms van coping. Hulle meen ook dat hierdie verband kan verklaar waarom

“hardiness” as ‘n psigologiese buffer dien in stresvolle situasies. Fleishman (1984) het bevind dat self-vervullende persone minder geneig is om selektiewe ignorering te gebruik om huweliks-, ouerlike en beroepstressors te hanteer. Verskeie studies assosieer ‘n interne lokus van kontrole met meer effektiewe coping-strategieë in die hantering van ‘n wye verskeidenheid van probleme, insluitend alledaagse probleme, besigheidsverbandhoudende eise en ernstige ongeluk-verbandhoudende beserings (Holahan & Moos, 1987). Persone met ‘n meer gemaklike/onbesorgde (“easy-going”) disposisie, is meer geneig om van aktiewe coping-strategieë gebruik te maak. ‘n Gemaklike styl mag persoonlike bronne bied wat die gebruik van vermydingstrategieë onnodig maak (Holahan & Moos, 1987).

Van Heck en Vingerhoets (1989) het in hul studie oor coping en persoonlikheidskenmerke die volgende bevind: “... neurotic, social inadequate, rigid and hostile individuals, and to a lesser extent persons with high self-sufficiency scores, tend towards covert, emotion-focussed activities, while dominant and optimistic persons with a high self-esteem are more inclined to use a more problem-orientated coping style” (Van Heck & Vingerhoets, 1989:73).

McCrae en Costa (1986) het in twee aparte studies bevind dat neurotisme geassosieer word met toenemende gebruik van vyandige reaksies, ontsnappingsfantasieë, selfblamering, onttrekking, wensdenkery, passiwiteit en besluitloosheid. Ekstraversie het korrelasies getoon met rasonale aksie, positiewe denke, vervanging en “restraint”. Hulle rapporteer verder dat openhartige individue meer geneigd is om van humor gebruik te maak in stresvolle tye, terwyl geslote individue meer geneigd is om van geloof gebruik te maak.

#### **2.4.3.3. STRESVOLLE LEWENSGEBEURE**

Heelwat studies demonstreer ‘n verband tussen stresvolle gebeure en psigologiese- en fisiese morbiditeit, terwyl daar net ‘n paar studies is wat die verband tussen stresvolle gebeure en coping ondersoek (Holahan & Moos, 1987). Lazarus en Folkman (1980) (in

Holahan & Moos, 1987) argumenteer dat situasionele faktore, insluitend stresvolle eise van die situasie, 'n belangrike rol speel in die vorming van coping-strategieë wat individue verkies. Fleishman (1984) het in ooreenstemming hiermee bevind dat coping meer geaffekteer word deur die teenwoordigheid van stresvolle omstandighede as deur persoon-gebaseerde veranderlikes. Fleishman (1984) rapporteer dat 'n aktiewe strategie, (wat die soek van advies insluit), positief korreleer met stressors op die huweliks- en ouerlike gebiede, terwyl vermydingstrategieë (wat selektiewe ignorering insluit), positief geassosieer word met stressors in die huweliks- en beroepsareas.

#### **2.4.3.4. SOSIALE-NETWERK BRONNE**

Sosiale bronne word positief geassosieer met fisiese en verstandelike gesondheid aangesien hierdie bronne emosionele ondersteuning, hulp en informasionele leiding bied (Holahan & Moos, 1987). In hierdie verband is persone met meer sosiale bronne minder geneig om van vermydingstrategieë gebruik te maak (Hobfoll & Lilly, 1993; Holahan & Moos, 1987).

#### **2.4.3.5. GESLAG**

Hobfoll, *et al.* (1994) het in 'n studie bevind dat vroue in hul coping-strategieë meer pro-sosiaal, maar minder aktief is as mans. Mans is meer geneig om anti-sosiale en aggressiewe, maar minder assertiewe coping-strategieë as vroue te gebruik. Hierdie studie het verder bevind dat meer pro-sosiale en aktiewe coping-strategieë groter verband hou met 'n hoër sin van bedrewendheid en 'n meer liberale geslagsrol-oriëntasie. Anti-sosiale en passiewe strategieë het meer verband gehou met laer sosiale bedrewendheid en 'n meer tradisionele geslagsrol-oriëntasie. Aktiewe coping het verbande getoon met laer emosionele distres vir mans en vroue, terwyl beide pro-sosiale- en anti-sosiale coping verbande getoon het met meer emosionele distres vir mans. Hierdie tendens impliseer dat mans oor die algemeen meer van funksionele coping-strategieë gebruik maak as vrouens (Hobfoll, *et al.*, 1994). Billings en Moos (1984) het dienooreenkomstig bevind dat mans

meer dikwels aktiewe gedragsmatige, vermydings-, en emosioneel-gefokusde coping gebruik as vroue.

#### **2.4.4. COPINGSTRATEGIEË ONDER POLISIEMANNE**

Uit die literatuurondersoek blyk dit dat daar in Suid Afrika geen navorsing bestaan omtrent die tipes coping-strategieë wat polisiemanne in hul stresvolle werksomstandighede gebruik nie. 'n Studie gedoen deur Violanti (1992) in die VSA het die volgende bevind:

*“Recruits who scored high on personal distress tended to use more coping strategies than those who had lower distress scores. These findings suggest that the magnitude of personal distress may be an important factor in determining which array of coping strategies is used. In terms of effectiveness, the coping strategies of distancing and planful problem solving significantly reduced distress. Escape/avoidance and self-control coping did not appear to work in the police situation and significantly increased distress”* (Violanti, 1992:717).

#### **2.4.5. DIE VERBAND TUSSEN COPING EN BRONNE**

Die coping-proses word betekenisvol beïnvloed deur die beskikbaarheid van bronne vir coping (Billings & Moos, 1980; Hobfoll, 1989; Hobfoll & Lilly, 1993; Folkman, *et al.*, 1991). Folkman, *et al.*, (1991) onderskei verskeie tipes bronne, naamlik: (1) vaardighede en vermoëns (soos analitiese vaardighede, meganiese vermoë); (2) sosiale bronne (persone wat byvoorbeeld emosionele en informasionele ondersteuning vir die individu bied); (3) fisiese bronne (byvoorbeeld: geld); (4) psigologiese bronne (byvoorbeeld: self-ervulling, oortuigings), en (5) institusionele, kulturele, en politieke bronne (byvoorbeeld: agentskappe, sosiale groepe en prosedures vir verandering van wette).

Volgens Folkman, *et al.* (1991) word die opsies vir coping beïnvloed deur sekere bronne. Geld bied byvoorbeeld meer effektiewe toegang tot wetlike, mediese, finansiële en ander professionele hulp. Kennis (oor byvoorbeeld die werking van 'n burokratiese proses), kan

ook coping opsies verhoog. Ander bronne, byvoorbeeld energie en moraal het primêr 'n effek op die volharding/deurvoering van coping-pogings. Persone wat in hul eie doeltreffendheid glo, is meer volhardend in hul coping pogings as mense wat hul eie doeltreffendheid wantrou (Folkman, *et al.*, 1991).

In die "Conservation of resources theory" verbind Hobfoll en Lilly (1993) suksesvolle coping aan die bronne wat persone tot hul beskikking het. Hierdie teorie voer aan dat persone daarna streef om dit wat hulle as waardevol beskou te bekom, behou en beskerm. Hierdie waardevolle objekte word bronne genoem. In 'n vroeër studie, definieer Hobfoll (1989) bronne as volg:

*"Resources are defined as those objects, personal characteristics, conditions, or energies that are valued by the individual or that serve as a means for attainment of these objects, personal characteristics, conditions and energies. Examples of resources include mastery, learned resourcefulness, socio-economic status and employment"* (Hobfoll, 1989:516).

Die tipes bronne wat Hobfoll (1989) onderskei is:

**a) Objekte:**

Objekte (byvoorbeeld: behuising en vervoer) word waardeur danksy sekere aspekte van hul fisiese aard, of weens die sekondêre status wat dit het as gevolg van hul skaarsheid of koste. 'n Huis het waarde omdat dit beskerming bied, terwyl 'n herehuis verhoogde waarde het omdat dit ook status aandui.

**b) Toestande:**

Hierdie is bronne wat waardeur en nagestreef word. Die huwelik en senioriteit is voorbeelde hiervan.

**c) Persoonlike eienskappe:**

Persoonlike eienskappe is bronne omdat dit oor die algemeen stres-weerstand verhoog. Self-waardering is 'n voorbeeld hiervan.

#### **d) Energie:**

Hierdie bron word as belangrik geag omdat dit waardevol is vir die verkryging van ander tipe bronne. Voorbeelde hiervan is tyd, geld en kennis.

Hobfoll (1989) bevind verder dat sosiale ondersteuning nie in een van die bogenoemde kategorieë pas nie. Sosiale ondersteuning word gesien as 'n bron slegs na die mate waartoe dit waardevolle bronne preserveer of fasiliteer, maar dit kan ook die individu se bronne verminder.

Omgewingsomstandighede kan dikwels persone se bronne bedreig of uitput. Die situasie mag die persoon se status, posisie, ekonomiese stabiliteit, geliefdes, basiese oortuigings en self-beeld bedreig. Hierdie moontlike verliese is belangrik op twee vlakke: Eerstens het bronne 'n instrumentele waarde vir die individu en tweedens het bronne 'n simboliese waarde, deurdat dit persone help om wie hulle is te definieer.

Indien persone se bronne bedreig word met verlies, verloor word, of wanneer 'n persoon nie hierdie bronne kan bekom nie, veroorsaak dit stres. Persone met sterker bronne is in 'n beter posisie om uitdagings en verliese te hanteer en kan makliker nuwe bronne bekom. Diegene met swakker bronne is egter meer blootgestel aan die negatiewe effek van stres en verliese, wat ook aanleiding kan gee tot 'n afwaartse siklus van verdere verlies van bronne (Hobfoll & Lilly,1993).

Volgens hierdie teorie is onsuksesvolle coping die gevolg van bronne wat nie beskikbaar is nie, of weens die sosiale opset as ongelding geag word (Hobfoll & Lilly,1993). 'n Afleiding wat dus hieruit gemaak kan word, is dat persone met sterker bronne meer konstruktiewe, pro-sosiale en aktiewe coping-strategieë sal gebruik as persone met swakker bronne.

#### **2.4.6. SUKSESVOLLE COPING RESPONSE**

Kleinke (1990) het na 'n ontleding van verskeie navorsingstudies oor coping, die volgende gevolgtrekkings omtrent suksesvolle coping response gemaak:

"People who cope most successfully are those who are equipped with a battery of coping strategies and who are flexible in gearing their responses to the situation. Good copers have developed the following three skills ... : (1) *flexibility*: being able to create and consider alternative plans; (2) *farsightedness*: anticipating long-range effects of coping responses; and (3) *rationality*: making accurate appraisals." (Kleinke, 1990:11).

Coping is suksesvol wanneer individue op lewensuitdagings reageer deur verantwoordelikheid te aanvaar vir 'n oplossing vir hul probleme. Hulle benader probleme met vaardigheid en bedrewendheid. Hul doel is om die situasie te evalueer, advies en ondersteuning van ander te verkry, en 'n plan uit te werk wat tot hul beste belang sal strek. Lewenseise word gebruik as 'n geleentheid vir persoonlike groei en hulle poog om hierdie uitdagings met hoop, geduld en 'n sin vir humor in die gesig te staar (Kleinke, 1990).

Onsuksesvolle coping volg wanneer individue met ontkenning en vermyding reageer op lewensuitdagings. Hulle onttrek van hul probleme, of reageer impulsief sonder om die beste oplossing vir hul probleme te soek. Hierdie persone is aggressief of depressief en passief. Hulle blameer hulself of ander vir hul probleme en benader nie lewenseise met 'n sin van hoop, bedrewendheid en persoonlike beheer nie (Kleinke, 1990).

## **2.5. SAMEVATTING**

In hierdie hoofstuk is 'n literatuurondersoek gedoen na die konstrakte: kritieke insident-stres, uitbranding en coping. Eerstens is kritieke insident-stres en die voorkoms daarvan onder nooddienstpersoneel ondersoek en reaksies op krisis-stres is uiteengesit. Psigiese uitbranding is omskryf met verwysing na modelle van uitbranding, uitbranding in die SAPD en snellermeganismes van uitbranding. Die konstrak coping is ontleed waaronder copingstrategieë en determinante van copingstrategieë ook bespreek is. Daar is ook ondersoek ingestel na coping onder polisiebeamptes en na die verband tussen coping en bronne. In die volgende hoofstuk word copingprogramme bespreek.

## HOOFSTUK 3

### COPINGPROGRAMME

#### 3.1. INLEIDING

In hierdie hoofstuk word van die bestaande copingprogramme vir die hantering van stres bespreek. Eerstens word progressiewe spier-ontspanningsopleiding bespreek. Hierna word Greenberg & Valletutti (1980) se riglyne vir die hantering van stres bespreek wat gevolg word deur 'n uiteensetting van die self-help-program opgestel deur Roos en Möller. Laastens word die "Coping Effectiveness Training Program" wat in hierdie studie gebruik is, bespreek met 'n uiteensetting van hoe die program vir hierdie studie aangepas is. Deur die ontleding van hierdie programme sal aangetoon word waarom die CET-program gekies is vir die doeleindes van hierdie studie.

#### 3.2. PROGRESSIEWE SPIERONTSPANNING

Die progressiewe spierontspanning is gebaseer op die stimulus-respons-definisie van stres (Folkman *et al.*, 1991). Die respons-definisie is geformuleer deur Hans Selye (1976) (soos aangehaal deur Greenberg & Valletutti, 1980) wat dit gebruik het om te verwys na 'n georkestreerde stel fisiese/liggaamlike verdedigingsaksies teen enige vorm van skadelike stimulus. Selye definieer stres as 'n nie-spesifieke respons van die liggaam op enige eis wat daarop gestel word (Selye, 1976 soos aangehaal deur Greenberg & Valletutti, 1980). Hierdie respons word die Algemene Adaptasie-Sindroom genoem. Programme gebaseer op die respons-definisie fokus op stresreaksies soos distres, angs, geïrriteerdheid, of fisiese simptome en leer metodes soos ontspanning, meditasie, bio-terugvoer en oefening aan om die stresreaksies te beheer (Folkman *et al.*, 1991).

Bernstein en Borkovec se Program vir Progressiewe Spierontspanning (Bernstein & Borkovec, 1973) is moontlik die bekendste van die wetenskaplik-gebaseerde stres-hanteringsprogramme gebaseer op die respons-definisie van stres (Folkman, et al., 1991).

### 3.2.1. UITEENSETTING VAN DIE PROGRAM

Progressiewe spierontspanning is gebaseer op studies begin deur Edmund Jacobson in 1908. Teen 1930 het Jacobson tegnieke ontwikkel vir die vermindering van spanning wat kollektief bekend staan as "progressiewe ontspanningsopleiding" (Bernstein & Borkovec, 1973). Deur die jare is hierdie opleiding deur persone soos Joseph Wolpe en Bernstein en Borkovec in eenvoudiger, en meer effektiewe programme ontwikkel (Masters, *et al.*, 1987). Progressiewe spierontspanning behels basies dat persone geleer word hoe om verskeie spiergroepe in die liggaam sekvensieel saam te trek en te ontspan, terwyl daar terselfdertyd gelet word op gevoelens geassosieer met spanning en met ontspanning (Bernstein & Borkovec, 1973). Vervolgens word 'n aangepaste weergawe van die Jacobsoniese opleiding bespreek wat die spanning en ontspanning van veertien spiergroepe insluit wat deur begeleide beelding gevolg word. Die proses duur ongeveer 35-45 minute en die prosedure volg die algemene metode soos voorgestel deur Bernstein en Borkovec (1973) (Masters *et al.*, 1987).

#### 1) STAP EEN:

Die program word aangebied deur 'n terapeut en opleiding geskied in 'n stil vertrek waar geen sturings (byvoorbeeld: telefone, geluide, ens.) die konsentrasie-proses kan onderbreek nie. Die kliënt moet op 'n gemaklike stoel sit. 'n Goed gestoffeerde stoel word aanbeveel aangesien alle dele van die liggaam deur die stoel ondersteun moet word. Hierdeur word daar verseker dat alle spiere kan ontspan en geen spierspanning die konsentrasie-proses sal onderbreek nie. Die kliënt moet gemaklik geklee wees en alle noupassende kleding soos skoene en dasse moet verwyder word (Bernstein & Borkovec, 1973).

## 2) STAP TWEE:

In sessie een verduidelik die terapeut die rasionaal van die opleiding aan die kliënt. In hierdie voorstel word 'n verduideliking van die aard en die rol van angstigheid in die kliënt se probleem ingesluit, asook 'n verduideliking van hoe die kliënt by ontspanningsopleiding kan baat (Bernstein & Borkovec, 1973; Masters, *et al.*, 1987). Bernstein en Borkovec (1973) stel 'n standaard-rasionaal voor wat as algemene riglyn dien waardeur hierdie aspekte aan 'n kliënt verduidelik kan word. Hierdie verduideliking van die rasionaal van die prosedure is baie belangrik om 'n gevoel van vertrouwe in die tegnieke en in die terapeut by die kliënt te skep. Dit is ook belangrik om die kliënt te oorreed om toekomstige tuiswerk-opdragte uit te voer (Bernstein & Borkovec, 1973).

## 3) STAP DRIE:

Voordat met die spieroefeninge begin word, bespreek die terapeut die begeleide beelding wat na die oefeninge gebruik gaan word met die kliënt. Die kliënt word gevra om 'n plek en situasie voor te stel waar hy/sy die meeste ontspanne voel. Hierdie situasie word breedvoerig bespreek in terme van al vyf sintuie, byvoorbeeld wat die kliënt sien, voel, ruik en hoor ten einde die verbeeldingsproses te stimuleer.

## 4) STAP VIER:

Die ontspanningsoefeninge word gedoen vir 14 spiergroepe. Op die terapeut se sein word spiere gespan vir 5-7 sekondes en daarna ontspan vir 30-40 sekondes. Die volgende tabel gee voorbeelde van hoe die spiergroepe geoefen word.

***Figuur 3: 'n Voorbeeld van progressiewe spierontspanning***

SPIERGROEP	METODE VAN SPANNING
1. Dominante hand en arm	Maak 'n vuus, draai na skouer, buig arm na elmboog
2. Nie-dominante hand en arm	Selfde as dominant
3. Voorkop en oë	Open oë wyd en lig wenkbroue. Maak soveel plooië moontlik op voorkop

(Masters, *et al.*, 1987)

### **5) STAP VYF:**

Nadat al veertien spiergroepe ge oefen is, fokus die terapeut die kliënt se aandag op gevoelens van ontspanning deur die hele liggaam. Hierdie fokus word volgehou vir ongeveer 30 sekondes waarna die begeleide beelding soos vooraf bespreek deur die terapeut en die kliënt begin word.

### **6) STAP SES:**

Die kliënt word aangesê om ontspanningsoefeninge een of twee keer daaglik tuis te oefen. Inligtingstuc ke of kassette word aan die kliënt gegee om te help met oefeninge tuis.

### **7) STAP SEWE:**

Indien die kliënt na ongeveer drie sessies van begeleide ontspanning en suksesvolle tuisoefeninge deeglik kan ontspan, begin die terapeut die veertien spiergroepe in vyf of meer spiergroepe saamvoeg, byvoorbeeld beide hande en arms, alle gesigspiere en beide bene en voete. Na die vyfde spiergroep word weer van beelding gebruik gemaak, terwyl die terapeut meer verantwoordelikheid aan die kliënt oorlaat om die beelding te lei.

### **8) STAP AGT:**

As 'n finale stap leer die terapeut die kliënt aanduiders beheerde ontspanning. Hierdeur word die kliënt geleer om te ontspan deur net vir homself te sê "ontspan" en dan kortkliks te fokus op sensasies van ontspanning in elk van die vyf spiergroepe. Die doel hiervan is om die persoon te leer om vinnig en onopmerklik in enige situasie te ontspan. Nie alle kliënte kan egter hierdie laaste stap suksesvol bemeester nie (Masters *et al.*, 1987).

## **3.2.2. TEKORTKOMINGE**

Progressiewe onspanningsopleiding fokus hoofsaaklik op die fisieke dimensie van stres. Aspekte van die persoon (byvoorbeeld: kognisies en taksering) asook aspekte van die stresvolle situasie word nie in die opleiding ingesluit nie. Masters *et al.* (1987) rapporteer

ook dat 'n volledige kursus van die tradisionele Jacobsoniese opleiding vyftig sessies beslaan. Verkorte vorms van die opleiding (byvoorbeeld tussen agt tot tien sessies) verlaag die sukses van die program. Vir die doeleindes van hierdie studie is hierdie program dus te lank en nie gepas om die stresvolle situasies van die betrokke studiegroep, soos bespreek in hoofstuk twee, aan te spreek nie.

### **3.3. GREENBERG EN VALLETUTTI (1980) SE RIGLYNE VIR DIE HANTERING VAN STRES**

Greenberg en Valletutti (1980) stel 'n self-help-benadering voor. Die benadering fokus spesifiek op persone in die hulpprofessies soos maatskaplike werkers, polisiebeamptes, en verpleegsters. Hierdie benadering is ook op Selye (1976) (Greenberg en Valletutti, 1980) se definisie van stres gebaseer. Die benadering is nie in die vorm van 'n formele program opgestel nie en bied slegs algemene riglyne vir die hantering van stres aan.

#### **3.3.1. UITEENSETTING VAN DIE BENADERING**

Greenberg en Valletutti (1980) se benadering handel oor die volgende aspekte:

- wat is stres;
- die oorsake van stres vir persone in die hulpprofessies;
- simptome van stres;
- hoe om stres te verminder en daarmee te cope ('n persoonlike benadering); en
- 'n administratiewe benadering tot die hantering van stres.

In hierdie bespreking word gefokus op hul voorstelling van die persoonlike benadering tot streshantering en -vermindering. Die outeurs stel die volgende tegnieke vir die hantering en vermindering van stres voor:

##### **1) SELFKENNIS:**

In hierdie benadering word die belangrikheid van selfkennis vir die hantering van stres bespreek. Selfkennis sentreer rondom twee aspekte, naamlik:

- a) die individu se eie houdings, persoonlikheid, waardes en ware gevoelens; en
  - b) die bewustheid van die individu se liggaamsvaardighede en tekortkominge.
- Selfkennis word gesien as 'n belangrike komponent in die hantering van stres.

## **2) OEFENINGE:**

Die skrywers bespreek die belangrikheid van oefening vir streshantering. Daar word nie 'n oefenprogram ingesluit nie, maar wel algemene voorsorgmaatreëls wat in ag geneem moet word wanneer oefeninge gebruik word.

## **3) VOEDING EN DIEËT:**

Individue word genaam om gereelde en voedsame maaltye te eet. 'n Bespreking van goed gebalanseerde voeding word gegee, met verwysing na watter voedselsoorte die individu in staat sal stel om stres beter te bekamp.

## **4) HANDAWING VAN GOEIE GEESTESGESONDHEID:**

Geestesgesondheid word as baie belangrik geag vir die hantering van stres. Die volgende tegnieke vir die handhawing van goeie geestesgesondheid word voorgestel:

- handhawing van goeie fisiese gesondheid;
- selfaanvaarding en 'n realistiese selfkonsep;
- 'n vertroueling (byvoorbeeld: 'n vriend, eggenoot of kollega) op wie die individu kan vertrou en mee gesels;
- gereelde interaksie met persone wat nie dieselfde profesie as die individu beoefen nie;
- betrokkenheid in kreatiewe aktiwiteite (byvoorbeeld stokperdjies);
- 'n entoesiastiese en gemaklike houding teenoor die werk wat die individu het; en
- die toepassing van wetenskaplike probleemoplossing, d.i. analisering van die situasie, vasstelling van wat die probleem presies behels, die soeke na alternatiewe, en die toepassing van 'n gepaste oplossing.

### **5) BIO-TERUGVOER:**

Die outeurs beskryf bio-terugvoer as 'n proses waarvolgens die individu verskeie liggaamsfunksies beheer/manipuleer en wat hy/sy vroeër geglo het nie bewustelik beheerbaar kan wees nie. Die proses gebruik basiese kondisioneringstegnieke om persone te leer hoe om byvoorbeeld bloeddruk te verlaag en hartklop of liggaamstemperatuur te verander. Aanvanklik word elektroniese instrumente gebruik en later leer die individu om self bio-terugvoer toe te pas. In hierdie benadering word bio-terugvoer ook voorgestel as 'n tegniek vir die hantering van stres.

### **6) MEDITASIE:**

Meditasie word ook aangewys as 'n tegniek vir streshantering en -vermindering. Tydens die meditasie-proses word die fisiese gebruik van suurstof verminder deur bloeddruk te verlaag tydens 'n kalm, rustige periode. Die proses behels 'n ontsnapping van die daaglikse roetine. Transendentale meditasie word gevolg deur die oë toe te maak, stadig en ontspanne asem te haal en tegnieke toe te pas om die persoon te help om van die normale logiese denkprosesse af te sluit. Die outeurs bied hier ook slegs 'n oorsig van wat die meditasie behels en die voordele wat dit vir streshantering inhou.

### **7) HIPNOSE:**

'n Persoon onder hipnose verkeer in 'n verhoogde staat van bewustheid en sensitiwiteit ten opsigte van die omgewing. Anders as wat algemeen geglo word, verloor die persoon nie beheer oor sy/haar denk- of fisiese prosesse nie. Hipnose word beskryf volgens die definisie van Woolfolk en Richardson (1978) soos aangehaal deur Greenberg en Valletutti (1980:93): "... the altered state of consciousness that results from focusing awareness on a set of suggestions allowing oneself to be receptive to those suggestions, while allowing free reign to one's powers of imagination".

### **8) 'N PERSOONLIKE COPING BENADERING:**

'n Dertien-stap persoonlike benadering vir streshantering word soos volg uiteengesit:

- moenie in die bed bly tensy jy slaap nie;
- oefen elke oggend;

- stort soggens na oefeninge;
- eet elke oggend 'n goed gebalanseerde ontbyt;
- doen ligte oefeninge elke namiddag;
- stel 'n lys op van watter aktiwiteite jy elke dag moet afhandel, en watter aktiwiteite mag oorstaan tot die volgende dag;
- wanneer iemand jou te na kom, of wanneer jy geïrriteerd of kwaad voel, gebruik 'n kort periode vir positiewe refleksie voordat jy reageer;
- vermy skielike, ongekontroleerde woede-uitbarstings;
- laat gereeld jou bloeddruk toets;
- ontwikkel jou eie stel morele waardes en etiese kodes;
- neem positiewe stappe ter verwydering van skuldgevoelens;
- memoriseer inspirerende woorde of frases;
- tydens stresvolle periodes, neem aksie – oefen, ontspan, dans, lees, lag, ens.

#### **9) INDIVIDUELE TEGNIEKE:**

In hierdie afdeling bespreek die outeurs tegnieke vir coping soos voorgestel deur Winter (1976) (in Greenberg & Valletutti, 1987). Hierdie tegnieke stem in aard ooreen met bogenoemde tegnieke en sluit onder andere die volgende voorstelle in:

- hanteer probleme sonder uitstel;
- tref reëlins om tyd alleen deur te bring;
- varieër stresvolle roetines; en
- assosieer met konstruktiewe, ondersteunde individue.

#### **10) VERMINDER INNAME VAN SKADELIKE STOWWE:**

Laastens maan die outeurs dat die gebruik van koffie, rook, alkohol en dwelms vermy of sover moontlik verminder word. Hulle stel alternatiewe voor, soos ontspanningsbreuke in plaas van rook en kruie-dranksies in plaas van koffie en alkohol.

### **3.3.2. TEKORTKOMINGE**

Greenberg en Valletutti (1980) se benadering tot streshantering bied slegs algemene riglyne vir streshantering. Die tegnieke wat hulle beskryf, is nie in 'n georganiseerde program uiteengesit nie. 'n Verdere tekortkoming is die feit dat die meeste van die gevorderde tegnieke soos hipnose, meditasie en bio-terugvoer slegs oorsigtelik bespreek word. Die uiteensetting gee nie stap vir stap aanduidings van hoe die tegnieke beoefen moet word nie. Die benadering is dus slegs ter inligting as een van die streshanteringstegnieke en nie voldoende vir die doeleindes van hierdie studie nie.

### **3.4. ROOS EN MÖLLER (1988) SE SELF-HELP-GIDS VIR STRESHANTERING**

Roos en Möller (1988) was tydens die verskyning van hul handleiding "Stres, hanteer dit self" verbonde aan die universiteit van Stellenbosch (Suid-Afrika). Die handleiding is grootliks gebaseer op Roos se navorsing oor stres en bied 'n eenvoudige program, gebaseer op wetenskaplike beginsels, waardeur die leser stap vir stap geleer word om stres meer effektief te hanteer.

#### **3.4.1. UITEENSETTING VAN DIE PROGRAM**

Die program word aangebied in die vorm van 'n werkboek wat ook oefeninge en tabelle bevat. Voor in die werkboek is ook riglyne vir hoe die leser die boek behoort te gebruik.

##### **1) DEEL EEN:**

Eerstens word inligting omtrent stres verskaf. Hierdie deel handel veral oor 'n definisie van stres, stressors en die stresreaksie. Die oefeninge bevat twee vraelyste met feite oor stres en die stresreaksie, asook 'n skaal met behulp waarvan individue die stressors wat hulle lewens beïnvloed, kan identifiseer.

## **2) DEEL TWEE:**

Hierdie deel handel oor ontspanningsprosedures. Individue leer van progressiewe onspanning en hoe om hul vordering te monitor. Ontspanning deur skandering en asemhaling, asook ontspanning deur verbeeldingsvoorstellings word hier bespreek.

Die progressiewe ontspanning en verbeeldingsvoorstellings is soortgelyk aan die oefeninge en beelding soos vooraf bespreek onder progressiewe ontspanningsopleiding, (Afdeling 3.2.1.). Skandering verwys hier na die gebruik van innerlike sensors om die liggaam te ondersoek en spanning te identifiseer. Vir elkeen van die konstruksies word die basiese tegniek beskryf en gevolg deur 'n oefening van die tegniek.

## **3) DEEL DRIE:**

Die invloed van denke op die stresreaksie word hier behandel. Daar word gelet op die identifisering van wanfunksionele gedagtes, hoe om wanfunksionele gedagtes te betwis en te vervang met funksionele gedagtes, en rasionele verbeeldingsvoorstellings. Laasgenoemde behels dat die individu begin met 'n ontleding van wanfunksionele selfspraak en wanfunksionele gedagtes, waarna funksionele alternatiewe geformuleer word. Hierna begin die persoon deur progressiewe ontspanning ontspan en roep die probleemsituasie in sy/haar verbeelding op. Die persoon probeer die situasie in sy/haar bewussyn ervaar deur alle klanke, woorde, argument, beelde wat daarmee saamgaan te herroep. Verder stel die persoon aan hom/haarself voor hoe hy/sy die situasie suksesvol hanteer. Rasionele selfspraak word gebruik en die proses word herhaal terwyl die persoon hom/haarself voorstel as kalm, ontspanne, in beheer en met funksionele gedagtes. Ten laaste beloon die persoon homself met iets aangenaams.

## **4) DEEL VIER:**

Hierdie laaste afdeling verskaf verdere inligting en prosedures waardeur stres hantering vergemaklik kan word. Dit sluit aspekte in soos die rol van oefening, die waarde van 'n effektiewe probleemoplossingstrategie, tydbenutting, die invloed van woede op stres en die hantering daarvan, die Tipe A-gedragpatroon sowel as die waarde van sosiale ondersteuning.

### **3.4.2. TEKORTKOMINGE**

Alhoewel hierdie program die meeste van die genoemde tekortkominge van ander programme uitsluit, maak die program nie duidelik onderskeid tussen hantering van stres in veranderbare en onveranderbare situasies nie. Uit die besprekings in Hoofstuk 2 is dit duidelik dat baie bronne van stres wat deur polisiebeamptes ervaar word, verband hou met hul werksituasie wat nie sonder meer verander kan word nie. Vir hierdie betrokke studiepopulasie behoort 'n copingprogram dus ook aandag te skenk aan hierdie aspek van streshantering en is hierdie program ook onvoldoende vir die doeleindes van hierdie studie.

## **3.5. DIE “COPING EFFECTIVENESS TRAINING PROGRAM”**

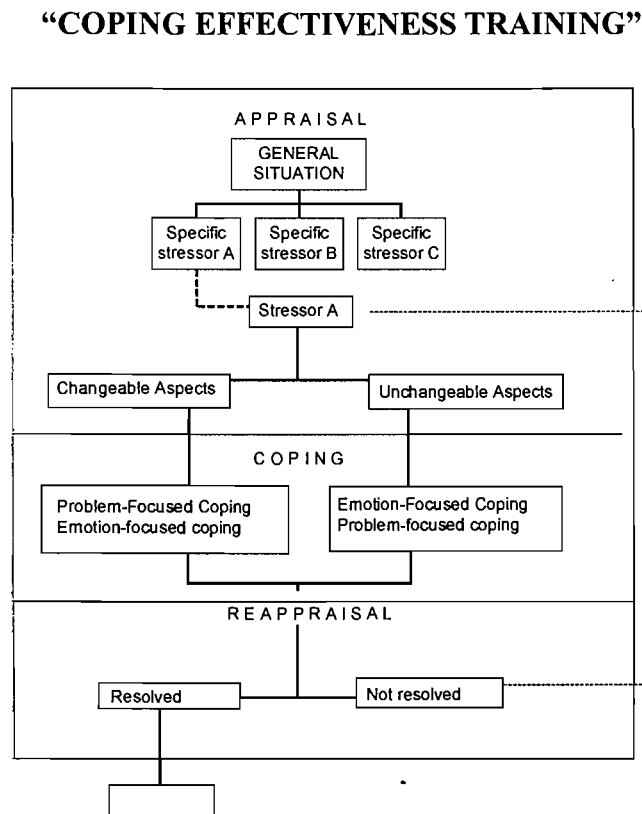
### **3.5.1. OMSKRYWING VAN DIE TEORETIESE MODEL**

Die CET-model is gedurende die vroeë negentigerjare ontwikkel deur Folkman *et al.* (1991) in 'n poging om bestaande coping teorieë en –navorsing in 'n praktiese intervensie te verwerk.

Hierdie model is gebaseer op die kognitief-relasionele definisie van stres waarin stres gesien word as “a relationship between the person and the environment that is cognitively appraised by the individual as personally significant and as taxing or exceeding resources” (Folkman *et al.*, 1991: 240). Kenmerke van beide die persoon en die situasie word in ag geneem by die identifisering van bronne van stres. Die klem val hier ook op die proses (naamlik: coping-taksering) wat die stresvolle persoon-situasie-verhouding kan verlig.

Die verhouding tussen die persoon en die omgewing word beïnvloed deur twee prosesse, naamlik: *kognitiewe taksering* wat die betekenis van die persoon-omgewing-verhouding en die individu se emosionele respons bepaal, en *coping* waardeur die individu die persoon-omgewing-verhouding verander of bestuur. Die persoon-omgewing-verhouding is altyd veranderlik en word konstant her-takseer. Her-taksering genereer nuwe emosies en coping-gedrag wat op hul beurt die verhouding verander.

**Figuur 4:** Die “Coping Effectiveness Training”-model



### 3.5.1. KONSEPTUELE ANALISE

#### 1) *Kognitiewe taksering*

Taksering is die proses waardeur die individu ‘n bepaalde persoon-omgewing-verhouding evalueer in terme van die betekenis daarvan (primêre taksering), en die bronne en opsies vir verandering van die verhouding (sekondêre taksering). Primêre en sekondêre taksering vorm die betekenis en emosionele kwaliteit van elke ondervinding.

Stresvolle takserings omvat takserings van nadeel/verlies, bedreigings en uitdagings.

- Nadeel/verlies verwys na beserings of beskadigings wat reeds plaasgevind het (bv. verlies van ‘n werk, vriend, of self-beeld).

- Bedreiging verwys na die potensiaal vir nadeel of verlies (byvoorbeeld waar onsekerheid omtrent die uitkoms van 'n toets of onopgeloste konflik tussen ouer en kind bestaan).
- Uitdaging verwys na 'n geleentheid vir groei, bestuur, of wins (byvoorbeeld 'n nuwe vriendskap).

Die intensiteit van hierdie takserings hang af van die verhouding tussen die persoonlike betekenisvolheid van die doel, blootgewing ("commitment") of waarde wat ter sprake is, sowel as van die geskiktheid van die individu se beskikbare bronne om die situasie te hanteer.

In realiteit is takserings van nadeel/verlies, bedreiging en uitdaging baie kompleks en dikwels vermeng. Takserings gaan verder ook gepaard met emosies (byvoorbeeld: angsk en opgewondenheid). In situasies waar takserings kompleks is, soos wanneer 'n bepaalde situasie terselfderyd as benadelend, bedreigend en uitdagend getakseer word, is individue geneig om konflikterende gevoelens te rapporteer.

Alle takserings word beïnvloed deur die volgende veranderlikes :

- psigologiese veranderlikes (disposisies, waardes, oortuigings, doelstellings);
- sosiale veranderlikes (etnisiteit en kulturele agtergrond, sosio-ekonomiese status, geslag);
- gesondheidsveranderlikes (mediese geskiedenis, huidige algemene gesondheid);
- kontekstuele veranderlikes (beroeps-, gesins- en sosiopolitiese omstandighede).

As gevolg van hierdie veranderlikes verskil individue in hul taksering van verskillende en ooreenstemmende situasies.

## 2) *Coping*

Coping verwys na die aanwending van kognitiewe- en gedragmatige pogings om bepaalde eise wat as belastend of oortreffend tot die individu se bronne getakseer word, te hanteer.

Hierdie definisie beskryf coping as proses-georiënteerd, binne 'n spesifieke konteks en sonder verwysing na die uitkoms (d.w.s. na die bestuur en nie die sukses van pogings nie).

Coping het twee hoof funksies: om die probleem wat die distres veroorsaak te bestuur of te verander (probleem-gefokusde coping); en om die emosionele respons tot die probleem te reguleer (emosioneel-gefokusde coping). In veranderbare stresvolle situasies, word probleem-gefokusde coping oor die algemeen vertrou, terwyl emosioneel-gefokusde coping in onveranderbare stresvolle situasies vertrou word.

Probleem-gefokusde coping sluit die volgende aspekte in:

Kognitiewe probleemoplossing en besluitneming, interpersoonlike konflikthantering, versameling van inligting, soek van advies, tydsbestuur, doelstellings, sowel as probleem-georiënteerde gedrag, soos aansluiting by 'n gewigsverlies-program, volg van 'n voorgeskrewe mediese terapie, ensovoorts.

Emosioneel-gefokusde coping sluit in:

- kognitiewe pogings wat die betekenis van 'n situasie verander, sonder om die omgewing te verander deur die gebruik van tegnieke soos: kognitiewe herstrukturering, sosiale vergelykings, verkleining en kyk na die positiewe kant van 'n saak;
- gedragmatige pogings om die persoon self beter te laat voel, soos: oefening, ontspanning, meditasie, ondersteuningsgroepe, geloof, humor, of om met iemand te gesels wat verstaan en omgee en
- pogings om te ontsnap deur die gebruik van alkohol of dwelms.

Probleem- en emosioneel-gefokusde forms van coping kan wedersyds fasiliterend wees. Ter illustrasie: *'n persoon wat 'n publieke voordrag moet maak, benodig emosioneel-gefokusde coping om angstigheid te verminder om sodoende die instrumentele eise van die voordrag te kan hanteer. Indien die angs hoog bly, sal die voordrag oneffektief wees. In hierdie geval fasiliteer emosioneel-gefokusde coping, probleem-gefokusde coping. Indien 'n persoon angstig is omtrent 'n taak wat verrig moet word voor 'n sekere spertyd, mag hy vind dat die probleem-gefokusde aksie om dadelik die taak aan te pak,*

*angstigtheid verminder. In die geval verminder die angs en word emosioneel- gefokusde coping deur probleem-gefokusde coping gefasiliteer.*

Die coping-proses word beïnvloed deur beskikbare bronne vir coping. Hierdie bronne sluit in: vaardighede en vermoëns, sosiale bronne, fisiese bronne, tasbare bronne, psigologiese bronne, en institusionele-, kulturele- en politiese bronne. Die beskikbaarheid van sekere bronne beïnvloed die opsies beskikbaar vir coping. Geld vermeerder byvoorbeeld opsies vir coping deurdat dit beskikbaarheid van ander bronne binne bereik van die individu stel. Ander bronne, soos energie en moraal, beïnvloed die volharding in coping. Persone wat byvoorbeeld glo in hul self-vervulling is meer volhardend in hul coping-pogings as persone wat hul eie self-vervulling geringskat.

Alhoewel bronne genoegsaam mag wees, gebeur dit soms dat persone nie die bronne tot hul volle potensiaal benut nie, aangesien dit mag lei tot addisionele konflik en distres.

Faktore wat die coping-proses kan terughou, sluit in: geïnternaliseerde kulturele waardes en oortuigings wat sekere tipes aksies of gevoelens voorskryf, psigologiese afwykings en kwesbaarhede wat uniek is tot elke individu. Individue wat byvoorbeeld voldoende toegang het tot sosiale ondersteuning, mag dalk onwillig wees om ondersteuning te soek aangesien dit sou kon impliseer dat hulle as ontoereikend geskat word.

Coping word ook beïnvloed deur situasionele faktore, veral die veranderbaarheid van die eise wat die distres veroorsaak. Oor die algemeen noodsaak situasies waar die eis as beïnvloedbaar vir verandering en oplossing getakseer word, probleem-gefokusde coping. Situasies wat as onbeïnvloedbaar getakseer word, noodsaak emosioneel-gefokusde coping. Die tipiese patroon is dat beide vorme van coping gebruik word in stresvolle situasies, met die proporsie van probleem- en emosioneel-gefokusde coping wat wissel, afhangend van die veranderbaarheid van die uitkoms.

### **3) *Her-taksering***

Die individu evalueer konstant die persoon-omgewing-verhouding. Verandering mag voorkom as gevolg van nuwe informasie, toevallige gebeure in die omgewing, of die

persoon se eie coping-pogings. Onafhanklik van die bron van die verandering, is hertaksering geneig om die manier waarop die persoon-omgewing-verhouding opgestel word, die emosies wat uitgedruk word, en die daaropvolgende copingpogings, te verander. Situasies wat aanvanklik as veranderbaar getakseer word, mag byvoorbeeld hertakseer word as onveranderbaar. Bedreigende situasies mag hertakseer word as uitdagend of onbelangrik, onbelangrike situasies mag hertakseer word as bedreigend. Copingpogings mag skuif van pogings om die omgewing te verander, na pogings om emosionele response tot die omgewing te verander. Coping mag ook skuif van 'n vermydende aksie tot 'n aktiewe aksie.

#### **4) *Sosiale aspekte van coping***

Die effektiwiteit van sosiale ondersteuning as 'n coping-hulpmiddel hang af van die balans tussen die individu se behoefte vir sosiale ondersteuning en die bronne van die sosiale ondersteuningsverskaffer. Sosiale ondersteuning is meer effektief waar die behoeftes van die individu en die ondersteuning wat beskikbaar is, met mekaar strook. Om die moontlikheid van ontvangs van effektiewe sosiale ondersteuning te verhoog, moet die individu die voorkeurstyl van sy ondersteuningsverskaffers ken, en sover moontlik ondersteuning soek van diegene wie se voorkeurstyl met sy behoeftes ooreenstem.

Die effektiwiteit van sosiale ondersteuning hang ook af van die psigologiese kenmerke van die persoon wat ondersteuning soek, sowel as dié van die persoon wat ondersteuning verskaf. In die geval van die persoon wat ondersteuning soek, omvat effektiwiteit die persoon se sosiale vaardighede, ander copingvaardighede wat die persoon gebruik en persoonlike houdings. Hoe beter die persoon se sosiale vaardighede, hoe meer probleem-gefokus die persoon is, en hoe meer positief sy houding, hoe meer effektief sal die persoon wees in die verkryging van sosiale ondersteuning. Effektiewe ondersteuning word gebied indien die persoon wat die ondersteuning bied gemaklik en nie angstig is nie. Oor-betrokkenheid van die ondersteuner bemoeilik die situasie deurdat dit inmeng met die individu se probleem-oplossing of uitvoering van instrumentele take. Dit mag

ook addisionele probleme in die verhouding tussen die twee persone veroorsaak, byvoorbeeld die ervaring van inmenging. Sosio-kulturele en situasionele ooreenstemming verhoog die effektiwiteit van ondersteuning aangesien dit die moontlikheid van ontvangs en begrip van empatiese begrip verhoog.

### 3.5.3. EFFEKTIEWE COPING

Die definisie van effektiewe coping word in hierdie model onderskryf deur die onderliggende teoretiese raamwerk waarop die model berus, naamlik: die kontekstuele model. Die fokus is dus op die verhouding tussen die persoon en sy omgewing in 'n spesifieke konteks. Die definisie sentreer hier rondom twee tipes ooreenkomste:

1. die ooreenkoms tussen realiteit en taksering; en
2. die ooreenkoms tussen taksering en coping.

Die ooreenkoms tussen realiteit en taksering verwys na die ooreenkoms tussen wat spesifiek gebeur in die persoon-omgewing-verhouding-transaksie, en die persoon se taksering van daardie transaksie. Ernstige afwyking van doeltreffende en gepaste taksering kan lei tot ernstige wanaangepaste coping. Ter illustrasie:

*Versuim om 'n potensieel gevaarlike situasie as sulks te takseer, kan daartoe lei dat die nodige voorbereidende coping nie plaasvind nie. Indien 'n nie-gevaarlike situasie as gevaarlik getakseer word, kan dit lei tot onnodige coping wat aandag en bronne van meer belangrike take aflei.*

*Verder mag die taksering van die situasie realisties wees, terwyl die taksering van bronne en persoonlike vaardighede nodig vir coping as onrealisties getakseer word. 'n Oordrewe pessimistiese taksering van coping-bronne of vaardighede kan lei tot beperkte coping-pogings, terwyl 'n oordrewe optimistiese taksering kan lei tot uitermatige teleurstelling en self-blaam vir onvoldoende uitkomst.*

Die ooreenkoms tussen taksering en coping verwys na die ooreenkoms tussen situasionele takserings van veranderbaarheid (sekondêre takserings) en die coping proses.

Individue gebruik beide emosioneel-gefokusde en probleem-gefokusde coping in bykans alle stresvolle situasies. Oor die algemeen is dit egter meer toepaslik om probleem-gefokusde coping aan te wend wanneer die moontlikheid bestaan dat die uitkoms van die situasie verander kan word. Andersins is emosioneel-gefokusde coping meer toepaslik in situasies waarin die individu niks of baie min kan doen om die uitkoms van 'n situasie te verander.

'n Swak ooreenkoms tussen situasionele takserings van veranderbaarheid en die coping-proses verminder die moontlikheid van hantering of vermindering van distres. Dit kan ook lei tot toename van distres. Ter illustrasie:

*Deur probleem-gefokusde coping toe te pas in situasies wat nie beheerbaar is nie, bly die individu betrokke in 'n frustrerende situasie wat kan lei tot toenemende distres en uitputting. Indien die individu andersins nie probleem-gefokusde coping toepas in situasies wat wel veranderbaar is nie, is dit minder moontlik dat die persoon die verlangde verandering teweeg sal bring.*

Dit is belangrik om daarop te let dat individue wat besluit dat niks gedoen kan word om die uitkoms van die situasie te verander nie, meer geneig is om die situasie te her-takseer in terme van wat wel verander kan word, naamlik, hul emosionele respons. "Ek kan dit wat gebeur nie verander nie; maar ek kan my gevoelens daaromtrent verander". In hierdie geval word emosioneel-gefokusde coping gebruik om die emosionele respons te verander, te beheer en te bestuur.

Alhoewel goeie passings tussen realiteit, taksering en coping 'n nodige kondisie is vir effektiewe coping, is dit egter nie voldoende nie. Individue moet ook effektief wees in hul coping-vaardighede om die verlangde uitkomst te kan bereik. Relevante probleem-gefokusde vaardighede omvat vaardighede in probleem-oplossing, besluitneming, kommunikasie, sosiale vaardighede, sowel as vaardighede in spesifieke take, soos werk-gerelateerde vaardighede. Relevante emosioneel-gefokusde vaardighede omvat vaardighede om 'n verlangde fisiese staat soos ontspanning of meditasie te bereik en vaardighede vir kognitiewe herstrukturering en distansiëring.

### **3.5.4. UITEENSETTING VAN DIE CET-PROGRAM**

Die “Coping effectiveness training program” is geloods as ‘n loods-intervensie-program vir persone wat deur die VIGS-epidemie geaffekteer is. Die program is gebaseer op die teoretiese model wat hierbo beskryf is en gebruik kognitief-gedragsmatige beginsels om persone se vaardighede in taksering, coping en verkryging van sosiale ondersteuning in stresvolle situasies te verbeter.

Die program is aangebied vir groepe van 8-10 persone. Instruksies is aangebied in die vorm van kort lesse, modellering deur groepleiers, en gedragsoefening deur deelnemers in diades of in die volle groep. Deelnemers het elk ‘n werkboek ontvang wat opsommings van die hoofpunte van elke sessie bevat, sowel as pen-en-papier-oefeninge vir die deelnemers om deur die week te voltooi. Die werkboek bevat humoristiese situasies wat aangepas is om relevant vir die groep te wees, in hierdie geval, homoseksuele mans.

#### ***1) Taksering-opleiding***

Hierdie afdeling handel oor opleiding vir persone om hulle in staat te stel om te kan onderskei tussen globale- en spesifieke stresvolle situasies, en ook tussen veranderbare en onveranderbare aspekte.

Tydens die eerste stap word persone geleer om globale stressors af te breek in spesifieke stressors. Hierdie stap omvat opeenvolgende verfyning van die definisie van die bron van stres. Die globale stressor van “my werk” word byvoorbeeld verfyn tot spesifieke stressors soos: onvoldoende persoonskrag om werk betyds te voltooi, onvoldoende inligting om take te voltooi, en toerusting wat gereeld breek. Elkeen van hierdie bronne van stres verteenwoordig ‘n spesifieke stresvolle konteks.

Vervolgens word die spesifieke stressors afgebreek tot spesifieke stresvolle situasies. So word die voorbeeld van onvoldoende persoonskrag vernou tot spesifieke insidente, byvoorbeeld ‘n werknemer kon gister nie ‘n verslag voltooi nie, aangesien daar niemand was om die nodige data saam te stel nie.

Sodra die globale stressor tot 'n spesifieke stresvolle situasie afgebreek is, kan spesifieke eise geïdentifiseer word en doelstellings vir coping kan gestel word. Hoe meer presies die spesifikasie van die spesifieke stresvolle konteks, hoe makliker is dit om doelstellings vir coping vas te stel en om coping strategieë toe te pas wat die situasie die beste pas. Om persone te help met hierdie taak, stel die outeurs die gebruik van vrae wat begin met *Wie, Wat, Waar, Wanneer* voor, byvoorbeeld: *Wie is betrokke?, Watter tipe situasies veroorsaak stres?, Waar is hierdie situasies die meeste geneig om voor te kom?, en Wanneer het dit laas gebeur?*

Die gebruik van waarom- en hoekom- vrae word nie aanbeveel nie, aangesien hierdie tipe vrae spekulasie, gissings, en teoretisering ontlok, wat aandag van die spesifieke taak aflei.

## **2) Coping-opleiding**

Hierdie afdeling begin met die familiarisering van die onderskeid tussen probleem-gefokusde- en emosioneel-gefokusde coping. Pen-en-papier-oefeninge word gebruik met hipotetiese situasies en voorbeelde. Die konsep van die ooreenkoms tussen takserings van veranderbaarheid en coping word ingelei sodat deelnemers bewus kan word dat hulle in sekere situasies meer op probleem-gefokusde coping sal steun, en in ander meer op emosioneel-gefokusde coping.

Probleem-gefokusde opleiding omvat identifisering van moontlikhede om die situasie te verander, skatting van moontlike uitkomst van verskeie strategieë om verandering te bewerkstellig, en die ordening van strategieë in orde van voorkeur. Hierdie basiese besluitnemingsvaardighede word uitgewys as fundamenteel vir die maak van keuses in talle daaglikse aktiwiteite, insluitend die hantering van konflikte. Hierdie vaardighede word in diades beoefen, en versterk deur werkboek-opdragte wat deur die week voltooi word.

Emosioneel-gefokusde opleiding omvat kognitiewe en gedragsmatige strategieë om distres te verminder. Kognitiewe strategieë sluit onder andere in: selektiewe aandag, gebruik van humor, her-definiëring van die situasie en die gebruik van religieuse of

geestelike bronne. Gedragsmatige strategieë sluit in oefening, ontspanning, uitvoering van aangename aktiwitiete soos inkopies, luister na musiek en fliëk. Humor word deurgaans beklemtoon. Insidente uit die werklike lewe word in diades bespreek. Die deelnemers word aangemoedig om bekend te raak met hul eie repertoire van emosioneel-gefokusde coping om moontlike wanaangepaste strategieë soos rook, dwelmgebruik, oormatige kosinnome, ens. te identifiseer, sowel as om ook nuwe meer gepaste alternatiewe aan te leer. Hierdie vaardighede word in diades geoefen, gemodeleer deur groepleiers waar toepaslik, en deur deelnemers geoefen.

Kommunikasie-vaardighedsopleiding is 'n integrale deel van die hele program. Deelnemers word geleer om goed te luister, te empatiseer en om hul eie sienings te kommunikeer. Hierdie vaardighede word veral belangrik wanneer die program fokus op opleiding in die gebruik van sosiale ondersteuning.

### 3) *Sosiale ondersteuningsopleiding*

Deelnemers ontvang opleiding in: (1) die onderskeid tussen informasionele, emosionele, en tasbare ondersteuning, (2) identifisering van die tipe ondersteuning wat benodig word, (3) watter persone om te nader vir ondersteuning, (4) hoe om ondersteuning te soek, en (5) hoe om ondersteuning te behou. Die vaardighede word in drie dele aangeleer: keuse, verkryging en behoud van ondersteuning.

Die keuse van ondersteuning bevat twee stappe. Eerstens word die tipe ondersteuning wat benodig word geïdentifiseer. Tweedens, die identifisering van sleutelpersone in die sosiale ondersteuningsnetwerk.

Verkryging van sosiale ondersteuning fokus daarop om die persoon wat ondersteuning kan bied te laat weet watter tipe ondersteuning benodig word; om die persoon die keuse te gee om die versoek af te wys, en om grense vir die versoek te stel.

Die behoud van sosiale ondersteuning fokus op persone wat sosiale ondersteuning kan bied en van wie die persoon bewus is dat hulle uitgebrand kan word indien die bron (die ondersteuner) nie behoorlik gebruik word nie. Die deelnemers ontwikkel die vaardigheid

om erkenning vir ondersteuning te gee, die bied van terugvoer oor hoe die situasie verloop het, en om ondersteuningsverskaffers die toestemming te gee om ook ondersteuning vir hulself te vra.

### 3.5.5. AANPASSING VAN DIE CET-PROGRAM VIR DOELEINDES VAN DIE STUDIE

#### 3.5.5.1. VERKORTING

As gevolg van er die beperkte beskikbaarheid van die eksperimentele groep, is die oorspronklike program op die volgende wyses verkort:

#### Aantal sessies

Die aanvanklike aantal sessies is van tien sessies van 90 minute elk, na vier sessies van ongeveer 120 minute elk verminder. Konsepte wat in die oorspronklike program in verskillende sessies hanteer was, is vir die doel van hierdie studie saam behandel. Die volgende tabel illustreer hoe konsepte saamgevoeg is binne sessies om tyd te bespaar:

*Figuur 5: Aanpassing van die "Coping Effectiveness Training Program"*

<i>Oorspronklike program:</i>	<i>Huidige program:</i>
<i>Sessie 1: Introduction to CET</i> <i>2: CET: First steps</i> <i>3: Emotion focused coping</i> <i>4: Problem focused coping</i> <i>: Retreat day</i> <i>5: Retreat review</i> <i>6: Negotiation</i> <i>7: Giving and receiving social support (part 1)</i> <i>8: Giving and receiving social support (part 2)</i> <i>9: Thinking about priorities</i> <i>10: Coping sabotage</i> <i>11: Recovering from coping sabotage</i> <i>12: Changes</i>	<i>Sessie 1: Introduction to CET</i> <i>CET first steps</i> <i>2: Emotion focused coping</i> <i>Problem focused coping</i> <i>3: Negotiation skills</i> <i>Giving and receiving social support (part 1)</i> <i>Giving and receiving social support (part 2)</i> <i>4: Thinking about priorities</i> <i>Sabotaging effective coping</i> <i>Recovering from coping sabotage</i> <i>Changes</i>

#### **"Retreat Day"**

Tydens die oorspronklike program word deelgeneem aan 'n afsonderingsdag waarin deelnemers by 'n rustige plek in die opelug byeenkom. Gedurende hierdie dag word

fisiese oefeninge gedoen, ontspanningsoefeninge aangeleer, etensbreuk geneem, 'n lys van stressors geassosieer met HIV opgestel, en vaardighede aangeleer om die stres te hanteer.

Vir die doeleindes van hierdie studie is die afsonderingsdag uitgeskakel, terwyl die belangrike vaardighede aangeleer tydens die dag by Sessie 4 geïnkorporeer is. Die opstel van die lys van stressors, en coping-vaardighede om dit te hanteer, is by Sessie 4 ingesluit, terwyl die belangrikheid van oefening, en ontspanningstegnieke in die hantering van stres ook met deelnemers bespreek is. 'n Ontspanningstegniek is ook in die werkboek ingesluit vir deelnemers om in hul eie tyd toe te pas.

### **3.5.5.2. TOEPASLIKHEID**

In die oorspronklike program is gebruik gemaak van humoristiese voorbeelde van situasies wat op die aanvanklike eksperimentele groep (HIV positiewe, homoseksuele mans) van toepassing was. Vir hierdie studie is van die karakters in die voorbeelde se geslag en name verander om meer toepaslik te wees vir heteroseksuele polisiebeamptes. Die voorbeelde waar verwysings na HIV of mediese terme prominent was, is verander na soortgelyke situasies in die lewe van polisiebeamptes.

### **3.6. SAMEVATTING**

In hierdie hoofstuk is bestaande copingprogramme bespreek. Eerstens is verwys na progressiewe spierontspanningsopleiding, gevolg deur 'n bespreking van Greenberg en Valletutti (1980) se riglyne vir die hantering en vermindering van stres. Hierna is Roos en Möller (1988) se self-help program vir streshantering uiteengesit. By elkeen van hierdie programme is gekyk na die tekortkominge ten opsigte van die doeleindes van hierdie studie. Vervolgens is die CET program van Folkman *et al.* (1991) bespreek en laastens 'n uiteensetting van die wyse waarop die program aangepas is vir die doeleindes van hierdie studie.

## **HOOFTUK 4**

### **EMPIRIESE ONDERSOEK**

#### **4.1. INLEIDING**

In hierdie hoofstuk word die empiriese ondersoek, navorsingsontwerp, ondersoekgroep en meetinstrumente bespreek. Die wyse van data-ontleding en statistiese tegnieke wat gebruik is, word ook uiteengesit. Laastens word die nul- en alternatiewe hipoteses geformuleer.

#### **4.2. METODE VAN ONDERSOEK**

##### **4.2.1. NAVORSINGSONTWERP**

'n Tweegroepontwerp met voor- en na-toetsing is in hierdie studie gebruik.

##### **4.2.2. ONDERSOEKGROEP**

Sestig lede van die Suid-Afrikaanse Polisie se Beskermingsdienste-eenheid in die Wes-Kaap, het aan hierdie studie deelgeneem. Hiervan is 30 lede aan die eksperimentele groep en 30 aan die kontrolegroep toegewys. Skriftelike toestemming is verkry van die Provinsiale Kommissaris van die SAPD om die studie te kon loods. Deelnemers het skriftelik hul vrywillige en konfidentiële deelname bevestig. Beskikbare persone is op 'n ewekansige wyse aan die kontrole- en eksperimentele groepe toegedeel. Mans, sowel as vroue, vanuit alle beskikbare etniese groepe was ingesluit. Ouderdomme van deelnemers het gewissel van persone in hul vroeë twintigerjare tot persone in hul laat dertigerjare.

Die Beskermingsdienste-eenheid van die Wes-Kaap is redelik onlangs deur Artikel 218 IE tot stand gebring. Hierdie eenheid bestaan vir die afgelope vier jaar en het die taak om provinsiale politici te beskerm. Lede van hierdie eenheid is verantwoordelik vir die

beskerming van die Premier, lede van die kabinet en lede van die parlement in die Wes-Kaap. Na hierdie persone word verwys as BBP's (baie belangrike persone). Die beskerming van soortgelyke lede van ander provinsies wat die Wes-Kaap besoek, is ook die plig van hierdie eenheid. Beskerming word op drie maniere gebied: (1) beskerming van BBP's by hul wonings, (2) beskerming op kantoor, en (3) tydens openbare optredes. Alle bewegings van die BBP's tussen hul woning en kantoor word ook gemonitor. Sekere BBP's vereis 24-uur beskerming, terwyl ander slegs ad-hoc beveiliging vereis.

Van die lede van die Beskermingseenheid word vereis dat hulle altyd paraat moet wees en sukses word gemeet aan die afwesigheid van aanvalle, beserings of die dood van die persone wat beskerm word. Die aard van hierdie werk skep vir die lede sekere probleme. Aangesien daar van hulle verwag word om grootliks voorkomingswerk te verrig, bly hulle konstant in 'n stresvolle toestand. Weens die hoë mate van sekuriteit wat aan die dag gelê word, gebeur dit baie selde dat hulle ooit tot aksie oorgaan en van hierdie stres kan verlig. Verderse probleme ontstaan ook deur frustrasie wat ontstaan by lede deurdat vele ure van die hul werksdag deur roetine-ondersoeke, voorbereidings, beveiligings- en administratiewe take in beslag geneem word. Dit gebeur ook dikwels dat lede diens doen by 'n standplaas waar hulle baie min kontak met ander persone het en waar nie veel gebeur deur die loop van 'n gewone werksdag gebeur nie.

### **4.3. MEETINSTRUMENTE**

#### **4.3.1. BIOGRAFIESE VRAELYS**

'n Biografiese vraelys is vir die doeleindes van hierdie studie saamgestel. Aspekte wat hierby ingesluit was, is onder andere: ouderdom, geslag, aantal jare in diens van die SAPD, huidige rang, hoogste kwalifikasie, huwelikstatus, en voorneme om in die betrokke eenheid aan te bly.

#### **4.3.2. SKAAL VIR METING VAN COPINGSTRATEGIEË**

#### 4.3.2.1. COPE VRAELYS/COPE - QUESTIONNAIRE [COPE] (Carver, Scheier & Weintraub, 1989)

##### 4.3.2.1.1. *Rasionaal*

Die COPE is 'n multi-dimensionele 53 item coping-vraelys wat verskillende wyses aantoon van hoe individue op stres reageer. Die vraelys is gekonstrueer deur Carver, Scheier en Weintraub (1989) met behulp van 'n teoretiese vertrekpunt as invalshoek wat verskil van ander coping-vraelyste wat grootliks op empiriese data berus.

##### 4.3.2.1.2. *Aard en administrasie*

Die COPE-vraelys meet 13 verskillende copingstrategieë. Vyf skale (van 4 items elk) meet verskillende aspekte van probleemgefokude coping, naamlik:

- Aktiewe Coping/ Active Coping (AC)
- Beplanning/ Planning (P)
- Onderdrukking van Kompetierende Aktiwiteite/ Suppressing of Competing Activities (SCA)
- Weerhoudingscoping/ Restraint Coping (RC)
- Soek Sosiale Ondersteuning vir Instrumentele Redes/ Seeking Social Support for Instrumental Reasons (SSSIR)

Vyf skale (van 4 items elk) meet aspekte van emosioneel-gefokusde coping, naamlik:

- Soek Sosiale Ondersteuning vir Emosionele Redes/ Seeking Social Support for Emotional Reasons (SSER)
- Positiewe Herformulering en Groei/ Positive Reinterpretation and Growth (PR & G)
- Aanvaarding/ Acceptance (A)
- Ontkenning/ Denial (D)

- Keer na Religie/ Turning to Religion (TTR)

Vier skale (van 4 items by die eerste 3 subskale en 1 item by die laaste subskaal) meet copingresponse wat minder bruikbaar is, naamlik:

- Fokus op en Ventilering van Emosies/ Focus on and Venting of Emotions (F & VE)
- Gedragsonttrekking/ Behavioural Disengagement (BD)
- Geestesonttrekking/ Mental Disengagement (MD)
- Alkohol- en Dwelmgebruik/ Alcohol-drug Disengagement (ADD) (Carver *et al.*, 1989)

Die voorafgaande konsepte word as volg deur die outeurs (Carver *et al.*, 1989) omskryf:

*Aktiewe Coping*: 'n doelbewuste aktiewe coping poging om die bron van stres te verwyder of die effek daarvan te verminder.

*Beplanning*: doelbewuste denke oor die hantering van die stressor.

*Onderdrukking van Kompetierende Aktiwiteite*: hiervolgens word ander projekte tydelik op die agtergrond geskuif ten einde in staat te wees om eers aan die stressor aar dag te gee.

*Toepassing van Weerhoudingscoping*: hiermee word gewag vir die regte geleentheid om die probleem op te los.

*Soek van Sosiale Ondersteuning vir Instrumentele Redes*: die persoon reik uit na ander vir morele ondersteuning, simpatie en begrip.

*Positiewe Herformulering en Groei*: lei die persoon daartoe om stresvolle emosies te verminder.

*Ontkenning*: het tot gevolg dat 'n stressor as onwerklik beleef word.

*Aanvaarding*: behels dat die persoon die bestaan van 'n stressor as realiteit aanvaar.

*'n Keer na Religie*: behels dat die persoon troos en antwoorde vir 'n probleem in sy/haar godsdiens vind.

*Ventilering van Emosies*: behels dat 'n persoon alle gevoelens rondom 'n stressor verbaliseer en uitleef.

*Gedragsontrekking*: impliseer dat die persoon geen gedrag sal openbaar wat poog om die stressor te hanteer nie.

*Geestelike Onttrekking*: help 'n persoon om sy denke van die probleem af te lei soos met dagdromery of oormatige slaap.

*Alkohol- en Dwelmgebruik*: het tot gevolg dat 'n persoon ontsnap van die realiteit en werklikheid in 'n poging om nie 'n bepaalde stressor te hanteer nie.

Die COPE is opgestel in 'n selfrapporteringsformaat en bevat 53 items. Individue rapporteer wat hulle meestal dink en doen wanneer hulle stresvolle ervarings beleef. 'n Vier-punt Likert-skaal word gebruik wat wissel van een punt (ek doen dit glad nie normaalweg nie), tot vier punte (ek doen dit meestal) (Carver *et al.*, 1989).

#### **4.3.2.1.3. Nasien en interpretasie**

Al die gemerkte tellings word vir elke subskaal gesommeer. Subskale wat die hoogste tellings het, toon die copingstrategieë wat die meeste gebruik word, behalwe in die geval van die ADD subskaal wat net uit een item bestaan (Carver *et al.*, 1989).

#### **4.3.2.1.4. Geldigheid en betroubaarheid**

Cronbach alfa-betroubaarheidsindekse wat wissel van 0.45 tot 0.92 word gerapporteer deur die outers Carver *et al.* (1989). Alle subskale beskik oor genoegsame betroubaarheid en slegs die Mental Disengagement (MD) meet laer as 0.6. Hierdie lae betroubaarheid is verklaarbaar deurdat hierdie subskaal verskil van al die ander. Toets-hertoetsbetroubaarheid wissel van 0.46 tot 0.86 en 0.42 tot 0.89 (onderskeidelik toegepas na agt en ses weke). Van der Wateren (1997) het Cronbach alfa-betroubaarheidsindekse van 0.55 tot 0.87 gevind in die gebruik van die skaal op 'n studentepopulasie in Suid-Afrika. In hierdie ondersoek is Cronbach alfa-betroubaarheidsindekse van 0.53 tot 0.89 gevind. Nadere besonderhede word in Hoofstuk 4 uiteengesit.

#### **4.3.2.1.5. *Motivering vir gebruik***

Die COPE meet duidelik gedefinieerde aspekte van coping en gee ook aandag aan minder algemene vorme van coping. Die skaal beskik verder oor hoë geldigheid- en betroubaarheidsindekse (Carver *et al.*, 1989).

### **4.3.3. SKAAL VIR DIE METING VAN GRADE VAN UITBRANDING**

#### **4.3.3.1. DIE PINES-UITBRANDINGSKAAL / PINES BURNOUT QUESTIONNAIRE (Pines, Aronson & Kafry, 1981)**

##### **4.3.3.1.1. *Rasionaal***

Die Pines-uitbrandingskaal is opgestel deur Pines, Aronson & Kafry (1981). Die skaal meet fisiese, emosionele en kognitiewe vermoeidheid. Daar is 21 items in die vraelys en die individu dui aan hoe hy/sy oor die algemeen voel.

##### **4.3.3.1.2. *Aard en administrasie***

Die uitbrandingskaal meet die simptome van uitbranding deurdat die individu die frekwensie van verskillende simptome op 'n 7-punt-skaal aandui, waar 1 = nooit, 2 = een of twee keer, 3 = selde, 4 = soms, 5 = dikwels, 6 = gewoonlik en 7 = altyd. Instruksies vir voltooiing van die vraelys is eenvoudig en word aan die bokant van die vraelys gegee.

##### **4.3.3.1.3. *Nasien en interpretasie***

Die vraelys word soos volg nagesien ten einde 'n uitbrandingstelling te bereken:

$$A = \sum \text{items } 1,2,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18 + 21$$

$$B = \sum \text{items } 3,6,19,20$$

$$C = 32 - B$$

$$D = A + C$$

$$\text{Uitbrandingstelling} = D/21$$

Die aangeduide waardes van items:1,2,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18 en 21 word bymekaar getel en gelyk gestel aan A. Die aangeduide waarde na items 3,6,19, en 20 word bymekaar getel en gelyk gestel aan B. B word afgetrek van 32 om C te verkry. A en C word bymekaar getel om D te verkry. D word dan deur 21 gedeel om die uitbrandingstelling te bereken.

Normatiewe waardes is deur die outeurs vasgestel. 'n Telling van 2-3 dui op min uitbranding, 3-4 dui op matige uitbranding, 4-5 dui op erge uitbranding en 5-7 dui op akute uitbranding.

#### **4.3.3.1.4. Geldigheid en betroubaarheid**

Die skaal beskik oor 'n betekenisvolle betroubaarheidskoëffisiënt. Met behulp van die toets-hertoetsmetode is 'n skaalkoëffisiënt met 0.89 vir 'n eenmaand-interval, 0.76 vir 'n tweemaande-interval en 0.66 vir 'n viermaande-interval verkry. Met berekening van die alpha-koëffisiënt vir interne konstantheid, het die waardes gewissel tussen 0.91 en 0.93 (Pines, Aronson & Kafry, 1981:204). Wissing (1996) rapporteer 'n toets- hertoets betroubaarheidsindeks van 0.86 in sy gebruik van die skaal op 'n Suid-Afrikaanse studentepopulasie.

#### **4.3.3.1.5. Motivering vir gebruik**

Tesame met hoë geldigheid- en betroubaarheidsindekse waaroor die skaal beskik, is daar ook beduidende korrelasies tussen hierdie skaal en die ses sub-skale van die Maslach Burnout Inventory, sowel as beduidende korrelasies met werksatisfaksie en gesondheidsprobleme (Stout & Williams, 1983) bevind. Verder is hierdie skaal ontwikkel

om die effek van kroniese stres te meet by mense wat veral in hulpverlenende hoedanighede werk. Hierdie skaal pas dus goed in die milieu van die betrokke populasie van hierdie studie.

#### **4.4. PROSEDURE**

Die steekproeftrekking is deur middel van 'n beskikbaarheidssteekproef gedoen by die Beskermingsdienste-eenheid van die SAPD (Wes-Kaap Provinsie). Sestig (60) lede van hierdie eenheid is op 'n ewekansige wyse aan die kontrole en eksperimentele groepe toegewys. Toestemming is verkry van die SAPD en van die proefpersone.

Vraelyste en antwoordstelsel is in boekievorm saamgebind en voor-toetsing is een week voor die aanvang van die program voltooi. Hierna is vraelyste ingeneem en gekorreleer. Een week na afloop van die program is die na-toetsing voltooi, terwyl die na-na toetsing ses (6) weke na afloop van die program voltooi is.

Ten tye van hierdie studie was die CET-program nog nie gepubliseer nie, en is dit van die outeurs aangevra met toestemming om dit vir die doeleindes van hierdie studie te kon gebruik. CET is aanvanklik ontwikkel vir die gebruik met HIV-positiewe homoseksuele mans. Vir 'n meer breedvoerige bespreking omtrent die CET program, waarom spesifiek hierdie program vir hierdie studie gebruik is, en hoe die program aangepas is vir gebruik met die huidige ondersoekgroep, verwys na Hoofstuk 3, afdeling 3.4. tot 3.5.

Die program is in vier sessies aangebied wat elk ongeveer 120 minute beslaan het. Deelnemers het elk 'n werkboek ontvang wat opsommings bevat het van aspekte wat in die sessies behandel is, asook tuisopdragte om die verskillende copingvaardighede deur die week tussen sessies te beoefen. Weens die aard van die werk van die ondersoekgroep, en die gevolglike beskikbaarheid van deelnemers vir die program, is elke sessie vir een week lank aangebied om te verseker dat alle deelnemers van die eksperimentele groep elk weekliks 'n sessie kon bywoon. Die kleiner daaglikse groepe het gewissel van tussen 5 tot 10 lede per sessie. Sessies is in die vorm van werkswinkels aangebied, waarin die drie

hoofkomponente van die program naamlik: “Appraisal Training”; “Coping Training”; en “Social Support Training” behandel is.

Deelname aan die navorsingsprojek was anoniem en terugvoer is aan die Beskermingsdienste-eenheid gegee oor resultate van die deelnemers as 'n groep. Aan die kontrole groep is die uitnodiging gerig dat diegene wat sou belangstel, na afloop van die studie, ook die CEF-program kon deurloop.

#### **4.5. STATISTIESE VERWERKING VAN RESULTATE**

Beskrywende statistiek is vir alle skale bereken (gemiddeldes, standaardafwykings en omvang van tellings). Die betroubaarheidsindekse vir die COPE-skaal (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) is deur middel van Cronbach se alfa-koëffisiënte (Guilford, 1954) bereken. Vir die Pines-Uitbrandingskaal (Pines, Aronson & Kafry, 1981) is die toets-hertoets metode (Shaughnessy & Zechmeister, 1994) gebruik om betroubaarheidsindekse te bepaal.

Met behulp van t-toetse vir gekorreleerde groepe is vasgestel of daar betekenisvolle verskille by die eksperimentele groep en die kontrolegroep (afsonderlik) is tussen tellings vóór en ná die aanbieding van die program soos met alle meetinstrumente vasgestel (binne-groep-verskille). T-toetse vir ongekorrleerde groepe is gebruik om te toets vir moontlike betekenisvolle verskille tussen die tellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep vóór die aanbieding van die program, asook tussen die tellings van hierdie groepe, na die aanbieding van die program soos verkry met alle meetinstrumente. Daar is ook vasgestel of die voor-na-verskiltoetstellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep betekenisvol verskil op enige meting, al dan nie.

#### **4.6. NUL- EN ALTERNATIEWE HIPOTESES**

Die volgende nul- en alternatiewe hipoteses word getoets. Hierdie hipoteses word samevattend vir die verskillende meetinstrumente geformuleer, maar word afsonderlik vir die meting soos met die verskillende meetinstrumente verkry, getoets.

##### ***Tussengroepe:***

H01: Daar is geen beduidende verskil tussen die voortellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep, soos gemeet met die betrokke vraelys (Cope-vraelys en die Pines-Uitbrandingsvraelys) of enige subskaal van hierdie skaal nie.

H1 : Daar is 'n beduidende verskil tussen die voortellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep, soos gemeet met die betrokke skaal (Cope-vraelys of die Pines-Uitbrandingsvraelys) of enige subskaal van hierdie skaal.

##### ***Binnegroepe***

H02: Daar is geen beduidende verskil tussen die voor- en na-toetstellings van die eksperimentele groep, soos gemeet met die betrokke skaal (Cope-vraelys of die Pines-Uitbrandingsvraelys) of subskale van hierdie skaal nie.

H2 : Daar is 'n beduidende verskil tussen die voor- en na-toetstellings van die eksperimentele groep, soos gemeet met die betrokke skaal (Cope-vraelys of die Pines-Uitbrandingsvraelys) of subskale van hierdie skaal.

H03: Daar is geen beduidende verskil tussen die voor- en na-toetstellings van die kontrolegroep, soos gemeet met die betrokke skaal (Cope-vraelys of die Pines-Uitbrandingsvraelys) of subskale van die skaal nie.

H3 : Daar is 'n beduidende verskil tussen die voor- en na-toetstellings van die kontrolegroep soos gemeet met die betrokke skaal (Cope-vraelys of die Pines-Uitbrandingsvraelys) of subskale van die skaal.

#### **4.7. SAMEVATTING**

In hierdie hoofstuk is die metode van die empiriese ondersoek uiteengesit met spesifieke verwysing na die navorsingsontwerp, ondersoekgroep, meetinstrumente, prosedure en wyses van data-onderleding. Nul- en alternatiewe hipoteses is ook geformuleer. Hoofstuk 5 volg met 'n rapportering van die statistiese resultate en interpretasie van die studie.

# HOOFSTUK 5

## RESULTATE EN INTERPRETASIE

### 5.1. INLEIDING

In hierdie hoofstuk word die resultate van die empiriese ondersoek uiteengesit. Eerstens word die betroubaarheidsindekse vir die subskale van die Cope-vraelys uiteengesit. Tweedens word die voorkoms van uitbranding by hierdie studiegroep gerapporteer. Hierna sal die beduidendheid van verskille tussen die voor-toetstellings van die eksperimentele groep en kontrolegroep aangedui word. Laastens volg 'n uiteensetting van die beduidendheid van verskille tussen die voor- en na-toetstellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep.

### 5.2. BETROUBAARHEIDSINDEKSE

Ten einde die betroubaarheidsindekse van die Cope-vraelys [COPE] (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) te bepaal, is gebruik gemaak van Cronbach se alfa-koëffisiënte (Guilford, 1954).

In Tabel 1 word die betroubaarheidsindekse soos verkry op die subskale van die Cope-vraelys uiteengesit.

**Tabel 1: *Betroubaarheidsindekse vir subskale van die Cope-Vraelys [COPE]***

SUBSKAAL	BETROUBAARHEIDS- INDEKSE
<u>Probleemgefokusde coping</u>	
Aktiewe coping	0,69
Beplanning	0,83
Onderdrukking van kompeterende aktiwiteite	0,76
Weerhoudingscoping	0,56
Soek van sosiale ondersteuning om instrumentele redes	0,79

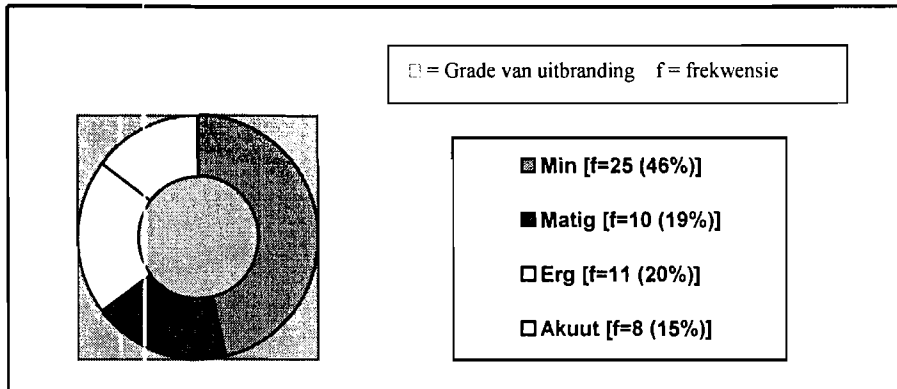
<u>Emosioneelgefokusde coping</u>	
Soek van sosiale ondersteuning om emosionele redes	0,78
Positiewe herformulering en groei	0,79
Aanvaarding	0,56
Ontkenning	0,75
Keer na religie	0,89
<u>Minder bruikbare coping-response</u>	
Fokus op ventilering van emosies	0,65
Gedragsonttrekking	0,69
Geestesonttrekking	0,53

Tabel 1 toon dat daar in hierdie studie Cronbach-betroubaarheidsindekse gevind is wat wissel van 0,53 tot 0,89. Hierdie tellings toon goeie geldigheid- en betroubaarheidsindekse vir die Cope-skaal soos gebruik op 'n Suid-Afrikaanse populasie.

### **5.3. DIE VOORKOMS VAN PSIGIESE UITBRANDING BY DIE BETROKKE STUDIEGROEP**

Die volgende grafiek, opgestel uit 'n frekwensiemeting, bied 'n uiteensetting van die voorkoms van die grade van uitbranding soos gemeet deur die Pines-Uitbrandingsvraelys by beide eksperimentele groep en kontrolegroep.

**Figuur 6: Grade van uitbranding by die betrokke studiegroep**



Uit hierdie grafiek blyk dit dat 53,7% van die proefpersone uitbranding ervaar wat wissel van matige tot akute uitbranding. Ten opsigte van die voorkoms van uitbranding by hierdie studiegroep, blyk dit dus dat daar wel beduidende grade van uitbranding voorkom.

#### **5.4. VERGELYKING VAN DIE TUSSENGROEP- EN BINNEGROEP-VERSKILTELLINGS VAN DIE EKSPERIMENTELE GROEP EN DIE KONTROLEGROEP, VOOR EN NA DIE AANBIEDING VAN DIE AANGEPASTE "CET" PROGRAM**

##### **5.4.1. TUSSENGROEP VERSKILTELLINGS SOOS VERKRY VOOR DIE AANBIEDING VAN DIE CET-PROGRAM TUSSEN DIE EKSPERIMENTELE GROEP EN DIE KONTROLEGROEP**

Vervolgens word die eksperimentele groep en die kontrolegroep se tussengroep-verskiltellings soos verkry voor die CET- program, per vraelys weergegee.

#### 5.4.1.1. DIE COPE-VRAELYS

Tabel 2 bied 'n uiteensetting van die verskil tussen die tellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep soos voor die aanbieding van die program gemeet met die Cope-vraelys.

**Tabel 2: Die verskil tussen die voor-toetstellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep soos voor die aanbieding van die program met die Cope-vraelys gemeet**

Cope subvelde	Eksperimentele Groep		Kontrolegroep		Waardes	
	GEM	SA	GEM	SA	P	D
Aktiewe coping	11,83	2,69	11,5	2,84	0,64	-0,11
Beplanning	12,61	2,56	12,57	2,83	0,96	
Onderdrukking van kompetende aktiwiteite	10,82	2,37	10,91	3,04	0,90	
Weerhoudingscoping	10,83	2,53	11,61	1,91	0,19	
Soek van sosiale ondersteuning om instrumentele redes	11,41	2,75	9,96	2,42	0,03*	
Soek van sosiale ondersteuning om emosionele redes	10,35	3,36	9,61	2,65	0,35	
Positiewe herinterpretasie en groei	11,93	3,08	12,26	2,21	0,63	
Aanvaarding	12,06	2,67	12,15	2,44	0,89	
Keer na religie	12,51	3,20	12,30	3,03	0,80	
Fokus op ventilering van emosies	10,48	3,19	10,12	2,26	0,62	
Ontkenning	6,45	2,26	7,88	2,71	0,03*	
Gedragsonttrekking	7,53	2,51	8,32	2,70	0,27	
Geestesonttrekking	10,25	2,32	9,73	2,77	0,44	
Alkohol- en dwelm gebruik	1,74	1,06	2,03	1,21	0,33	

Uit Tabel 2 blyk dit dat daar voor die aanbieding van die program beduidende verskille tussen die eksperimentele groep en die kontrolegroep bestaan het in die velde: “soek van sosiale ondersteuning om instrumentele redes” en “ontkenning”. Die verskil was ten

gunste van die eksperimentele groep en dui daarop dat die eksperimentele groep, in vergelyking met die kontrolegroep, reeds vóór die aanbieding van die program meer na ander uitgereik het vir morele ondersteuning, simpatie en begrip. Ten opsigte van die verskil in ontkenning, blyk dit dat die kontrolegroep vóór die aanbieding van die program meer stressore as onwerklik beleef het as die eksperimentele groeplede.

Op grond van die voorafgaande word H01 verwerp ten opsigte van “ontkenning” en “soek van sosiale ondersteuning om instrumentele redes”, terwyl H1 ten opsigte hiervan ondersteun word. Ten opsigte van al die ander subvelde van die Cope-vraelys, word die H01 aanvaar en H1 verwerp.

#### 5.4.1.2. DIE PINES-UITBRANDINGS –VRAELYS

**Tabel 3: Verskille tussen die voor-toetstellings van die eksperimentele groep en kontrolegroep voor die aanbieding van die program soos met die Pines-uitbrandings-vraelys gemeet**

Eksperimentele Groep		Kontrolegroep		P-waardes
GEM	SA	GEM	SA	
3,35	1,06	3,52	1,53	0,64

Die voorafgaande tabel toon aan dat daar geen beduidende verskil was tussen die voortoetstellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep soos gemeet deur die Pines-uitbrandings-vraelys nie. Ten opsigte van uitbranding word H01 aanvaar en H1 verwerp.

#### 5.4.2. BINNEGROEP VERSKILTELLINGS VAN DIE EKSPERIMENTELE GROEP EN DIE KONTROLEGROEP NA AFLOOP VAN DIE PROGRAM

Vervolgens, die verskille tussen die na-toetstellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep, per vraelys uiteengesit.

**Tabel 4: Gemiddelde verskiltellings tussen die voor- en na-toetstellings van die eksperimentele groep soos met die Cope-vraelys gemeet**

COPE SUBVELDE	GEM	SA	T-waardes	P-waardes
Aktiewe coping	0,05	2,89	0,07	0,46
Beplanning	-0,05	1,79	-0,12	0,55
Onderdrukking van kompeterende aktiwiteite	-0,66	2,08	-1,35	0,90
Weerhoudingscoping	-0,85	3,26	-1,16	0,87
Soek sosiale ondersteuning om instrumentele redes	-0,60	3,33	-0,80	0,78
Soek sosiale ondersteuning om emosionele redes	-1,0	3,19	-1,39	0,91
Positiewe herinterpretasie en groei	0,36	3,07	0,52	0,30
Aanvaarding	-0,52	2,34	-0,09	0,54
Keer na religie	-1,00	1,86	-2,39	0,99
Fokus op ventilering van emosies	-1,25	2,86	-1,99	0,03* 0,44
Ontkenning	1,50	3,03	2,21	0,98
Gedragsonttrekking	0,15	3,40	0,20	0,42
Geestesonttrekking	-0,30	3,13	-1,85	0,03* 0,41
Alkohol- en dwelmgebruik	-0,10	0,71	-0,62	0,27

\* *statisties beduidend*

Uit Tabel 4 blyk dit dat daar beduidende verskille tussen die gemiddelde verskiltellings van die voor- en na-toetstellings van die eksperimentele groep en die kontrole groep is, ten opsigte van die subvelde: “fokus op die ventilasie van emosies”, en “geestesonttrekking. Gevolglik word H02 hier verwerp en H2 word aanvaar. Daar blyk ‘n afname te wees in “keer na religie”, “fokus op ventilasie van emosies” en “geestesonttrekking”.

Ten opsigte van al die ander subvelde van die Cope-vraelys, blyk daar geen beduidende verskil te wees in die gemiddelde verskiltellings van die voor- en na-toetstellings van die eksperimentele groep nie. H02 word hier aanvaar, terwyl H2 verwerp word.

**Tabel 5: Gemiddelde verskiltellings tussen die voor- en natoetstellings van die eksperimentele groep soos met die Pines-uitbrandings-vraelys [Pines] gemeet**

GEM	SA	T-waarde	D-waarde
-0,06	1,24	-0,20	0,41

Tabel 5 toon aan dat daar geen beduidende verskil in die gemiddelde verskiltellings tussen die voor- en na-toetstellings van die eksperimentele groep is soos gemeet met die Pines-uitbrandingsvraelys nie. Gevolglik word H02 ten opsigte van uitbranding aanvaar, en H2 word verwerp.

**Tabel 6: Gemiddelde verskiltellings in die na-natoetstellings van die eksperimentele groep soos met die Cope-vraelys [COPE] en die Pines-uitbrandings-vraelys [Pines] ongeveer ses weke na afloop van die program gemeet**

COPE SUBVELDE	GEM	SA	T-waardes	P-waardes
Aktiewe coping	-0,31	3,84	-0,32	0,63
Beplanning	0,77	4,13	0,79	0,21
Onderdrukking van kompeterende aktiwiteite	0,25	2,67	0,37	0,35
Weerhoudingscoping	0,25	3,49	0,28	0,38
Soek sosiale ondersteuning om instrumentele redes	-0,62	3,40	-0,73	0,77
Soek sosiale ondersteuning om emosionele redes	0,25	3,13	0,31	0,37
Positiewe herinterpretasie en groei	-0,68	1,99	-1,38	0,91
Aanvaarding	-0,43	2,55	-0,68	0,75
Keer na religie	-0,26	3,15	-0,32	0,63
Fokus op ventilering van emosies	-0,37	3,40	-0,44	0,33
Ontkenning	-0,37	2,91	-0,51	0,30

Gedragsonttrekking	-0,37	4,41	-0,34	0,36
Geestesonttrekking	0,06	2,69	0,09	0,54
Alkohol- en dwelmgebruik	0,43	1,26	1,38	0,91
<b>UITBRANDING</b>	<b>0,12</b>	<b>0,79</b>	<b>0,59</b>	<b>0,72</b>

Uit Tabel 6 blyk dit dat alle verskille/al dan nie, soos aangetoon deur die na-toetstellings, van die eksperimentele groep oor 'n periode van ses weke by die na-natoetsing standhoudend gebly het.

**Tabel 7: Gemiddelde verskiltellings tussen die voor- en na-toetstellings van die kontrolegroep soos met die Cope-vraelys en die Pines-uitbrandings-vraelys gemeet**

COPE SUBVELDE	GEM	SA	T-waardes	P-waardes
Aktiewe coping	0,88	3,06	1,23	0,11
Beplanning	0,78	0,14	0,8	0,22
Onderdrukking van kompeterende aktiwiteite	0,88	2,96	1,27	0,11
Weerhoudingscoping	0,27	2,73	0,43	0,33
Soek sosiale ondersteuning om instrumentele redes	1,22	2,81	1,83	0,04*
Soek sosiale ondersteuning om emosionele redes	0,72	3,69	0,83	0,20
Positiewe herinterpretasie en groei	0,17	2,74	0,26	0,39
Aanvaarding	0,16	3,31	0,21	0,41
Keer na religie	0,66	2,78	1,01	0,16
Fokus op ventilering van emosies	-0,16	3,14	-0,22	0,41
Ontkenning	0,16	3,88	0,18	0,58
Gedragsonttrekking	0,82	4,30	0,78	0,78
Geestesonttrekking	1,47	3,02	2,00	0,97
Alkohol- en dwelmgebruik	0,11	1,40	0,33	0,63
<b>UITBRANDING</b>	<b>-0,27</b>	<b>1,55</b>	<b>-0,66</b>	<b>0,25</b>

--	--	--	--	--

Tabel 7 toon aan dat daar wel ten opsigte van “soek ondersteuning om instrumentele redes” ‘n beduidende verskil in die gemiddelde verskiltellings tussen die voor- en natoetstellings van die kontrolegroep soos gemeet met die Cope-vraelys en die Pines-uitbrandings-vraelys is. Gevolglik word H3 hier aanvaar, terwyl H03 verwerp word. Vir die res van die konstrunkte word H03 aanvaar en H3 verwerp.

### **5.5. SAMEVATTENDE INTERPRETASIE**

Uit die voorafgaande resultate blyk dit dat die effek van die program die sterkste was ten opsigte van ‘n afname in die copingresponse: “fokus op ventilasie van emosies” en “geestesonttrekking” (soos gemeet deur die Cope-vraelys). Hierdie tendense blyk ook standhoudend te wees ongeveer ses weke na afloop van die program. Die copingrespons “soek sosiale ondersteuning om instrumentele redes”, het na afloop van die program by die kontrolegroep toegeneem. Hierdie toename het nie by die eksperimentele groep voorgekom nie en kan dus nie aan die program toegeskryf word nie. Die program blyk egter geen beduidende effek te hê op uitbranding soos gemeet deur die Pines-uitbrandingsvraelys nie.

### **5.6. SAMEVATTING**

In hierdie hoofstuk is die resultate van die empiriese ondersoek weergegee deur die beduidendheid van verskille tussen die voor-toetstellings van die eksperimentele groep en die kontrolegroep uiteen te sit. Die gemiddelde verskiltellings van die eksperimentele groep en kontrolegroep na afloop van die program is ook uiteengesit en geïnterpreteer.

In die volgende hoofstuk word die aangepaste program geëvalueer, gevolg deur gevolgtrekkings en aanbevelings wat uit hierdie studie gemaak kan word.

## **HOOFSTUK 6**

## **EVALUERING VAN DIE PROGRAM, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS**

### **6.1. INLEIDING**

In hierdie hoofstuk word die aangepaste vorm van die CET-program, soos in hierdie studie gebruik, geëvalueer. Daar word eerstens 'n samevattende evaluering van die program uiteengesit, waarna die effektiwiteit van die program ten opsigte van die verbetering van konstruktiewe copingvaardighede en vermindering van grade van uitbranding bespreek word. Hierna volg 'n evaluering van die aanpassing van die program en die wyses waarop die program se effektiwiteit geëvalueer is. Die toepaslikheid van die program vir die betrokke studiegroep word dan bespreek. Laastens word gevolgtrekkings wat uit hierdie studie gemaak kan word bespreek en aanbevelings vir toekomstige toepassings en navorsing uiteengesit.

### **6.2. SAMEVATTENDE EVALUERING**

Die spesifieke doelstelling van hierdie ondersoek was om die bestaande "Coping Effectiveness Training Program" (Folkman *et al.*, 1991) aan te pas vir gebruik met groepe in die SAPD, en om die aangepaste program se effektiwiteit in die verlaging van grade van uitbranding en verhoging van konstruktiewe copingvaardighede te evalueer.

Soos uit Hoofstuk 5 geblyk het, het die program 'n duidelike bydrae gelewer ten opsigte van die vermindering van minder-buikbare copingvaardighede, naamlik: "fokus op ventilasie van emosies", en "geestesonttrekking".

Die program het egter geen beduidende bydrae gelewer tot die verbetering van ander konstruktiewe copingvaardighede nie, en ook nie beduidende vermindering in die grade van uitbranding tot gevolg gehad nie.

Bogenoemde bevindinge word in die volgende afdeling verder in perspektief geplaas en geëvalueer.

### **6.3. EVALUERING VAN DIE EFFEKTIWITEIT VAN DIE PROGRAM TEN OPSIGTE VAN DIE VERHOGING IN KONSTRUKTIEWE COPINGVAARDIGHEDE**

Vir die doeleindes van hierdie bespreking, word die copingvaardighede soos gemeet deur die COPE-vraelys (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) bespreek. Slegs die dimensies waar die program 'n duidelike bydrae gelewer het, sal hier meer breedvoerig bespreek word. Die dimensies waarop die program blykbaar geen positiewe bydrae gelewer het nie, word hierna oorsigtelik bespreek. Vir 'n vollediger bespreking van die ander dimensies van coping, verwys na Hoofstuk 1, afdeling 2.4.2.

#### **6.3.1. DISFUNKSIONELE COPINGVAARDIGHEDE**

##### ***1) Fokus op en die ventilering van emosies***

Hierdie copingrespons behels dat persone alle gevoelens rondom 'n stressor verbaliseer en uitleef. Die respons kan soms funksioneel wees, byvoorbeeld wanneer 'n persoon 'n rou-periode gebruik om gevoelens van verlies van 'n geliefde te akkomodeer en dan weer voort te gaan (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Felton *et al.* (1984) (soos aangehaal deur Carver, Scheier en Weintraub, 1989) is egter van mening dat die fokus op emosies geassosieer met 'n stressor ook aanpassing kan verhinder, terwyl aanhoudende fokus op distres persone se aandag van aktiewe copingpogings kan aflei en verhinder dat hulle verby die distres kan beweeg (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Dit blyk dus dat die fokus op en die ventilering van emosies geassosieer met 'n stressor, nie noodwendig 'n konstruktiewe copingrespons is nie. Op grond hiervan, kan die gevolgtrekking gemaak word dat die program soos dit in hierdie studie gebruik was, 'n positiewe bydrae gemaak het deur die vermindering van hierdie respons.

## 2) *Geestesonttrekking*

Geestesonttrekking geskied deur 'n wye verskeidenheid aktiwiteite wat 'n persoon verhinder om te dink oor die gedragsmatige dimensie of doel waarmee die stressor inmeng (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Taktieke wat geestesonttrekking reflekteer, sluit in die gebruik van alternatiewe aktiwiteite deur 'n persoon om hul gedagtes van 'n probleem af te lei, byvoorbeeld dagdromery, ontsnapping deur slaap of televisie kyk. Alhoewel distansiëring van 'n doel soms 'n hoogs aanpasbare respons mag wees, kan dit ook aktiewe coping verhinder (Aldwin & Revenson, 1987, Cronkite & Moos, 1984, Wills, 1986 soos aangehaal deur Carver, Scheier & Weintraub, 1989; en Billings & Moos, 1984).

Dit blyk dus dat geestesonttrekking nie noodwendig 'n goeie copingrespons is nie. Deur die vermindering van hierdie respons deur die program in hierdie studie, kan die gevolgtrekking gemaak word dat die program ten opsigte van hierdie faset, wel 'n positiewe bydrae gemaak het.

### **6.3.2. ANDER DIMENSIES VAN COPING**

Uit Hoofstuk 5 blyk dit dat die program geen beduidende effek gehad het op die volgende konstruktiewe copingvaardighede soos gemeet met die Cope-vraelys nie:

Aktiewe coping, beplanning, onderdrukking van kompeterende aktiwiteite, weerhoudingscoping, soek van sosiale ondersteuning om instrumentele redes, soek van sosiale ondersteuning om emosionele redes, keer na religie, positiewe herinterpretasie en groei, en aanvaarding. Disfunksionele responses soos alkohol- en dwelmmisbruik, ontkenning en gedragsonttrekking het ook nie 'n afname getoon nie.

Redes hiervoor kan wees dat die verkorte program, die effektiwiteit van die program negatief beïnvloed het. Hierdie aspek word verder bespreek onder afdeling 6.6. Aangesien daar ook net een meetinstrument vir coping en een vir uitbranding gebruik is, mag dit ook wees dat die meetinstrumente wat gebruik is, nie voldoende was om moontlike veranderinge wat plaasgevind het, aan te dui nie. Hierdie aspek word ook verder bespreek onder afdeling 6.5.

#### **6.4. EVALUERING VAN DIE EFFEKTIWITEIT VAN DIE PROGRAM TEN OPSIGTE VAN VERLAGING IN GRADE VAN UITBRANDING**

Alhoewel die eksperimentele groep en kontrolegroep se voor-toetstellings aandui dat beduidende grade van uitbranding by hierdie studiestudie voorkom, is geen verlagings in uitbranding soos gemeet met die Pines-uitbrandingskaal, deur die statistiese verwerking van resultate aangetoon nie. Die afnames in uitbrandingsgrade wat wel voorgekom het, is nie statisties beduidend nie en kan dus ook nie aan die program toegeskryf word nie.

Die aanpassing van die program (soos bespreek word in afdeling 6.6.), sowel as die feit dat slegs een meetinstrument gebruik is om uitbranding te meet, kon moontlik 'n rol gespeel het in die minimale effek van die program ten opsigte van die verlagings in uitbranding.

#### **6.5. EVALUERING VAN DIE WYSES WAAROP DIE EFFEKTIWITEIT VAN DIE PROGRAM GEËVALUEER WAS**

Die wyses van evaluering van die program blyk 'n tekortkoming in hierdie studie te wees. Slegs twee meetinstrumente is gebruik, een vir die meet van copingvaardighede en een vir die meet van grade van uitbranding. Indien meer meetinstrumente gebruik sou gewees het, kon vergelykings tussen die resultate van elk moontlik 'n duideliker beeld bied van die effektiwiteit van die program.

#### **6.6. EVALUERING VAN DIE AANPASSING VAN DIE CET-PROGRAM**

Vir die doeleindes van hierdie studie is die bestaande "Coping Effectiveness Training Program" van Folkman *et al.* (1991) aangepas vir gebruik met groepe binne die SAPD.

Die wyses waarop die program aangepas is, sentreer rondom twee aspekte, naamlik: verkorting en toepaslikheid (verwys na Hoofstuk 3).

Weens tydsbeperkings en die beperkte beskikbaarheid van die steekproef, is die aantal sessies van tien na vier sessies verminder. Die “retreat day” is ook uitgeskakel, terwyl die belangrike konsepte wat in die oorspronklike program gedurende hierdie sessie behandel is, by die volgende sessie ingesluit is. Dit wil egter voorkom dat die verkorting in die program moontlik die effektiwiteit daarvan verminder het deurdat proefpersone minder tyd gehad het om die copingvaardighede wat in die sessies aangeleer is en deur tuisoefeninge geïnternaliseer is, toe te pas.

## **6.7. EVALUERING VAN DIE TOEPASLIKHEID VAN DIE PROGRAM VIR DIE BETROKKE STUDIEGROEP**

Die inligting verkry uit die groepsbesprekings gedurende die program en die ontleding van die biografiese vraelys-inligting, het getoon dat baie lede van hierdie eenheid rapporteer dat hulle graag by ander eenhede (byvoorbeeld: moord en roof, kinderbeskermingsdienste, ens.) sou wou werk. Groot frustrasie heers hier aangesien baie van die lede direk na hul inname-opleiding in die SAPD, in hierdie eenheid geplaas is. Van hulle wou graag ander tipe polisiëring doen, maar het ongelukkig nie die keuse gehad nie. Gevoelens wissel van teleurstelling tot depressie en woede oor die feit dat hulle in hierdie eenheid vasgekeer is. As gevolg van strukturele veranderings wat die SAPD ondergaan, is dit bykans onmoontlik vir sommige van hierdie lede om verplasings na ander eenhede te bekom. Gevolglik word hul gedrag gekenmerk deur gereelde laat kom, onderprestasie en gereelde siekteverlof.

Dit mag wees dat sommige van die deelnemers dalk nie die vaardighede wat die program as doelwitte gehad het, geïnternaliseer het nie. Hulle mag moontlik van mening gewees het dat die burokrasie van die sisteem hulle tevrede wou hou solank as wat hulle nie verplasings bekom nie. Hierdie tendens sou dus ook lei tot lae effektiwiteit van die program. ‘n Ander moontlikheid vir die lae effektiwiteit van die program mag wees dat

die program, ten sypte van die aanpassings wat gemaak is, nie vir hierdie groep toepaslik was nie.

## **6.8. GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS**

### **6.8.1. GEVOLGTREKKINGS**

Die hoofdoel van hierdie studie was om die bestaande CET-program aan te pas en die effektiwiteit daarvan vir gebruik by groepe binne die SAPD te evalueer. Uit die literatuur blyk dit dat polisiebeamptes weens die aard van hul werk, dikwels in stresvolle omstandighede verkeer wat beduidende grade van uitbranding tot gevolg mag hê. Verder is vasgestel dat baie van die snellermeganismes vir uitbranding in die polisiemag, verband hou met werksomstandighede en dus dikwels vir die individu onveranderbaar is.

Deur die ondersoek na die konstruk coping, is vasgestel dat coping 'n proses is wat daarop gemik is om lewenseise te hanteer. In onveranderbare situasies is dit wenslik om emosioneelgefokusde coping te gebruik, terwyl probleemgefokusde coping beter figureer in veranderbare situasies. Die keuse van spesifieke copingvaardighede word beïnvloed deur verskeie faktore soos geslag, persoonlikheidsdisposisies, sosiale netwerk-bronne, stresvolle lewensgebeure en sosio-demografiese faktore. Dit blyk ook verder uit die literatuurondersoek dat coping 'n positiewe verband het met die aantal bronne wat persone tot hul beskikking mag hê.

Uit die evaluering van 'n aantal bestaande programme vir die hantering van stres en coping, het dit geblyk dat geeneen van die bestaande programme net so gebruik kon word nie. Dit was dus nodig om die CET-program wat uit die evaluasie getoon het die mees toepaslike sou wees, vir die betrokke studiegroep aan te pas.

Die resultate van die empiriese ondersoek het getoon dat die aangepaste program veral ten opsigte van die vermindering van “geestesonttrekking” en “die fokus op en ventilering van emosies” 'n positiewe bydrae gemaak het.

Ten opsigte van uitbranding en ander dimensies van coping, het die empiriese resultate geen beduidende positiewe effek van die program getoon nie.

Die aanvanklike hipoteses dat die program konstruktiewe copingvaardighede sou verhoog en grade van uitbranding sou verminder, word dus nie deur die resultate ondersteun nie, maar die resultate toon egter wel dat die program 'n verlaging in enkele wanfunksionele copingresponse teweeg gebring het.

Die na-na-toetsing wat ongeveer ses weke na afloop van die van die program afgeneem is, het ook getoon dat alle veranderinge/al dan nie, soos gemeet ten tye van die na-toetsing, wel konstant gebly het.

### **6.8.2. AANBEVELINGS**

Heelwat navorsing wat gedoen is met polisiebeamptes as studiepopulasie, blyk slegs te sentreer rondom die identifisering van probleemareas. Uit die ontleding van literatuur vir die doeleindes van hierdie studie, is dit duidelik dat min navorsing bestaan wat fokus op maniere waarop die probleme waarmee die polisiebeamptes in Suid-Afrika gekonfronteer word, aangespreek kan word. Aangesien dit reeds bekend is dat beduidende grade van uitbranding onder Suid-Afrikaanse polisiebeamptes voorkom, is dit nodig dat meer navorsingsenergie bestee moet word aan die ontwikkeling van copingprogramme wat vir hierdie populasie toepaslik kan wees.

Daar word ook aanbeveel dat soortgelyke programme reeds tydens die inname-opleiding van polisiebeamptes aangebied word. Op hierdie manier kan meer polisiebeamptes betrek word en die probleem van uitbranding voorkomend benader word. Deelnemers kan dan ook 'n langer periode gegun word om vaardighede wat tydens die program aangeleer is, te internaliseer en te beoefen.

'n Verdere aanbeveling is dat korter opvolgprogramme gereeld vir polisiebeamptes aangebied word. Hierdie programme kan dan saamgestel word om in die bepaalde omstandighede van die polisiebeamptes in verskeie afdelings, toepaslik te wees.

By die programsamstelling kan daar vooraf opnames gemaak word van die behoeftes van die groep vir wie die program bedoel word. Op hierdie wyse kan 'n goeie integrasie gevind word van teoreties-afgeleide behoeftes en die praktiese eksplisiete behoeftes van bepaalde groepe.

Inhoude van copingprogramme kan ook in die vorm van werkboeke, nuusbriewe, of tydskrifte aan lede van die polisiemag beskikbaar gestel word.

## **BRONNELYS**

AMIRKHAN, J.H. (1994). Criterion Validity of a Coping Measure. *Journal of Personality Assessment*, 62(2), 242-261.

BERNSTEIN, D.A. & BORKOVEC, T.D. (1973). *Progressive Relaxation Training: A manual for the Helping Professions*. Illinois: Research Press.

BILLINGS, A.G. & MOOS, R.H. (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioural Medicine*, 4(2), 139-157.

BILLINGS, A.G. & MOOS, R.H. (1984). Coping, stress and social resources among adults with unipolar depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 877-891.

BLOOM, B.L. (1992). Stressful life event theory and the prevention of psychopathology. In M. KESSLER, S.E. GOLDSTONE & K.M. JOFFE (Eds.), *The Present and Future of Prevention*. Newbury Park/London: Sage.

BROWN, J.M. & CAMPBELL, E.A. (1990). Sources of occupational stress in the police. *Work and Stress*, 4(4), 305-318.

BURGERS, J.T. (1994). Facing the enemy. *Indicator South African*, 12(1), 5-8.

BURKE, R.J. (1994). Stressful events, work-family conflict, coping, psychological burnout and well-being among police officers. *Psychological Reports*, 75(2), 787-800.

BURKE, R.J. & GREENGLASS, E.R. (1988). Career orientations & psychological burnout in teachers. *Psychological Reports*, 63, 107-116.

CACIOPPE, R.L. & MOCK, P. (1985). *Developing the police officer at work*. West Yorkshire: MCB University Press.

CARVER, S.C.; SCHEIER, M.F.; WEINTRAUB, J.K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.

CHERNIS, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Preager.

CHERNIS, C. (1980). *Staff burnout*. Beverley Hills: Sage Publications.

COHEN, J. (1977). *Statistical Power Analysis for the Behavioural Sciences*. Revised Edition. Department of Psychology, New York University: New York.

COHEN, F. & LAZARUS, R.S. (1979). Coping with the stress of illness. In G.C. STONE, F. COHEN, N.E. ADLER, & ASSOCIATES (Eds.). *Health Psychology: a handbook*, 217-254.

COMAN, G. & EVANS, B. (1991). Stress facing Australian police in the 1990's. *Police Studies, (International review of police development)*, 14(4), 153-165.

DU TOIT, J.P.J. (1992). *Psigiese uitbranding by personeelkundiges in Suid Afrika*. Potchefstroom. Potchefstroomse Universiteit vir CHO. (Skripsie - MA).

FABER, B.A. (1983). *Stress and Burnout in the Human Service Professions*. Teachers College, Columbia: Pergamon Press.

FEDARKO, K. (1996). The Silence Cracks. *Time*, 148(19), 39.

FELTON, B.J.; REVENSON, T.A. & HINRICHSEN, G.A. (1984). Stress and coping in the explanation of psychological adjustment among chronically ill adults. *Social Science & Medicine*, 18, 889-898.

FLEISHMAN, J.A. (1984). Personality characteristics and coping patterns. *Journal of Health and Social Behaviour*, 25, 299-244.

FOLKMAN, S.; CHESNEY, M.; MCKUSICK, L.; IRONSON, G.; JOHNSON, D.S.; COATES, J.T. (1991). Translating coping theory into an intervention. In J. Eckenrode (Ed.). *The Social Context of Coping*, New York: Plenum Press.

FOLKMAN, S.; LAZARUS, R.S.; DUNKEL-SCHETTER, C.; De LONGIS, A.; GREUN, R. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 107-113.

GUILFORD, J.P. (1954). *Psychometric Methods*. New York: McGraw-Hill Book Co.

GREENBERG, S.F. & VALLETUTTI, P.J. (1980). *Stress and the Helping Professions*. Baltimore, London: Paul Brookes Publishers.

GRISBY, D.W. & MCKNEW, M. (1988). Work-stress and burnout among paramedics. *Psychological Reports*, 63, 55-64.

HOBFOLL, S.E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.

HOBFOLL, S.E.; DUNAHOO, C.L.; BEN-PORATH, J.; MONNIER, J. (1994). Gender and coping: the dual-axis model of coping. *American Journal of Community Psychology*, 22(1), 49-81.

HOBFOLL, S.E.; DUNAHOO, C.L. & MONNIER, J. (1994). *Preliminary test manual: Strategic Approach to Coping (SACS)*. Kent State University.

HOBFOLL, S.E. & LILLY, R.S. (1993). Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of Community Psychology*, 21, April, 128-113.

HOLAHAN, C.J. & MOOS, R.H. (1987). Personal and contextual determinants of coping strategies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(5), 946-955.

INDEPENDENT COMPLAINTS DIRECTORATE. *Annual Report*. 1996/97. Pretoria: Staatspublikasie

KLEINKE, C.L. (1991). *Coping with life challenges*. Belmont California: Wadsworth, Inc.

KOORTZEN, P. (1996). Die dimensionaliteit van polisiestressore. *Acta Criminologica*, 9(2), 55-63.

KROES, W.H. (1985). *Society's Victim – the Police: An analysis of job stress in policing*. Thomas: Springfield, III.

LAZARUS, R.S. (1966). *Psychological Stress and the Coping Process*. New York: McGraw-Hill.

LAZARUS, R.S. & FOLKMAN, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.

LEWIS, G.W. (1994). *Critical Incident Stress and Trauma in the Workplace*. USA: Accelerated Development Inc.

LINTON, J.C. (1995). Acute stress management with public safety personnel: Opportunities for clinical training & pro bono community service. *Professional Psychology: Research & Practice*, 26(6), 566-573.

MABRY, M. (1996). Secrets of "Prime Evil". *Newsweek*, 128(14), 21.

MARTIN, R.A.; KUIPER, N.A.; OLINGER, J.L.; DANCE, K.A. (1993). Humor, coping with stress, self-concept and psychological well-being. *Humor*, 6(1), 89-104.

MASLACH, C. (1982). *Burnout, the Cost of Caring*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

MASTERS, J.C.; BURISH, T.G.; HOLLON, S.D. & RIMM, D.C. (1987). *Behaviour Therapy*. Orlando, Florida: Harcourt Brace Jovanovich, Inc.

McCREA, R.R. & COSTA, P.T. (1986). Personality, coping and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, 56(2), 384-405.

MITCHELL, J.T. & BRAY, G. (1990). *Emergency Services Stress*. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hall.

MITCHELL, J.T. & RESNICK, H.L.P. (1981). *Emergency Response to Crisis*. J. Mitchell: Ellicott City, MD.

MOOS, R.H. (Ed.).(1986). *Coping with life crises: An integrated approach*. New York: Plenum Press.

MOOS, R.H. (1992). Understanding individuals life contexts: Implications for stress reduction and prevention. In M. KESSLER, S.E. GOLDSTONE & J.M. JOFFE. *The Present and Future of Prevention*. Newbury Park/London: Sage.

MOOS, R.H. (1994). Life stressors and Social Resources Inventory - Youth Form (LISRES-Y). Professional Manual. Odessa, Florida: *Psychological Assessment Resources*.

ODENDAAL, F.F.; SCHOONEES, P.C.; SWANEPOEL, C.J.; DU TOIT, S.J.; & BOOYSEN, C.M. (1988). *Verklarende Handwoordeboek van die Afrikaanse Taal (HAT)*. Doornfontein, Johannesburg: Perskor-Boekdrukkery.

ODENDAL, F.J. & VAN WYK Wyk, J.D. (1988). Die taksering van die sindroom uitbranding. *South African Journal of Psychology*, 18(2), 41-49

PARRY, G. (1990). *Coping with Crises*. Great Britain: BPC Wheatons Ltd, Exeter.

PAINE, W.H. (1982). *Job Stress and Burnout*. London: Sage.

PEARLIN, L.I. & SCHOOLER, C. (1978). The structure of coping. *Journal of Health and Social Behaviour*, 19 (March), 2-21.

PERLMAN, B. & HARTMAN, E.A. (1982). Burnout: summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305

PIETERS, H.G. (1995). *Psigiese Uitbranding by Onderoffisiere in die Suid-Afrikaanse Polisie*. Potchefstroom: Potchefstroomse Universiteit vir CHO. (Skripsie - MA).

PINES, A.M.; ARONSON, E.E. & KAFRY, D. (1981). *Burnout: from tedium to personality growth*. New York: Free Press.

ROOS, N.J. & MÖLLER, A.T. (1988). *Stres, hanteer dit self*. Kaapstad: Human & Rousseau (Edms.) Bpk.

SAPD Rekords (1997). Inligting verkry van die SAPD hoofkantoor, Pretoria.

SAS INSTITUTE INC. SAS® User's Guide: Statistics, Version 5 Edition. Cary, NC: SAS Institute Inc. 1985.

SAS INSTITUTE INC. SAS® User's Guide: Basics, Version 5 Edition. Cary, NC: SAS Institute Inc. 1985.

SHAUGHNESSY, J.J. & ZECHMEISTER, E.B. (1994). *Research methods in psychology*. McGraw-Hill: New York

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

SUTHERLAND, V.J. & COOPER, C.L. (1990). *Understanding stress: a psychological perspective for health professionals*. London: Chapman & Hall.

VAN DER WATEREN, E. (1997). *Die dinamiek van waardes, copingstyle en psigologiese gesondheid by 'n groep jeugdiges*. Potchefstroom: Potchefstroomse Universiteit vir CHO. (Skripsie – MA).

VAN HECK, G.L. & VINGERHOETS, J.J.M. (1989). Copingstijlen en Persoonlikheidskenmerke. *Nederlands Tijdschrift Voor De Psychologie*, 44, 73-87.

VIOLANTI, J.M. (1981). Police psychology: the emergence of a new field. *The Police Chief*, 53, 26-30.

VIOLANTI, J.M. (1984). Shift work may be hazardous to your health. *Trooper*, 3, 14-16.

VIOLANTI, J.M. (1992). Coping strategies among police recruits in a high-stress training environment. *Journal of Social Psychology*, 132(6), 717-729.

VIOLANTI, J.M. & ARON, F. (1994). Ranking police stressors. *Psychological Reports*, 72(2), 824-826.

VIOLANTI, J.M. (1995). Trends in police suicide. *Psychological Reports*, 77(2), 688-690.

WISSING, J.A.B. (1996). *Die dinamiek van stres, bronne, coping en psigologiese welsyn by jeugdiges*. Potchefstroom: Potchefstroomse Universiteit vir CHO. (Skripsie - MA)

ZEIDNER, M. & ENDLER, N.S. (1996). *Handbook of coping: theory, research, applications*. Toronto: John Wiley & Sons.