

PSIGOLOGIESE UITBRANDING VAN MBA-STUDENTE: 'N ONDERSOEK  
NA  
DIE GEDRAGS-, KOGNITIEWE EN EKSISTENSIËLE KOMPONENTE

deur

WERNER GUSE

Voorgelê ter gedeeltelike vervulling  
van die vereistes vir die graad

MAGISTER COMMERCII  
(Bedryf- en personeelsielkunde)

in die Fakulteit Ekonomiese- en Bestuurswetenskappe  
aan die  
POTCHEFSTROOMSE UNIVERSITEIT VIR CHRISTELIKE HOËR ONDERWYS

Studieleier: PROF. F. VAN GRAAN

Augustus 1987

.

## **INHOUDSOPGAWE**

|                        |             |
|------------------------|-------------|
| <b>INHOUDSOPGAWE</b>   | <b>i</b>    |
| <b>LYS VAN TABELLE</b> | <b>v</b>    |
| <b>LYS VAN FIGURE</b>  | <b>v</b>    |
| <b>BEDANKINGS</b>      | <b>vii</b>  |
| <b>OPSOMMING</b>       | <b>viii</b> |
| <b>SUMMARY</b>         | <b>x</b>    |

|                              |          |
|------------------------------|----------|
| <b>HOOFSTUK 1: INLEIDING</b> | <b>1</b> |
|------------------------------|----------|

|                                     |          |
|-------------------------------------|----------|
| <b>HOOFSTUK 2: LITERATUUROORSIG</b> | <b>4</b> |
|-------------------------------------|----------|

|                    |          |
|--------------------|----------|
| <b>Uitbranding</b> | <b>4</b> |
|--------------------|----------|

|                          |          |
|--------------------------|----------|
| <b>Historiese oorsig</b> | <b>4</b> |
|--------------------------|----------|

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| <b>Definiëring van uitbranding</b> | <b>5</b> |
|------------------------------------|----------|

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Algemene oorsake van en predisponerende faktore by uitbranding</b> | <b>11</b> |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>Gevolge van uitbranding</b> | <b>16</b> |
|--------------------------------|-----------|

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Stres en uitbranding in die bestuurs- en verwante professies           | 20 |
| Die Tipe A-gedragspatroon                                              | 25 |
| Inleiding                                                              | 25 |
| Die aard van Tipe A-gedrag                                             | 25 |
| Die meting van Tipe A-gedrag                                           | 27 |
| Navorsing rakende Tipe A-gedrag                                        | 29 |
| Onderliggende dinamika van die Tipe A-gedragspatroon                   | 34 |
| Tipe A-gedragspatroon, stres en uitbranding                            | 37 |
| Kognitiewe aspekte in uitbranding                                      | 41 |
| Inleiding                                                              | 41 |
| Teoretiese begronding                                                  | 41 |
| Die rol van kognisies in stres en streshantering                       | 48 |
| Kognitiewe veranderlikes en uitbranding                                | 56 |
| Eksistensiële aspekte en uitbranding                                   | 58 |
| Inleiding                                                              | 58 |
| Relevante teoretiese konstrukte vanuit die logoterapeutiese benadering | 59 |
| Die wil tot betekenis en uitbranding                                   | 62 |
| Navorsing rakende eksistensiële waardes en uitbranding                 | 64 |
| Konseptuele integrasie                                                 | 67 |

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>HOOFSTUK 3: METODE VAN ONDERSOEK</b> | <b>70</b> |
| Eksperimentele ontwerp                  | 70        |
| Studie populasie                        | 71        |
| Meetinstrumente                         | 73        |
| Maslach Burnout Inventory               | 74        |
| Jenkins Activity Survey                 | 77        |
| Irrational Beliefs Test                 | 78        |
| Purpose in Life Test                    | 80        |
| Prosedure                               | 81        |
| Statistiese verwerking                  | 82        |
| <b>HOOFSTUK 4: RESULTATE</b>            | <b>83</b> |
| <b>HOOFSTUK 5: BESPREKING</b>           | <b>95</b> |
| Bespreking van die resultate            | 95        |
| Aanbevelings vir verdere navorsing      | 99        |
| Aanbevelings vir praktiese toepassing   | 100       |

**BYLAE A**

**BYLAE B**

## LYS VAN FIGURE EN TABELLE

### Figuur 1:

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Reaksies op stressore | 10 |
|-----------------------|----|

### Figuur 2:

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Kognitiewe komponente in 'n algemene aanpassingsindroom | 50 |
|---------------------------------------------------------|----|

### Tabel 1:

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tipe A-gedrag: standaardtellings en persentiele van sekere buitelandse steekproewe | 33 |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|

### Tabel 2:

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tipe A-gedrag: standaardtellings en persentiele van sekere Suid-Afrikaanse steekproewe | 34 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|

### Tabel 3:

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Proporsies van die populasie wat volgens Maslach se indeling lae, matige en hoë grade van uitbranding toon | 83 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

### Tabel 4:

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Interkorrelasies van al die velde | 85 |
|-----------------------------------|----|

### Tabel 5:

|                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Samevatting van stapsgewyse regressie van die onafhanklike veranderlikes op die afhanklike veranderlike Emosionele Uitputting | 90 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

**Tabel 6:**

Samevatting van stapsgewyse regressie van die onafhanklike veranderlikes op die afhanklike veranderlike depersonalisasie 91

**Tabel 7:**

Samevatting van stapsgewyse regressie van die onafhanklike veranderlikes op die afhanklike veranderlike persoonlike volbringings 93

## BEDANKINGS

My opregte dank aan die volgende persone en instansies. Elkeen se bydrae het dit vir my moontlik gemaak om hierdie studie te voltooi:

My studieleier, prof. F. van Graan, vir sy onbaatsugtige hulp en leiding wat altyd met die grootste entoesiasme geskied het.

Die personeel en studente van die Nagraadse Bestuurskool aan die PU vir CHO vir die deelname aan die studie.

Mev. H. Lombard, vir die voortreflike diens gelewer met die tikwerk.

Mev. M. du Toit vir die taalversorging.

Prof. Steyn en mev. Uys vir die verwerking van die data en hulp met die statistiese analise.

My ouers, kollegas en geliefdes vir die hulp en ondersteuning gedurende die studie.

Geldelike bystand, gelewer deur die Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing vir hierdie navorsing word hiermee erken. Menings in hierdie publikasie uitgespreek of gevolgtrekkings waartoe geraak is, is dié van die outeur en moet nie aan die Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing toegeskryf word nie.

## OPSOMMING

Met die toenemende klem van die organisasie se verantwoordelikheid ten opsigte van werknemergesondheid, ontvang stresverwante problematiek, en spesifiek die verskynsel van psigiese uitbranding, tans heelwat aandag. Uit bestaande literatuur is dit duidelik dat die verskynsel huidig nog nie teoreties en konseptueel duidelik omskryf is nie, en hoofsaaklik onder die mens-intensiewe professies nagevors word.

Waar Suid-Afrikaanse bestuurders dikwels as 'n hoë-stres groep beskryf word, is die doel van die studie dan ook om die uitbrandingsverskynsel onder so 'n populasie te ondersoek en verbandhoudelike psigologiese veranderlikes daarmee te identifiseer. In die lig is gedrags, kognitiewe en eksistensiële veranderlikes benut wat reeds teoreties verband hou met die begrippe stres en uitbranding. Hierdie veranderlikes vorm onderskeidelik die neiging tot Tipe A-gedrag, die gebruik van irrasionele oortuigings en die graad van waardeaktualisasie.

Hierdie drie veranderlikes, sowel as die graad van uitbranding, is geïsoleer by 'n groep van 56 MBA-studente aan die PU vir CHO. Die onderlinge verwantskappe tussen die veranderlikes en die graad van uitbranding is deur middel van 'n korrelasiestudie beskryf. Die voorspellende rol van die veranderlikes ten opsigte van uitbranding is deur stapsgewyse regressie verder ondersoek.

Die navorsingsresultate bevestig dat psigiese uitbranding onder bestuurders kan voorkom. In die verband het veral gevoelens van gebrekkige persoonlike volbringings na vore gekom. Die mate waartoe die persone irrasionele oortuigings aanhang, asook die mate waartoe die persone kon slaag om kernwaardes te aktualiseer, het duidelike verwantskappe met uitbranding getoon. Die verskynsel is verklaar in

die lig van die moontlike hulpbronne tot doeltreffende stresshantering wat deur die teenwoordigheid van bogenoemde twee veranderlikes meegebring word. Die Tipe A-gedragspatroon het opsigself nie 'n duidelike verband met uitbranding aangetoon nie, maar kon in interaksie met die ander faktore 'n voorspellende rol ten opsigte van uitbranding inneem. Waar die voorkoms van Tipe A-gedrag oor die algemeen hoog was vir die betrokke populasie, is daar afgelei dat Tipe A-gedrag 'n onafhanklike aanpassing tot voortdurende stres vorm. Daar is verder gepostuleer dat die doeltreffendheid van dié modus van aanpassing bepaal sal word deur die bydrae van die kognitiewe en eksistensiële veranderlikes. Daar is dus voorgestel dat Tipe A-persone wat nie oor die beskerming teenoor stres beskik nie, hulle aanpassing as ondoeltreffend sal ervaar en sal neig tot uitbranding.

Daar is voorstelle gelewer vir die benutting van Rasioneel Emotiewe Terapie en Logoterapie in individuele- sowel as groepsbenaderings tot voorkoming en behandeling van psigiese uitbranding.

## SUMMARY

The increasing emphasis of the organization's responsibility with regard to the employees' health has currently received widespread attention. The role of stress related problems and the concomitant phenomenon of psychological burnout has been the focus of recent research. A literature survey has indicated very little theoretical conceptualisation in this instance, being mainly applicable to the helping professions.

The view that South African managers are regarded as a high stress group has led to the investigation of the phenomena of burnout within this population and an attempt to identify causal psychological variables. Behavioral, cognitive and existential variables that have been identified by literature and theoretically linked to stress and burnout have been utilized. These variables respectively form an inclination toward Type A behaviour, endorsement of irrational beliefs and the degree to which value actualisation is experienced.

The degree of burnout, as well as the three variables as indicated above was isolated within a group of 56 MBA students at the PU for CHE. The underlying relationship between the variables and the degree of burnout has been described by means of a correlational study. A stepwise regression was used to investigate the predictive role of the variables in regard to burnout.

The research results confirm that psychological burnout may occur within managerial populations. In this regard feelings of inadequate personal accomplishment were prominent. There was a definite relationship between burnout and the degree to which a person endorses irrational beliefs as well as the degree to which the person was able to actualise core values. This phenomenon was explained in terms of the possible re-

sources in regard to effective stress coping facilitated via the presence of the above mentioned variables. Type A behavior, as such, did not indicate a clear relationship in terms of burnout. However, in interaction with the other factors a predictive role was assumed with regard to burnout. The universally high level of Type A behavior for this particular population led to the conclusion that Type A behavior forms an independant adaptation to continuous stress. Further it was postulated that the effectiveness of this mode of adaptation was determined by the contribution of the cognitive and existential variables. It was thus suggested that Type A persons who did not possess this type of protection will experience their adaptation as ineffective and tend to burn out.

Proposals were made for the utilisation of Rational Emotive Therapy and Logotherapy in individual, as well as group approaches, in the prevention and treatment of psychological burnout.

# HOOFSTUK 1

## INLEIDING

Die hedendaagse gedragswetenskaplike studieveld word onder andere gekenmerk deur die verhoogde vlak van belangstelling en insigte in die verband tussen die fisiese en psigologiese aspekte van menslike funksionering. Verder word die impak op en die verantwoordelikheid van die moderne organisasie ten opsigte van die totale gesondheid van die werknemer al hoe meer beklemtoon.

Hierdie neiging spruit moontlik voort uit die nood en behoeftes van ons moderne samelewing. Statistiek toon dat stresverwante problematiek by ongeveer 15% Amerikaners voorkom en koste van tot \$20 biljoen in die totale ekonomie meebring (Paine, 1984:6). Alhoewel soortgelyke ramings nie beskikbaar is vir die Suid-Afrikaanse situasie nie, is die prominensie van die problematiek in die populêre media tog opvallend. 'n Onlangse berig in 'n populêre nuusblad som die toestand met die volgende opskrif op: "We're in a mess over stress" (St. Leger, 1987:13). Dit is veral Suid-Afrikaanse sakelui en bestuurders wat tans aandag in dié verband ontvang, soos byvoorbeeld deur Slabbert (1987:13) beskryf.

Ondanks die skynbare belang en impak van stresverwante gesondheidsproblematiek, ontbreek konsensus oor die aard en etiologie van die verskynsels nog grootliks. Die behoefte aan verdere navorsing op die gebied blyk dus van besondere belang.

In die uitvoering van navorsing op die terrein sou 'n sinvolle vertrekpunt alleen verkry kon word deur integrasie van bestaande beskouings en raamwerke. Dit wil voorkom of die term "psigiese uitbranding", as 'n

beskrywing van 'n totale reaksie op chroniese stres, so 'n vertrekpunt kan bied. Volgens Paine (1982:10) vind die term juis sy oorsprong in "the coming together of a large number of social, political, economic, philosophical, professional, and intellectual trends". Die belang van die verskynsel word verder benadruk deur die verband wat dit het met aspekte soos afwesigheid, personeelomset, werksontevredenheid en 'n afname in die kwaliteit van werkverrigting. Ook aspekte soos alkoholmisbruik, fisieke en geestesversteurings, en die disintegrasie van gesins- en sosiale verhoudinge (Maslach & Jackson, 1981:106-109) blyk ook verband met psigiese uitbranding te hê. Die verskynsel ondervang dus moontlik 'n groot aantal gesondheidsveranderlikes soos dit manifesteer in die moderne organisasie sowel as daarbuite.

Die doel van hierdie studie is om die uitbrandingsverskynsel teoreties en empiries te ondersoek onder 'n populasie van Suid-Afrikaanse bestuurders en professionele persone. Waar bestaande modelle van psigiese uitbranding aanleidende en oorsaaklike faktore begrond in organisatoriese en individuele (persoonlike) eienskappe (Perlman & Hartman, 1982:297), gaan die fokus van hierdie studie spesifiek geplaas word op sekere intrapsigiese dinamiek. Meer spesifiek sal die doelstellings van hierdie studie dan wees om 'n aantal persoonlike veranderlikes, wat verbandhoudend met psigiese uitbranding is en binne die intrapsigiese dimensie val, by 'n populasie van bestuurslui en professionele persone op 'n teoretiese en empiriese wyse te identifiseer.

Volgens Maslach & Jackson (1981b:12) sou navorsing van dié aard leidrade kon verskaf oor faktore wat uitbranding<sup>1</sup> veroorsaak, sowel as oor

<sup>1</sup> Soos algemeen aangetref in wetenskaplike literatuur word die term "uitbranding" verder in die studie gebruik met die implikasie van "psigiese uitbranding" daaraan gekoppel.

uitkomst van uitbranding. Die skrywers benadruk dan ook spesifiek die belang van verdere navorsing rakende persoonlikheidsveranderlikes by uitbranding (Maslach & Jackson, 1981b:12). Die bevindinge wat uit hierdie studie verkry word, behoort egter nie slegs 'n bydrae op teoreties-konseptuele gebied te maak nie, maar ook wel op praktiese gebied. In die verband word die persoonlike veranderlikes dan ook so gekies dat dit binne die grense van bestaande psigoterapeutiese raamwerke val. Op die wyse kan die verwagting gestel word dat studie-bevindinge wat hier verkry word ook aanleidend kan wees tot die ontwikkeling van sinvolle aanbevelings rakende die praktiese voorkoming of remediëring van uitbranding.

In hoofstuk 2 word die begrip "uitbranding" omskryf en verken. Die aard van uitbranding onder bestuurslui word bespreek en ook gekoppel aan drie individuele psigologiese veranderlikes wat reeds erkenning in die literatuur ontvang het vir die verbintenis daarvan aan die konstruk. Die veranderlikes word onderskei as die Tipe A-gedragspatroon, die mate waartoe 'n persoon irrasionele oortuigings aanhang sowel as die mate waarin 'n persoon kon slaag om sy waardes te aktualiseer. Dié drie veranderlikes word verder konseptueel geïntegreer met die uitbrandingsverskynsel. Hierdie integrasie word ook aangebied in die vorm van 'n probleemstelling en spesifieke hipoteses vir die studie word gestel.

In hoofstuk 4 word die metode wat tydens die ondersoek gevolg is, uiteengesit. Die resultate van die ondersoek verskyn in hoofstuk 5 en word in hoofstuk 6 bespreek.

## HOOFSTUK 2

### LITERATUUROORSIG

#### 2.1 UITBRANDING

##### 2.1.1 HISTORIESE OORSIG

'n Beskouing van bestaande literatuur lei daartoe dat die begrip "uitbranding" as 'n kontemporêre verskynsel beskou kan word. Volgens Perlman & Hartman (1982:292) kon geen direkte verwysing na die verskynsel voor 1974 in wetenskaplike literatuur gevind word nie. Dit blvk dus dat die term sy oorsprong vind uit Freudenberg (1974:159) se beskrywing van sy eie uitputting as gevolg van oormatige eise in sy werk as psigoterapeut.

Freudenberg beskou dié verskynsel as 'n staat van uitputting wat toegeskryf kan word aan oormatige eise op die mens se energiebronne. Hy beskryf hierdie uitputting in terme van simptome van moegheid, neerslagtigheid, apatie sowel as skuldgevoelens en hulpeloosheid (1974:160).

Ginsberg (1974:599) verwys na die effek van kroniese spanning wat bestuurders ervaar in hulle strewe na hoër loopbaanhoogtes. Hy beskou hierdie bestuurders as uitgebrand en verwys na hulle gebrek aan prestasiedrif, verhoogde irritasievlak en alkoholgebruik. Die kwaliteit van die uitgebrande bestuurders se besluitneming neem af en hulle poog om verantwoordelikhede te ontduik. Blaam vir probleme word op die organisasie of op andere geplaas.

In 1976 verskyn die eerste publikasie van Christina Maslach oor die onderwerp van uitbranding (Maslach, 1976). Sy beskou die verskynsel uit 'n sosiaal-psigologiese oogpunt soos dit voorkom in die sogenaamde "helpende" professies en doen uitgebreide navorsing op die gebied (Maslach, 1978, 1982; Maslach & Jackson, 1981). Maslach (Maslach & Jackson, 1981b:1) definieer die verskynsel as volg: "Burnout is a syndrome of emotional exhaustion and cynicism..." Volgens Maslach (Maslach & Jackson, 1981b:1) kom hierdie verskynsel veral na vore in die "mens-intensiewe"-professies weens die dikwels dubbelsinnige en frustrerende probleme in hulpverlening wat lei tot voortdurende stres. Hierdie stres lei tot emosionele uitputting en 'n verlies aan psigologiese reserwes. Die gebrek aan reserwes lei dikwels tot 'n neiging om kliënte op 'n siniese, negatiewe wyse te sien en vorm die tweede been van die sindroom. In die derde plek ontstaan daar ook 'n negatiewe evaluasie van die self en eie vermoëns. Maslach (Maslach & Jackson, 1981b:1) gebruik hierdie drie aspekte van uitbranding in vraelysvorm om die graad van uitbranding by 'n persoon te kwantifiseer (Maslach Burnout Inventory).

Sedert hierdie eerste verwysings na die begrip vind daar 'n groot oplewing in navorsing en publikasies plaas. In hulle literatuuroorsig oor uitbranding vind Perlman & Hartman (1982:292) meer as 40 studies oor die onderwerp sedert die eerste verwysing daarna tot en met 1980.

### 2.1.2 DEFINIËRING VAN UITBRANDING

Die volgende definisies bied 'n illustrasie van die uiteenlopende aard van beskouings oor uitbranding.

Kahn (1978:61) sien die uitbrandingsverskynsel as 'n sindroom van ontoepaslike houdings teenoor kliënte en die self, wat dikwels saamhang met negatiewe emosionele en fisieke simptome en 'n gevolglike afname in werkverrigting.

Patrick (1979:87) beskou uitbranding in terme van emosionele uitputting, negatiewe houdings en 'n ervaring van persoonlike evaluasie in reaksie op volgehoue werkverwante stres.

Daley (1979:375) skryf oor die verskynsel: "Inability to handle continued stress on the job that results in demoralization, frustration and reduced efficiency has come to be termed burnout." Hy sê verder dat hierdie reaksie dus afhanklik sal wees van die intensiteit en duur van die stres waaraan die persoon blootgestel is.

Cherniss, Egnatios & Wacker (1979:428) sien die verskynsel primêr in die lig van verandering in professionele houdings en gedrag. Dit kom veral tot uiting in 'n afname in vertroue en idealisme en lei daartoe dat die persoon hom aan die werk onttrek.

Edelwich & Brodsky (1980:14) beskou uitbranding as 'n geleidelike verlies van idealisme en doelgerigtheid wat ontstaan deur middel van toestande in die werksituasie.

Pines, Aronson & Kafry (1981:15) beskryf 'n toestand wat hulle "tedium" noem sowel as uitbranding as 'n staat van fisieke, emosionele en mentale uitputting. Simptome wat hiermee saamhang is fisiese uitputting, hulpeloosheid, moedeloosheid, emosionele uitputting en die ontwikkeling van negatiewe gevoelens teenoor die self en andere. Hulle koppel die term uitbranding aan emosionele druk in mens-georiënteerde professies en "tedium" aan algemene, kroniese druk, maar is van mening dat die simptome dieselfde is.

Christenson (1981:13) verwys na 'n verlies van entoesiasme by onderwysers na 'n konfrontasie met die werklike frustrasies van die beroep wat lei tot 'depressie, agitatie, verskeie fisieke simptome en 'n "...emptiness and meaninglessness of a degree not experienced before".

Gillespie (1982:1) skryf oor uitbranding: "It is a process, associated with job stress, involving psychological, social and physical ailments".

Kamis (1982:56) skryf dat "...staff burnout is a mode of coping with difficult situations".

#### 2.1.2.1 Probleme met definiëring

Soos moontlik reeds uit die vorige afdeling afgelei kon word, bestaan daar tans wyd uiteenlopende beskouings oor uitbranding en 'n enkele konseptuele en operasionele definisie ontbreek steeds. Redes hiervoor kan moontlik die volgende insluit:

Definisies behels dikwels 'n beskrywing van simptome. Opsommende literatuuroorsigte van Carrol & White (1982:44), Ensiedel & Tully (1982:92), Maher (1983:390) en Maslach (1982:30) gee onder andere die volgende simptome aan:

Uitputting en moegheid

Psigosomatiese siektes

Negatiewe houdings teenoor andere en die self

Verlaagde produksie en omset

Gebruik van afhanklikheidsvormende middels

Gebrek aan eetlus

Negatiewe selfbeeld

Irritasie, paranoia, agitasie en frustrasie

Skuldgevoelens

Sinisme, pessimisme, apatie en depressie

Onvermoë om te ontspan

Gevoelens van isolasie en 'n inkorting van sosiale kontak

Onttrekking en verveeldheid

Rigiditeit

Verlaagde frustrasie-toleransie, ensovoorts.

Hierdie lys is sekerlik nie alles-insluitend nie maar die wyd uiteenlopende aard daarvan is genoegsaam om die probleem te illustreer. Definisies van uitbranding na aanleiding van simptomatologie bied dus tans beperkte insig in die verskynsel.

Die uitbrandingsverskynsel word in die literatuur gedek deur 'n verskeidenheid vakdisiplines, sonder ondersteuning deur empiriese navorsing. Die term word beskryf onder 'n wye verskeidenheid populasies en professies. Baie van die studies wat reeds uitgevoer is, is ook korttermyn-gerig. (Einsiedel & Tully, 1982:89; Meier, 1983:900) Die uitbrandingsverskynsel het ook nog nie duidelike definisionele grense met verwante begrippe nie. Dit sluit stres, depressie, aanpassingsversteurings, algemene psigopatologie asook organisatoriese gedrag in (Einsiedel & Tully, 1982:95; Meier, 1983:212; Paine, 1982:5).

Dit blyk verder dat die begrip in die algemene spreektaal en deur die media opgeneem is om ook vir vae en onwetenskaplike populêre omskrywings aangewend te word (Maslach, 1982:30).

#### 2.1.2.2 Die aard van uitbranding

Die voorafgenoemde probleme lei wel tot herevaluering en besinning oor die verskynsel by meer resente navorsers. Uit samevattinge van die wyd uiteenlopende literatuur oor uitbranding kan die volgende afgelei word, wat ook as basis kan dien vir 'n bruikbare definisie:

Uitbranding kan as 'n sindroom beskou word omdat dit uit 'n herkenbare groep simptome bestaan (Paine, 1982:5). Die kernsimptome sluit in eerstens 'n staat van uitputting, beide op emosionele en fisieke vlak; tweedens 'n neiging tot negatiewe reaksies teenoor andere (wat Maslach

"depersonalisation" noem); en derdens 'n negatiewe siening van die self (Farber, 1983:3; Maslach, 1982:32; Perlman & Hartman, 1982:283). Hierdie drie komponente maak voorsiening vir 'n veeltal van die simptome wat vervat is in 2.1.2.1 maar bied 'n duideliker raamwerk om verwarring met ander toestande te beperk. Met 'n beskrywing van hierdie aard moet daar ook in gedagte gehou word dat uitbranding moontlik 'n proses verteenwoordig en dat simptome dus mag verskil tussen individue (Farber, 1983:3; Freudenberg, 1980:13; Gillespie, 1982:1; Savicki & Coolley, 1983:6). Dit sou egter wenslik wees om meer aandag te skenk aan hierdie laaste aspek in die beskouing van uitbranding by die spesifieke populasie wat deur die studie gedek word.

'n Volgende aspek wat by hierdie studie van belang is vir die bepaling van die aard van uitbranding, is die verband daarvan met die stres-verskynsel en werkspanning in die algemeen.

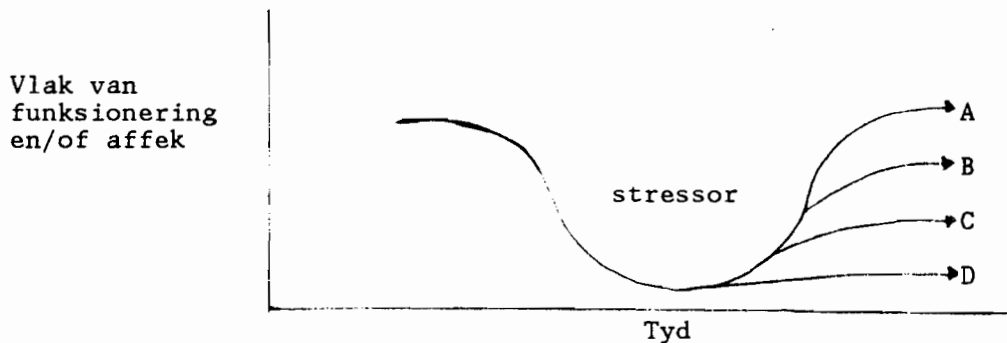
Maslach (Maslach & Jackson, 1981:99) beskou uitbranding primêr in die lig van die kroniese stres waaraan professionele persone in die "mensberoepe" blootgestel is en wat risikodraend ten opsigte van uitbranding is. Dit is interessant om daarop te let dat Pines (Pines et al, 1981:15) onderskei tussen "tedium" en uitbranding op grond van die aard van stressore wat verskil tussen sekere beroepsgroepeerings. Alhoewel ander faktore ook in ag geneem word, word beide toestande dus in die lig van 'n stres-reaksie beskou.

Paine (1982:4) skryf "burnout is a stress syndrome" en verder "...however, it is useful to assume initially that there does exist a discrete phenomenon which is linked to, but not necessarily as a subset of, occupational stress." Perlman & Hartman (1982:293) kom na hulle oorsig oor bestaande literatuur steeds tot die gevolgtrekking dat uitbranding 'n "...response to chronic emotional stress..." is. Uit die aard van hierdie verbande is daar diegene wat meen dat die verskil tussen die

begrippe uitbranding en werkspanning baie beperk is. MacNeil (1982:77) meen byvoorbeeld dat navorsing oor uitbranding sy gronde in die reeds goed gevestigde navorsingsliteratuur oor werkspanning behoort te vind.

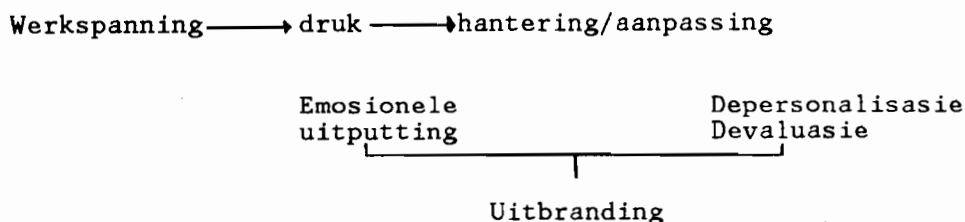
Die verband of verskil tussen uitbranding en stres word moontlik, volgens hierdie skrywer, die beste saamgevat deur Bril (1984:21). Hy stel dit diagrammadies as volg in figuur 1 voor:

**Figuur 1: Reaksies op stressore**



Blootstelling aan die stressor kan lei tot 'n afname in funksionering veral ten opsigte van werkverrigting, disforie of fisieke simptome wat sal stabiliseer of weer stelselmatig verbeter (Punte A en B). Indien die organisme egter nie in staat is om vanself aan te pas nie volg uitbranding (Punte C en D).

Die uitbrandingsmodel van Gaines & Jermier (1983:568) is selfs meer spesifiek in die verband:



Hier vorm emosionele uitputting die reaksie op toenemende spanningsdruk en depersonalisasie en devaluasie van die self die negatiewe

aanpassingspatrone voortvloeiend uit die druk en uitputting. Gaines en Jermier beskou hierdie emosionele uitputting as die mees universele simptome van uitbranding, geldig vir bykans enige beroep. Hulle spekuleer dat die negatiewe aanpassingspatrone moontlik meer geldig in die mens-intensiewe professies mag wees (1983:569).

#### 2.1.2.3 Werksdefinisie

Geformuleer uit die voorafgenoemde bespreking oor die aard van uitbranding, word die volgende definisie vir die doel van hierdie studie gebruik:

Uitbranding is 'n proses wat by 'n individu plaasvind as gevolg van 'n gebrek aan konstruktiewe aanpassing by voortdurende stres in die werksituasie en wat lei tot 'n breë groep simptome wat eerstens 'n staat van uitputting op emosionele en fisieke vlak, tweedens 'n neiging tot negatiewe reaksie teenoor andere, en derdens 'n negatiewe persepsie van die self, insluit.

#### 2.1.3 ALGEMENE OORSAKE VAN EN PREDISPONERENDE FAKTORE BY UITBRANDING

Die oorsake van uitbranding is moontlik gesetel in die interaksie van 'n persoon met sy omgewing. Beide persoonlike en omgewingsaspekte behoort dus aandag te geniet. Vir die doel van hierdie studie word daar egter hoofsaaklik gefokus op die individu se interaksie met sy werksomgewing.

##### 2.1.3.1 Op individuele vlak

'n Aspek wat op individuele vlak skynbaar 'n sterk predisponerende rol by uitbranding speel, sentreer rondom 'n persoon se verwagtinge van

die self en sy professie (Bril, 1984:18; Glicken, 1983:226; Veninga, 1983:61; Welch, Medeiros & Tate, 1982:12). Hoë en onrealistiese verwagtings van die self lei tot sterk toewyding aan en betrokkenheid by die werk (Freudenberger, 1974:161) en diesulkes strewe oormatig na onrealistiese werkverwante doelwitte (Niehouse, 1981:26) en poog onbuigsaam om daaraan te voldoen. 'n Sterk doelorïëntasie en 'n neiging tot perfeksionisme gaan dus dikwels hiermee gepaard (Helliwel, 1981:25). Volgens Brill (1984:18) hou dit verband met vernietigende, selfversterkte siklusse voortspruitend uit 'n foutiewe kognitiewe denkstel. Forney, Wallace, Shutzman & Wiggers (1982:437) verwys daarna as foutiewe en irrasionele denkpatrone oor die self in die werksituasie.

Verder bied die opvoeding en opleiding van professionele persone dikwels nie genoegsame en realistiese voorbereiding vir die "harde realiteit" nie en individuele verwagtings mag skeef wees met beroepstoetrede (Carroll & White, 1982:49; Pines & Maslach, 1978:236). 'n Gebrek aan tegniese en interpersoonlike vaardighede kan ook lei tot voortdurende spanning aangesien professionele persone dit moeilik kan erken dat hulle nie volkome bekwaam is vir die beroep nie (Bril, 1984:18).

Meier (1983:292-293) stel 'n model van uitbranding uit die leerteorie en glo dat uitbranding eerder verband hou met lae as te hoë verwagtings. Volgens hom is daar lae verwagtings by die individu omtrent positiewe versterking in die werk sowel as die mate van beheer oor hierdie versterking. Hierdie verwagtings word bepaal deur vorige leer-ervarings en die interaksie daarmee in die huidige werkkonteks. Individuele beheer oor bestemming en werk blyk belangrik te wees in die ervaring van spanning en frustrasie en kan dus ook 'n rol in uitbranding speel (Glicken, 1983:226; Pines & Maslach, 1978:236).

Individuele persepsies en die interpretasie van die betekenis en waarde daarvan kan bydra tot streservaring asook spesifieke

spanningshanteringsmeganismes (Carrol & White, 1982:49). Volgens laasgenoemde skrywers asook Glicken (1983:226) en Patrick (1979:88) sou persone met beperkte selfinsig en 'n gebrekkige selfbeeld sonder 'n werklike behoefte om te verander juis uitbrandingsgeneigd wees. Glicken (1983:226) gee ook verdere persoonlike eienskappe wat moontlik predisponerend ten opsigte van uitbranding mag wees:

- 'n Obsessie met kragte buite die self; kans, geluk en ander persone word verantwoordelik gehou vir hulle lewens
- Vrees vir verandering en onsekerheid
- Behoeftes aan konstante stimulasie en opwinding

Verdere individuele faktore wat 'n rol mag speel by uitbranding sluit onder andere die volgende in:

- 'n Humanistiese mensbeskouing en gepaardgaande emosionele kwesbaarheid (Pines et al, 1981:52),
- selfingestelde beperkings, veral ten opsigte van emosionele ondersteuning van andere (Patrick, 1979:88), en
- gebrekkige interpersoonlike verhoudings wat ondersteuning vanuit die omgewing beperk (Maher, 1983:292).
- Lewensveranderinge en -krisisse is moontlik bevorderlik vir uitbranding (Helliwel, 1981:27; Patrick, 1979:88), maar behoort duidelik onderskei te word van die sindroom (Bril, 1984:21).

#### **2.1.3.2 Organisatoriese vlak**

Op organisatoriese vlak blyk eerstens, en ook moontlik primêr, dat 'n hoë werkslading verband hou met die blootstelling aan uitbranding. Sommige skrywers verwys na "roloorbelading" met die klem sterk op die oormaat insette en uitsette na en van werkers (Glicken & Janka, 1982:68; Pines et al., 1981:73). Hierdie oorbelading kan wees in terme van insette

na 'n persoon wat dit kognitief onmoontlik maak om alles te verwerk (Rader, 1981:373), of in terme van verantwoordelikhede (Kahn, 1978:62), of die blote hoeveelheid take of kliënte (Patrick, 1979:88; Pines & Maslach, 1978:234). Indien hierdie hoë eise gepaard gaan met gebrekkige terugvoer of beloning, skep dit verskerpte moontlikhede vir uitbranding (Carrol & White, 1982:57; Glicken, 1983:224; Maslach & Jackson, 1981:106; Welch et al, 1982:14). Hierdie gebrekkige terugkoppeling hang ook nou saam met roldubbelsinnigheid en -verwarring (Carrol & White, 1982:57; Cherniss, Egnatios & Wachter, 1976:430 en Daley, 1979:376).

Ander organisatoriese aspekte wat bevorderlik mag wees ten opsigte van uitbranding sluit die volgende in:

- Negatiewe werksomstandighede in terme van fisieke en interpersoonlike aspekte, veral ten opsigte van werksverhoudings (Glicken, 1983:224; Pines & Maslach, 1978:234).
- Roetine, verveeldheid en administratiewe take (Freudenberger, 1974:162; Glicken, 1983:224; Pines & Maslach, 1978:234).
- Druk in terme van spertye, kompetisie en krisisbestuur (Glicken & Janka, 1982:68; Helliwel, 1981:73).
- 'n Wanpassing tussen taak en persoon (Carrol & White, 1982:57; Glicken & Janka, 1982:68).
- Leierskap- en bestuurspraktyke, veral outokratiese bestuur wat kreatiwiteit onderdruk (Carrol & White, 1982:57; Glicken, 1983:224).
- Gebrekkige ondersteuningsisteme en isolasie (Patrick, 1979:88).
- 'n Gebrek aan duidelike organisatoriese doelwitte en/of bronne om dit mee te bereik (Bril, 1984:18; Carrol & White, 1982:59).

#### **2.1.3.3 Die interaksie-effek tussen individu en organisasie**

Die uitbrandingsverskynsel vind moontlik gestalte in die interaksie van individuele en sistemiese toestande. In die verband skryf Carrol & White

(1982:42): "The dynamic interaction of personal variables and environmental variables, which also includes the influence of other ecosystems, generates burnout." In hulle model oor uitbranding ontleed hulle die interaksie van 'n persoon met sy ekosisteme en die wedersydse impak wat dit tot gevolg het. Meier (1983:907) beweer "...burnout does not reside solely in the individual environment, rather, burnout is a function of both environmental and individual influences." Helliwel (1981:26) stel dit liniêr as volg voor: "Burnout = susceptible individual + overload or crisis"

Hierdie sienings vind moontlik hulle oorsprong in die reeds goed gevestigde navorsingsterrein van stres, en moontlik ook spesifiek die "person-environment fit"-model (Caplan, 1983:35; Cooper & Marshall, 1977:54). Volgens dié model is daar 'n passing tussen die behoeftes en waardes van 'n persoon aan die een kant, en omgewingsvoorsiening en geleenthede daarvoor aan die ander kant. Hierdie passing word subjektief deur die individu bepaal deur sy kontak met die omgewing en die akkuraatheid van sy eie selfbeoordeling. Kognitiewe distorsies by 'n persoon kan dus daartoe lei dat sy subjektiewe persepsie van homself binne sy omgewing verskil van die werklike of objektiewe toestand. Alhoewel die presiese verband nog onduidelik is, kan daar gespekuleer word dat hierdie diskrepans mag aanleiding gee tot die ervaring van spanningsdruk.

Carrol & White (1982:42) beskou uitbranding ook in die lig van die model. Aangesien uitbranding egter ook gesien word in terme van die hantering en aanpassing by voortdurende stres (vergelyk punt 2.1.2.2) sou spesifieke faktore geïsoleer kon word aan beide die individuele en omgewingskant van hierdie passing. Hierdie faktore mag moontlik ooreenstem met die algemene oorsake en predisponerende faktore in uitbranding wat in die vorige gedeelte genoem is. In terme van die model van Bril (vergelyk punt 2.1.2.2) sou 'n mens egter kan voorspel dat

hierdie faktore onderskeidelik op verskillende punte van 'n kontinuum 'n rol kan speel. Hierdie kontinuum sou dus kon strek vanaf die blootstelling aan 'n stressor tot teoreties totale uitbranding. Deur ook die model van Perlman & Hartman (1982:297) te gebruik kan daar aanvaar word dat dié faktore (oorsake) op 'n interaksionele wyse 'n rol kan speel in

- die graad waartoe omstandighede bevorderlik is vir die moontlikheid van streservaring (Dit wil sê blootstelling aan 'n stressor)
- die graad van die subjektiewe waarneming van die stres
- die respons en aanpassing/hantering van die stres
- die duur en uitkoms van hierdie respons of aanpassing.

Aangesien die doel van hierdie studie gesentreer is rondom persoonlike komponente van uitbranding sou 'n poging tot 'n volledige integrasie van alle faktore buite die bestek daarvan val. Die komponente wat ondersoek gaan word behoort wel teoreties verklaar te word in terme van raakpunte met die bogenoemde fases van 'n moontlike uitbrandingskontinuum.

#### **2.1.4 GEVOLGE VAN UITBRANDING**

Gevolge van uitbranding is indirek meetbaar op die individuele, interpersoonlike en organisatoriese vlak. As daar by die standpunt gehou word dat uitbranding een moontlike reaksie op chroniese stres is, word daar ook ander moontlike reaksies geïmpliseer. Die gevolge wat hier bespreek word, is dus grotendeels spekulatief van aard en mag dus deel uitmaak van die algemene gevolge van blootstelling aan chroniese stres.

#### **Gesondheid**

Daar kan verwag word dat stres-verwante fisieke simptome ook by uitgebrande persone na vore mag kom. Dit sluit in kardio-vaskulêre

versteurings, spierpyne en gastroïntestinale versteurings. Dikwels gaan dit ook gepaard met die misbruik van selfbehandeling in skadelike vorms soos oormatige oefening, tabak-, kaffeïne-, alkohol- en dwelmmisbruik (Paine, 1984:3). Weerstand teen infeksie mag verlaag word en eet- en slaapversteurings mag voorkom (Patrick, 1979:87).

### **Intellektuele funksionering**

Die verband tussen uitbranding en 'n verandering in intellektuele funksionering is nie duidelik deur navorsing bevestig nie. Hier kan word gespekuleer oor 'n afname in die volgende funksies:

- aandagtoespitsing
- geheue
- probleemoplossing
- responsseleksie
- prioriteitstelling en verantwoordelikheid
- kreatiwiteit
- algemene kognitiewe buigbaarheid

(Paine, 1984:3; Patrick, 1979:87)

### **Emosionele funksionering**

Blootstelling aan voortdurende stres kan lei tot emosionele kwesbaarheid (Paine, 1984:4) en hou verband met 'n algemene negatiewe beskouing van die self (Patrick, 1979:88). 'n Sterk komponent van bedruktheid mag ook teenwoordig wees en kan verder dien as snellereffek tot ander affektiewe versteurings.

### **Geestelike funksionering**

Dit verwys na die impak van uitbranding op die individuele waardes, geloof en verwagtings. 'n Neiging tot sinisme, afgestompte hantering van andere, dwelmmisbruik, 'n afname in moraliteit en ongepaste seksuele verhoudings mag hier na vore kom. 'n Afname in funksionering, tesame met 'n komponent van bedruktheid mag selfs lei tot selfmoord of teenproduktiewe gedrag gemik teen andere (Paine, 1984:4).

### **Interpersoonlike funksionering**

'n Algemene beperking van funksionering op interpersoonlike vlak kan verwag word. Groter druk op ondersteuningsbronne mag lei tot die uitputting daarvan en verhoogde stres by die individu en die persone in sy omgewing. Gesinsfunksionering mag probleme in die huwelik en met kinderopvoeding insluit (Paine, 1984:4; Patrick, 1979:88).

### **Organisatoriese funksionering**

Die impak op die organisasie kan uit die voorafgenoemde afgelei word en mag die volgende insluit:

- verhoogde afwesigheid en personeelomset
- substansiemisbruik en -gevolge
- afname in kwalitatiewe en kwantitatiewe produksie
- verhoogde gebruik van mediese byvoordele
- ongelukke
- vervroegde aftredes
- regsgedinge rakende kompensasie, produktiwiteit en wanpraktyke
- interpersoonlike- en intergroepsconflik

(Carrol & White, 1982:43; Jones, 1982:127; Paine, 1984:4)

### **Koste van uitbranding**

Volgens Paine (1984:6) kan die voorkoms van uitbranding by die algemene werkspopulasie in die VSA op tussen 5 en 15% geskat word, wat 'n potensiele koste van tussen \$10 en \$20 biljoen in die totale ekonomie mag impliseer. Minneham & Paine (1982:95-111) poog om 'n voorlopige raamwerk te bied vir die analise van ekonomiese en wetlike gevolge van uitbranding in organisasies en professies. Die koste sal insluit:

Direkte koste vir die werknemer:

- mediese koste
- verlies aan inkomste
- koste van intervensies

Direkte koste vir die werkgever, wat die werknemer ook indirek raak:

- verminderde produktiwiteit
- vervangingskoste van uitgebrande werknemers
- siekteverlof
- verhoogde versekeringspremies
- uitbetalings vir vervroegde aftrede
- werwings- en oriëntasiekoste
- identifiseerbare verliese aan klante/kliënte
- diefstal en sabotasie

Versteekte koste vir beide:

- afname aan kliënte of verbruikers
- impak op gesinne en ondersteuningsgroepe

Potensiele koste vir werkgever:

- moontlike vervroegde aftrede

- ongelukke
- verhoogde regskoste
- regsgedinge rondom die produk/diens

Konkrete navorsing op die gebied ontbreek nog grootliks maar hierdie voorlopige indikasies dui op 'n potensieel wye impak op beide individuele en organisatoriese vlak.

## 2.1.5 STRES EN UITBRANDING IN DIE BESTUURS- EN VERWANTE PROFESSIONES

Die proses van uitbranding mag verskil in verskillende professiones, organisasies en selfs tussen individue. Daar kan egter verwag word dat sekere professiones in hulle eiesoortige karakter en aard, eiesoortige stressore sal bied aan hulle deelnemers, en selfs moontlik eiesoortige persone daarna sal lok. Om Strümpfer (1983:8) aan te haal: "Executives, however, are subject to unique situations with respect to both dystress and eustress."

### 2.1.5.1 Die aard van die beroep

Die unieke rol van bestuurders en uitvoerende beamptes kan eerstens deurgetrek word na die unieke eise van die beroep. 'n Besonder hoë lading kom voor beide ten opsigte van kwalitatiewe en kwantitatiewe aspekte van die werk. In samehang hiermee is take dikwels gekoppel aan spertye en werk mag ervaar word as 'n blote reaksie op krisis (Cooper & Marshall, 1977:20; Glick, 1983:68; Levinson, 1981:22; Welch et al, 1982:199). Die Suid-Afrikaanse situasie word verder grootliks vererger deur 'n tekort aan hoogs geskoolde arbeid. Dit kan impliseer dat Suid-Afrikaanse bestuurders te vinnig bevorder word en ook 'n groter las dra in terme van die verhouding bestuur:ondergeskiktes. In samehang hiermee wys Strümpfer (1983:10)

ook daarop dat die standarde wat hier aan bestuurders gestel word, ooreenstem met dié van ontwikkelde lande waar die verhoudings baie gunstiger daaruit sien.

Hierdie rolorbelading gaan dikwels nog verder gepaard met verhoogde roldubbelsinnigheid en -konflik (Cooper & Marshall, 1977:24; Strümpfer, 1983:10). Roldubbelsinnigheid in bestuursprofessies kan met die volgende voorbeeld geïllustreer word: Vanuit die posamestelling van 'n bestuurder volg 'n verantwoordelikheid ten opsigte van beide mens- en taakverwante hulpbronne. Tussen hierdie twee doelwitte ontstaan daar dikwels skynbare teenstrydighede - Argyris (1976:207) noem dit selfs 'n "basic incongruency of formal organization". Hy is van mening dat daar 'n basiese inkongruensie bestaan tussen die behoeftes van 'n volwasse persoonlikheid en die vereistes van die formele organisasie. In die geval van bestuurders word hulle nie slegs self daarmee gekonfronteer nie, maar het hulle deel in die "bestuur" daarvan. Beide roldubbelsinnigheid en rolkonflik kan in hierdie verskynsel vervat word. Die bestuurder se verantwoordelikheid teenoor mense en die taakuitvloeisel daarvan skep verder ook die moontlikheid van stresreaksies soortgelyk aan die van die sogenaamde "helpende" professies (Levinson, 1981:77).

Rolkonflik vind verder beslag in die loopbaanontwikkeling van bestuurders. Eerstens mag bestuurders die loopbaan volg ter wille van die hoë ekstrinsieke beloning daaraan verbonde, veral ten opsigte van salaris, status en mag, terwyl min bevrediging verkry word uit die aard van die werk (Glick & Janka, 1982:68). Die bevordering deur die range na topbestuur skep ook dikwels interessante teenstrydighede. Die middelbestuurder bevind hom in 'n besonder spanningsvolle situasie wat baie insette verg in sy strewe na opwaartse mobiliteit (Welch, 1982:194, 198, 201) terwyl die bereiking van hierdie ideale nie sy verwagtings daaromtrent ewenaar nie, of hom selfs so uitgeput laat dat dit in elk geval onverwenslik bly (Ginsberg, 1974:599). Onder- of oorpromosie, asook

loopbaanplafonne, kan hierby aansluit as verdere stressore in die rol van die bestuurder.

Ander bronne van stres in 'n moderne organisasie sluit byvoorbeeld in:

- Interpersoonlike konflik en konflikmediasie (Cooper & Marshall, 1977:32; Strümpfer, 1983:11)
- Hoër eise ten opsigte van opleiding asook kompetisie weens 'n toename in tegnologiese ontwikkeling (Levinson, 1981:78; Strümpfer, 1983:11)
- Toenemende burokrasie (Pines et al, 1981:64), kompleksiteit (Levinson, 1981:77), en organisasieontwerp (Strümpfer, 1983:11).

Bogenoemde aspekte blyk definitief bevorderlik te wees vir die ervaring van stres, maar hoef nie noodwendig te lei tot uitbranding nie. Ontkenning van die teenwoordigheid daarvan deur die organisasie en die individu mag egter daartoe lei dat hierdie stres dus nie konstruktief hanteer word nie sodat uitbranding as moontlik volg. Volgens Welch et al (1982:197) is hierdie ontkenning reeds sterk gesetel in die organisasie self. Topbestuur heg dikwels waarde aan die mite dat hulle uitvoerende beamptes floreer onder werkdruk en dat hierdie werkdruk ook 'n natuurlike seleksieproses vorm vir "goeie" bestuurders. Sodoende word stres-hanteringsprogramme gesanksioneer en individue beperk in die gebruikmaking van ondersteuningsgroepe en die verbalisering van gevoelens.

Levinson (1981:75) bespreek uitbranding onder bestuurders as 'n ervaring "...more intense than what is ordinarily referred to as stress." Hy noem die volgende eienskappe van so 'n ervaring:

- Dit is herhalend of voortdurend
- Dit hou belofte van groot sukses in maar die bereiking daarvan was feitlik onmoontlik

- Dit stel die bestuurders aan aanvalle bloot in die werk sonder dat daar moontlikhede van 'n teenreaksie is
- Dit ontlok diepe emosies wat daartoe lei dat die bestuurders hulle moet beskerm daarteen
- Dit oorweldig die bestuurders met komplekse detail, konflikterende kragte en probleme waarteen hulle geen verweer het nie
- Dit buit die bestuurders uit sonder om hulle iets daarvoor te bied
- Dit ontlok gevoelens van ontoereikendheid en skuld
- Dit laat die bestuurders met die gevoel dat niemand hulle lot met hulle deel nie
- Dit lei daartoe dat die bestuurders die sin van alles bevraagteken

#### 2.1.5.2 Individuele aspekte van bestuurders

Welch et al (1982:200) verwys na "executive lifestyle" wat sekere gedrags- en denkpattrone by bestuurders impliseer. Hierdie persone is ambisieus, kompetend en gerig op prestasie en bevredig hulle behoeftes hoofsaaklik in die werksituasie. Omtrent die laasgenoemde aspek skryf hulle dat "...career becomes an all-encompassing passion that burns them up" (1982:203).

Volgens Helliwel (1981:25) is persone met hoë verwagtings en doelbereiking juis uitbrandingsgeneigd. Hy verwys ook spesifiek na "harried executives" (1981:26) wat aangetrek word na vinnig bewegende organisasies wat hoë eise aan hulle werknemers stel. Hierdie persone stel hoë eise aan hulleself en andere en poog hardnekkig om onrealistiese hoë doelwitte te bereik.

Niehouse (1981:29) noem twee eienskappe van bestuurders wat hy as kandidate vir uitbranding beskou:

- Hierdie persone is idealisties en selfgemotiveerde presteerders

- Hulle streef na onbereikbare doelwitte

Verder word 'n ower gedragsspatroon by individuele bestuurders dikwels verbind met stresblootstelling (Cooper & Marshall, 1977:48; Strümpfer, 1983:15). Hierdie gedragsspatroon, genoem tipe A-gedragsspatroon of -persoonlikheid, verwys na 'n samestelling van eienskappe wat kompetisiegeneigdheid, 'n strewe na prestasie, haastigheid, ongeduld, rusteloosheid en 'n bewustheid van tydsdruk insluit.

'n Samevatting van bogenoemde organisatoriese- en individuele eienskappe bring die volgende aannames na vore:

Die rol van bestuurders en die organisatoriese klimaat waarin hulle hulle bevind mag bevorderlik wees ten opsigte van die ervaring van stres en kan ook lei tot uitbranding by die individu.

Die blootstelling aan stres en moontlike uitbranding by individue binne die beroep mag 'n verband vorm met

- 'n sekere gedragsspatroon, genoem tipe A-gedrag, wat ook beskou kan word as 'n uitvloeisel van die individu se waardes en kennisies
- onrealistiese denkpattone wat onder andere hoë verwagtings van die self en andere, perfeksionisme en rigiditeit insluit
- 'n sekere waarde- en doelorïentasie. Hierdie oriëntasie impliseer 'n sterk maar eensydige strewe na selfverwesenliking deur die beroep.

Hierdie drie aspekte word vervolgens onder die vergrootglas beskou.

## 2.2 DIE TIPE A-GEDRAGSPATROON

### 2.2.1 INLEIDING

Formulering van die term "tipe A-gedragspatroon" vind sy oorsprong in die navorsing van die kardioloog Friedman en Rosenman oor die gedrag van chroniese hartpasiënte. Volgens Jenkins, Zyzanski & Rosenman (1979:3) vind die gedagte dat sekere owerste gedrag verband hou met hartsiektes reeds beslag in observasies van Britse medici van die vorige drie eeue.

Hoe dit ookal sy, laboratorium-, kliniese en epidemiologiese studies deur Friedman en Rosenman oor die rol van gedrag en die sentrale senuweestelsel in die ontwikkeling van chroniese hartsiektes bied werklike wetenskaplike ondersteuning aan vorige observasies. Hierdie gedragspatroon word genoem die "type A" of "coronary-prone" en word as volg gedefinieer: "An action-emotion complex that can be observed in any person who is aggressively involved in a chronic, incessant struggle to achieve more and more in less and less time and, if required to do so, against the opposing efforts of other things or other persons." (Friedman & Rosenman, 1974:67) Volgens Rosenman (1978:XV) is die mees sentrale aspekte van Tipe A gedrag die oormaat van aggressie, haastigheid en kompetisiegeneigdheid by hierdie persone. Hy sien hierdie verskynsels in die lig van die persoon se pogings om skynbare omgewingstruikelblokke te troef. Na die omgekeerde van hierdie gedrag word dan verwys as die tipe B gedragspatroon.

### 2.2.2 DIE AARD VAN TIPE A-GEDRAG

Om aan te sluit by die voorafgenoemde definisie word die volgende eienskappe van die tipe A-gedragspatroon in die literatuur aangetref:

- Ekstreme kompetisiegeneigdheid wat ook geld vir nie-kompeterende situasies
- Strewe na prestasie wat dikwels gepaard gaan met hoë insette en min ontsag vir hulle eie vermoeidheid of die behoeftes van andere
- Aggressie, frustrasie en irritasie, dikwels onbewus en ook onderdruk
- Haastigheid en ongeduldigheid. Die persone is dikwels baie geokkupeerd met spertye en antisipeer ook gebeure
- Rusteloosheid
- Intense waaksaamheid
- Eksplosiewe en vinnige spraak
- Spanning van gesigspiere
- Bewustheid van tydsdruk
- Bewustheid van verantwoordelikhede en uitdagings
- Intense betrokkenheid by beroepsaktiwiteite
- Oorreaksie - reageer dikwels volgens 'n "alles of niks"-beginsel
- Ontevredenheid met die lewe
- Preokkupasie met die self; egosentries
- Evaluasie van die self in terme van getalle en groottes
- Betrokke by meer as een taak of gedagtelyn op 'n keer

(Friedman & Rosenman, 1974:82-86; Jenkins et al, 1979:3; Matthews, 1982:293; Rosenman, 1978:XV)

Soos reeds aangedui sal Tipe B-gedrag die teenpool hiervan vorm. Dit dui op 'n ontspanne, gemaklike en tevrede styl (Jenkins et al, 1979:3). Hierdie persone is minder kompetisiegeneigd en nie so gedruk vir tyd en prestasie nie. Mense is belangriker as die materiële en dié persone is meer tevrede met die lewe oor die algemeen (Friedman & Rosenman, 1974:86; Strümpfer, 1983b:6). Alhoewel Tipe A-gedrag dikwels in die verlede deur die media verglans is, blyk dit tog dat Tipe B-persone ook uitstekende diens lewer en sinvolle lewens lei (Strümpfer, 1983c:48). In bestuurspopulasies beskik Tipe A's dikwels oor meer selfvertroue en

verdien oor die algemeen hoër salarisse, maar tog word heelwat Tipe B-styl persone ook in topbestuursposte aangetref (Howard, Richnitzer & Cunningham, 1977:833).

Met die onderskeiding van A- of B-Tipe gedragsspatrone moet die volgende egter in gedagte gehou word:

- Tipe A (of B) gedrag is nie 'n spesifieke trek of tipologie nie, maar 'n stel van owerste gedrag wat ontstaan by sekere toeganklike individue in respons tot hulle omgewing (Matthews, 1982:293; Strümpfer, 1983b:6).
- Tweedens is dit onwaarskynlik dat 'n persoon oor alle eienskappe van die een of die ander sal beskik. Tipe A/B-onderskeid verwys na 'n kontinuüm met die oorheersing van die een of die ander pool (Matthews, 1982:293).
- Verder behoort, alhoewel sekere persone meer ontvanklik mag wees vir die ontwikkeling van sekere gedragsspatrone, Tipe A-gedrag nie slegs in terme van individuele veranderlikes gesien word nie. Tipe A-gedrag is ook in respons tot die waargenome eise en uitdagings van die omgewing (Strümpfer, 1983b:6). Volgens dieselfde skrywer (1983:18) word 'n hoë voorkoms van die gedragsspatroon onder Suid-Afrikaanse bestuurders en sakelui aangetref en hierdie verskynsel word beskou in die lig van ons tekorte aan hoogs geskoolde arbeid wat hoër eise aan ons bestuurders stel.

### 2.2.3 DIE METING VAN TIPE A-GEDRAG

Jenkins et al (1979:4) en Matthews (1982:294) bespreek die volgende metodes om Tipe A-gedrag te meet:

## 1. Die gestruktureerde onderhoud (Rosenman)

Die gestruktureerde onderhoud bestaan uit ongeveer 25 vrae rondom gedrag in bepaalde situasies wat Tipe A-gedrag kan ontlok. Die onderhoudvoerder se gedrag word ook so gestruktureer om Tipe A-gedrag te fasiliteer in die onderhoud self. Gedrag word dan in vier groepe gekategoriseer om die neiging na A/B-gedragspatrone aan te dui. Alhoewel die metode as geldig beskou word, hou dit die nadeel in dat onderhoudvoerders deeglik opgelei moet word en dit neem ook baie tyd in beslag.

## 2. "Jenkins Activity Survey" (JAS)

Dit is 'n vraelys bestaande uit ongeveer 50 items wat respondente self invul. Die vraelys word met die hand of rekenaar nagesien. Gewigte soos bepaal uit navorsing met die gestruktureerde onderhoud-metode word aan sekere items gekoppel en die volgende skale, benewens 'n totale A-skaal, word voorsien:

- Faktor S ("Speed and Impatience") gee die mate van tydnoodsaak en ongeduldigheid by 'n persoon weer.
- Faktor J ("Job involvement") gee die mate van toewyding aan en betrokkenheid by beroepsaktiwiteite weer.
- Faktor H ("Hard driving and Competitive") gee die mate van aangejaagdheid, verantwoordelikheid, erns en kompetisie-geneigdheid weer.

Hierdie vraelys is die gekose instrument vir hierdie studie en word dus volledig in Hoofstuk 3 bespreek.

## 3. Framingham Type A Scale

Volgens Matthews (1982:296) is dit ook 'n vraelys wat deur respondente self ingevul word. Die vraelys bevat 10 items wat die komponente kompetisiegeneigdheid, tydnoodsaak en waargenome druk in die werksituasie meet. 'n Totaal-skaal word voorsien met 'n verdeling van A of B-Tipe gedrag rondom die mediaan.

#### 4. Ander

Volgens Matthews (1982:294) bestaan daar verder 'n wye verskeidenheid instrumente vir die meting van Tipe A-gedrag (Byvoorbeeld: Bortner Rating Scale, Bortner Test Battery, Sales Type A Measure, ensovoorts), maar sy betwyfel hierdie instrumente se bruikbaarheid omdat die meeste nie empiries verbind is tot die voorkoms van chroniese hartsiektes nie. Verder word verskeie vraelyste ook in die literatuur aangetref wat nie oor genoegsame psigometriese eienskappe beskik nie. (Vergelyk byvoorbeeld Hellriegel, Slocum & Woodman, 1983:503; Shaffer, 1982:207)

Matthews (1982:296) is egter van mening dat daar minimale oorvleueling tussen die instrumente bestaan. Die drie instrumente wat eerste genoem is, kom wel almal geldig voor in terme van voorspelling van chroniese hartsiektes.

#### 2.2.4 NAVORSING RAKENDE TIPE A-GEDRAG

Aangesien die Tipe A-gedragspatroon oorsprong vind in die navorsing rondom chroniese hartsiektes sou dit sinvol wees om eerstens kortliks na dié verband te kyk. Die indrukwekkendste van die navorsing is sekerlik die "Western Collaborative Group Study" van Rosenman, Brand, Jenkins, Friedman, Strauss & Wurm (1975:872-877). Hierdie studie strek vanaf 1960 vir agt en 'n half jaar, betrek meer as 3000 mans tussen die ouderdomme 39 en 59 uit meer as tien organisasies in Kalifornië. Die

studie omvat intensiewe jaarlikse mediese ondersoeke tesame met die gestruktureerde onderhoud-metode vir die bepaling van Tipe A-gedrag. Die voorkoms van chroniese hartsiektes en verwante sterftes van persone met Tipe A-gedrag was tydens die studie hoër as vir persone met Tipe B-gedragstyle. Trouens, die voorkoms van chroniese hartsiektes vir Tipe A-persone was 13,2 per 1000 terwyl dit 5,9 was vir Tipe B. Waar die gemiddelde voorkoms van hartsiektes 9,6/1000 was vir die totale populasie, kan die verskille as beduidend beskou word en impliseer dit 'n vergrote risiko vir hartsiektes van 2,2 keer meer vir Tipe A's as vir B's. Rosenman et al (1975:877) ontken nie die bestaan van ander risikodraende faktore nie en skryf in die verband: "...it seems clear that behavior pattern A indicates a pathogenic force operating in addition to, as well as in conjunction with, the classical risk factors." Dit blyk dus dat die insluiting van A/B-Tipe gedrag by ander risikodraende faktore 'n betekenisvolle bydrae lewer tot die voorspelling van chroniese hartsiektes. Hulle meen verder dat indien al die risiko's wat met Tipe A-gedrag gepaard gaan, verwyder sou word, 'n afname van 31% in hartsiektes behoort te volg. Verder mag Tipe A-gedrag 'n kumulatiewe effek hê deur moontlik by te dra tot ander risikofaktore soos rook en cholestrolvlakke (Strümpfer, 1983b:8).

Verdere studies in Amerika, België, Nederland en Pole onderstreep hierdie verband (Strümpfer, 1983c:48). Om saam te vat, blyk dit dus dat die Tipe A-gedragspatroon wel 'n duidelik identifiseerbare risikofaktor in chroniese hartsiektes, en moontlik ook die onderliggende proses van arteriosklerose, vorm (Matthews, 1982:294). Dit is interessant dat sekere aspekte van Tipe A-gedrag 'n meer beduidende verband met hartsiektes vorm as ander. Volgens Matthews, Glass, Rosenman & Bortner (1977:496) lewer hoofsaaklik die komponente kompeterende dryfkrag en ongeduldigheid 'n bydrae tot die ontwikkeling van hartsiektes. 'n Ondersoek na die onderliggende dinamika van Tipe

A-persone om moontlike verklarings aan hierdie navorsingsbevindings te bied, word in die volgende afdeling aangebied.

Dit sal egter ook sinvol wees om ter opheldering van die Tipe A-gedrag-konsep ook kortliks melding te maak van taak- en beroepsgedrag van Tipe A-persone. Wat eersgenoemde aspek betref bied Matthews (1982:301) die volgende opsomming van die taakgedrag van A/B Tipe-persone soos deur die Jenkins-skaal gemeet:

- Tipe A's presteer beter as B's in moeilike situasies waar spoed, deursettingsvermoë en uithouvermoë 'n rol speel. (Hierdie situasies word as moeilik beskryf as gevolg van uitputting, aandagaftrekkings en kort, opvallende mislukkings wat daarin voorkom.)
- Met eenvoudige take werk Tipe A-persone vinniger as daar nie 'n spertyd gestel word nie en stel ook hoër inisiële standaarde.
- Tipe B-persone presteer beter in take wat versigtige en metodiese response verg met 'n breë aandagfokus, asook wanneer verlengde, opvallende mislukkings voorkom.
- Wat betref emosionele reaksies tydens frustrerende taakuitvoering, blyk dit dat Tipe A's vinniger tekens van irritasie toon wanneer prestasie in gedrang kom. In die opsig word aggressie onder Tipe A's as instrumenteel beskou (p.302).
- Waar take in groepsverband gedoen word, ontlok Tipe A-persone meer mededinging en 'n gevoel van woede by al die deelnemers en hulleself as die geval met Tipe B's.
- In beide moeilike, kompeterende sowel as versigtige taakuitvoering toon Tipe A persone groter fisiologiese en neuroëndokriene

veranderinge. Dit geld veral ten opsigte van sistoliese bloeddruk, spiersametrekking en polsslag-oordragtyd.

Wat betref beroeps- en organisatoriese gedrag blyk dit dat Tipe A-persone vinniger vorder in hulle loopbane, poste met hoër status beklee met groter beloning daaraan gekoppel. Ten opsigte van blanke bevolkings is hulle opvoedingspeil en kwalifikasies ook hoër gevind as tipe B (Matthews, 1982:302).

Verder word rolorbelading ook verbind aan die Tipe A-gedragsspatroon (Bateman, 1981:25; Caplan & Jones, 1975:716; Howard, Cunningham & Rechnittzer, 1977:829). Hierdie voorkoms van 'n hoë werkslading word verder verhoog waar Tipe A-persone in bestuursposte aangetref word (Strümpfer, 1983:16). Howard et al (1977:833) asook Keenan & McBain (1979:284) sien hierdie hoë werkslading as 'n funksie van die ambisie, kompetisiegeneigdheid en prestasiebehoefte van die Tipe A-persoon. Bateman (1981:25) spekuleer dat Tipe A-persone juis addisionele eise in die werk sal opsoek, alhoewel druk vanuit die omgewing nie buite rekening gelaat behoort te word nie. Howard et al (1977:828) vind meer Tipe A-bestuurders in organisasies met hoë groei koerse as andersom. Verder bevind hulle ook dat Tipe A-bestuurders minder tevrede is in hulle werk, maar tog langer ure per week werk, meer dae op reis is en ook hoër salarisse verdien. Volgens Keenan & McBain (1977:284) <sup>1977</sup> het hierdie oorbelading in die werk nie noodwendig meer spanning by Tipe A of B-bestuurders meegebring nie.

Navorsing is ook uitgebrei na verwante komponente soos roldubbelsinnigheid en konflik. Keenan & McBain (1979:283) vind 'n groter verband tussen roldubbelsinnigheid en ontevredenheid by Tipe A-bestuurders as by B's. Hierdie verband geld vir die studie dan ook ten opsigte van die mate van spanning wat in die werk ervaar word. A/B-tipe gedragsspatrone hou skynbaar nie veel verband met rolkonflik

in die werksituasie nie. In 'n vroeëre studie ondersoek Caplan & Jones (1975:713) die effek van werkklas, roldubbelsinnigheid en Tipe A-persoonlikheid op angs, bedruktheid en hartslag. Hier vind hulle 'n groter verband tussen roldubbelsinnigheid en angs vir Tipe A-persone as vir die B-groep. Hulle skryf verder: "...stress had its greatest effects on strain in the hard driving, involved, Type A person". Foreshaw (1984:82) spekuleer ook dat Tipe A-persone moontlik meer dubbelsinnigheid en konflik in die werk mag ervaar as gevolg van perseptuele verdraaiings wat saamhang met Tipe A-gedrag.

Laastens sou dit sinvol wees om Tipe A-gedrag onder Suid-Afrikaanse populasies te vergelyk met hulle buitelandse eweknieë. Hierdie statistieke kan ook dien as basis vir vergelyking van resultate wat in hierdie studie verkry is. Tabel 1 voorsien Amerikaanse steekproewe soos in Jenkins et al (1979:20-23) terwyl tabel 2 Suid-Afrikaanse steekproewe voorsien (Strümpfer, 1983:18). Steekproefbeskrywing, -grootte en gemiddelde tellings sowel as persentielrang op die Jenkins-skaal word telkens weergegee.

**Tabel 1**  
**Standaardtellings en persentiele van sekere buitelandse steekproewe**

| Steekproef                                       | n    | X   | %  |
|--------------------------------------------------|------|-----|----|
| 1. Western Collaborative Group Study, Kalifornië | 2588 | 0   | 50 |
| 2. Supermarkbestuurders, V.S.A.                  | 37   | 6,2 | 72 |
| 3. Prokureurs, V.S.A.                            | 57   | 5,9 | 71 |
| 4. Medici, V.S.A.                                | 84   | 5,3 | 68 |
| 5. NASA -beampes, V.S.A.                         | 84   | 5,3 | 68 |
| 6. Nagraadse studente (MBA), V.S.A.              | 113  | 4,2 | 66 |

**Tabel 2****Standaardtellings en persentiele van sekere Suid-Afrikaanse steekproewe**

| Steekproef                                                             | n   | X    | %  |
|------------------------------------------------------------------------|-----|------|----|
| 1. Universiteitsamptenare, Engelssprekend                              | 44  | 2,4  | 60 |
| 2. Manlike werknemers, verskeie banke                                  | 65  | 6,8  | 74 |
| 3. MBA-studente, Wits                                                  | 273 | 7,0  | 75 |
| 4. Universiteitsamptenare, Afrikaanssprekend                           | 119 | 7,2  | 76 |
| 5. Middel- tot topbestuurders, verskeie sakeondernemings, Johannesburg | 163 | 7,7  | 77 |
| 6. Topbestuur, farmaseutiese maatskappy, Johannesburg                  | 28  | 10,4 | 85 |
| 7. Bestuurders, Engelssprekend                                         | 24  | 10,6 | 86 |

Strümpfer is verder van mening dat Tipe A-gedrag onder Suid-Afrikaanse blanke manlike bestuurders, bankiers en administrateurs hoër is as die van hulle buitelandse eweknieë. Hy skryf dit hoofsaaklik toe aan die tekort aan geskoolde mannekrag en die gepaardgaande hoër eise wat aan bestuurders hier gestel word. Dit is opvallend dat Strümpfer hiermee saam die hoë voorkoms van chroniese hartsiektes onder blanke Suid-Afrikaanse mans aanhaal (1983:18).

## 2.2.5 ONDERLIGGENDE DINAMIKA VAN DIE TIPE A-GEDRAGSPATROON

In 'n poging om die resultate van die voorafgenoemde navorsing verder te verklaar, sowel as 'n hipotetiese verband tussen Tipe A-gedrag en stres en uitbranding te vestig, gaan daar nou dieper gekyk word na die onderliggende psigologiese dimensies van die gedragspatroon.

Shaffer (1982:206) verwys na die Tipe A-gedragspatroon as "the Type A cognitive style" met eiesoortige gedrag, houdings en emosionele reaksies en skryf verder "...each of these is grounded in some underlying beliefs that drive these behaviors". Kognisies en gelowe as rigtingaanwysers vir gedrag en emosies is sekerlik nie 'n nuwe gedagte nie en blyk ook hier moontlike verklarings te bied. Die volgende

onderliggende dimensies kan geïsoleer word wat moontlik voortvloei uit, en die kern vorm van sekere denkstelle by die Tipe A-gedragsspatroon:

## 1. Selfbetrokkenheid

Shaffer (1982:208) skryf: "The Type A is typically egocentric and focused inward." Hierdie stelling vind ook bevestiging in die navorsing van Scherwitz, Berton en Levinthal (1978:593). Hulle vind dat Tipe A-individue meer as die gemiddelde van self-verwysings gebruik maak in die ongestruktureerde onderhoud en daarmee saam hoër vlakke van sistoliese bloeddruk toon. Hierdie gedrag kom baie minder by Tipe B-persone voor en word onder Tipe A's beskryf as 'n neiging tot selfbetrokkenheid. Hulle trek hierdie bevindings verder deur na groter prikkelbaarheid en voortdurende evaluering van die self by Tipe A-persone. Hierdie neiging sou die oormatige stres en frustrasie van die Tipe A-persoon kon verklaar en die verband met kardiovaskulêre veranderlikes versterk verder die belangrikheid van die konstruk. Shaffer (1982:208) sluit verder hierby aan en is van mening dat hierdie self-preokkupasie daartoe lei dat die individu baie aspekte in sy omgewing nie waarneem nie, of indien wel, deur 'n verdraaide perspeksie.

## 2. Kontrole oor die omgewing

Glass & Carver (1980:232) neem die owerste gedrag van die Tipe A-patroon in oënskou en kom dan tot die volgende gevolgtrekking: "At the crux of all these behavioral effects, we would submit, is an attempt by the Type A to assert control over environmental demands and requirements." Hulle beskou die patroon dus as 'n kenmerkende styl van respons op omgewingstressors wat die individu se gevoel van beheer bedreig. In gevalle waar hierdie stressors onbeheerbaar is ('n bedreiging wat nie ontvlug of vermy kan word nie), sal die

aanvanklike reaksies van Tipe A's 'n toename in pogings wees om beheer te verkry. Vandaar die sterk motivering, dryfkrag en irritasievlak, aldus Glass en Carver (1980:232). Empiriese navorsing (Glass & Carver, 1980:233-235) ondersteun hierdie siening en die navorsers is van mening dat Tipe A-gedrag dus 'n strategie vorm vir die hantering van potensieel onbeheerbare stres. Hulle noem hierdie reaksie "hyperresponsiveness", maar ontdek ook 'n omgekeerde reaksie ("hyporesponsiveness"). Hierdie omgekeerde reaksie vind skynbaar plaas indien die Tipe A-persoon vir lang periodes nie daarin slaag om beheer te verkry volgens eie persepsie nie, en lei tot 'n gevoel van hulpeloosheid. Glass & Carver (1980:235) is van mening dat hierdie aangeleerde hulpeloosheid by Tipe A-persone egter slegs in situasies sal voorkom waar die gebrek aan beheer nie deur die individu ontken kan word nie en baie opvallend is.

Glass & Carver (1980:241) verduidelik verder dat die aanvanklike verhoogde aktiwiteit in respons tot waargenome stressore, sowel as daaropvolgende aangeleerde hulpeloosheid indien die aanvanklike pogings nie effektief is nie, fisiologiese reaksies tot gevolg kan hê. Hierdie fisiologiese response, insluitende verhoogde simpatiese aktiwiteit, kan verband hou met die ontwikkeling van chroniese hartsiektes. Aangeleerde hulpeloosheid-ervarings hou verder 'n moontlike verband met die uitputting van norepinephrine en 'n verskuiwing na parasimpatiese aktiwiteit. Hierdie verskuiwing hou verband met die trauma wat tydens ontwrigtende lewensveranderinge ervaar word en kan dieselfde destruktiewe effek tot gevolg hê (1980:239).

Hierdie dimensie geniet ook die aandag van ander skrywers. Foreshaw (1984:82) is van mening dat die persepsie van rolloorbelading, -dubbelsinnigheid en -konflik by Tipe A-persone

verhoog word deur die perseptuele verdraaiing wat volg op hulle verhoogde sensitiviteit ten opsigte van bedreigde beheer. Hierby aansluitend stel Shaffer (1982:210) dit kortliks: "This perceived loss of control leads to stress reactions with no discharge of the tension."

### 3. Dubbelsinnige standaarde van evaluasie

Matthews (1982:311) verwys na die moontlikheid van 'n verdere oorsprong van Tipe A-gedrag. Volgens haar beskik Tipe A-persone oor 'n sterk waardering vir hoë produktiwiteit, maar met dubbelsinnige en onsekere standaarde vir die evaluering van hierdie produktiwiteit. Die persone poog gewoonlik na beter prestasie, of neig om hulle gedrag op te weeg teen hoër presteerders as hulleself. Op die wyse kan duidelik gedefinieerde interne of eksterne standaarde vir evaluasie by Tipe A-persone nooit ten volle ontwikkel nie. Dit verhoog die kompleksiteit van die voortdurende evaluering en tyd word as meer beperk ervaar. Verder versterk dit die houding dat die beskikbare tyd onvoldoende is om doelwitte te bereik. Ook skep situasies met onduidelike standaarde groter aanmoediging tot hoër prestasie totdat die individu die eie ek tevrede gestel het. Veral indien die individu se persepsie en standaarde van evaluering dus dubbelsinnig is, sal dit lei tot voortdurende pogings tot prestasie sonder werklike tevredenheid. Hierdie patroon kan 'n selfonderhoudende spiraal vorm. Hierdie spiraal word verder verduidelik deur die neiging van Tipe A's tot ontkenning, en verklaar die voortgesette pogings en deursettingsvermoë, ondanks uitputting en gevolglike swak gesondheid (Chesney & Rosenman, 1983:30).

#### 2.2.6 TIPE A-GEDRAGSPATROON, STRES EN UITBRANDING

Chesney en Rosenman (1983:30) skryf: "...it has become apparent that it is the perception of the stressor by the individual and his or her se-

lection of coping strategies that determine the type and degree of response to stress." Uit die vorige gedeelte is dit reeds moontlik om die eienskappe van die Tipe A-gedragspatroon rondom strespersepsie en -hantering te visualiseer. Om saam te vat, kan daar gehipotetiseer word dat Tipe A-persone blootgestel word aan 'n verhoogde moontlikheid tot die ervaring van negatiewe stres uit hulle geneigdheid tot

'n Sekere kognitief-perseptuele raamwerk, voortvloeiend uit:

- verhoogde selfbewustheid en -preokkupasie
- 'n behoefte aan kontrole oor die omgewing
- 'n hoë premie op produksie en die waardeoordele wat daarmee gepaard gaan
- dubbelsinnige self-evaluering

Spesifieke hanteringsmeganismes van stressore

- verhoogde insette ("hyperresponsiveness")
- aangeleerde hulpeloosheid ("hyporesponsiveness")
- Ontkenning, wat saamval met die duur van die verhoogde insette.

Dit is belangrik om daarop te let dat hierdie eienskappe slegs die verhoogde moontlikheid bied tot negatiewe streservaring en -hantering, en ook afhanklik is van ander eienskappe en eksterne faktore in die omgewing (Strümpfer, 1983b:21).

Verder is dit selfs moontlik dat sekere aspekte van die tipe A-gedragspatroon kan dien as 'n buffer-effek tussen stres en negatiewe gevolge daarvan. Hierdie bewering word gegrond op die navorsing van Kobasa oor persone wat nieëntoestande stres-ervaring gesond gebly en selfs floreer. Kobasa, Hilker & Maddi (1979:595) onderskei hierdie persone op grond van die volgende drie eienskappe:

- Sterk en sinvolle betrokkenheid by die lewe in alle fasette
- 'n Interne lokus van kontrole en die geloof in eie vermoë om beheer te kan voer oor eksterne faktore
- Aanvaarding van uitdagings met die geloof dat dit lei tot groei en ontwikkeling.

Die sterk betrokkenheid by 'n loopbaan en die self, sowel as die dryfkrag om uitdagings aan te pak by sommige Tipe A's mag dus ook dien as 'n beskermingsfaktor. Volgens hierdie skrywer behoort Tipe A-metings nie 'n duidelike indikatie hiervan te gee nie, maar behoort dit eerder in interaksie gesien te word met die laaste veranderlike in hierdie studie (sien punt 2.4). Strümpfer (1983b:17) spekuleer wel dat faktor J ("Job Involvement") op die JAS 'n indikatie hiervan mag wees. Hierdeur word die moontlikheid versterk dat die negatiewe ervaring van stres en ondoeltreffende hanteringsmeganismes daarvoor by Tipe A's nie in isolasie gesien kan word nie, en beslis ook nie as noodwendig aanvaar kan word nie.

Wat betref die uitbrandingsgeneigdheid van Tipe A-persone sou dieselfde bewering ook dus geld. Sonder inagnome van interaksie-effekte kan daar vermag word dat die volgende aspekte wel 'n rol mag speel in uitbrandingsgeneigdheid by Tipe A's:

- 'n verhoogde moontlikheid tot die negatiewe ervaring van stres
- 'n verhoogde moontlikheid dat Tipe A-gedrag, as 'n respons tot stres, ook 'n ondoeltreffende hanteringsmeganisme kan vorm, sowel as aanleidend kan wees tot verlengde streservaring
- 'n verhoogde moontlikheid tot die gebruik van ontkenning as hanteringsmeganisme by Tipe A's kan totale uitputting in die hand werk

- Geïdentifiseerde rolloorbelading, wat moontlik 'n hanteringsmeganisme vorm by Tipe A's, word ook dan dikwels aan uitbranding gekoppel. (Vergelyk punt 2.1.3)

Daar kan ook gespekuleer word dat die wyse van ontoereikende hantering van stressore, asook die konteks waarbinne dit plaasvind, moontlik duidelik onderskeibare patrone van gevolge (sindrome) vir die individu kan inhou. Dit kan gevolglik impliseer dat byvoorbeeld uitbranding en hartsiektes twee sulke aparte gevolge inhou. Slegs verdere navorsing kan meer lig op die dilemma werp.

## **2.3 KOGNITIEWE ASPEKTE IN UITBRANDING**

### **2.3.1 INLEIDING**

Die volgende aanhaling van Folkman, Schaefer & Lazarus (1979:265) sou verduidelikend wees ten opsigte van die bogenoemde betiteling: "There is mounting conviction, and evidence from laboratory, clinical and field investigations, that the ways people think about a stressful situation affect how they respond emotionally and how they cope." Vir die doel van hierdie studie word daar dan veral aandag geskenk aan die rol van irrasionele oortuigings en denkfoute in uitbranding. Vervolgens word 'n oorsigtelike teoretiese raamwerk in die verband aangebied en ook geïntegreer met relevante konstrukte in die meer algemene kognitiewe sielkunde. Die rol van die kognitiewe prosesse in stres en uitbranding word laastens bespreek.

### **2.3.2 TEORETIESE BEGRONDING**

Vir die doel van hierdie studie word daar spesifiek aandag geskenk aan die teoretiese beskouings van Ellis, Beck en Meichenbaum, in terme van irrasionele oortuigings, denkfoute en outomatiese gedagtes, as basis vir 'n kognitiewe raamwerk.

#### **2.3.2.1 Irrasionele oortuigings**

Sekere irrasionele, onlogiese denkpatrone en oortuigings as rigtinggewers tot emosies en gedrag vind oorsprong in die werk van Albert Ellis. Volgens Ellis (Ellis & Harper, 1975:8) word emosies en gedrag gerig deur sekere vasgelegde oortuigings en kennisies. Met ander woorde beide gevoelservarings en owerde handelinge word bepaal deur sekere vasgelegde denkpatrone. Die term "kognisie" word hier oorkoepelend

gebruik om denkprosesse aan te dui, terwyl "oortuigings" hierdie denkprosesse nader spesifiseer. Ellis (Ellis & Bernard, 1985:9) noem dit die "ABC theory of irrational thinking and disturbance" en dit kan as volg verduidelik word:

In lyn met humanistiese benaderings glo Ellis dat persone streef na aktualisasie en doelbereiking (Ellis & Bernard, 1985:7). In hulle pogings tot doelbereiking vind hier sekere gebeurtenisse en belewenisse plaas ("activating events") wat doelbereiking fasiliteer of blokkeer. Hierdie sneller-gebeure kan ook eie gedrag en vorige ervarings insluit. Volgens Ellis (Ellis & Bernard, 1985:7) bestaan daar by elke mens 'n groot aantal vasgelegde oortuigings ("beliefs") wat verbind word aan gebeure en ervarings. Hierdie oortuigings is dan bepalend ten opsigte van die kognitiewe, emosionele en gedragsreaksies ("consequences") op gebeure. Die oortuigings dien dus as mediators tussen sneller-gebeure aan die een kant en die reaksies of gevolge aan die ander kant. 'n Oortuiging word deur Ellis (Ellis & Bernard, 1985:7) beskryf as 'n breë hipotetiese konstruk wat bewuste en onbewuste denke sowel as abstrakte oortuigings insluit. Hierdie abstrakte oortuigings vorm 'n persoon se beoordelingsraamwerk waarmee die self, ander, en omgewingsgebeure verstaan en geëvalueer word. Oortuigings word as realisties beskou indien dit relatief en voorwaardelik van aard is. Aan die ander kant word irrasionele oortuigings gekenmerk deur absolute en gebiedende kwaliteite. Verder word hierdie oortuigings beskou as 'n persoon se waardering en evaluasie van hulle interpretasies, verwagtings en afleidings rakende die realiteit. Irrasionele oortuigings word dus onderskei van hierdie interpretasies, verwagtings en afleidings deur die onvoorwaardelike en absolutistiese aard daarvan wat verifiëring daarvan in die realiteit onmoontlik maak (Ellis & Bernard, 1985:11).

Hierdie irrasionele oortuigings word meestal aangeleer uit die omgewing, maar volgens Ellis (Ellis & Bernard, 1985:12) blyk dit dat die mens neig

tot irrasionele denke en dikwels aangeleerde rasionele denke oorveralgemeen en vergroot tot dogmatiese, irrasionele oortuigings.

Ellis (1962:60-68) beskryf aanvanklik 11 basiese irrasionele oortuigings en vermeerder die aantal later tot 12 (Ellis & Harper, 1975:52-186). In meer resente werke word irrasionele oortuigings in slegs drie kategorieë ingedeel (Ellis & Bernard, 1985:10). Uit bogenoemde bronne blyk die volgende irrasionele oortuigings sentraal:

- Die oortuiging dat dit 'n absolute noodsaaklikheid is om aanvaar en bemin te word deur alle belangrike persone in jou omgewing.
- Die oortuiging dat 'n mens in alle opsigte ten volle toereikend, perfek en bekwaam moet wees.
- Die oortuiging dat sekere persone inherent sleg, onderduims en kwaadwillig is, en daarvoor gestraf moet word.
- Die oortuiging dat dit katastrofies is indien alles nie verloop soos 'n mens dit graag sou wou hê nie.
- Die oortuiging dat eksterne faktore menslike pyn veroorsaak en dat 'n mens sonder beheer reageer op dit wat in die omgewing gebeur.
- Die oortuiging dat bedreigende, onbekende en potensieel gevaarlike aspekte voortdurende kommernis, vrees en aandag verg.
- Die oortuiging dat dit makliker is om sekere probleme en verantwoordelikhede te vermy as om dit te konfronteer.
- Die oortuiging dat 'n persoon altyd iets of iemand in die omgewing nodig het vir advies en ondersteuning.
- Die oortuiging dat 'n mens onlosmaakbaar verbind is aan jou verlede en dat dit altyd bepalend in jou lewe sal bly.
- Die oortuiging dat daar 'n korrekte en perfekte oplossing vir elke probleem is, en dat dit katastrofies is indien dit nie gevind kan word nie.

Volgens Ellis (Ellis & Whiteley, 1979:9-15; Ellis & Barnard, 1985:11) lei die volgende eienskappe van irrasionele oortuigings tot self-vernietigende gedagtes en psigologiese versteuring:

- Die eisende en gebiedende aard daarvan
- Die neiging tot oorveralgemening
- Die voortdurende self-evaluering wat dit voortbring
- Die neiging om negatiewe gebeure te vererger en vergroot
- Attribusiefoute ten opsigte van die self en ander
- Die neiging om oortuigings nie empiries te toets nie
- Die herhalende aard daarvan lei tot die ontwikkeling van vasgelegde patrone.

Verder bestaan daar ook volgens Ellis (Ellis & Bernard, 1985:13) 'n voortdurende interaksie tussen kennisies, emosie en gedrag. Hierdie interaksie verklaar die ontwikkeling van selfonderhoudende patrone. Ellis is van mening dat, alhoewel omgewings- en fisiologiese veranderlikes wel direk tot emosionele en gedragsgevolge mag lei, dit nooit heeltemal losmaakbaar van kennisies en oortuigings daaromtrent kan wees nie. Waar 'n veranderlike dan wel direk tot 'n sekere gevolg mag lei, gebeur dit dikwels dat die gevolg weer verder geïntensifiseer word deur die oortuigings daaromtrent. Op die wyse ontwikkel sekondêre simptome dikwels verder uit primêre reaksies (Ellis & Bernard, 1985:14).

Ellis ontwikkel sy basiese teoretiese raamwerk tot 'n volwaardige psigoterapie bekend as Rasioneel-Emotiewe Terapie. Die benadering fokus hoofsaaklik op die verandering van irrasionele oortuigings by kliënte ter verligting van emosionele versteurings. Die teorie en psigoterapeutiese benadering staan nie sonder kritiek nie, maar het ten minste heelwat aandag geniet in die vorm van empiriese navorsing (vergelyk byvoorbeeld Ellis & Whiteley, 1979:101-240; Zettle & Haynes, 1980:125).

### 2.3.2.2 Denkfoute en outomatiese gedagtes

Beck (1976:50) beskou ook emosionele reaksies in die lig van tussengaande kognisies vanaf gebeure. Die volgende aanhaling van Beck (1976:51) weerspieël sy benadering: "The specific content of the interpretation of an event leads to a specific emotional response." Beck ontdek 'n spontane gedagtevloei by sy kliënte in psigoterapie wat 'n skynbare verband vorm met hulle onderskeie psigopatologieë. Hy noem dit "outomatiese gedagtes" (1976:31). Hierdie gedagtes vind spontaan en dikwels onbewus plaas, maar is tog baie spesifiek en word deur die persoon wat dit dink as die waarheid aanvaar. Volgens Beck (1976:29) vorm dit die basis waarmee 'n individu sy omgewing interpreteer deur prosesse van perseptuele diskriminasie en integrasie. Hierdie denke vorm meer standhoudende reëls wat ook gebruik word in selfregulering, antispasie, selfinstruksie en dus sodoende die oorkoepelende interpreterende raamwerk vorm (1976:36-42). Die aard van hierdie gedagtes verklaar dan ook tipiese denkfoute wat individue maak (Beck, 1976:91-95):

- Die neiging tot personalisering van eksterne gebeurtenisse
- Die neiging tot oorinterpretasie van gebeure
- Die neiging om in absolute terme en ekstreme te dink - "polarisasie"
- Die neiging tot verergering ("katastrofering") van gebeure
- Die neiging tot oorveralgemenings
- Die neiging tot die vorming van arbitrêre afleidings en van reëls

Beck fokus verder ook op tipes denkfoute wat emosies soos hartseer, euforie, angs en aggressie vergesel (1976:75) om uit te kom by sy verklaring van veral depressie, maar ook ander affektiewe- en angsversteurings. Beck ontwikkel die benadering in 'n volwaardige psigoterapie, "Cognitive Therapy", wat veral aandag geniet in die

terapeutiese behandeling van affektiewe versteurings (Kaplan & Sadock, 1985:626).

Aanklank word ook gevind vanaf gedragsterapeute by die rol van kognisies in gedragsprosesse, in lyn met die teorieë van Ellis en Beck. Meichenbaum (Meichenbaum & Genest, 1980:394) gee veral aandag aan die rol van 'n individu se interne dialoog ("self-praat") en integreer dit onder andere met stresshanteringstegnieke (Meichenbaum & Cameron, 1983:115; Meichenbaum & Genest, 1980:411).

### 2.3.2.3 Integrasie

Aangesien die teorieë in hierdie studie die vertrekpunt bied na die rol van kognisies in uitbranding, sou dit wenslik wees om dit ook verder te integreer met bestaande "kognitiewe" konstrukte. Op die wyse hoef die latere gebruik van meer algemene terminologie nie verwarrend voor te kom ten opsigte van die basiese teoretiese verwysingsraamwerk, soos pas bespreek, nie. Die volgende begrippe word hier van belang geag:

#### Persepsie

Die konstruk verwys na die identifisering, diskriminasie, herkenning en beoordeling van objekte en gebeure deur middel van sensoriese informasie (Hollon & Garber, 1980:177). Veral die proses waardeur betekenis van 'n stimulus verhoog word, word as die hoofkomponent van persepsie beskou (Moates & Schumacher, 1980:16). Ellis (Ellis & Harper, 1975:15; Ellis & Bernard, 1985:10-11) beskou oortuigings as onlosmaakbaar van perseptuele prosesse, juis omdat oortuigings die raamwerk bied vir beoordeling en interpretasie van dit wat sensories waargeneem word. Hierdie standpunt word ook grootliks onderskryf deur Beck (1976:19). Kognitiewe distorsies soos uitgelig deur Ellis (Ellis & Bernard, 1985:11) en Beck (1976:36) sou dus ook kon neerkom op perseptuele distorsies.

## **Attribusie**

Attribusie behels die eienskappe wat aan 'n objek of individu toegeskryf word (Moates & Schumacher, 1980:209), sowel as oorsake wat aan 'n gebeurtenis toegeskryf word (Hollon & Garber, 1980:178). Attribusies vind dus nie noodwendig of outomaties in die persepsie van gebeure plaas nie, maar indien dit wel plaasvind, kan dit 'n definitiewe invloed uitoefen op daaropvolgende kognisie, emosie en gedrag. Ellis (Ellis & Whiteley, 1979:7, 114) is van mening dat emosionele versteuring dikwels oorsprong vind in attribusies gebaseer op foutiewe of misleidende persepsies en opvattinge. Dit hang veral saam met die irrasionele neiging van persone om motiewe, redes en oorsake toe te skryf aan ander persone, of eksterne faktore in die omgewing, wat lei tot verdere distorsie van hulle realiteitspersepsie.

## **Waardes**

Waardes verteenwoordig belangrike lewensdoelwitte of standaarde van gedrag. Waardes is evaluerend van aard en beskik oor 'n selektiewe voorkeur hiërargie, soos dit deur die individu gekies of geïnternaliseer word (Hollon & Garber, 1980:178). Ellis is van mening dat abstrakte oortuigings juis dikwels 'n uitdrukking van die waardes van 'n individu is, en dit sal as sodanig 'n belangrike rol speel in die verklaring van die basiese doelwitte en oogmerke van 'n persoon se gedrag (Ellis & Bernard, 1985:11).

## **Verwagtings**

Verwagtings is proposisionele aannames oor die voorsiene aard van gebeure (Hollon & Garber, 1980:178). Dit kom dus neer op 'n persoon se subjektiewe vooruitskatting dat 'n gegewe gebeurtenis sal plaasvind. Ellis (Ellis & Whiteley, 1979:112) is van mening dat verwagtings 'n sterk

rol mag speel in die gedrag asook die graad van emosionele versteuring van 'n persoon. Op die wyse kan verwagtings dus eintlik irrasionele oortuigings vorm deur die proses van evaluasie of waardering van die verwagting. Verwagtings word wel onderskei van irrasionele oortuigings indien eersgenoemde wel aan die realiteit getoets word en dus eerder as buigbare aannames beskou kan word (Ellis & Barnard, 1985:11). 'n Absolutistiese verwagting sou dus wel as 'n irrasionele oortuiging beskou kan word. Beck (1976:41) sluit hierby aan deur te illustreer hoedat die antisiipiërende aard van verwagtings houdings en gedrag kan rig.

### **Lokus van kontrole**

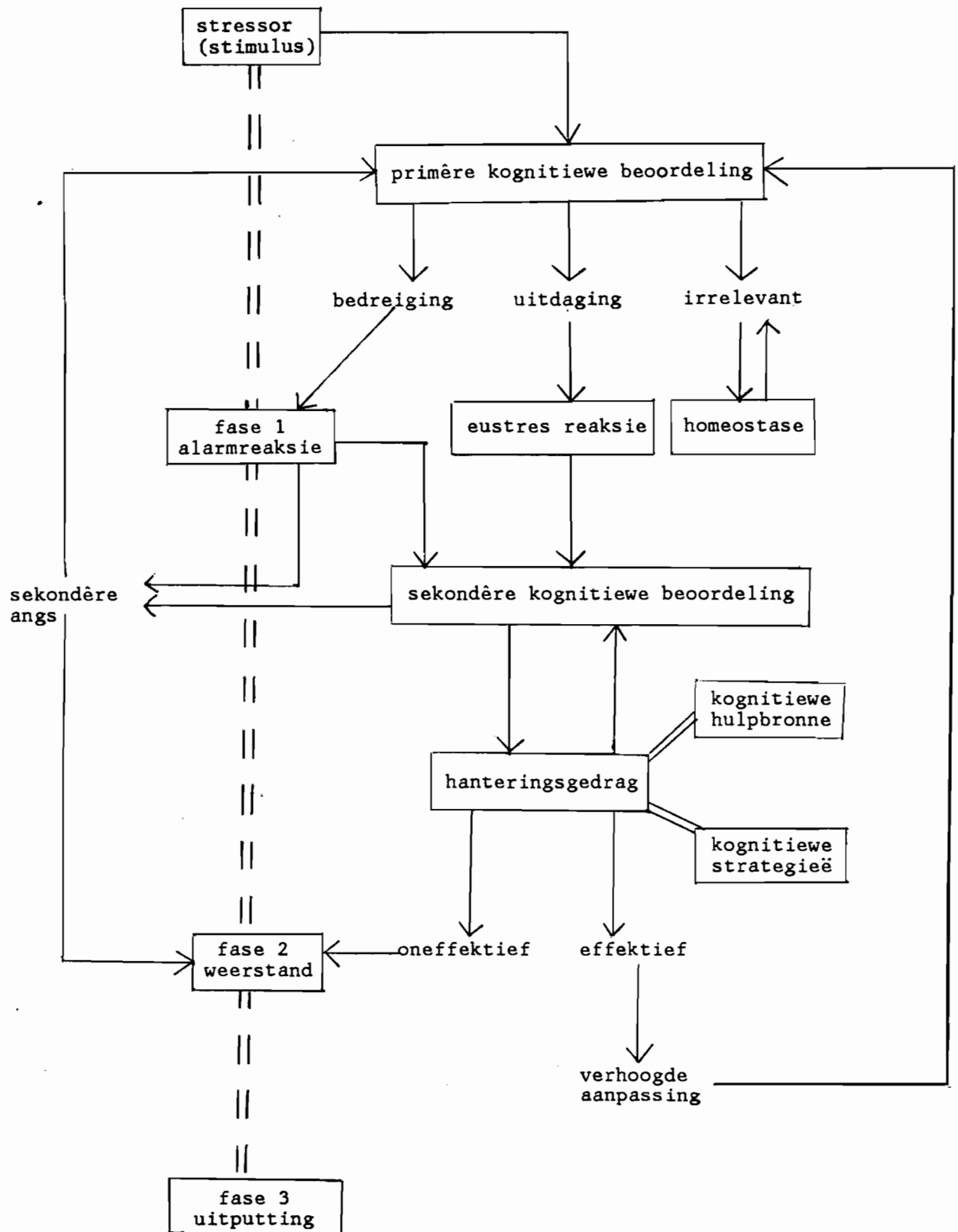
Die konstruk kan gedefinieer word as "a generalized expectancy pertaining to the connection between personal characteristics and/or actions and experienced outcomes" (Lefcourt, 1980:246). Dit verteenwoordig dus die mate waartoe 'n persoon gebeurtenisse toeskryf aan eie beheer of aan eksterne faktore. Hierdie konstruk vorm duidelik 'n verband met die irrasionele oortuiging dat eksterne faktore menslike pyn veroorsaak en dat kontrole hieroor gesetel is in die omgewing. Ellis (Ellis & Whiteley, 1979:113) beskou dan ook navorsing rakende die konstruk as 'n bevestiging van sy eie teoretiese model.

### **2.3.3 DIE ROL VAN KOGNISIES EN STRES EN STRESHANTERING**

Kognitiewe strategieë word dikwels in die literatuur aangetref as deel van stresshanteringsprogramme (Davis, Eshelman & McKay, 1980:99; Meichenbaum & Cameron, 1983:115; Meichenbaum & Genest, 1980:407; Girodo, 1977:229). Verder sentreer die werk van Lazarus (Folkman, Schaefer & Lazarus, 1979:265) sterk rondom kognitiewe aspekte en stresshantering. Ook uit oorde van die informasie prosessering-teorie (Hamilton & Warbuton, 1979:5) sowel as die attribusieteorie (Abrahamson, Garber & Seligman, 1980:12) word aanklanke by stres-teorië gevind.

Die prominensie wat kognitiewe komponente geniet in die algemene stres-literatuur, sowel as die gediversifiseerde aard van kognitiewe beskouings, noodsaak pogings tot sinvolle integrasie met bestaande modelle van stres. Vervolgens word 'n sekwensiële stresmodel, soos aangepas uit Shaffer (1982:14) en Latack (1986:377), en gegrond in die "algemene aanpassingsindroom" van Selye (Taché en Selye, 1978:17; Selye, 1979:16, 1983:4), skematies aangebied in figuur 2.

Figuur 2: Kognitiewe komponente in 'n algemene aanpassingsindroom



Volgens Selye (1983:4) sal hierdie proses as volg verloop: konfrontasie met 'n eksterne of interne gebeurtenis in die vorm van 'n stressor bring 'n alarm-reaksie na vore waar die organisasie se verdedigings gemobiliseer word, aanvanklik eers teenproduktief in 'n "skokfase" en daarna in volle, produktiewe mobilisasie. Weerstand teen die stressor verhoog tot 'n maksimum in fase 2, maar lei tot gedeeltelike of totale uitputting in fase 3 indien doeltreffende aanpassing, of verwydering van die stressor, nie bereik kan word nie.

Hierdie proses verloop nie outomaties nie, maar word moontlik bepaal deur tussengaanse kognitiewe prosesse soos aangedui in figuur 2. Soos Shaffer (1982:200) aantoon, sal die persepsie van 'n eksterne gebeurtenis grootliks die bedreigende aard daarvan bepaal. Hierdie bedreiging kan die vorm aanneem van:

- Dissonansie, dit wil sê 'n wanpassing tussen die verwagtings van die persoon en die realiteit
- Geïmpliseerde gevaar of skade vir die persoon
- Geïmpliseerde verlies vir die persoon

Hierdie drie faktore kan moontlik, en met versigtigheid, gekontrasteer word met 'n vierde faktor, naamlik die stres ervaar uit uitdagings en geleenthede vir bemeestering en voordeel (Folkman & Lazarus, 1980:223). Indien die individu egter geen wanpassing of onveiligheid ervaar nie, of die stimulus as irrelevant beskou, word homeostase bereik en geen verdere reaksie of aanpassing volg nie.

Samevattend blyk dit dus dat die kognitiewe beoordeling van 'n neutrale stimulus 'n bron van stres vorm, en hang dus sterk saam met oortuigings en verwagtings as basis van persepsie. Shaffer (1982:203) ondersteun ook die teoretiese basis van Ellis verder deur sy aanname dat rigiede en negatiewe kognitiewe houdings juis meer stres sal ontlok.

Verder hang kognitiewe beoordeling van die graad van bedreiging wat 'n potensiële stressor bied ook nou saam met die individu se beskouing van die self omdat dit onder andere bepalend is vir die aard van verwagtings. Volgens Miller (1980:71) sou die individu se verwagtings en beskouings van die mate van kontrole wat hy of sy oor die stressor het, bepalend wees vir die mate van stres wat ervaar word. In die verband bepaal die verwagte uitkoms van 'n gebeurtenis grootliks die aard van die bedreiging wat ervaar word (1980:77). Hierin sou attribusie oor die bron van kontrole oor die gebeurtenis, hetsy vanuit die individu self, of buite sy beheer in die omgewing, 'n kardinale rol speel in die ervaring van bedreiging sowel as die oortuiging dat die stressor effektief hanteer kan word. Folkman, Shaeffer & Lazarus (1979:267) sluit hierby aan waar hulle die belang van waargenome dubbelsinnigheid en onsekerheid benadruk in die proses van kognitiewe beoordeling. Verhoogde dubbelsinnigheid en onsekerheid rondom die potensiële uitkoms van 'n gebeurtenis sou dus lei tot verhoogde streservaring. In die verband kom die rol van oortuigings sterk na vore: "Inferences about the potential significance and outcome of events are also based on general beliefs about oneself and one's relations with the environment" (Folkman et al, 1979:281). Hulle is verder van mening dat algemene oortuigingsisteme belangriker word met verhoogde dubbelsinnigheid van die stimulus-aanwysing. Dié skrywers bring dit dan veral in verband met die "lokus van kontrole"-konstruk, soos ook uitgespel deur Lefcourt (1980:255). Hierdie skrywer is van mening dat dit, veral met die klem op meer algemene oortuigings, spesifiek verband behoort te hou met irrasionele oortuigings soos beskryf deur Ellis.

Op hierdie stadium van die stresreaksie sal die aanvanklike alarmreaksie dus vorm aanneem indien hierdie primêre kognitiewe beoordeling, in die vorm van persepsie, verwagting, oortuigings en attribusie, bedreiging vir die organisme impliseer. Omdat hierdie reaksie ook 'n reeds 'n komponent van angs mag bevat (Latack, 1986:377) kan sekondêre angs

ontstaan as reaksie op die belewing van die primêre angs (Ellis & Bernard, 1985:14). Dit kan dus, met irrasionele oortuigings as mediators, 'n potensieel verhoogde psigo-fisiologiese reaksie meebring.

Verder kan 'n sekondêre kognitiewe beoordeling (Cox, 1987:12) of 'n "herkognisie"-proses (Latack, 1986:377) plaasvind tydens hanteringsgedrag van die stressor (vergelyk figuur 2). Hanteringsgedrag ("coping") behels die kognitiewe- en gedragspogings om eksterne en interne eise, asook konflik daartussen, te beheer, verdra of verminder (Folkman & Lazarus, 1980:223).

Primêre kognitiewe beoordeling (of waardering) sentreer hoofsaaklik rondom die beslissing oor die moontlikheid van bedreiging vir die persoon, terwyl sekondêre beoordeling fokus op wat die persoon kan doen omtrent die bedreiging (Folkman et al, 1979:282). Volgens Folkman et al (1979:288) sou 'n persoon ook hier 'n evaluering van die toepaslikheid van sy respons moet maak in terme van die eise en beperkings van die omgewing, sowel as eie doelwitte, waardes, asook gevestigde denk- en gedragspatrone. Dit impliseer dus verder dat hanteringsgedrag nie noodwendig en outomaties plaasvind nie, maar bykans "oorweeg" moet word.

Volgens Folkman et al (1979:283) word bronne vir stresshantering verkry vanuit 'n persoon self of sy omgewing. Volgens die skrywers sou benutting van gesondheid en energie, probleemoplossingsvaardighede, sosiale netwerke, asook algemene en spesifieke oortuigings potensiele hulpbronne vir hantering vorm. Vir die doel van hierdie studie is veral die laasgenoemde aspek van belang en word as volg verdeel (1979:286):

- **Spesifieke oortuigings**, veral rondom vertrouwe in eie bekwaamheid en vermoë om veranderlikes te beheer. Dit verwys veral na die oortuiging dat gebeure in 'n mate afhanklik is van die eie gedrag in

plaas van geluk, toeval of lot, wat onvoorspelbaar van aard is. 'n Gebrek aan hierdie basiese oortuiging sou lei tot passiwiteit en onttrekking, en kan lei tot 'n gevoel van hulpeloosheid. Hierdie spesifieke oortuiging word ook vervat in die werk van Ellis (vergelyk punt 2.3.2) en dan ook veral die irrasionele oortuiging dat menslike pyn deur eksterne faktore bepaal word en grootliks buite die beheer van die individu staan. Die "lokus van kontrole"-konstruk sou dus ook hier van toepassing wees en word dan ook so uitgelig deur Lefcourt (1980:255). Verder is Abramson et al (1980:9) ook van mening dat attribusie en verwagtings rakende persoonlike respons en die uitkoms daarvan, sentraal lê in die ontwikkeling van hulpeloosheid en depressie.

- **Algemene oortuigings**, veral rondom eksistensiële oortuigings en geloof in 'n hoër mag of verhewe doelwit. Hierdie aspek word breedvoerig bespreek in 'n volgende afdeling en word hier dus slegs volledigheidshalwe genoem.

Wat die hanteringsproses self betref, onderstreep Latack (1986:378) die rol van kognitiewe beoordeling in haar model van stresshantering. Sy deel hanteringsgedrag in drie kategorieë in:

- **Kontrole**, wat behels aksies en kognitiewe herwaardering van die situasie wat pro-aktief van aard is en impliseer dat die individu die stressor direk of indirek konfronteer.
- **Ontvlugting**, wat aksies en kognitiewe herwaardering behels wat op so 'n wyse geskied dat dit vermyding en vlug vanaf die stressor impliseer.
- **Simptoombestuur**, wat alle gedrag en strategieë insluit wat daarop gemik is om die negatiewe gevolge van stres te verlig.

Hierdie model stem ook ooreen met navorsingsbevindings van Folkman en Lazarus (1980:231). Volgens dié skrywers vind vermydingshantering (hulle noem dit "emotion-focused coping") veral plaas in situasies wat deur die persoon as beperkend beskou word in die moontlikhede vir voordelige verandering. In so geval sou die persoon veral kon staatmaak op kognitiewe herdefiniëring van die situasie en die implikasie, of belang, daarvan. Folkman & Lazarus (1980:232) toon ook aan dat soortgelyke kognitiewe prosesse ook plaasvind met aksie-georiënteerde hantering.

Samevattend blyk dit dus dat kognitiewe prosesse 'n rol speel in die primêre waardering van 'n potensieël stresvolle situasie, die keuse en bronne vir hantering daarvan, sowel as in 'n deel van die proses van hantering. Om die rol van individuele oortuigings in hierdie prosesse verder uit te lig, kan hier kortliks verwys word na navorsing deur Hammen en Cockran (1981:23) asook Morgan, Owen, Miller en Watts (1986:575). Beide hierdie studies dui aan dat oortuigings rakende die self en die verwagte uitkoms van 'n gebeurtenis 'n verband vorm met die stres wat ervaar word, sowel as met die negatiewe gevolge wat daaruit voortspruit. Kousale attribusies van die gebeurtenis lewer daarenteen nie 'n betekenisvolle bydrae tot die verklaring van die variansie tussen reaksies nie. Waar die rol van individuele oortuigings spesifiek hierdeur uitgelig word, bevestig Schill, Adams en Ramanaiah (1982:1317) ook 'n verband tussen irrasionele oortuigings en die gevolge van stresvolle lewenservaringe. 'n Ondersoek deur Smith, Boaz en Denny (1984:368) lei tot dieselfde gevolgtrekkings, maar in die studie het irrasionele oortuigings slegs 'n betekenisvolle invloed op negatiewe fisieke gevolge van stresvolle lewenservaringe gehad (1984:369). Ten opsigte van die voorspelling van emosionele gevolge is geen betekenisvolle bydrae gemaak deur die mate van irrasionele oortuigings wat deur die proefpersone aangehang is nie. Die skrywers verklaar die skynbaar teenstrydige bevindings in die lig van die moontlike oorvleueling en verweefdheid van

'n emosionele reaksie en die irrasionele oortuigings rondom die stresvolle ervaring.

#### 2.3.4 KOGNITIEWE VERANDERLIKES EN UITBRANDING

Soos reeds aangedui in punt 2.1.2 word die hantering van, en aanpassing by stres as sentraal beskou in die definiëring en dus die ontstaan van uitbranding. Die voorafgaande gedeelte voorsien dus 'n duidelike basis vir die verbintenis tussen sekere kognitiewe prosesse en die verhoogde moontlikheid van ontoereikende hantering van stres, en dus uitbranding. Hierdie beskouing word ook in 'n mindere en meerdere mate opgeneem in modelle van uitbranding, soos byvoorbeeld dié van Perlman en Hartman (1982:296).

Kognitiewe elemente in die uitbrandingsliteratuur kristalliseer veral uit in beskouings rakende attribusies, verwagtings asook persepsie van kontrole. Wat eersgenoemde aspek betref, is Maslach (1982b:42) van mening dat situasionele faktore in die "helpende professies" fasiliterend is tot die vorming van disposisionele attribusies rondom die self en andere (kliënte). Sy gee egter ook toe dat, alhoewel persone hierdie situasionele stressore kan herken, hulle steeds geneig is om die blaam vir probleme op hulleself of kliënte te plaas (1982b:42). In die verband bied Edelwich en Brodsky (1980:207) asook Forney et al (1982:437) 'n moontlike verklaring hiervoor in hulle voorbeelde van die rol van irrasionele oortuigings in selfblamering by psigoterapeute. Dit sou dus hieruit moontlik wees dat irrasionele oortuigings 'n betekenisvolle rol kan speel in attribusies wat twee kernkomponente van uitbranding verteenwoordig. Hierdie twee komponente word deur Maslach (1982:32) as "Depersonalization" en "Personal accomplishment" beskryf.

Tweedens word onrealistiese verwagtings aan die self en aan die beroepsomgewing dikwels aan uitbranding gekoppel (Bril, 1984:16;

Glicken, 1983:227; Helliwel, 1981:25; Meier, 1983:900; Veninga, 1983:62 en Welch et al, 1982:12). Soos reeds aangedui in punt 2.3.2, kan irrasionele oortuigings bepalend vir verwagtings wees. Edelwich en Brodsky (1980:213) wys spesifiek hoedat basiese irrasionele oortuigings deur die proses van doelwitstelling aanleidend tot onrealistiese verwagtings kan wees. Die rol van irrasionele oortuigings in uitbranding word hier dus hipoteties versterk.

Laastens word die persepsie van kontrole in 'n situasie dikwels in die literatuur aan uitbranding gekoppel (Forney et al, 1982:437; Glicken, 1983:226; Pines & Maslach, 1978:236). McIntyre (1984:236) rapporteer dan ook empiries 'n positiewe verband tussen eksterne lokus van kontrole en uitbranding. Soos reeds aangedui, word irrasionele oortuigings ook indirek aan die konstruk gekoppel, en sou dus ook op die wyse 'n rol by uitbranding kan speel.

Die voorafgaande motivering vir 'n moontlike rol wat kognitiewe prosesse, en veral irrasionele oortuigings, by uitbranding mag speel, word verder deur direkte verwysings in die literatuur ondersteun. 'n Ondersoek deur Jones (1982:117) bevestig beduidende korrelasies tussen irrasionele oortuigings soos gemeet deur die "Irrational Beliefs Test" (Jones, 1968) en 'n totale uitbrandingtelling op die navorser se eie meetinstrument. 'n Korrelasie van 0,45 ( $PL < 0,05$ ) tussen die totaalskale van die twee instrumente kan volgens hierdie skrywer veral as betekenisvol beskou word in die lig van die groot aantal potensiële veranderlikes betrokke in die proses van uitbranding. 'n Ontleding van die subskale dui dat die "katastrofering" van gebeure, persepsie van eksterne kontrole oor gebeure en kommergeeigtheid by persone in die steekproef, die sterkste verwantskappe met uitbranding vorm.

'n Finale verband tussen irrasionele oortuigings en uitbranding word verder gesuggereer deur die aandag wat Rationele Emotiewe Terapie en

ander kognitiewe tegnieke geniet in die voorkoming en remediëring van uitbranding (Edelwich & Brodsky, 1980:206; Knaus, 1985:257 asook Tubesing & Tubesing, 1982:257).

## 2.4 EKSISTENSIËLE ASPEKTE EN UITBRANDING

### 2.4.1 INLEIDING

Thorne (1973:387) definieer eksistensialisme as "The study of states of Being, of the conditions of existing as a conscious person in the world". So plaas Frankl (1968:x), by monde van die beskouing, die geestelike dimensie, sonder miskenning van die somatiese en "mentale", voorop in sy beskouing van die mens. Die eksistensiële beskouing fokus dan veral op die mens se bewuste "daarwees" as 'n realiteit, sowel as die waardes, betekenis en behoeftes wat daarmee saamhang.

Waar Frankl deur ander navorsers in die literatuur as 'n meer "toeganklike" verteenwoordiger van die eksistensiële psigologie beskou word (Patterson, 1980:531), blyk sy beskouings ook relevant te wees tot 'n wyer begrip van stres en uitbranding. Die volgende aanhaling van Frankl (1962:104) kan dit meer spesifiek illustreer: "...man can preserve a vestige of spiritual freedom, of independence of mind, even in such terrible conditions of psychic and physical stress." Frankl verwys hier na die stres waaraan hy en ander Joodse krygsgevangenes blootgestel was tydens die tweede Wêreldoorlog (Frankl, 1962:1-96), waartydens daar steeds nog doelgerigtheid en sinvolheid vir die slagoffers kon bestaan.

Hierdie skrywer is van mening dat Frankl inderwaarheid hier 'n effektiewe wyse van stres hantering bespreek het. Die effektiewe hantering van situasies van intense of verlengde trauma en stres word ook deur Bullman

en Wortman (1977:357) asook Dimsdale (1974:792) verbind aan eksistensiële oortuigings. Hieruit word die afleiding gemaak dat eksistensiële komponente (beskouings) moontlik kan dien as 'n hulpbron tot effektiewe stresshantering, of as beskerming teen die negatiewe gevolge van stres in die algemeen. Vervolgens word 'n kort oorsig aangebied rakende relevante konstrunkte in Frankl se mensbeskouing, om sodoende 'n raamwerk te vorm vir beskouing van stres en uitbranding.

#### 2.4.2 RELEVANTE TEORETIESE KONSTRUKTE VANUIT DIE LOGOTERAPEUTIESE BESKOUING

'n Samevattende oorsig van Frankl se mensbeskouing bring die volgende kernaannames na vore:

- **Die vryheid van wilsbelewinge**

Volgens Frankl (1967:3) dui dit op die basiese vryheid van die mens om keuses te maak, al geskied dit ook binne sekere beperkings. So sal 'n persoon altyd, en onder enige omstandighede, vry wees in sy keuse van 'n houding teenoor 'n bepaalde toestand of gebeurtenis. Dit sou dus kon impliseer dat 'n persoon bo sy bestaan kan uitstyg deur die bewustheid van hierdie basiese vryheid.

- **Die wil tot betekenis**

Volgens Frankl (1968:x) lê die mens se motiverende krag in sy strewe na die verlening van betekenis aan sy bestaan, en die realisering van die waarde daarvan. Die mens se vermoë om bo homself uit te styg (transendeer) en uit te reik na sin en betekenis, onderskei hom van die dier. Hierdie verantwoordelikheid van die mens skep voortdurende spanning. Sou die strewe na sin en betekenis geblokkeer word, volg frustrasie (die sogenaamde "eksistensiële frustrasie"). 'n Afwesigheid van sin en betekenis sal dan 'n leegheid

in die lewe impliseer, wat Frankl "eksistensiële vakuum" genoem het (Frankl, 1969:234).

Volgens Frankl (1968:x) word sin en betekenis in die lewe verkry deur die aktualisering van die mens se waardes. Hierdie waardes sou insluit:

- **Kreatiewe waardes**, dit wil sê dit wat die mens aan die lewe bied deur skeppende werke.
- **Eksperientiële waardes**, dit wil sê die ervaring van die "Goeie", die "Ware", en die "Skone", asook die ervaring van 'n ander persoon in totaliteit.
- **Houdingswaardes**, dit wil sê die houding wat 'n persoon inneem teenoor onvermydelike gebeure of lyding.

Die vereniging van hierdie waardes vorm 'n konkrete taak vir die individu, wat die uniekheid van sy bestaan, en dus die volbringings van sy lewe, voorop plaas. Sentraal tot hierdie waardes sal die individu homself afvra wat hy of sy aan die lewe kan bied, in plaas van andersom. So bied elke situasie 'n uitdaging en 'n geleentheid om 'n probleem op te los (Frankl, 1962:111). Vir Frankl (1962:110) bied 'n persoon se werk in besonder geleentheid tot betekenis en sin: "Everyone has his own specific vocation or mission in life to carry out a concrete assignment which demands fulfillment." Werk as 'n bydrae tot die samelewing bied in besonder geleentheid vir groei en betekenis. Waar dit 'n persoon se uniekheid en waarde na vore bring, kan enige beroep, afhangende van 'n persoon se siening daarvan, besondere betekenis en waarde inhou (Frankl, 1968:119). Waar die werk egter 'n eensydige obsessie of 'n middel tot 'n materialistiese doel word, word die lewe in totaliteit misken. Die natuurlike verhouding van die mens tot sy werk word dan verdraai en vir sulke persone "livelihood overshadows life" (Frankl, 1968:120). Frankl (1968:127) skryf verder in die verband: "We get the impression that these people who know no goal in life are running the course of life

at the highest possible speed so that they will not notice the aimlessness of it." Hierdie persone soek dus die sin van die lewe hoofsaaklik in een gebied en beperk hulle ervaringsgroei.

Sin en betekenis in die lewe word ook verkry deur liefde aan 'n ander persoon te gee, en ook te ontvang. Volgens Frankl (1968:132) is liefde die uitlewing van die ervaring van 'n ander persoon in al sy uniekheid en uitsonderlikheid. Uit volwasse liefde word die persoon dus ook bewus gemaak van hierdie uniekheid by die self. Liefde tot 'n ander persoon dien egter nie as voorvereiste tot sin en betekenis in die lewe nie, dit word ook volbring deur ander verhoudings, byvoorbeeld in die persoon se verhouding tot sy God of tot die natuur. Omdat hierdie waardeaktualisasie berus op ervarings, vereis dit nie spesifieke uitsette van die individu nie en is dit binne die bereik van elke persoon (Frankl, 1968:132).

Waar die mens se primêre verantwoordelikheid lê in die aktualisering van sy waardes, bied ook lyding en smart die geleentheid vir aktiwiteit, groei en volwassewording (Frankl, 1968:105). "The meaning of 'trouble' is also that it is a reminder" (Frankl, 1968:109). In die sin sou probleme die individu beskerm teen "psychic rigor mortis" en apatie. Ook so sal 'n gebrek aan sukses, ook in die werk, nie 'n noodwendige gebrek aan betekenis impliseer nie. Volgens Frankl (1968:107) het lyding 'n betekenis en doel opsigself vir die individu omdat dit geleentheid bied vir 'n distansiëring tussen die self en die "sukses". Hierdie afstand, en die spanning wat daarmee gepaard gaan, hou die visie van 'n ideaal in stand, en bied sodoende waarde en betekenis aan die bestaan van die persoon.

Die mens verkry dus sin en betekenis in die lewe deur die lewe en die dood op sigself, deur liefde en ervaring van verhoudingsobjekte, deur

die werk, asook deur lyding en smart. So word die lewe volbring deur skepping en ervaring sowel as deur lyding en smart.

#### 2.4.3 DIE WIL TOT BETEKENIS EN UITBRANDING

Bulka (1984:9) stel dit as volg: "Burnout is often a search for meaning gone haywire." Die skrywer wys verder daarop dat uitbranding gesetel is in beide die aard van ons moderne samelewing, sowel (en ook primêr) in die mens se reaksie daartoe (Bulka, 1984:9). Wat die omgewing betref, beperk moderne organisasie en tegnologie hoofsaaklik die aktualisering van waardes. Sou daar egter gekyk word na die mens se reaksie hiertoe, kom hier die volgende aspekte na vore (Bulka, 1984:10-16):

- Die individu se bewustheid van sy gebrek aan vryheid van wil (keuse) in sy beroep lei tot frustrasie. Hierdie frustrasie vloei veral uit die gebrek aan volbringings van dié basiese vryheid. Met ander woorde, die individu raak gefrustreerd omdat hy nie sy keuses tot hulle reg laat kom nie.
- Daar is 'n valse identifikasie van die beroep met die lewenstaak of -roeping by 'n groot aantal persone in die moderne samelewing. Soos reeds aangedui kan lewenstake deur werk bereik word, maar selde alleenlik daardeur. Sodoende word ervaringswaardes beperk in hulle aktualiseringsmoontlikhede. Dit gebeur veral in omstandighede waar betekenis van die werk deur die omgewing ingeperk word (wat dikwels volg op toenemende burokrasie en outomatisering), dat hierdie waardes as middel tot sin en betekenis, se krag verhoog word.
- Individue neig om te "hiper-reflekteer" oor die gebrek aan beloning in die werk en eis dus toenemend meer. Soos reeds aangedui word werklike sin en betekenis slegs verkry deur te kyk wat die self aan

die lewe kan bied, en sal eisende gedrag in die verband slegs hoër eise en ontevrede frustrasie meebring.

- Individue poog hardnekkig om die realiteit te verander en aan te pas by hulle verwagtings en ideale. In situasies wat onveranderbaar is, kan die individu juis groei deur die aanvaarding daarvan. Deur toepaslike houdingswaardes kan sin en betekenis steeds verkry word uit frustrerende omstandighede in die werk.
- Individue oorskry hulle eie beperkings en brand hulleself uit in die bereiking van doelwitte. Bulka (1984:13) skryf: "But what matters is the striving, not the attaining." So plaas persone oormatige klem op die aard van die werk en die resultate wat dit oplewer, in plaas van die wyse waarop die persoon sy menswees daarin volbring. Sin word dus verkry uit die strewe na doelwitte, en nie soseer uit die bereiking daarvan nie. Waar persone dan ook meer bewus raak van hulle eindigheid op die aarde, en dit kan aanvaar, word oormatige strewes na sukses van minder belang.
- Individue streef na self-aktualisasie as 'n doel op sigself, wat onbereikbaar is omdat dit slegs 'n neweproduk van die ware doel van die mens se bestaan is. Self-aktualisasie het in die verband 'n self-verydelende aard omdat dit eensydig gerig is tot selfbevrediging.

Hierdie genoemde aspekte hou dus direk verband met die mens se verhouding tot homself en sy werk, op 'n "geestelike" vlak, en ook as integrerende deel van uitbranding. Alhoewel grootliks teoreties gefundeer, bied empiriese navorsing, soos vervolgens bespreek sal word, ondersteuning aan hierdie beskouings.

#### 2.4.4 NAVORSING RAKENDE EKSISTENSIËLE WAARDES EN UITBRANDING

Soos reeds na verwys in punt 2.2.6, het die navorsing van Kobasa et al (1979:596) drie persoonlikheidsveranderlikes kon identifiseer by persone wat gesond bly tydens toestande van stres. Waar Kobasa et al (1979:598, 1982:6) hierdie veranderlikes spesifiek verbind aan die eksistensiële psigologie, noodsaak dit hier verdere verduideliking. Volgens Kobasa (1982:6) bied die eksistensiële filosofie die vertrekpunt tot die groeiaspek in spanningsvolle situasies omdat die eksistensialiste klem plaas op die konfrontering, benutting en vorming van die lewe. Uit hierdie teoretiese raamwerk word die lewe as noodgedwonge stresvol, in 'n positiewe sin, beskou.

Vir Kobasa (1982:6) vorm drie eksistensiële konsepte 'n optimistiese oriëntasie by 'n persoon en dus die "personality style of stress resistance or hardiness".

"**Betrokkenheid**" verwys na die vermoë om te glo en die waarheid, belangrikheid en belangstellingswaarde van wat 'n persoon is en wat hy doen. Hierdeur sal 'n persoon ten volle betrokke wees by 'n verskeidenheid aspekte in die lewe, insluitende werk, gesin, interpersoonlike verhoudinge en sosiale instellings. Volgens Kobasa (1982:6) sal beide die innerlike en uiterlike gerigte aspekte hier dien as 'n buffer teen stres. Dié betrokkenheid verseker 'n gevoel van betekenis omdat daar ook 'n bewustheid bestaan oor die "hoekom" van die betrokkenheid. Duidelike doelwitte, prioriteite en 'n waardering van die eie vermoë tot waardes kom dus na vore. Verder is totale betrokkenheid ook altyd gerig op andere en bied dit die persoon die gerusstelling dat andere ook bereikbaar sal wees vir ondersteuning in moeilike omstandighede. In Frankl (vergelyk punt 2.4.2) se terme kom die wil

tot betekenis dus hier op die voorgrond en beide kreatiewe- en ervaringswaardes word betrek.

"Kontrole" verwys na die geneigdheid om te glo dat, en op te tree asof, 'n persoon die aard van gebeure kan beïnvloed (Kobasa, 1982:7). Hierdie persone soek nie altyd na verklarings van gebeure in die omgewing nie, maar is ook self bereid om verantwoordelikheid te aanvaar daarvoor. Hierdie aspek dien as 'n buffer teen stres omdat die persoon gebeure waarneem as 'n gevolg van sy eie gedrag en dus onderhewig plaas aan eie rigtinggewing en manipulasie. Hierdie persone voel dan ook in staat om 'n verskeidenheid van gebeure in te pas by hulle voortdurende lewensplan. In Frankl (vergelyk punt 2.4.2) se terme kom die bewustheid van die vryheid van wilsbelewinge en keuse dus hier op die voorgrond. Die verantwoordelikheid van die mens ten opsigte van die aktualisering van sy waardes plaas hom in beheer van sy eie lot, en hoef nie deur eksterne omstandighede gerig te word nie. 'n Interne lokus van kontrole (vergelyk punt 2.3.2) sou dus onder meer slegs 'n owerthoudings- en gedragsuitvloeisel van hierdie meer onderliggende lewenswaarde wees.

"Uitdaging" verwys na 'n persoon se vermoë om te glo dat daar ook in onaangename gebeure geleenthede tot aansporing vir groei en ontwikkeling lê (Kobasa, 1982:7). Hierdie persone is dus op soek na nuwe en interessante ervarings, en beskou sodoende veranderings as voordelige, in plaas van bedreigende, gebeurtenisse. Verder beskik hierdie persone dan oor meer hulpbronne vir streshantering as gevolg van verhoogde kognitiewe buigbaarheid wat hulle ontwikkel het uit vorige ervarings. Hierdie beskouing lê so sentraal tot Frankl (vergelyk punt 2.4.2) se aannames dat verdere verduideliking oorbodig is.

Waar Kobasa et al (1979:597) hierdie hipotetiese konstrunkte dan ondersoek by 'n "hoë stres"-populasie, kon sy daarmee 74% ( $P < 0.001$ ) van die

variansie in gesondheidsgevolge van stres voorspel. Hierdie drie veranderlikes, wat ook sentraal figureer in die beskouings van Frankl, kan dus beskou word as 'n buffereffek teen nadelige gevolge van stres.

Samevattend blyk dit dus dat 'n persoon se waardeoriëntasie sentraal lê in sy persepsie en hantering van stres uit die omgewing en uit die self. Skynbaar kan die mens se wil tot sin in die lewe, en dus die aktualisering van sy waardes, houdings- en gedragspatrone ontlok wat so 'n persoon beskerm teen negatiewe gevolge van stres, en dus ook moontlik uitbranding.

## 2.5 KONSEPTUELE INTEGRASIE

Soos reeds omskryf in hoofstuk 1 is die doel van hierdie studie om die uitbrandingsverskynsel onder 'n populasie van bestuurders en professionele persone te ondersoek en ook om, in die proses, verbandhoudende persoonlike psigiese veranderlikes te identifiseer. Waar hierdie doelwitte slegs in 'n mate teoreties verantwoord is in hoofstuk 2, kom die volgende vraagstelling nou na vore:

- Kom die uitbrandingsverskynsel ook onder bestuurslui en nie-hulpverlenende professies na vore?
- Sou die genoemde veranderlikes wel 'n empiriese verband vorm met uitbranding, en indien wel, op watter wyse?

Ter opheldering van die tweede vraag is dit noodsaaklik om eers die genoemde veranderlikes meer volledig te bespreek binne 'n konseptuele raamwerk van uitbranding. Die eerste veranderlike, Tipe A-gedrag, skep eerstens 'n skynbare teenstrydigheid waar dit in punt 2.2.6 beskou word as 'n ondoeltreffende wyse van aanpassing by stres, terwyl dit ook dien as 'n buffer-effek teen stres. In hierdie beskouing van uitbranding word die aanpassing by en die hantering van stres egter onderskei. Streshantering, soos onder andere bespreek in punt 2.3.3, behels spesifieke kennisies en aksies wat daarop gemik is om 'n spesifieke stressor te konfronteer of vermy. Die aanpassing tot stres, daarenteen, sou egter in hierdie verband 'n indikasie wees van 'n persoon se meer gevestigde "repertoire" as 'n ontwikkeling van die totale en langdurige reaksie op stres. Op dié wyse kan beide uitbranding en die Tipe A-gedragspatroon as aanpassings by langdurige stres beskou word, met die klem onderskeidelik op passiwiteit of onttrekking aan die een kant en aktiwiteit aan die ander kant. Soos reeds aangetoon in punt 2.2.4, kan Tipe A-persone ook soms oorskakel na hulpelose en passiewe

gedragstyle indien die normale patroon nie as suksesvol ervaar word nie. Dit sou dus kon impliseer dat Tipe A-persone uitbrand indien hierdie gedragstyl nie langer deur die individu ervaar word as 'n effektiewe aanpassingswyse nie.

Hierdie skrywer postuleer dat die ervaring van hierdie effektiwiteit, of gebrek daaraan, bepaal sal word deur

- die persepsie van die self, andere en die omgewing,
- die persepsie van die eie stresreageringsmeganismes se effektiwiteit, asook
- die mate van totale bevrediging, sin of geluk wat die individu in die lewe ervaar.

In punt 2.3 is die rol van oortuigings in hierdie genoemde persepsies reeds aangetoon. Punt 2.4 voorsien weer 'n raamwerk waarin bevrediging, sin en geluk in die lewe gekoppel word aan die mate waartoe 'n individu sy waardes aktualiseer. Hieruit volg dit dat die tweede en derde veranderlikes, dit wil sê die mate waarin die individu irrasionele oortuigings aanhang, asook die mate waarin die persoon kan slaag om sy waardes te aktualiseer, sentraal mag lê in die manifestering van uitbranding by Tipe A-persone. Waar 'n hoë mate van Tipe A-gedrag algemeen by Suid-Afrikaanse bestuurders aangetref word (vergelyk punt 2.2.4), sou dit 'n toepaslike geleentheid skep om hierdie aanname verder te ondersoek.

Om die voorafgenoemde doelstellings te bereik en die spesifieke aannames empiries te toets word die volgende navorsingshipoteses gestel:

### **Hipotese 1**

Uitbranding kom onder bestuurlui voor.

## **Hipotese 2**

Die mate waarin 'n persoon irrasionele oortuigings aanhang toon 'n positiewe verband met die graad van uitbranding.

## **Hipotese 3**

Die mate waarin 'n persoon kan slaag om sy waardes te aktualiseer toon 'n negatiewe verband met die graad van uitbranding.

## **Hipotese 4**

Daar is geen verband tussen die neiging tot Tipe A-gedrag en die graad van uitbranding nie.

## **Hipotese 5**

Die mate waarin 'n persoon irrasionele oortuigings aanhang, in interaksie met die mate waarin 'n persoon kon slaag om sy waardes te aktualiseer, sal die graad van uitbranding voorspel.

## HOOFSTUK 3

### METODE VAN ONDERSOEK

#### 3.1 EKSPERIMENTELE ONTWERP

'n Kwasi-eksperimentele ontwerp is gebruik vir die doel van hierdie studie. Die veranderlikes in die studie word dus nie gemanipuleer nie, maar bied deur middel van 'n eenmalige meting die navorser die geleentheid om onafhanklike veranderlikes te identifiseer wat op een of ander wyse 'n verband met die afhanklike veranderlikes vorm. 'n Korrelasiestudie is gebruik en voorspelling is moontlik gemaak deur 'n regressievergelyking op te stel van die onafhanklike veranderlikes op die afhanklike veranderlike.

Die afhanklike veranderlike in die studie is die graad van uitbranding, soos gemeet deur die "Maslach Burnout Inventory". Die onafhanklike veranderlikes sluit in:

- waardeaktualisasie, soos gemeet deur die "Purpose In Life Test",
- irrasionele oortuigings, soos gemeet deur die "Irrational Beliefs Test",
- Tipe A-gedrag, soos gemeet deur die "Jenkins Activity Scale".

Die betrokke meetinstrumente word in die verloop van hierdie hoofstuk volledig bespreek.

### 3.2 STUDIEPOPULASIE

Daar is besluit om die ingeskrewe MBA-studente vir 1987 aan die PU vir CHO te betrek by hierdie studie. Hierdie kursus word slegs op 'n deeltydse basis aangebied en strek oor drie akademiese jare, wat klaswerk sowel as 'n skripsie insluit. Toelatingsvereistes tot die graad sluit 'n graad sowel as toepaslike ervaring in. Daar is dus verwag om 'n steekproef te verkry met 'n hoë proporsie toetspersone in bestuurs- en professionele aanstellings wat reeds 'n aantal jare werk. Verder is 'n hoë mate van stres onder die groep voorspel omdat die persone aan die dubbele eise van 'n omvattende, gevorderde universiteitsgraad sowel as 'n beroep blootgestel is.

Studente wat reeds die drie akademiese jare suksesvol voltooi het, met uitsondering van die skripsie, is nie betrek nie omdat hulle omstandighede wesenlik kon verskil van die persone wat nog klasse bywoon. Volgens die registrasieowerhede was daar in totaal 169 studente ingeskryf vir die drie akademiese jare. Hiervan is 126 studente bereik tydens klasperiodes en van vraelyste voorsien. Hierdie verskil in getal is heelwaarskynlik die gevolg van die vrywillige aard van deelname wat daar aan die studente gestel is. Verder het 'n proporsie studente moontlik ook die kursus nie-amptelik gestaak of het nie klasse bygewoon nie.

Van die vraelyste wat versprei is, is 62 direk na verspreiding en per pos terug ontvang. Eliminasië van ses vraelyste is genoodsaak deur die onbruikbaarheid daarvan. Die totale getal bruikbare vraelyste was dus 56, wat 33% van die totale populasie verteenwoordig. Waar die navorser geen beheer gehad het oor die toedeling van proefpersone nie, is daar eerder besluit om die persone as 'n afsonderlike studiepulasie te beskou in plaas van 'n verteenwoordigende steekproef van die totale populasie. Die studiepulasie het oor die volgende biografiese besonderhede beskik:

**Ouderdom:**

Verspreiding: 25 - 37 jaar

Gemiddeld: 31 jaar

**Geslag:**

Manlik: 54 persone (96%)

Vroulik: 2 persone (4%)

**Huwelikstatus:**

Getroud: 52 persone (93%)

Ongetroud/geskei: 4 persone (7%)

**Beroepsklassifikasie:**

**Funksionele indeling:**

Lynfunksionaris: 23 (41%)

Staffunksionaris: 19 (34%)

Eie onderneming (kleinsake): 1 (2%)

Konsultant: 6 (11%)

Ander indelings: 7 (12%)

**Beroepsindeling:**

Middelvlakbestuurders: 21 (37%)

#### Professionele aanstellings:

2

- Finansieël: 6 (11%)
- Personeel: 6 (11%)
- Tegnies: 10 (18%)
- Navorsing: 2 (3%)
- Ander: 11 (19%)

#### Aantal jare in huidige pos:

Verspreiding: 1-8 jaar

Gemiddeld: 2,75 jaar

Verder het die hele groep oor universitêre kwalifikasies beskik en was met enkele uitsonderings Afrikaanssprekend.

### 3.3 MEETINSTRUMENTE

Met die oorweging van die keuse van geskikte meetinstrumente is die volgende vereistes gestel:

- Dit moet 'n geskikte meting verskaf van die konstruk soos gestel in die hipoteses.
  - Dit moet verteenwoordigend wees van die teoretiese raamwerke soos in die literatuuroorsig vervat.
- 2 Toedeling aan dié kategorieë het berus op die postitels soos deur die respondente verskaf. Dit is egter waarskynlik dat 'n betekenisvolle proporsie van die professionele aanstellings ook as bestuurders geklassifiseer sou kon word.

- Dit moet binne 'n kort bestek, en sonder direkte leiding, deur die proefpersone voltooi word.

Die instrumente word nie in hierdie skripsie gereproduseer nie omdat kopiereg daarop bestaan. Enige wysigings in die gebruik van die instrumente word wel bespreek.

### 3.3.1 "MASLACH BURNOUT INVENTORY" (MBI)

Hierdie vraelys is ontwikkel deur Maslach en Jackson (1981:99) as 'n instrument vir die meting van drie sleutelaspekte in uitbranding by mens-intensiewe professies. Hierdie drie aspekte vorm die volgende afsonderlike subskale van die MBI:

#### "Emotional Exhaustion"

Die Emosionele Uitputting-subskaal verskaf 'n meting van gevoelens van emosionele oorspanning en uitputting wat 'n persoon in die werk ervaar.

#### "Depersonalization"

Die Depersonalisasie-subskaal is aanduidend van 'n ongevoelige en onpersoonlike reaksie teenoor die ontvanger van die proefpersoon se diens, versorging, behandeling of instruksie.

#### "Personal Accomplishment"

Die Persoonlike Volbringings-skaal meet gevoelens van kompetensie en suksesvolle verrigting van die werk met mense.

Elke subskaal sluit twee dimensies in; die frekwensie van die voorkoms van die gevoelens, sowel as die intensiteit daarvan. Volgens Maslach &

Jackson (1981b:1) kan uitbranding nooit as 'n digotiese veranderlike beskou word nie, en die skale sou dus slegs die graad van uitbranding kan aantoon. Tellings wat op die eerste twee skale verkry is hou reglynig verband met uitbranding, terwyl die laaste skaal 'n omgekeerde indikasie toon. Maslach & Jackson (1981b:2) is verder van mening dat, uit die huidige beperkte kennis oor die onderwerp, 'n enkele totale uitbrandingstelling nie uit die sommering van die drie skale verkry kan word nie. Slegs voorlopige indikasies vir afsnypunte rakende lae, matige en hoë uitbranding word voorsien (Maslach & Jackson, 1981b:2).

Die MBI bestaan uit 22 tellings wat elk 'n sekere gevoel weergee soos dit in die werksituasie voorkom. Die antwoordstel is voorsien van twee kolomme waarin die respondent beide die frekwensie en intensiteit van die gevoel moet weergee. Frekwensie word gekwantifiseer deur 'n sespunt-skaal en intensiteit deur 'n sewepunt-skaal. Routellings, verkry deur die sommering van die bogenoemde items, dien as skaaltellings by elke subskaal. Instruksies vir die voltooiing van die MBI verskyn op die vraelys self. Geen tydsbeperking word gestel nie en die vraelys neem ongeveer 20-30 minute om te voltooi.

Maslach & Jackson (1981b:11) is van mening dat die MBI oor bevredigende psigometriese eienskappe beskik. Hierdie stelling is gegrond in hulle eie navorsing rakende die betroubaarheid en geldigheid van die instrument (Maslach & Jackson, 1981b:7). Betroubaarheidskoëffisiënte vir interne konstantheid wissel tussen 0,71 en 0,9 ( $P < 0,001$ ) en vir toets-hertoets betroubaarheid tussen 0,53 en 0,82 ( $P < 0,001$ ). Die samevallende geldigheid van die MBI word getoets deur gedragsbeoordelings, werkseienskappe wat uitbranding in die hand werk, asook metings van hipotetiese uitvloeisels van uitbranding. Volgens die outeurs bied al drie stelle korrelasies genoegsame bewys ten opsigte van die geldigheid van die MBI. Aannames ten opsigte van konstruktgeldigheid word verder versterk deurdat die instrument betekenisvol onderskei het van ander

instrumente (Maslach & Jackson, 1981b:9). Hierdie bevindings word verder in die literatuur ondersteun deur voortgesette empiriese navorsing in die verband (Belcastro, Gold & Hays, 1983:364; Iwanicki & Schwab, 1981:1167; Meier, 1984:211; Stout & Williams, 1983:283).

Wat die gebruik van die MBI vir die doel van hierdie studie betref, kom twee aspekte van belang na vore.

- Die subskaal "Emotional Exhaustion" toon die hoogste verband met werksontevredenheid en gesondheidsprobleme (Stout & Williams, 1983:286) en word vir die doel van hierdie studie as die vernaamste indikatie van uitbranding beskou. Uit die hoë korrelasies wat tussen die frekwensie- en intensiteit-komponente van die subskale gevind word, verkies sommige navorsers om 'n enkele subskaal-telling te gebruik, gewoonlik gebaseer op die gemiddelde, of som van die twee waardes (Golembiewski, Munzenrider & Carter, 1983:463; Meier, 1984:213). Dié neiging word ook in hierdie studie benut.
- Waar die MBI spesifiek ontwikkel is vir die meting van uitbranding in die mens-intensiewe professies, het sekere aanpassings noodsaaklik geblyk. Golembiewski et al (1983:463) kon die instrument suksesvol toepas in 'n handelsorganisasie wat meer as 25 soorte beroepe omvat het deur telkens die woorde "clients" met "co-workers" te vervang. Waar hierdie studie egter fokus op uitbranding in 'n bestuurspopulasie, is die term "ondergeskiktes" in die plek daarvan gekies. Die volgende voetnota is ook ingevoeg om verdere duidelikheid te verseker: "Let wel: die term 'ondergeskiktes' word dikwels in die vraelys gebruik om u verantwoordelikhede teenoor mense aan te dui - afhangende van u werksomstandighede kan u dit ook vervang met 'kliënte' of 'kollegas'."

Die vraelys is vertaal en taalkundig nagesien.

### 3.3.2 "JENKINS ACTIVITY SURVEY" (JAS)

Die JAS is 'n vraelys wat Jenkins et al (1979:3) ontwikkel het vir die meting van Tipe A-gedrag. Die skrywers definieer dit as "an overt behavioral syndrome or style of living characterised by extreme competitiveness, striving for achievement, aggressiveness, impatience, haste, restlessness, and feelings of being challenged by responsibility and under pressure of time" (Jenkins et al, 1979:3). Die JAS voorsien dan ook 'n totale A-telling, asook drie verdere subskale, verkry deur faktor-ontledings van die volgende items:

- faktor S, "Speed and impatience"
- faktor J, "Job involvement"
- faktor H, "Hard-driving and competitiveness"

Hierdie faktore is reeds bespreek in punt 2.2.2, en sal dus nie verder verduidelik word nie.

Die vraelys is primêr opgestel vir die meting van die "kronêr-geneigde gedragpatroon", maar is volgens die outeurs ook van groot waarde in verwante navorsing in die velde van psigologie, sosiologie, psigiatrie en organisatoriese navorsing. Die vraelys is dan hoofsaaklik geskik vir werkende persone van beide geslagte met ouderdomme van 25 tot 65 jaar.

Vir die doel van hierdie studie is die vyfde uitgawe (Vorm C) van die JAS gebruik aangesien dit oor 'n veeltal verbeterings beskik bo vroeër uitgawes. Die vraelys bestaan uit 52 multi-keuse items wat deur die respondent self voltooi word. Instruksies vir beantwoording verskyn op die vraelys en geen tydsbeperking word gestel nie. Dit neem ongeveer 25 tot 20 minute om te voltooi. Nasien van die instrument geskied per hand of rekenaar. Gewigte word numeries aan sekere items gekoppel en die totaalstelling op die skale word verkry deur somming van die

verwante items. Norms word voorsien, maar by afwesigheid daarvan vir Suid-Afrikaanse populasies is routellings vir statistiese ontleding in hierdie studie gebruik.

Die instrument se betroubaarheidskoëffisiënt ten opsigte van interne konstantheid wissel tussen 0,83 en 0,85. Vir toets-hertoetsbetroubaarheid is koëffisiënte verkry tussen 0,6 en 0,7 vir een tot vier jaar. Geldigheid van die instrument is bevestig deur dit te korreleer met die Gestruktureerde Onderhoud (vergelyk punt 2.2.2) asook ten opsigte van die diskriminasie tussen en die voorspelling van hartsiektes by 'n verskeidenheid populasies (Jenkins et al, 1979:13-16). Die instrument skyn ook onafhanklik te meet van ander risiko-draende faktore en hartsiektes, en toon oor die algemeen lae korrelasies met ander psigologiese meetinstrumente. Dit blyk dus dat die JAS oor voldoende psigometriese eienskappe beskik. Verder is die instrument reeds onder 'n wye verskeidenheid populasies hier en in die buiteland gebruik vir die meting van Tipe A-gedrag. (Die voorkoms van Tipe A-gedrag, soos weergegee in punt 2.2.4, is dan ook hoofsaaklik met behulp van die instrument bepaal.)

Met goedgunstige toestemming is 'n bestaande vertaling van die JAS in die studie gebruik.

### 3.3.3 "IRRATIONAL BELIEFS TEST" (IBT)

Hierdie vraelys is ontwikkel deur Jones (1968:4379) vir kliniese en navorsingsdoeleindes rakende irrasionele oortuigings soos gepostuleer deur Ellis. Die instrument toon die mate waarin 'n persoon sekere irrasionele oortuigings aanhang aan, deur middel van 10 afsonderlike oortuigings, asook 'n totale neiging. Hierdie 10 oortuigings is reeds volledig bespreek in punt 2.3.2.1, en neem ook dieselfde volgorde in die toets aan. Slegs die verkorte benamings van die tien oortuigings, soos

oorspronklik deur die outeur aangedui, word dus volledigheidshalwe weergegee:

- Skaal 1: "Demand for Approval"
- Skaal 2: "High Self Expectations"
- Skaal 3: "Blame Proneness"
- Skaal 4: "Frustration Reactive"
- Skaal 5: "Emotional Irresponsibility"
- Skaal 6: "Anxious Overconcern"
- Skaal 7: "Problem Avoidance"
- Skaal 8: "Dependency"
- Skaal 9: "Helplessness"
- Skaal 10: "Perfectionism"

Die IBT bestaan uit 100 stellings waar die respondent die mate waartoe hy of sy daarmee saamstem op 'n vyfpuntskaal moet aandui, deur middel van die keuses "stem sterk saam", "stem saam", "neutraal", "verskil" en "verskil sterk". Hierdie keusemoontlikhede word telkens gekwantifiseer. Direkte en omgekeerde items is versprei deur die IBT om die vorming van responspatrone te beperk. Die vraelys word met die hand nagesien deur die tellings op die tien aparte skale te sommeer. Die totaalstelling is die som van die 10 subskale, met 'n reglynige aanduiding van die mate waartoe die persoon irrasionale oortuigings aanhang. Die routellings is deurgaans in die studie gebruik vir verdere statistiese verwerking.

Instruksies vir beantwoording verskyn op die vraelys en geen tydsbeperking word gestel nie.

Psigometriese eienskappe van die IBT blyk bevredigend te wees vir die doel van hierdie studie. Betroubaarheidskoëffisiënte wissel vanaf 0,61 tot 0,74 ten opsigte van interne konstantheid, en 0,80 tot 0,92 vir

toets-hertoets stabiliteit (Stake, 1985:541). Ten opsigte van geldigheidstudies kon die instrument betekenisvolle onderskeidings voorspel tussen psigiatriese pasiënte en normale persone. Betekenisvolle verbande kon ook verkry word met die voorkoms van psigogene simptome, asook met die kliniese skale van die 16PF (Stake, 1985:541).

#### 3.3.4 Purpose In Life test (PIL)

Hierdie vraelys is ontwikkel deur Crumbach & Maholick (1967:183) as 'n houdingskaal vir die meting van die mate waarin persone sin en betekenis in die lewe ervaar. Crumbach & Maholick definieer sin as "...the ontological significance of life from the point of view of the experiencing individual" (1967:185). Die onderliggende filosofie van die toets is gesetel in die teoretiese beskouings van Frankl. Die skrywers beskou die instrument as nuttig by voorligting en psigoterapie, asook vir navorsingswerk in groepsverband.

Die PIL bestaan uit twee afdelings. Afdeling A bestaan uit 20 vrae wat bestaan uit 'n stelling gevolg deur sewe keusemoontlikhede van die Likert-tipe. Die totaalstelling word verkry deur die som van die twintig skale, wat strek van 'n een tot sewe puntetoekenning. Die grootte van die routelling (met 'n minimum van 20 en 'n maksimum van 140) hou reglynig verband met die teenwoordigheid van sinvolheidsbelewinge en lewensdoelwitte. Afdeling B bestaan uit dertien sinne wat voltooi moet word, en is nie gebruik in die ontwerp nie omdat dit baie moeilik kwantifiseerbaar is. Instruksies vir beantwoording verskyn op die vraelys en geen tydsbeperking word gestel nie.

Wat psigometriese eienskappe betref, is die outeurs van die toets tevrede met beide die geldigheid en betroubaarheid daarvan (Crumbach & Maholick, 1967:192). In die verband rapporteer Reker (1977:688) 'n interne konsekwentheidskoëffisiënt van 0,85, asook

korrelasiekoëffisiënt van 0,79 ten opsigte van toets-hertoets=  
betroubaarheid (Reker & Cousins, 1979:90). Verder kon die toets  
betekenisvol bydra tot die onderskeiding tussen psigiatriese pasiënte en  
normale persone (Crumbach & Maholick, 1967:189) en toon ook onder  
andere betekenisvolle verbande aan met depressie (Crumbach & Maholick,  
1967:193; Yarnel, 1971:76) en interne lokus van kontrole (Phillips,  
1980:665).

Die instrument is vertaal en taalkundig nagesien.

### 3.4 Prosedure

Met die toestemming van die betrokke departementshoof is die vier  
vraelyste versprei tydens klasperiodes van die betrokke studente. Waar  
die studente versprei was tussen die kampusse te Potchefstroom en die  
Vaaldriehoek, is twee afsonderlike geleenthede benut vir hierdie doel.

'n Skrywe is by die vraelyste aangeheg waarin die doel van die studie  
en instruksies vir beantwoording van die vraelyste uiteengesit is (Bylae  
A en B). Biografiese besonderhede is ook hierin vervat, maar slegs  
persone wat terugvoering omtrent die studie verlang het is aangeraai om  
identifiserende besonderhede daarop aan te bring. Met die verspreiding  
van die vraelyste is 'n beroep op samewerking gerig, maar deelname aan  
die studie was vrywillig. Die doel van die studie is ook so omskryf dat  
dit nie 'n spesifieke oordeel jeëns die navorsingsonderwerp sou ontlok  
nie. 'n Gefrankeerde koevert is by die pakket ingesluit om versending  
van die vraelyste te vergemaklik.

Sowat 10% van die populasie het die vraelyste op die dag van verspreiding  
voltooi en direk aan die toetsafnemer terug besorg. Aangesien daar geen

keerderdatum vir terugbesorging oor die pos gestel is nie, is meer as 60 dae toegelaat voordat verwerking van gegewens 'n aanvang geneem het.

### 3.5 Statistiese verwerking

Om 'n indikatie van die graadverspreiding van uitbranding vir die studiepulasie te verkry, is die proefpersone se resultate op al die subskale van die MBI gekategoriseer in grade van hoë, matige en lae uitbranding, volgens Maslach & Jackson (1981b:2) se indeling.

Deur gebruik te maak van Pearson se  $r$ -korrelasie is interkorrelasies tussen al die skale wat in die studie gebruik is, bereken om as aanduiding van onderlinge verwantskappe te dien. Korrelasiekoëffisiënte kleiner as 0,27 is té gering geag vir verdere interpretasie en word dus nie vermeld nie. (Hoewel hier nie van inferensiële statistiek gebruik gemaak is nie, sou hierdie afsnypunt geld vir  $p < 0,05$  met  $n = 56$ .) Die indeling van De Wet, Monteith, Steyn & Venter (1981:188) is verder as interpreterende raamwerk vir verbandsterkte gebruik.

Waar die korrelasies tussen die "frekwensie-" en "intensiteit"-indelingen van die MBI deurgaans hoog was, is slegs die gemiddelde van die twee indelings vir verdere berekeninge gebruik. Die MBI se drie subskale is dus verder verteenwoordig deur drie enkelmetings in plaas van die oorspronklike drie gepaarde metings. 'n Stapsgewyse regressie van die onafhanklike veranderlikes is uitgevoer op die afhanklike veranderlike ter voorspelling van die bydrae daarvan en die verklaring van die variansie in uitbranding vir die studiepulasie.

## HOOFSTUK 4

### RESULTATE

Die resultate word aangebied in terme van die gestelde hipoteses.

#### Navorsingshipotese 1

Uitbranding sal voorkom onder bestuurders.

**Tabel 3:**

Proporsies, uitgedruk in persentasie, van die populasie wat volgens Maslach se indeling lae, matige en hoë grade van uitbranding toon.

|                           | Lae uitbranding | Matige uitbranding | Hoë uitbranding |
|---------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|
| Emosionele uitputting:    |                 |                    |                 |
| Frekwensie                | 65,2            | 24,6               | 10,1            |
| Intensiteit               | 73,9            | 21,7               | 4,3             |
| Depersonalisasie:         |                 |                    |                 |
| Frekwensie                | 62,6            | 29,0               | 8,7             |
| Intensiteit               | 65,2            | 24,6               | 10,1            |
| Persoonlike volbringings: |                 |                    |                 |
| Frekwensie                | 20,3            | 30,4               | 49,3            |
| Intensiteit               | 17,4            | 21,7               | 60,3            |

Tabel 3 toon dat die persone in die studiepopulasie versprei is oor al die kategorieë van uitbranding soos gemeet deur die drie subskale van die MBI. Navorsingshipotese een word dus aanvaar en dui daarop dat uitbranding in verskillende grade onder bestuurders kan voorkom, alhoewel hier nie 'n gevolgtrekking gemaak kan word oor die beduidendheid van die voorkoms nie. Vir gevoelens van emosionele uitputting en depersonalisasie toon die grootste proporsie van die

studiepopulasie 'n lae graad van uitbranding. Ten opsigte van gevoelens van persoonlike volbringings toon die grootste proporsie van die studiepopulasie daarenteen 'n neiging tot 'n hoë graad van uitbranding.

## **Navorsingshipotese 2**

Die mate waartoe 'n persoon irrasionele oortuigings aanhang sal 'n positiewe verband vorm met die graad van uitbranding.

### **Hipotese 2.1**

Daar sal 'n positiewe verband bestaan tussen die totaaltellings van die IBT en die emosionele uitputtingsubskale van die MBI.

### Interkorrelasies van al die velde

**MBI:**

EEI: "Emotional Exhaustion, intensity"

DPF: "Depersonalization, frequency"

DPI: "Depersonalization, intensity"

PAF: "Personal Accomplishment, frequency"

PAI: "Personal Accomplishment, intensity"

**IBT:**

DA: "Demand for Approval"

HSE: "High Self Expectations"

BP: "Blame Proneness"

FR: "Frustration Reactive"

El: "Emotional Irresponsibility"

AO: "Anxious Overconcern"

PRAV: "Problem Avoidancy"

DEP: "Dependency"

HELP: "Helplessness"

PERF: "Perfectionism"

**JAS:**

A: Faktor A

**S: Faktor S**

J: Faktor J

H: Faktor H

[illegible]

Tabel 4 toon aan dat daar 'n korrelasiekoëffisiënt van 0,323 verkry is ten opsigte van die frekwensie van emosionele uitputting. 'n Korrelasiekoëffisiënt van 0,319 is ook verkry ten opsigte van die intensiteit van hierdie gevoelens. 'n Lae positiewe verband bestaan dus tussen die graad van emosionele uitputting en die mate waartoe 'n persoon irrasionale oortuigings aanhang. Hipotese 2.1 word dus aanvaar.

### **Hipotese 2.2**

Daar sal 'n positiewe verband bestaan tussen die totaaltellings van die IBT en die Depersonalisasie-subskale van die MBI.

In tabel 4 word geen korrelasiekoëffisiënt weergegee vir die totaaltellings van die IBT en die frekwensie van depersonalisasie nie omdat die verkreeë koëffisiënt nie aan die gestelde afsnypunt voldoen het nie. 'n Verband uitgedruk deur 'n korrelasiekoëffisiënt van 0,384 tussen die frekwensie van Depersonalisasie en totaalstelling van die IBT word wel aangedui. Aangesien die totaaltellings dus nie 'n duidelike verband met die voorkoms (frekwensie) van gevoelens van depersonalisasie gevorm het nie, word hipotese 2.2 nie aanvaar nie.

### **Hipotese 2.3**

Daar sal 'n negatiewe verband bestaan tussen die totaaltellings van die IBT en die Persoonlike Volbringings-subskale van die MBI.

Tabel 4 toon 'n negatiewe korrelasiekoëffisiënt van 0,384 tussen die totaalskaal van die IBT en die frekwensie van gevoelens van persoonlike bereiking. 'n Duidelike verband kon nie verkry word tussen die totale IBT-telling en die intensiteit van gevoelens van persoonlike volbringings nie omdat die betrokke korrelasiekoëffisiënt kleiner was as die minimum verwagte. Hipotese 2.3 word wel aanvaar omdat daar 'n duidelike

negatiewe verband was tussen die totaaltellings op die IBT en die voorkoms (frekwensie) van gevoelens van persoonlike volbringings.

### **Navorsingshipotese 3**

Die mate waartoe 'n persoon kon slaag om sy waardes te aktualiseer toon 'n negatiewe verband met die graad van uitbranding.

#### **Hipotese 3.1**

Daar sal 'n negatiewe verband bestaan tussen die totaalstelling van die PIL-toets en die Emosionele Uitputting-subskale van die MBI.

Tabel 4 toon negatiewe korrelasiekoëffisiënte van onderskeidelik 0,526 en 0,420 vir die frekwensie en intensiteit-komponente van Emosionele Uitputting. 'n Lae tot matige negatiewe verband bestaan dus tussen die totaalstelling van die PIL-toets en die Emosionele Uitputting-subskale van die MBI. Hipotese 3.1 word dus aanvaar.

#### **Hipotese 3.2**

Daar sal 'n negatiewe verband bestaan tussen die totaalstelling van die PIL-toets en die Depersonalisasie-subskale van die MBI.

In Tabel 4 word geen korrelasiekoëffisiënt weergegee vir die totaalstelling van die PIL-toets en die Depersonalisasie-subskale van die MBI nie omdat die verkreeë koëffisiënt nie aan die gestelde afsnypunt voldoen het nie. Daar bestaan dus nie 'n betekenisvolle verband tussen die twee skale nie en hipotese 3.2 word nie aanvaar nie.

#### **Hipotese 3.3**

Daar sal 'n positiewe verband bestaan tussen die totaalstelling op die PIL-toets en die Persoonlike Volbringingsubskale van die MBI.

Tabel 4 toon onderskeidelik korrelasiekoëffisiënte van 0,465 en 0,506 vir die frekwensie- en intensiteit-komponente van die Persoonlike Volbringingsubskale van die MBI. Daar is dus 'n matige verband tussen die totaaltellings van die PIL-toets en die Persoonlike Volbringingsubskale van die MBI. Hipotese 3.3 word dus aanvaar.

Navorsingshipotese drie word dus met kwalifikasie aanvaar omdat daar 'n verband aangetref is tussen die totaaltellings van die PIL-toets en die totaaltellings van die Emosionele Uitputting- en Persoonlike Volbringingsubskale van die MBI. Daar kan dus aanvaar word dat daar 'n negatiewe verband bestaan tussen die mate waartoe 'n persoon kon slaag om sy waardes te aktualiseer en die graad van uitbranding, uitgesonderd die graad van gevoelens van depersonalisasie.

#### Navorsingshipotese 4

Daar is geen verband tussen die neiging tot Tipe A-gedrag en die graad van uitbranding nie.

##### Hipotese 4.1

Daar is geen verband tussen die totaalstelling van die JAS (A-skaal) en die Emosionele Uitputtingsubskale van die MBI nie.

In Tabel 4 word geen korrelasiekoëffisiënt weergegee vir die A-skaal en die frekwensie van Emosionele Uitputtingsubskale van die MBI nie omdat die verkreeë koëffisiënt nie aan die gestelde afsnypunt voldoen het nie. Tabel 4 verskaf wel 'n korrelasiekoëffisiënt van 0,271 tussen die totaalstelling van die JAS en die intensiteit van Emosionele Uitputting.

Hipotese 4.1 word dus met kwalifikasie aanvaar omdat daar slegs 'n geringe verband bestaan tussen die A-skaal van die JAS en die voorkoms (frekwensie) van gevoelens van emosionele uitputting.

#### Hipotese 4.2

Daar is geen verband tussen die totaalstelling van die JAS (A-skaal) en die Depersonalisasie-subskale van die MBI nie.

Tabel 4 verskaf geen indikasie van 'n korrelasiekoëffisiënt tussen die A-skaal en die Depersonalisasie-subskale van die MBI nie omdat die verkreeë waardes nie die gestelde afsnypunte kon bereik nie. Die verband tussen die totaalstelling van die JAS en die Depersonalisasie-subskale word dus gering geag en hipotese 4.2 word aanvaar.

#### Hipotese 4.3

Daar is geen verband tussen die totaalstelling van die JAS (A-skaal) en die Persoonlike Volbringings-subskale van die MBI nie.

In Tabel 4 word geen korrelasiekoëffisiënt weergegee vir die A-skaal en die Persoonlike Volbringings-subskale van die MBI nie omdat die verkreeë koëffisiënte nie aan die gestelde afsnypunt voldoen het nie. Die verband tussen die totaalstelling van die JAS en die Persoonlike Volbringings-subskale word dus gering geag en hipotese 4.3 word aanvaar.

Navorsingshipotese 4 word dus voorwaardelik aanvaar. Die neiging tot Tipe A-gedrag vorm nie 'n verband met die voorkoms van uitbranding soos gemeet deur die frekwensie van gevoelens van emosionele uitputting, depersonalisasie of persoonlike volbringings nie. Daar kan wel aanvaar word dat Tipe A-gedrag 'n lae positiewe verband met die intensiteit van gevoelens van emosionele uitputting vorm.

## Navorsingshipotese 5

Die mate waartoe 'n persoon irrasionele oortuigings aanhang in interaksie met die mate waartoe 'n persoon kon slaag om sy waardes te aktualiseer sal voorspellend dien ten opsigte van die graad van uitbranding.

### Hipotese 5.1

Die onderskeie skale van die IBT en die PIL-toets sal die grootste proporsie variansie in gevoelens van emosionele uitputting verklaar.

**Tabel 5:**

**Samevatting van stapgewyse regressie van die onafhanklike veranderlikes op die afhanklike veranderlike Emosionele Uitputting**

| Onafhanklike veranderlikes | Parsiële $R^2$ | $R^2$  | $R^2$ met<br>A ingesluit |
|----------------------------|----------------|--------|--------------------------|
| PIL                        | 0,2311         |        |                          |
| IBT - "Helplessness"       | 0,0401         | 0,3404 | 0,3238                   |
| JAS - Faktor J             | 0,0409         |        |                          |
| IBT - "Dependency"         | 0,0284         |        |                          |

Tabel 5 toon die onderskeie veranderlikes se bydraes wat verantwoordelik was vir die verklaring van die grootste proporsie (34%) van die variansie in gevoelens van emosionele uitputting. Dit is duidelik dat die totaalstelling van die PIL-toets, sowel as twee subskale van die IBT wel 'n groot bydrae gelewer het tot die verklaring van variansie in gevoelens van emosionele uitputting, maar dat faktor J (as 'n onderskeibare onderdeel van Tipe A-gedrag) op 'n betekenisvolle wyse hierby aangesluit

het. Deur faktor A (die totale neiging tot Tipe A-gedrag) in die vergelyking in te forseer het die proporsie gedaal na 32% en dit blyk dus dat die totale neiging tot Tipe A-gedrag, in interaksie met die ander veranderlikes, 'n teenproduktiewe uitwerking het.

Hipotese 5.1 word dus voorwaardelik aanvaar. Dit blyk dat die neiging tot irrasionele oortuigings sowel as die mate van waardeaktualisasie aangevul word deur 'n persoon se graad van werksbetrokkenheid in die voorspelling van variansie in gevoelens van emosionele uitputting.

#### Hipotese 5.1

Die onderskeie skale van die IBT en die PIL-toets sal die grootste proporsie variansie en gevoelens van depersonalisasie verklaar.

Tabel 6:

Samevatting van stapsgewyse regressie van die onafhanklike veranderlikes op die afhanklike veranderlike Depersonalisasie

| Onafhanklike veranderlikes        | Parsiële $R^2$ | $R^2$  | $R^2$ met<br>A ingesluit |
|-----------------------------------|----------------|--------|--------------------------|
| IBT (totaal)                      | 0,0906         |        |                          |
| IBT - "Emotional Irresponsibility | 0,0482         | 0,2361 | 0,2458                   |
| JAS - Faktor H                    | 0,0411         |        |                          |

Tabel 6 toon die onderskeie veranderlikes se bydraes wat verantwoordelik was vir die verklaring van die grootste proporsie (24%) van die variansie in gevoelens van depersonalisasie. Dit is duidelik dat die totaalstelling,

sowel as een van die subskale van die IBT 'n groot bydrae gelewer het tot die verklaring van variansie in gevoelens van depersonalisasie, maar dat faktor H (as 'n onderskeibare deel van Tipe A-gedrag) op 'n betekenisvolle wyse hierby aangesluit het. Deur faktor A (die totale neiging tot Tipe A-gedrag) in die vergelyking in te forseer, is slegs 'n onbeduidende styging in die proporsie verkry. Dit blyk dus dat die totale neiging tot Tipe A-gedrag, in interaksie met die ander veranderlikes, 'n onbeduidende bydrae gelewer het.

Hipotese 5.2 word dus voorwaardelik aanvaar. Dit blyk dat die neiging tot irrasionele oortuigings aangevul word deur die mate van gejaagdheid, ernstigheid en kompetisiegeneigdheid by 'n persoon in die voorspelling van die variansie in gevoelens van depersonalisasie.

### **Hipotese 5.3**

Die onderskeie skale van die IBT en die PIL-toets sal die grootste proporsie variansie in gevoelens van persoonlike volbringings verklaar.

**Tabel 7:**

**Samevatting van stapsgewyse regressie van die onafhanklike veranderlikes op die afhanklike veranderlike Persoonlike Volbringings**

| Onafhanklike veranderlikes         | Parsiële $R^2$ | $R^2$  | $R^2$ met<br>A ingesluit |
|------------------------------------|----------------|--------|--------------------------|
| PIL                                | 0,2580         |        |                          |
| JAS - A                            | 0,0874         |        |                          |
| IBT - "Frustration reactive"       | 0,0349         | 0,4731 | 0,4731                   |
| IBT - "Emotional irresponsibility" | 0,0358         |        |                          |
| IBT - "Demand for Approval"        | 0,0322         |        |                          |
| JAS - S                            | 0,0248         |        |                          |

Tabel 7 toon die onderskeie veranderlikes se bydraes wat verantwoordelik was vir die verklaring van die grootste proporsie (47%) van die variansie in gevoelens van persoonlike volbringings. Dit is duidelik dat die toetaelling op die PIL-toets hier die enkele grootste bydrae kon lewer in interaksie met die A-skaal van die JAS, sowel as sekere subskale van die IBT en JAS.

Hipoteses 5.3 word dus voorwaardelik aanvaar. Dit blyk dat die mate van waardeaktualisasie aangevul word deur die neiging tot Tipe A-gedrag en irrasionele oortuigings in die voorspelling van die variansie in gevoelens van persoonlike volbringings.

Hipoteses 5 word dus voorwaardelik aanvaar. Dit blyk dat die verklaring van variansie in uitbranding berus op die interaksie tussen die mate waartoe 'n persoon irrasionele oortuigings aanhang, die mate waartoe 'n persoon kon slaag om sy waardes te aktualiseer sowel as die neiging tot

Tipe A-gedrag. Die interaksie van hierdie veranderlikes kan dus voorspellend wees ten opsigte van die graad van uitbranding.

## HOOFSTUK 5

### BESPREKING

#### 5.1 Bespreking van die resultate

In terme van die doel van hierdie studie, soos reeds uiteengesit, dien die verkreeë resultate grootliks bevestigend ten opsigte van die gestelde vraagstukke. Dit blyk eerstens dat uitbranding wel onder die bestuurders in die studiepulasie voorkom. Die studiepulasie toon 'n verspreiding wat al die kategorieë van uitbranding insluit, wat daarop dui dat die persone in verskillende grade, van laag tot hoog, uitgebrand voel. 'n Gelykmatige verspreiding ten opsigte van die grade van uitbranding het egter nie voorgekom nie. Vir gevoelens van emosionele uitputting en depersonalisasie het die grootste proporsie persone telkens 'n lae graad van uitbranding aangedui. Betekenisvolle proporsies van die proefpersone het egter ook indikasies van matige en hoë uitbranding verskaf, en het daardeur ook die belang van verdere aandag in die verband onderstreep. Dit is interessant dat bykans die helfte van die proefpersone hoë uitbranding aangedui het ten opsigte van gevoelens van persoonlike volbringings. Dié skaal meet die mate van tevredenheid en sukses wat ervaar word in die werk met mense. Dié neiging kan eerstens verklaar word deur die gemiddelde ouderdom van die populasie (31 jaar), asook die ouderdomsverspreiding (25-37 jaar). Dit kan impliseer dat die persone hoofsaaklik in 'n fase van vinnige opwaartse mobiliteit verkeer en dus minder kwalitatiewe aandag kan bestee aan andere binne die werksituasie as gevolg van die vinnige wisseling in poste. Verder is dit moontlik dat die mededingende aard van die Suid-Afrikaanse sakewêreld

eenvoudig lei tot frustrasie op die gebied van interpersoonlike verhoudings vir die deelnemers.

Die verwantskappe van die veranderlikes ten opsigte van uitbranding stem ook grootliks ooreen met dit wat voorspel is. Alhoewel die verkreeë waardes hoofsaaklik dui op lae onderlinge verwantskappe, sou dit steeds, uit die komplekse aard van die uitbrandingsverskynsel, 'n betekenisvolle bydrae lewer tot verbeterde begrip van die verskynsel. Die mate waartoe die proefpersone irrasionele oortuigings aangehang het, het bykans deurgaans positiewe verwantskappe gevorm met uitbranding. Soos dit blyk uit die resultate, vorm die oorkoepelende neiging tot irrasionele oortuigings 'n lae positiewe verband met die graad van emosionele uitputting. Spesifieke irrasionele oortuigings wat hier die grootste bydrae gelewer het was:

- Die oortuiging dat 'n mens onlosmaakbaar verbind is aan jou verlede en dat dit altyd bepalend in jou lewe sal bly.
- Die oortuiging dat 'n persoon altyd iets of iemand in die omgewing nodig het vir advies en ondersteuning.

Die hulpeloosheid en afhanklikheid wat deur hierdie oortuigings gefasiliteer word, dien moontlik verklarend ten opsigte van die verwantskap wat dit vorm met emosionele uitputting. Die totale neiging tot irrasionele oortuigings het 'n geringe verband met gevoelens van depersonalisasie getoon, maar dit kon wel die grootste proporsie variansie daarvan verklaar.

Die inkonsekwente verwantskappe wat die onafhanklike veranderlikes met gevoelens van depersonalisasie vorm, kan moontlik verklaar word uit die aard van die beroepsindeling van die studiepopulasie. Die aard van menslike interaksie binne bestuurs- en verwante professies behoort wesenlik te verskil van dié in die mens-intensiewe professies (waarvoor

die MBI oorspronklik opgestel is). Dit is dus moontlik dat die verspreiding van uitbranding op dié skaal eerder 'n funksie van die andersoortige menslike interaksie binne die gegewe professies is, en nie werklik uitbranding verteenwoordig nie. Mondelinge en skriftelike terugvoer vanaf die respondente bevestig ook probleme wat hulle uit die aard van hulle beroepe met die relevante vrae ervaar het.

Die totale neiging tot irrasionele oortuigings het verder ten opsigte van die intensiteit van gevoelens van persoonlike volbringings 'n lae positiewe verband getoon. Die verband tussen irrasionele oortuigings en uitbranding kan samevattend verklaar word uit die verdraaide persepsies, verwagtings en attribusies wat dit meebring en wat 'n wesenlike invloed uitoefen op die effektiwiteit van individuele stresshantering (vergelyk punt 2.3). Die navorsingsbevindings van Jones (1982:117) word dus ook deur hierdie studie bevestig.

Die mate waartoe die proefpersone kon slaag om hulle waardes te aktualiseer het bykans deurgaans omgekeerde verwantskappe met die graad van uitbranding getoon. Daar is matige negatiewe verbande gevind tussen die totale uitdrukking hiervan en gevoelens van emosionele uitputting. 'n Matige positiewe verband is ook aangetoon met gevoelens van persoonlike volbringings. Die PIL-toets kon, in interaksie met ander veranderlikes, ook telkens die grootste bydrae lewer tot die verklaring van die variansie in dié twee subkomponente van uitbranding. Hierdie navorsingsbevindinge kan teoreties verklaar word uit die eksistensiële psigologie soos reeds beskryf in punt 2.4. Waar persone lae sinvolheidsbelewinge aangetoon het, en dus nie kon slaag om die kernwaardes volgens Frankl (vergelyk punt 2.4.2) te aktualiseer nie, kan dit verklaar word in terme van 'n foutiewe waardeoriëntasie. Met ander woorde, hierdie persone was in 'n mindere mate gerig op die volbringings van dié waardes. Omdat dit juis hierdie waardes is wat sentraal is as moontlike beskermingsfaktor teen stres (Kobasa, 1982:6)

of as hulpbron tot stresshantering (Folkman et al, 1979:283), sou gebrekkige volbringings daarvan die persoon in 'n predisponerende posisie plaas ten opsigte van moontlike negatiewe gevolge van langdurige stres. Persone wat egter gerig is op die volbringings van hierdie kernwaardes behoort daarenteen meer bestand te wees teen negatiewe gevolge van langdurige stres.

Die totale neiging tot Tipe A-gedrag het hoofsaaklik slegs geringe verwantskappe met uitbranding aangetoon. Die Tipe A-gedragspatroon kon wel 'n voorspellende rol aanneem ten opsigte van gevoelens van persoonlike volbringings. Die verskynsel word verklaar in die lig van die aard van Tipe A's se strewes, wat selde gerig is op kwalitatiewe aspekte van interpersoonlike verhoudings. Tipe A's ervaar dus moontlik minder bevrediging in die werk met mense. Soos verwag is (vergelyk punt 2.2.6) kon faktor J 'n bydrae lewer tot die verklaring in variansie van emosionele uitputting. Waar hierdie skaal dan 'n omgekeerde verband vorm met emosionele uitputting, dien die mate van betrokkenheid in die werk dan moontlik as 'n beskermingsfaktor teen stres. Hierdie gedagte is ook in ooreenstemming met die navorsing van Kobasa (1982:6) en kan ook vanuit die eksistensiële beskouing verklaar word.

Waar die Tipe A-gedragspatroon in punt 2.5 as 'n aanpassingsreaksie tot stres beskou is, word hier dan nou 'n studiepulasie aangetref wat hoofsaaklik neig tot hierdie modus van aanpassing. Hierdie bewering word veral begrond in die hoë voorkoms van Tipe A-gedrag vir die pulasie (in terme van Amerikaanse norme was die gemiddelde A-waarde van die groep 75%). Die feit dat daar min direkte verbande tussen Tipe A-gedrag en uitbranding aangetref is, bevestig dus die onwaarskynlikheid van 'n direkte afhanklikheid tussen die twee konstruksies. Die verskynsel dat van die Tipe A-persone wel uitgebrand voorkom kan dus hoofsaaklik verklaar word deur die interaksie met die ander onafhanklike veranderlikes, wat wel duidelike verwantskappe met

uitbranding toon. Soos reeds gepostuleer in punt 2.5, ondersteun die navorsingsbevindinge dus die moontlikheid dat die waargenome effektiwiteit van dié vorm van aanpassing op voortdurende stres onder andere bepaal sal word deur die mate waartoe 'n persoon irrasionele oortuigings aanhang asook die mate waartoe 'n persoon kon slaag om kernwaardes te aktualiseer.

## 5.2 Aanbevelings vir verdere navorsing

Aanbevelings vir verdere navorsing ontstaan onder andere uit die spesifieke leemtes van hierdie studie. In die eerste plek is daar 'n betreklike klein hoeveelheid persone in die studie betrek en die resultate is moeilik veralgemeenbaar na ander populasies. Die algemene geldigheid van die bevindings kan dus slegs bevestig word deur 'n herhaling van die studie onder populasies van 'n wyer omvang.

Verder beperk die aard van hierdie navorsingsontwerp die akkuraatheid van enige gevolgtrekkings. Wanneer kousaliteit ter sprake kom, noodsaak dit ook sterk steun vanuit teoretiese oorde. So kan die onafhanklike veranderlikes hier ter sprake ook moontlike uitvloeisels (simptome) van uitbranding vorm, in plaas van die veronderstelde predisponerende faktore. 'n Longitudinale studie sou 'n betekenisvolle bydrae in die verband kon lewer.

Waar die doel van die studie gesentreer het rondom die bepaling van verwantskappe tussen algemeen-teoretiese konstrunkte, sou die uitbreiding daarvan in meer konkrete terme van groot waarde wees. In dié verband sou irrasionele oortuigings in 'n spesifieke werkverwante konteks ondersoek kon word. Dit sou ook sinvol wees om, in plaas van 'n enkele meting wat aanduidend van die mate van waardeaktualisasie dien,

spesifieke waardeoordele te isoleer en die verwantskap met uitbranding verder te ondersoek.

Laastens, is daar in terme van Folkman et al (1979:283) se beskouing van hulpbronne tot streshantering, slegs twee veranderlikes ondersoek. Deur die integrasie met die bykomende hulpbronne (gesondheid en energie, sosiale ondersteuning en probleemoplossingsvaardighede), kan 'n meer volledige model empiries ontwikkel word.

### 5.3 Aanbevelings vir praktiese toepassings

Soos reeds aangedui in die literatuuroorsig, is die relevante onafhanklike veranderlikes ook vervat binne bestaande psigoterapeutiese raamwerke, naamlik Rasioneel-Emotiewe Terapie en Logoterapie. Ondanks die moontlikheid dat die veranderlikes oorsake of simptome van uitbranding mag vorm, word hier steeds 'n vertrekpunt gebied in terme van terapeutiese behandeling van uitgebrande persone.

In organisasies waar werknemerhulpprogramme ter sprake is, kan hierdie raamwerke dus ook van waarde wees as deel van voorkomende en remediërende stresprogramme. Knaus (1985:257) gebruik byvoorbeeld "Rational Emotive Education" in die verband met uitgebrande studente. Die volgende kan volgens hierdie skrywer as riglyne dien by die ontwikkeling van 'n voorkomende of remediërende program van uitputting by bestuurders en uitvoerende beamptes:

- Meet die vlakke van uitbranding, irrasionele oortuigings en waardeaktualisasie by elke persoon.
- Verduidelik die aard en dinamika van uitbranding, gee individuele terugvoer daaromtrent en voer ook 'n groepsbespreking.

- Verduidelik Rasioneel-Emotiewe asook eksistensiële beginsels, asook die rol wat dit kan speel in uitbranding. Gee ook individuele terugvoering en identifiseer probleemareas.
- Gebruik groepsterapeutiese en individuele tegnieke om die doelstellings van die onderskeie terapeutiese raamwerke te optimaliseer.
- Elke individu stel doelwitte in terme van sy eie behoeftes en lewensfase, in samehang met ander stres-verwante veranderlikes.
- Die program word weekliks voortgesit ter verhoging van vaardighede en bereiking van doelwitte.
- Individue verlaat die program wanneer minimum doelwitte bereik is.
- Evalueer die program in terme van die voorkoms van uitbranding met gereelde tussenposes.

## BIBLIOGRAFIE

ABRAHAMSON, L.Y., GARBER, J., SELIGMAN, M.E.P. 1980. Learned helplessness in humans: an attributional analysis. (In Garber, J. & Seligman, M.E.P., reds. Human helplessness: Theory and applications. New York : Academic Press. p. 3-34.)

ARGYRIS, C. 1976. A basic incongruency between the needs of a mature personality and the requirements of formal organization. (In Sutemeister, R.A., red. People and productivity. 3rd ed. New York : McGraw-Hill. p. 207-214.)

BATEMAN, T.S. 1981. Work overload. *Business Horizons*, 24 (5):23-27.

BECK, A.T. 1976. Cognitive therapy and the emotional disorders. New York : International Universities Press. 356 p.

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

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

BULKA, R.P. 1984. Logotherapy as an answer to burnout. *The International Forum for Logotherapy: Journal of Search for Meaning*, 7 (1):8-16.

BULMAN, R.J. & WORTMAN, C.B. 1977. Attributions of blame and coping in the "real world": severe accident victims react to their lot. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35 (5):351-363.

CAPLAN, R.D. 1983. Person-environment fit: past, present and future. (In Cooper, C.L., red. *Stress research: issues for the eighties*. New York : John Wiley & Sons. p. 35-78.)

CAPLAN, R.D. & JONES, K.W. 1975. Effects of work load, role ambiguity, and Type A Personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60 (6):713-719.

CARROL, J.F.X. & WHITE, W.L. 1982. Theory building: integrating individual and environmental factors within a ecological framework. (In Paine, W.S., red. *Job stress and burnout*. Beverly Hills, Calif. : Sage Publications, Inc. p. 41-60.)

CHERNISS, C., EGNATIOS, E., WACKER, S. 1976. Job stress and career development in new public professionals. *Professional Psychology*, 7:428-436.

CHESNEY, M.A. & ROSENMAN, R.H. 1983. Specificity in stress models: examples drawn from Type A behavior. (In Cooper, C.L., red. *Stress research: Issues for the eighties*. New York : John Wiley & sons. p. 21-34.)

CHRISTENSON, J. 1981. Burning and burnout. *English Journal*, 70:13-16.

COOPER, C.L. & MARSHALL, J. 1977. *Understanding executive stress*. New York : PBI Books. 150 p.

- COX, T. 1987. Stress, coping and problem solving. *Work and Stress*, 1 (1):5-14.
- CRUMBAUGH, J.C. & MAHOLICK, L.T. 1967. An experimental study in existentialism: the psychometric approach to Frankl's concept of noögenic neurosis. (In Frankl, V.E., red. *Psychotherapy and existentialism*. London : Souvernir Press. p. 183-197.)
- DALEY, M.R. 1979. Burnout: Smoldering problem in protective services. *Social Work*, 24:375-379.
- DAVIS, M., ESHELMAN, E.R. & MCKAY, M. 1980. The relaxation & stress reduction workbook. Richmond : New Harbinger Publications. 147 p.
- DE WET, J.J., DE K. MONTEITH, J.L., STEYN, H.S. & VENTER, P.A. 1981. Navorsingsmetodes in die opvoedkunde: 'n inleiding tot empiriese navorsing. Durban : Butterworth. 188p.
- DIMSDALE, J.E. 1974. The coping behavior of Nazi concentration camp survivors. *American Journal of Psychiatry*, 131 (7):792-797.
- EDELWICH, J. & BRODSKY, A. 1980. Burn-out: stages of disillusionment in the helping professions. New York : Human Sciences Press. 255 p.
- EINSIEDEL, A. & TULLY, H. 1982. Methodological considerations in studying the burnout phenomenon. (In Jones, J.W., red. *The burnout syndrome: current research, theory, interventions*. Park Ridge, Ill. : London House Press. p. 89-106.)

- ELLIS, A. 1962. Reason and emotion in psychotherapy. New York : Lyle Stuart. 219 p.
- ELLIS, A. 1984. Rational-Emotive Therapy. (In Corsini, J., red. Current psychotherapies. 3rd ed., Itasca, Ill. : F.E. Peacock Publishers. p. 196-238.)
- ELLIS, A. & BERNARD, M.E., reds. 1985. Clinical applications of Rational-Emotive Therapy. New York : Plenum Press. 356 p.
- ELLIS, A. & HARPER, R.A. 1975. A new guide to rational living. Hollywood, Calif. : Wilshire Book Company. 235 p.
- ELLIS, A. & WHITELEY, J.M., reds. 1979. Theoretical and empirical foundations of Rational-Emotive Therapy. Monterey, Calif. : Brooks/Cole Publishing. 247 p.
- FARBER, B.A. red. 1983. Stress and burnout in the human service professions. New York : Pergamon Press. 256 p.
- FOLKMAN, S. & LAZARUS, R.S. 1980. An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21:219-239.
- FOLKMAN, S., SCHAEFER, C. & LAZARUS, R.S. 1979. Cognitive processes as mediators of stress and coping. (In Hamilton, V. & Warbuton, D.M., reds. Human stress and cognition: An information processing approach. New York : John Wiley & Sons. p. 265-298.)
- FORNEY, D.S., WALLACE-SCHUTZMAN, F. & THORNE WIGGERS, T. 1982. Burnout among career development professionals: preliminary findings and implications. *Personnel & Guidance Journal*, 60 (7):435-439.

FORSHAW, B.M. 1984. Occupational stress: Type A behavior as a moderator of the relationships between role demands and psychological and behavioral strain. Cape Town. 312 p. (Thesis (M.Sc.) - University of Cape Town.)

FRANKL, V.E. 1962. Man's search for meaning. Boston : Beacon Press. 145 p.

FRANKL, V.E. 1967. Psychotherapy and existentialism. London : Souvenir Press. 242 p.

FRANKL, V.E. 1968. The doctor and the soul: from psychotherapy to Logotherapy. 2nd ed. New York : Alfred A. Knopf. 289 p.

FRANKL, V.E. 1969. Logotherapy. (In Sahakian, W.S. red. Psychotherapy and counseling: studies in technique. Chicago : Rand McNally. p. 226-248.)

FREUDENBERGER, H.J. 1974. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30:159-165.

FREUDENBERGER, H.J. 1980. Burnout: the high costs of high achievement. London : Arrow Books. 214 p.

FRIEDMAN, M. & ROSENMAN, R.H. 1974. Type A behavior and your heart. New York : Alfred A. Knopf. 314 p.

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

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

- GINSBURG, S.G. 1974. The problem of the burned out executive. *Personnel Journal*:598-600, Aug.
- GIRODO, M. 1977. Self-talk: mechanisms in anxiety and stress management. (In Spielberger, C.D. & Sarason, I.G., eds. *Stress and anxiety*. Vol. 4. New York : John Wiley & Sons. p. 229-250.)
- GLASS, D.C. & CARVER, C.S. 1980. Helplessness and the coronary-prone personality. (In Garber, J. & Seligman, M.E.P., eds. *Human helplessness: theory and applications*. New York : Academic Press. p. 223-244.)
- GLICKEN, M.D. 1983. A counseling approach to employee burnout. *Personnel Journal*:222-228, Mar.
- GLICKEN, M.D. & JANKA, K. 1982. Executives under fire: the burnout syndrome. *California Management Review*, 24:67-72.
- GOLEMBIEWSKI, R.T., MUNZENRIDER, R. & CARTER, D. 1983. Phases of progressive burnout and their work wite covariants: critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19 (4):461-481.
- HAMILTON, V. & WARBUTTON, C.M., eds. 1979. *Human stress and cognition: An information processing approach*. New York : John Wiley. 501 p.
- HAMMEN, C.L. & COCHRAN, S.D. 1981. Cognitive correlates of life stress and depression in college students. *Journal of Abnormal Psychology*, 90 (1):23-27.

- HELLIWEL, T. 1981. Are you a potential burnout? *Training & Development Journal*, 35 (10):25-29.
- HELLRIEGEL, D., SLOCUM, J.W. & WOODMAN, R.W. 1983. *Organizational Behavior*. 3rd ed. New York : West Publishing Company. 610 p.
- HOLLON, S.D. & GARBER, J. 1980. A cognitive-expectancy theory of therapy for helplessness and depression. (In Garber, J. & Seligman, M.E.P., eds. *Human helplessness: theory and applications*. New York : Academic Press. p. 173-196.)
- HOWARD, J.H., CUNNINGHAM, D.A. & RECHNITZER, P.A. 1977. Work patterns associated with Type A behavior: a managerial population. *Human Relations*, 30 (9):825-836.
- IWANSKI, E.F. & SCHWAB, R.L. 1981. A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 41:1167-1174.
- JENKINS, C.D., ZYZANSKI, S.J. & ROSENMAN, R.H. 1979. *Jenkins Activity Survey: manual, form C*. New York : The Psychological Corporation. 31 p.
- JONES, J.W. 1982. red. *The burnout syndrome: current research, theory, interventions*. Park Ridge, Ill. : London House Press. 179 p.
- JONES, R.G. 1968. A factored measure of Ellis' Irrational Beliefs system, with personality and maladjustment correlates. Doctoral Dissertation. Texas Technological College. (Dissertation Abstracts, 1969, 29 (11):4379B-4380B)

KAHN, R. 1978. Job burnout: prevention and remedies. *Public Welfare*, 36 (2):61-63.

KAMIS, E. 1982. Staff burnout: an epidemiological analysis. (In Jones, J.W., red. *The Burnout Syndrome: current research, theory, interventions*. Park Ridge, Ill. : London House Press. p. 54-67.)

KAPLAN, H.I. & SADOCK, B.J. 1985. Modern synopsis of comprehensive textbook of psychiatry. 4th ed. Baltimore : Williams & Wilkins. 937 p.

KEENAN, A. & McBAIN, G.D.M. 1979. Effects of Type A behavior, intolerance of ambiguity, and locus of control on the relationship between role stress and work related outcomes. *Journal of Occupational Psychology*, 52:277-285.

KOBASA, S.C. 1982. The hardy personality: toward a social psychology of stress and health. (In Sanders, G.S. & Suls, J., reds. *Social psychology of health and illness*. New Jersey : Hillsdale. p. 3-32.)

KOBASA, S.C., HILKER, R.R.J., & MADDI, S.R. 1979. Who stays healthy under stress? *Journal of Occupational Medicine*, 21 (9):595-598.

KNAUS, W.J. 1985. Student burnout: a Rational-Emotive Education treatment approach. (In Ellis, A. & Bernard, M.E., reds. *Clinical applications of Rational-Emotive therapy*. New York : Plenum Press. p. 257-276.)

LATACK, J.C. 1986. Coping with job stress: Measures and future directions for scale development. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3):377-385.

LEFCOURT, H.M. 1980. Personality and locus of control. (In Garber, J. & Seligman, M.E.P., eds. Human helplessness: Theory and applications. New York : Academic Press. p. 245-260.)

LEVINSON, H. 1981. When executives burn out. *Harvard Business Review*:73-81, May-Jun.

MacNEILL, D. 1982. The relationship of occupational stress to burnout. (In Jones, J.W., red. The burnout syndrome: current research, theory, interventions. Park Ridge, Ill. : London House Press. p. 68-87.)

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

MASLACH, C. 1978. The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34 (4):111-124.

MASLACH, C. 1982. Understanding burnout: definitional issues in analyzing a complex phenomenon. (In Paine, W.S., red. Job stress and burnout. Beverly Hills, Calif. : Sage Publications. p. 29-41.)

MASLACH, C. 1982b. Burnout: a social psychological analysis. (In Jones, J.W., red. The burnout syndrome: current research, theory, interventions. Park Ridge, Ill. : London House Press. p. 54-67.)

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

MASLACH, C. & JACKSON, S.E. 1981b. Maslach Burnout Inventory manual: research edition. Berkeley : Consulting Psychologists Press. 15 p.

MATTHEWS, K.A. 1982. Psychological perspectives on the Type A behavior pattern. *Psychological Bulletin*, 91 (2):293-323.

MATTHEWS, K.A., GLASS, D.C., ROSENMAN, R.H. & BORTNER, R.W. 1977. Competitive drive, pattern A, and coronary heart disease: a further analysis of some data from the Western Collaborative Group Study. *Journal of Chronic Disease*, 30:489-498.

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

MEICHENBAUM, D. & CAMERON, R. 1983. Stress inoculation training: toward a general paradigm for training coping skills. (In Meichenbaum, D. & Jaremko, M.E., eds. *Stress reduction and prevention*. New York : Plenum Press. p. 115-154.)

MEICHENBAUM, D. & GENEST, M. 1980. Cognitive Behavior Modification: an integration of cognitive and behavioral methods. (In Kanfer, F.H. & Goldstein, A.P., eds. *Helping people change*. 2nd ed. New York : Pergamon Press. p. 320-422.)

MEIER, A. 1983. The construct validity of burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 57:211-219.

MEIER, S.T. 1983. Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36 (10):899-910.

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

MILLER, S. 1980. Why having control reduces stress: if I can stop the roller coaster, I don't want to get off. (In Garber, J. & Seligman,

- M.E.P., reds. Human helplessness: theory and applications. New York : Academic Press. p. 71-95.)
- MINNEHAN, R.F. & PAINE, W.S. 1982. Bottom lines: assessing the economic and legal consequences of burnout. (In Paine, W.S., red. Job stress and burnout. Beverly Hills, Calif. : Sage Publications. p. 95-112.)
- MOATES, D.R. & SCHUMACHER, G.M. 1980. An introduction to cognitive psychology. Belmont, Calif. : Wadsworth. 365 p.
- MORGAN, C.H., OWERN, D.W., MILLER, A. & WATTS, M.L. 1986. Variations in stress responses as a function of cognitive and personality variables. *Psychological Reports*, 59:575-583.
- NIEHOUSE, O.L. 1981. Burnout: A real threat to human resources managers. *Personnel*:25-32, Sept.
- PAINE, W.S. 1982. The burnout syndrome in context. (In Jones, J.W., red. The burnout syndrome: current research, theory, interventions. Park Ridge, Ill. : London House Press. p. 1-29.)
- PAINE, W.S. 1984. Professional burnout: some major costs. *Family & Community Health*, 6 (4):1-11.
- PATRICK, P.K.S. 1979. Burnout: Job hazard for health workers. *Hospitals*:87-89, Nov.
- PATTERSON, C.H. 1980. Theories of Counseling and Psychotherapy. 3rd ed. New York : Harper & Row. 685 p.

- PERLMAN, B. & HARTMAN, E.A. 1982. Burnout: summary and future research. *Human Relations*, 35 (4):283-305.
- PHILLIPS, W.M. 1980. Purpose in life, depression and locus of control. *Journal of Clinical Psychology*, 36 (3):661-667.
- PINES, A.M., ARONSON, E., KAFRY, D. 1981. Burnout: from tedium to personal growth. New York : Free Press. 265 p.
- PINES, A. & MASLACH, C. 1978. Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospitals and Community Psychiatry*, 29 (4):233-237.
- RADER, M.H. 1981. Dealing with information overload. *Personnel Journal*, 60 (5):373-375.
- REKER, G.T. 1977. The purpose-in-life test in an inmate population: an empirical investigation. *Journal of Clinical Psychology*, 33 (3):688-693.
- REKER, G.T. & COUSINS, J.B. 1979. Factor structure, construct validity and reliability of the seeking of noetic goals (SONG) and Purpose in Life (PIL) tests. *Journal of Clinical Psychology*, 35:85-91.
- ROSENMAN, R.H. 1978. Introduction to coronary-prone behavior. (In Dembroski, T.M., Weiss, S.M., Shields, J.M., Haynes, S.G. & Feinleib, M., eds. *Coronary-prone Behavior*. New York : Springer-Verlag. p. xiii-xvi.)
- ROSENMAN, R.H., BRAND, R.J., JANKINS, C.D., FRIEDMAN, M., STRAUS, R. & WURM, M. 1975. Coronary heart disease in the Western

- Collaborative Group Study. *Journal of the American Medical Association*, 233 (8):872-877.
- SAVICKI, V. & COOLEY, E. 1983. Theoretical and research considerations of burnout. *Children and Youth Services Review*, 5:227-238.
- SCHERWITZ, L., BERTON, K. & LEVINTHAL, H. 1978. Type A behavior, self-involvement, and cardiovascular response. *Psychosomatic Medicine*, 40:593-609.
- SCHILL, T., ADAMS, A.D. & RAMANAIAH, N. 1982. Coping with stress and irrational beliefs. *Psychological Reports*, 51:1317-1318.
- SELYE, H. 1979. The stress concept and some of its implications. (In Hamilton, V. & Warbuton, D.M., eds. *Human stress and cognition: An information processing approach*. New York : John Wiley. p. 11-32.)
- SELYE, H. 1983. The stress concept: Past, present, and future. (In Cooper, C.L., red. *Stress research: Issues for the eighties*. New York : John Wiley. p. 1-20.)
- SHAFFER, M.S. 1982. *Life after stress*. New York : Plenum Press. 273 p.
- SLABBERT, A. 1987. Suksesvolle bestuurders trap tuis klei. *Finansies en Tegniek*:12-13, Mei 22.
- SMITH, T.W., BOAZ, T.L. & DENNEY, D.R. 1984. Endorsement of irrational beliefs as a moderator of the effects of stressful life events. *Cognitive Therapy and Research*, 8 (4):363-370.

STAKE, J.E. 1985. Review of Irrational Beliefs Test. (In Mitchell, J.V., red. The ninth mental measurements yearbook. Vol. 1. Lincoln : Buross Institute of Mental Measurement. p. 736-737.)

St LEGER, C. 1987. We're in a mess over stress. The Sunday Times:13, Jun.14.

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

STRÜMPFER, D.J.W. 1983. Executive distress, executive eustress, and what makes the difference. Fact and opinion papers. University of the Witwatersrand (Faculty of Business Administration, no. 18.) 36 p.

STRÜMPFER, D.J.W. 1983b. Coronary prone behavior and distress among South African executives. Paper presented as part of a symposium on Psychology of Health and Illness, Annual Congress, Psychological Association of South Africa. Pietermaritzburg. September.

STRÜMPFER, D.J.W. 1983c. How managers describe themselves in a job context. South African Journal of Business Management, 14:45-52.

TACHE, J. & SELYE, H. 1978. On stress and coping mechanisms. In. Spielberger, C.D. & Sarason, I.G., reds. Stress and anxiety. Vol. 5. New York : John Wiley. p. 3-24.)

THORNE, F.C. 1973. The existential study. Journal of Clinical Psychology, 29 (4):387-391.

TUBESING, N.L. & TUBESING, D.A. 1982. The treatment of choice: selecting stress skills to suit the individual and the situation. (In Paine,

W.S., red. Job stress and burnout: Research, theory, and intervention perspectives. Beverly Hills : Sage Publications. p. 155-172.)

VENINGA, R.L. 1983. Burnout and personality. *Clinical Gerontologist*, 2 (2):61-63.

WELCH, I.D., MEDEIROS, D.C. & TATE, G.A. 1982. Beyond burnout: how to enjoy your job again when you've just about had enough. New Jersey : Prentice-Hall. 265 p.

YARNELL, T.D. 1971. Purpose-in-Life test: further correlates. *Journal of Individual Psychology*, 27:76-79.

ZETTLE, R.D. & HAYES, S.C. 1980. Conceptual and empirical status of Rational-Emotive Therapy. (In Hersen, M., Eister, R.M. & Miller, P.M., reds. Progress in behavior modification. Vol. 9. New York : Academic Press. p. 125-166.)



# POTCHEFSTROOMSE UNIVERSITEIT

## VIR CHRISTELIKE HOËR ONDERWYS

Telefoon (01481)-22112 Telegramme: PUK Telex 4-21363  
2520 POTCHEFSTROOM Republiek van SUID-AFRIKA

U verwysing

Ons verwysing

Datum

WG/sb

1987-03-21

Navrae: Mnr W Guse  
Bylyn: 1742

Bussie 70  
PU vir CHO

Geagte MBA-student

U samewerking word vriendelik versoek in die voltooiing van die aangehegte vraelyste. Hierdie vraelyste vorm die kern van navorsing rakende u werksverwante en persoonlike behoeftes, houdings en belewenisse. Ons hoop om ook hiermee 'n sinvolle bydrae te lewer tot u professie en studiekursus.

Alhoewel hierdie vraelyste lywig voorkom, kan dit u so min as 'n halfuur neem om dit te voltooi. Indien u nie nou oor die tyd beskik nie, sal dit waardeer word as u dit kan pos aan bostaande adres. Die vraelyste is anoniem. Indien u egter belangstel in persoonlike terugvoer hieromtrent, word u aangeraai om u naam daarop aan te bring en met die navorser te skakel.

Alle voorspoed met u studie en loopbaan verder.

Groete

WERNER GUSE

VRAELYS: MBA-STUDENTE

Hierdie boekie bevat 'n aantal vrae met die oog op die meting van u persoonlike- en werksverwante houdings en belewenisse. Let asseblief op die volgende in u beantwoording:

1. VERTROULIKHEID kan as vanselfsprekend aanvaar word. Die verkreeë inligting word slegs vir navorsingsdoeleindes gebruik.
2. EERLIKE response van u kant af kan grootliks die sukses van die studie bepaal. Elke mens is anders en hier is dus nie "regte" of "verkeerde" antwoorde nie.
3. INSTRUKSIES vir beantwoording word by elke afdeling voorsien. Vra gerus as u onseker is.
4. RESPONSE word op die vraelys self ingevul.
5. ALLE VRAE word beantwoord. U eerste reaksie is dikwels die beste antwoord.

AFDELING A

Verskaf die volgende biografiese besonderhede:

|                                   |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| STUDENTE NOMMER: _____            | OUDERDOM: _____      |
| WERKSTITEL: _____                 | GESLAG: _____        |
| AANTAL JARE IN HUIDIGE POS: _____ | HUWELIKSTATUS: _____ |

Dui asseblief u funksie aan:

---

|            |                  |              |           |
|------------|------------------|--------------|-----------|
| Lynbestuur | Staffunksionaris | Konsulterend | Kleinsake |
|------------|------------------|--------------|-----------|

---

Ander: \_ \_ \_ \_ \_