

DIE VOORKOMS VAN WERKSPANNING BY  
DIE BLANKE WERKNEMERS VAN 'n  
STAALHERWINNINGSAAANLEG.

deur

Jakobus Johannes Fourie

Skripsie ingelewer ter gedeeltelike voldoening aan die vereistes vir die MBA graad van die Nagraadse Bestuurskool aan die Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys.

Studieleier : Prof. L.D. Coetsee.  
Hulp-studieleier : Prof. F. van Graan.  
Potchefstroom : Desember 1993.

## B E D A N K I N G S .

'n Diepe dankbaarheid teenoor my God vir die helderheid van verstand en die nodige wysheid en insig wat dit vir my moontlik gemaak het om hierdie skripsie te kon voltooi.

Graag wil ek ook my opregte dank en waardering uitspreek teenoor die volgende persone en instansies wat bygedra het om hierdie navorsing tot in sy finale vorm te kon afhandel:

- My studieleier, Professor Leon Coetsee vir sy raad, bystand, motivering en leiding.
- Professor Jopie van Graan, my hulp-studieleier vir sy raad, ondersteuning en belangstelling.
- Professor Faans Steyn vir sy besondere hulp met die statistiese verwerking van die vraelyste.
- My werkgewer en in besonder Mnr Bennie Steyn wat vir my die goedkeuring gegee het om die ondersoek te kon doen.
- Al die persone wat bereid was om die vraelyste te voltooi.
- Ina vir die tikwerk.
- Elize Zywothkiewicz vir die noukeurige taalversoring.

**Opgedra aan Ina, Jaco en Christine.**

# INHOUDSOPGAW E .

## HOOFSTUK 1.

|     |                               |   |
|-----|-------------------------------|---|
| 1.  | PROBLEEM- EN DOELSTELLINGS.   | 1 |
| 1.1 | Inleiding.                    | 1 |
| 1.2 | Probleemstelling.             | 2 |
| 1.3 | Doelstellings van die studie. | 4 |
| 1.4 | Omvang van die studie.        | 5 |
| 1.5 | Bespreking van die studie.    | 6 |
| 1.6 | Hoofstuk-indeling.            | 7 |

## HOOFSTUK 2.

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 2.       | LITERATUUROORSIG TEN OPSIGTE VAN WERKSPANNING.                   | 8  |
| 2.1      | Inleiding.   | 8  |
| 2.2      | Begripomskrywing.  | 9  |
| 2.2.1    | Die begrip spanning.   | 9  |
| 2.2.2    | Samevatting.   | 13 |
| 2.3      | Spanningsmodelle.  | 14 |
| 2.4      | Van Graan se vereenvoudigde spanningsmodel.                      | 15 |
| 2.4.1    | Die interaksie tussen die spanningstimulus en spanningservaring. | 16 |
| 2.4.2    | Reaksie op die spanningservaring.                                | 19 |
| 2.4.3    | Gevolge van spanning.  | 20 |
| 2.4.4    | Samevatting.   | 24 |
| 2.5      | Bronne van werkspanning.   | 25 |
| 2.5.1    | Agtergrond.  | 25 |
| 2.5.2    | Die individu self as bron van spanning.                          | 25 |
| 2.5.3    | Die werknemer se gesinslewe as bron van spanning.                | 28 |
| 2.5.3.1  | Inleiding.   | 28 |
| 2.5.3.2  | Die huweliksverhouding as bron van spanning.                     | 29 |
| 2.5.3.3  | Die gesinsverhouding as bron van spanning.                       | 30 |
| 2.5.4    | Bronne van spanning vanuit die omgewing.                         | 30 |
| 2.5.4.1  | Inleiding.   | 30 |
| 2.5.5    | Die werksomgewing as bron van spanning.                          | 30 |
| 2.5.5.1  | Die bedryfsomgewing.   | 30 |
| 2.5.5.2  | Ondernemingsgrootte.   | 32 |
| 2.5.5.3  | Bestuurstyl.   | 33 |
| 2.5.5.4  | Organisasiestruktuur.  | 34 |
| 2.5.5.5  | Loopbaanontwikkeling.  | 35 |
| 2.5.5.6  | Werknemers se vermoëns.  | 36 |
| 2.5.5.7  | Meganisasie en outomatisasie.                                    | 37 |
| 2.5.5.8  | Rolonsekerheid.  | 38 |
| 2.5.5.9  | Roldubbelsinnigheid.   | 39 |
| 2.5.5.10 | Werkslading.   | 40 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 2.5.5.11 | Verantwoordelikheid.   | 41 |
| 2.5.5.12 | Besluitneming.   | 42 |
| 2.5.5.13 | Skofwerk.  | 43 |
|          | a) Fisiologiese simptome.  | 44 |
|          | b) Beïnvloeding van gesins-<br>en interpersoonlike<br>verhoudinge.               | 44 |
|          | c) Produktiwiteit.   | 44 |
|          | d) Psigologiese reaksies.  | 45 |
| 2.5.5.14 | Werksverhoudinge.  | 45 |
| 2.5.5.15 | Samevatting.   | 45 |
| 2.6      | Simptome van spanning.   | 47 |
| 2.6.1    | Agtergrond.  | 47 |
| 2.6.2    | 'n Bespreking van sommige van die<br>simptome van spanning.                      | 49 |
| 2.6.2.1  | Maagseer.  | 49 |
| 2.6.2.2  | Hoofpyne.  | 49 |
| 2.6.2.3  | Aggressie en woede.  | 50 |
| 2.6.2.4  | Uitputting.  | 51 |
| 2.6.2.5  | Rugpyn.  | 51 |
| 2.6.2.6  | Naelbytery en soortgelyke gewoontes.   | 52 |
| 2.6.2.7  | Misbruik van alkohol.  | 53 |
| 2.6.2.8  | Rookgewoontes.   | 54 |
| 2.6.2.9  | Misbruik van dwelmmiddels.   | 54 |
| 2.6.2.10 | Seksuele problematiek.   | 55 |
| 2.6.2.11 | Insomnie (slapeloosheid).  | 56 |
| 2.6.2.12 | Samevatting.   | 57 |
| 2.7      | Gevolge van spanning.  | 58 |
| 2.7.1    | Inleiding.   | 58 |
| 2.7.2    | Psigologiese gevolge van spanning.   | 60 |
| 2.7.3    | Fisiologiese gevolge van spanning.   | 63 |
| 2.7.4    | Gedragsgevolge van spanning.   | 64 |
| 2.7.5    | Samevatting.   | 65 |
| 2.8      | Psigiese uitbranding as 'n gevolg<br>van spanning.                               | 66 |
| 2.8.1    | Inleiding.   | 66 |
| 2.8.2    | Omskrywing van die begrip uitbranding.   | 67 |
| 2.8.3    | Simptome van die ervaring van<br>uitbranding.                                    | 69 |
|          | a) Fisiese simptome.   | 71 |
|          | b) Psigologiese simptome.  | 72 |
|          | c) Gedragsimptome.   | 72 |
|          | d) Verdedigingsmeganismes.   | 73 |
|          | e) Simptome binne die werksituasie.  | 73 |
| 2.8.4    | Wat veroorsaak uitbranding?  | 76 |
| 2.8.5    | Fases van die ervaring van uitbranding   | 79 |
| 2.8.6    | Gevolge van die ervaring van uit-<br>branding.                                   | 80 |
|          | a) Direkte koste vir die werknemer.  | 81 |
|          | b) Indirekte koste vir die werknemer<br>maar direkte koste vir die<br>werkgever. | 82 |
|          | c) Verborgte koste vir werknemer en<br>werkgever.                                | 82 |
|          | d) Potensiële koste vir  | 82 |

|                    |   |           |
|--------------------|---|-----------|
| 2.9                | die werkgewer.<br>Samevatting.  | 85        |
| <b>HOOFSTUK 3.</b> |   |           |
| <b>3.</b>          | <b>METODOLOGIE VAN DIE EMPIRIESE ONDERSOEK.</b>                                 | <b>87</b> |
| 3.1                | Inleiding.  | 87        |
| 3.2                | Die metode van die ondersoek.   | 88        |
| 3.2.1              | Die organisasie.  | 88        |
| 3.2.2              | Die proefgroep.   | 88        |
| 3.2.3              | Die voorondersoek.  | 88        |
| 3.2.4              | Die vraelyste.  | 88        |
| 3.2.5              | Prosedure van afname van die vraelyste.   | 89        |
| 3.3                | Die voorondersoek.  | 89        |
| 3.3.1              | Inleiding.  | 89        |
| 3.3.2              | Resultate van die gesprekke en<br>waarnemings.                                  | 90        |
| 3.3.2.1            | Waarnemings.  | 90        |
| 3.3.2.2            | Samevatting.  | 92        |
| 3.3.3              | Ontleding van siekteverlof.   | 93        |
| 3.3.3.1            | Inleiding.  | 93        |
| 3.3.3.2            | Siekteverlof.   | 93        |
| 3.3.3.3            | Redes vir spanningsverwante<br>siekteverlof.                                    | 94        |
| 3.4                | Samevatting.  | 96        |
| 3.5                | Die meetinstrumente om aspekte van<br>werkspanning te meet.                     | 96        |
| 3.5.1              | Inleiding.  | 96        |
| 3.5.2              | Biografiese inligting.  | 97        |
| 3.5.3              | Motivering vir die gebruik van die<br>vraelyste.                                | 97        |
| 3.5.4              | Vraelys 1. (Die bepaling van die<br>frekwensie en intensiteit van<br>spanning). | 98        |
| 3.5.4.1            | Doel van die vraelys.   | 98        |
| 3.5.4.2            | Die elemente waaruit die vraelys<br>bestaan.                                    | 98        |
| 3.5.4.3            | Die meting van die frekwensie van<br>spanning.                                  | 99        |
| 3.5.4.4            | Die meting van die intensiteit<br>van spanning.                                 | 100       |
| 3.5.4.5            | Verwerking van die vraelyste.   | 100       |
| 3.5.5              | Vraelys 2. (Pines se uitbrandings-<br>vraelys).                                 | 101       |
| 3.5.5.1            | Motivering vir die gebruik van<br>Pines se uitbrandingskaal.                    | 101       |
| 3.5.5.2            | Formaat van die skaal.  | 101       |
| 3.5.5.3            | Betroubaarheid en geldigheid.   | 103       |
| 3.6                | Enkele metodologiese probleme.  | 103       |
| 3.7                | Samevatting.  | 104       |

## HOOFSTUK 4.

|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| <b>4.</b> | <b>RESULTATE VAN DIE EMPIRIESE ONDERSOEK.</b>  | <b>106</b> |
| 4.1       | Inleiding.   | 106        |
| 4.2       | Biografiese gegewens.  | 107        |
| 4.3       | Die resultate ten opsigte van die frekwensie en intensiteit van werkspanning. (Vraelys 1). | 109        |
| 4.3.1     | Inleiding.   | 109        |
| 4.3.2     | Die frekwensie van werkspanning.   | 109        |
|           | a) Inleiding.  | 109        |
|           | b) Rangorde 1 (Afhanklikheid).   | 112        |
|           | c) Rangorde 2 (Frustrasie).  | 112        |
|           | d) Rangorde 3 (Passiwiteit).   | 114        |
|           | e) Rangorde 4 (Verloor vertroue in Bestuur)  | 115        |
|           | f) Rangorde 5 (Verloor vertroue in medewerkers).   | 116        |
| 4.3.3     | Die intensiteit van werkspanning.  | 118        |
|           | a) Inleiding.  | 118        |
|           | b) Rangorde 1 (Aggressie).   | 120        |
|           | c) Rangorde 2 (Frustrasie).  | 121        |
|           | d) Rangorde 3 (Afhanklikheid).   | 122        |
|           | e) Rangorde 4 (Konflik).   | 123        |
|           | f) Rangorde 5 (Spanning).  | 124        |
| 4.3.4     | Die verband tussen die frekwensie en intensiteit van die spannings-ervaring.               | 126        |
| 4.3.5     | Faktor-analise van die frekwensie en intensiteit van werkspanning.                         | 129        |
|           | a) Inleiding.  | 129        |
|           | b) Faktor 1 (Onsekerheid).   | 132        |
|           | c) Faktor 2 (Verveeldheid).  | 134        |
|           | d) Faktor 3 (Frustrasie).  | 136        |
|           | e) Faktor 4 (Minderwaardigheid).   | 137        |
|           | f) Faktor 5 (Aggressie).   | 137        |
|           | g) Faktor 6 (Slapeloosheid).   | 138        |
|           | h) Faktor 7 (Afhanklikheid).   | 139        |
| 4.3.6     | Samevatting.   | 139        |
| 4.4       | Die voorkoms van psigologiese uitbranding. (Vraelys 2).                                    | 141        |
| 4.4.1     | Inleiding.   | 141        |
| 4.4.2     | 'n Bespreking van die resultate ten opsigte van voorkoms van psigiese uitbranding.         | 141        |
|           | a) Inleiding.  | 141        |
|           | b) Resultate.  | 142        |
| 4.4.3     | Gevolgtrekking.  | 145        |
| 4.5       | Samevatting.   | 146        |

## **HOOFSTUK 5.**

|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| <b>5.</b> | <b>SAMEVATTING VAN DIE ONDERSOEK.</b>                            | <b>148</b> |
| 5.1       | Inleiding.   | 148        |
| 5.2       | Probleemstelling.  | 148        |
| 5.3       | Doelstellings.   | 149        |
| 5.4       | Metodologie.   | 149        |
| 5.5       | Resultate van die ondersoek.                                     | 150        |
| 5.5.1     | Vraelys 1.   | 151        |
|           | a) Frekwensie van spanning.                                      | 151        |
|           | b) Intensiteit van spanning.                                     | 151        |
|           | c) Verband tussen die frekwensie en<br>intensiteit van spanning. | 152        |
|           | d) Faktorontleding.  | 152        |
| 5.5.2     | Vraelys 2.   | 152        |
| 5.6       | Gevolgtrekkings.   | 153        |
| <b>6.</b> | <b>ABSTRACT.</b>   | <b>153</b> |
| <b>7.</b> | <b>BIBLIOGRAFIE.</b>   |            |
| <b>8.</b> | <b>BYLAES.</b>   |            |
| 8.1       | Bylae A  |            |
| 8.2       | Bylae B  |            |
| 8.3       | Bylae C  |            |

# HOOFSTUK 1

## 1. PROBLEEM - EN DOELSTELLINGS.

### 1.1 INLEIDING.

Die ervaring van negatiewe werkspanning is deel van die mens se lewenswerklikheid. Die eerste aanhaling wat waarskynlik na die ervaring van werkspanning by die mens verwys, is die volgende: " ... vervloek is die aarde om jou ontwil, met moeite sal jy daarvan eet al die dae van jou lewe." (Genesis 3 : 17).

Roos en Möller (1988 : 16) wys daarop dat spanning die mens se liggaam sowel as sy gemoedstoestand beïnvloed. Hulle meen dat spanning 'n belangrike bydraende faktor is in die ontwikkeling van verskeie fisieke en emosionele probleme en siektes.

Trauer (1990:46) is van mening dat baie mense spanning in hul werk ervaar en dat miljoene werksdae per jaar verlore gaan as gevolg van emosionele of senuweeprobleme. Net soveel tyd gaan verlore weens nywerheidsongelukke, waarvan die oorsake teruggevoer kan word na spanningsvolle werksomstandighede. Die ervaring van spanning kan volgens Trauer (1990:46) ook met lae vlakke van werksbevrediging, hoë vlakke van afwesigheid, swak werksverhoudinge, hoë personeelomset en lae produktiwiteit, in verband gebring word.

Navorsing op die gebied van werkspanning is uiters noodsaaklik. Die ervaring van spanning kan nie uitgeskakel word nie, maar dit moet in so 'n mate bestuur word, dat dit die individu in staat sal stel om met sy beskikbare energie die spanningservaring te hanteer, en op 'n optimum funksioneringsvlak te rig. (Van Graan, 1981 : 423). Hierdeur sal die mens in groter harmonie met homself en ander kan saamleef, afgesien van die omgewing waarbinne die individu homself bevind.

## 1 . 2 P R O B L E E M S T E L L I N G .

Die organisasie waarbinne die ondersoek gedoen is, is 'n staalherwinningsaanleg, hierna genoem die organisasie "of" onderneming. Grondstowwe, in die vorm van staalprodukte waaruit herwinning gedoen moet word, word vanaf die moedermaatskappy ontvang. Na die herwinningsproses is hierdie organisasie self verantwoordelik vir die afset van die herwinde staalprodukte. Die organisasie is geheel en al afhanklik van die moedermaatskappy vir die lewering van die grondstof wat as inset dien vir die onderskeie produksieprosesse. Skerp fluktuasies ten opsigte van die totale tonnemaat materiaal wat by die moedermaatskappy afgekeur en vir herwinning aangebied word, kom voor. Die organisasie het geen of weinig beheer oor die toevoer van die grondstowwe.

Verder word materiaal "voetstoots" deur die moedermaatskappy

voorsien, wat tot 'n skerp wisseling in die kwaliteit van die grondstof aanleiding gee. Die grootste gedeelte van die herwinde produkte word deur die staalherwinningsaanleg op die uitvoermark aangebied. As sodanig, skep die vervoerinfrastruktuur addisionele druk, omdat hoofsaaklik van verskeping gebruik gemaak word. Die skedulering van die versendings is uiters moeilik voorspelbaar. Dit bemoeilik die formulering en implementering van 'n strategie.

As gevolg van die genoemde fluktuasies moet gereeld oortyd gewerk word ten einde bepaalde doelwitte te bereik. Verder is die maatskappy se werksaamhede arbeidsintensief, die vloerspasie beperk en toerusting tegnologies verouderd.

Die intensiteit van die vlak van mededinging asook die eskalering van herwinningskoste gee daartoe aanleiding dat hulpbronne (mannekrag en toerusting) beperk moet word. Daar moet ook teen maksimum kapasiteit bedryf word, ten einde die herwinningsproseskoste so laag as moontlik te hou.

Subjektiewe waarneming van individuele werknemers op verskillende vlakke, toon in gevalle en situasies, tekens van sommige van die spanningsverwante simptome soos dit in die literatuur beskryf word. Tekens van prikkelbaarheid, afgunstigheid, frustrasie, oormatige alkoholgebruik en rook, onvermoë om besluite te neem en destruktiewe konflik kom voor. Psigologiese uitbranding gekenmerk deur veral 'n verlies aan energie, blyk by sommige individue aanwesig te

wees.

Deur middel van 'n volledige ontleding van al die siekteverlofrekords van die blanke werknemers wat vir die volle tydperk in 1991 by die maatskappy werksaam was, is gevind dat spanningsverwante siektetoestande, die neem van siekteverlof genoodsaak het. Siektetoestande wat verband hou met die ervaring van spanning en waarvoor werknemers deur hul huisartse aanbeveel is om siekteverlof te neem, was onder andere: spanningge-induseerde braking, nekpyne, gastroënteritis, borspyne, depressie, skeelhoofpyn, hipertensie, spanningshoofpyn en kardiovaskulêre probleme. Spanningsverwante siektes kan verminder of selfs uitgeskakel word indien die bronne wat dit veroorsaak, bepaal word en daar aktief gepoog word om die bronne te verlig of uit die weg te ruim.

Die voorkoms van bogenoemde simptome kan die organisasie se produktiwiteit nadelig beïnvloed. Verdere komplikasies is onder andere, 'n afname in die vlak van werkstevredenheid wat die kwaliteit van die werkslewe negatief kan beïnvloed, terwyl arbeidsomset en afwesigheid weens spanningsverwante siektes mag toeneem. (Maturi, 1992 : 23).

### 1 . 3      D O E L S T E L L I N G S   V A N   D I E   S T U D I E .

Ten einde aandag aan bogenoemde probleemstelling te gee word drie doelstellings vir hierdie ondersoek gestel:

- om die frekwensie en intensiteit van sommige van die ervarings wat tradisioneel met spanning verband hou, by 'n proefgroep te meet.
- om die komponente waaruit die spanningsverskynsel by hierdie proefgroep bestaan, te identifiseer.
- om te bepaal of psigologiese uitbranding voorkom by die proefgroep, en indien dit wel voorkom, wat die intensiteit daarvan is.

Daar sal deur middel van 'n literatuurstudie gepoog word om die nodige agtergrondinligting aangaande bogenoemde doelstellings te bekom, wat dan as grondslag sal dien vir die empiriese ondersoek.

#### 1.4 OMVANG VAN DIE STUDIE.

Al die blanke werknemers van 'n staalherwinningsaanleg is by hierdie studie betrek. Die redes waarom slegs blanke werknemers vir die ondersoek gebruik is, is as volg :

- Die blanke- en die swart werknemers doen verskillende tipes werk, te wete geskoolde teenoor ongeskoolde werk.
- Sommige van die die swart werknemers is totaal ongeskoold en sou nie self die vraelyste kon voltooi nie.

## 1 . 5      B E P E R K I N G S   V A N   D I E   S T U D I E .

Die impak van spesifieke snellermechanismes buite die werksituasie is nie bepaal nie.

Sommige respondente mag dalk doelbewus 'n foutiewe of ongeldige respons gee aangesien hy/sy mag dink dat daar afleidings uit die vraelys(te) gemaak kan word waardeur hy/sy geïdentifiseer kan word. Daarby bestaan die moontlikheid dat 'n respondent/respondente die vraag verkeerd kan verstaan en dus onbewustelik nie die korrekte respons aandui nie.

Min werkspanningsmeetinstrumente wat spesifiek vir Suid-Afrikaanse toestande ontwikkel is, bestaan. Daarby kan die veralgemenings van waargenome resultate onbewustelik plaasvind. Versigtigheid moet aan die dag gelê word om te verseker dat die resultate nie interpreteer word asof dit noodwendig vir alle mense geld nie.

Die wetenskaplikheid van Van Graan(1981) se vraelys is 'n beperking van hierdie studie, aangesien daar tans geen betroubaarheids- en geldigheidsbewyse vir hierdie meetinstrument bestaan nie. Daarby is die Pines(1981) vraelys vir Amerikaanse toestande ontwerp en is die betroubaarheid en geldigheid daarvan nie noodwendig van toepassing op Suid-Afrikaanse toestande nie.

'n Ander beperking is dat die proefgroep se resultate nie vergelyk is met 'n kontrolegroep nie.

## 1 . 6      H O O F S T U K - I N D E L I N G .

Die skripsie is verdeel in vyf hoofstukke.

In hoofstuk 1 word die aard en omvang van die probleem kortliks bespreek en word die doelstellings van die skripsie weergegee. Moontlike beperkings van die skripsie word ook uitgelig.

In hoofstuk 2 word 'n literatuurstudie oor die volgende onderwerpe weergee:

- die begrip werkspanning
- die bronne van werkspanning
- die simptome van werkspanning
- die gevolge van werkspanning
- psigologiese uitbranding

Hoofstuk 3 bevat 'n beskrywing van die navorsingsmetodiek/metodologie wat in die ondersoek gevolg is.

In hoofstuk 4 word die resultate van die empiriese ondersoek bespreek en die gevolgtrekkings wat gemaak is, word uiteengesit.

Hoofstuk 5 bevat 'n samevatting van die studie as 'n geheel.

## HOOFSTUK 2 .

### 2 . L I T E R A T U U R O O R S I G T E N O P S I G T E V A N W E R K S P A N N I N G .

#### 2 . 1 I N L E I D I N G .

Die oogmerke van hierdie hoofstuk is om deur middel van 'n literatuuroorsig die begrippe "spanning" en "werkspanning" te omskryf, die simptome, bronne en gevolge van werkspanning uit te wys en die begrip "psigologiese uitbranding" te bespreek. Hierdie inligting sal dan in die empiriese ondersoek (hoofstukke 3 en 4) benut word.

Eerstens word daar gekyk na die begrippe "spanning" en "werkspanning" met 'n verwysing na Van Graan (1981 : 61) se vereenvoudigde spanningsmodel.

Tweedens word die bronne van werkspanning bespreek. Derdens word enkele simptome van werkspanning omskryf.

Vierdens word die gevolge van werkspanning weergee. Hier word veral die simptomatologie, reaksies op spanning en die implikasie wat dit vir die organisasie en die individu inhou, bespreek. Vyfdens word die verskynsel van uitbranding bespreek.

Ten slotte word daar op grond van die literatuurstudie,

sekere gevolgtrekkings gemaak wat aansluit by die empiriese gedeelte van hierdie ondersoek.

## 2 . 2 B E G R I P S O M S K R Y W I N G .

### 2.2.1 DIE BEGRIP SPANNING.

Die term spanning word dikwels in die omgangstaal gebruik, maar die betekenis van die begrip is nie so duidelik dat dit in een definisie saamgevat kan word nie.

Die onduidelikheid en verwarring aangaande die definiering van die begrip "spanning", kom duidelik na vore wanneer daar na die talryke definisies in die literatuur gekyk word.

Enkele definisies word vervolgens aangehaal ten einde hierdie probleem te illustreer.

"Met spanningsdruk word bedoel die toestand van psigiese gespannenheid en/of fisiese oorspanning wat ontstaan wanneer 'n situasie soveel eise aan 'n persoon stel dat dit vir hom 'n bedreiging inhou." (Raudsepp, 1984:87).

"Spanning is 'n uitdrukking van die manier waarop die mens met sy omgewing en die eise wat daardeur aan hom gestel word, omgaan, sowel as die wyse waarop hy die eise wat hy innerlik aan homself stel hanteer." (Roos en Möller, 1988 : 16 ).

"The effect of stress is not determined by the stress itself, but by how a person views and handles that stress." (Culligan & Sedlacek, 1980 : 23).

"Spanning (tension) is 'n toestand wat spruit uit die mobilisering van psigologiese bronne ten einde 'n bedreiging die hoof te bied. Psigologies word dit gekenmerk deur gevoelens soos rusteloosheid, prikkelbaarheid en angs. Fisiologies behels dit onder meer 'n toename in spiertonus." (Gouws et al., 1979 : 287).

"Spanningsdruk (stress) is 'n toestand van psigiese gespannenheid en/of fisiese oorspanning. Dit versteur homeostase en strem dus die individu se psigiese en/of fisiese funksionering." (Gouws et al., 1979 : 287).

Holt (aangehaal deur O 'Brein, 1986:64), wys daarop dat definisies van die begrip "spanning" talryk is, maar dat dit nie altyd konsekwent is nie.

Hans Selye (1976:11), wat as die vader van die spanningskonsep beskou kan word, vat die verwarring rondom die begrip spanning as volg saam: "Everybody has it, everybody talks about it, yet few people have taken the trouble to find out what stress really is... Nowadays, we hear a great deal at social gatherings about the stress of executive life, retirement, exercise, family problems, pollution, air traffic control, or the death of a relative..."

The word "stress", like "success", "failure", or "happiness" means different things to different people, so that defining it is extremely difficult although it has become part of our daily vocabulary."

Van Graan (1981:7) sluit hierby aan en skryf: " Tans kry 'n mens die indruk dat, om gespanne te wees 'n tipe van prestasie geword het en dat spanning amper 'n statussimbool, of in elk geval as indikator van die moeilikheidsgraad van 'n spesifieke beroep, geword het sonder om die negatiewe implikasies daarvan te voorsien. Uit vele gesprekke blyk dit egter duidelik dat spanning vir baie mense 'n vae gevoel is; min van hulle kan presies definieer wat spanning presies is - baie mense is ook nie eers seker of spanning 'n negatiewe of positiewe gevoel is nie."

Van Graan (1981:9) meen dat die verskil in benadering hoofsaaklik veroorsaak word deur drie aspekte:

- Die verwarring wat tussen die begrippe "stress", "strain" en "tension" bestaan. Die verwarring word veroorsaak deurdat verskillende betekenisse aan dieselfde begrip, of dieselfde betekenis aan verskillende begrippe geheg word.
- Die begrip "spanning" word gebruik om óf 'n stimulus, óf ervaring, óf respons aan te dui, sonder om die moontlike interaksie tussen die stimulus, ervaring en respons in

ag te neem.

- Daarby word die begrip spanning ook gebruik om óf psigologiese óf fisiologiese prosesse te omskryf, sonder om eksplisiet te wees oor van watter omskrywing uitgegaan word. Van Graan (1981:7) wys vervolgens daarop dat hierdie vaagheid rondom spanning aan die eenkant 'n uitdaging bied om spanning op 'n wetenskaplike manier te omskryf. Aan die ander kant meen hy, dat hierdie vaagheid juis tot kontroversie en onsekerheid onder navorsers lei wanneer die verskynsel ondersoek word.

Vir die doel van hierdie ondersoek word die Engelse term "stress" as "spanning" vertaal omdat die omskrywing daarvan ooreenkom met die psigologiese toestand waarvoor hierdie ondersoek handel.

Volgens Van Graan (1981:14) is dit duidelik dat die enigste manier om onderskeid tussen spanning en werkspanning te tref, is, om spesifiek aan te dui dat die spanningstimulus afkomstig is vanuit die werksomgewing. Hy meld dat hierdie onderskeid egter arbitrêr is, aangesien die individu homself van dag tot dag in verskillende omgewings, wat nie van mekaar geskei kan word nie, bevind. Daarom is dit dan heel moontlik dat die individu 'n bepaalde emosie in een omgewing kan ervaar, terwyl die stimulus of bedreiging afkomstig is vanuit 'n heel ander omgewing. 'n Werker wat byvoorbeeld huweliksprobleme ervaar kan neerslagtig by die werk aankom en

dié neerslagtigheid kan daartoe aanleiding gee dat sy produksie by die werk daal. Van Graan (1981:14) wys ook daarop dat indien alle moontlike interaksies tussen die verskillende omgewings in ag geneem moet word, dit onmoontlik sou wees om enige vorm van orde te skep. Daarom word daar in 'n ondersoek na werkspanning, 'n kunsmatige onderskeid getref tussen die werksomgewing en ander omgewings, terwyl die belangrikheid van ander omgewings nie ontken word nie. Vir die doel van hierdie ondersoek word daar hoofsaaklik op die werksomgewing gefokus.

### 2.2.2 SAMEVATTING.

In hierdie gedeelte is die begrip "spanning" beskryf. Daar word gewys op die verwarring wat gepaard gaan met die definiering van spanning, asook die redes vir hierdie verwarring.

'n Verdere kompliserende faktor is dat daar, veral in die populêre literatuur, skynbaar 'n onderskeid tussen spanning en werkspanning getref word.

Vir die doel van hierdie ondersoek word daar volstaan met Van Graan (1981:15) se omskrywing van die begrip werkspanning. "Werkspanning is 'n energie-eisende, negatiewe emosionele ervaring wat gewoonlik volg op 'n stimulus wat bewustelik of onbewustelik as bedreiging geïnterpreteer word en wat kan lei tot 'n respons wat daarop gemik is om die ervaring te

beeindig."

### 2 . 3   S P A N N I N G S M O D E L L E .

Van Graan (1981:15) meen dat die definiering van die begrip (werk)spanning nog nie reg laat geskied aan die kompleksheid van die spanningsverskynsel nie. Hy voer die volgende twee redes hiervoor aan:

- "Ten eerste, laat die definisie nie ruimte vir die inagneming van die interaksie tussen die stimulus en die individu se ervaring nie. Met die ervaring-stimulus-proses kan daar verwag word dat die ervaring van spanning sal dien as stimulus vir verdere spanning. In dié verband word daar verwys na rolkonflik, frustrasie, rolonsekerheid en roloorlading wat as ervaring én as stimulus kan dien."
  
- "Ten tweede, is dit moeilik om in die definisie die effek van tyd aan te toon. As 'n hipotese kan hier gestel word dat die individu in staat sou wees om spanning op die kort termyn positief te hanteer maar, indien dieselfde omstandighede geld, sou hy oor die lang termyn dit moeilik vind om aan te hou met die energie-uitset wat nodig is vir die spanningshantering."

Volgens Van Graan (1981:16) is dit moeilik om al hierdie veranderlikes in 'n definisie te akkommodeer, aangesien die

insluiting van dié veranderlikes so 'n definisie lomp en onhanteerbaar maak. Hy meen dat 'n duideliker beeld van die spanningsverskynsel met behulp van 'n model waarin nie net die verskillende komponente nie, maar ook die verband en interaksies daarvansien weergegee word, verkry word.

Daar bestaan verskeie spanningsmodelle, maar dit word weens die omvang van hierdie studie nie hier bespreek nie. Van die spanningsmodelle wat in die literatuur voorkom is:

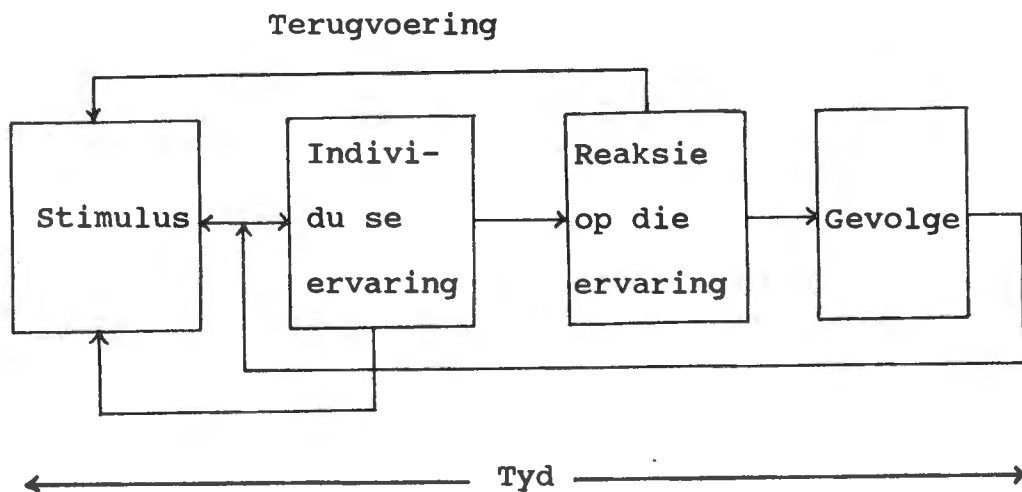
- Die sisteemmodel van Lumsden (1975);
- Die algemene aanpassingsindroom van Selye (1976);
- Die individu-omgewing-pas-model van Cooper en Marshall (1978);
- Die transaksionele model van Cox en Mackay (1978);
- Die fasetmodel van Beehr en Newman (1978).

Aangesien Van Graan (1981) die meetinstrument vir werkspanning wat in hierdie ondersoek gebruik word, ontwikkel het, word sy vereenvoudigde spanningsmodel vervolgens bespreek.

#### **2 . 4   V A N   G R A A N   S E   V E R E E N V O U D I G D E S P A N N I N G S M O D E L .**

Van Graan (1981:61) wys daarop dat sy ondersoek juis daarop gemik was om die totale spanningsiklus te betrek, en dat daar by hom 'n behoefte ontstaan het om 'n model te ontwikkel wat minder kompleks is en wat 'n ondersoek na die totale

spanningsiklus vervat. Kotzé (1986:13) ondersteun hierdie model en gebruik dit ook vir sy navorsing. Van Graan (1981:61) noem sy model 'n vereenvoudigde spanningsmodel en stel dit skematies as volg voor:



**FIGUUR 2.1** Van Graan se vereenvoudigde spanningsmodel. (Van Graan, 1981:61)

**2.4.1 DIE INTERAKSIE TUSSEN DIE SPANNINGSTIMULUS EN SPANNINGSERVARING.**

Die belangrikste komponent van die model is die interaksie, aangedui deur die pyl in beide rigtings in die bostaande skematiese voorstelling, tussen die stimulus en die individuele ervaring.

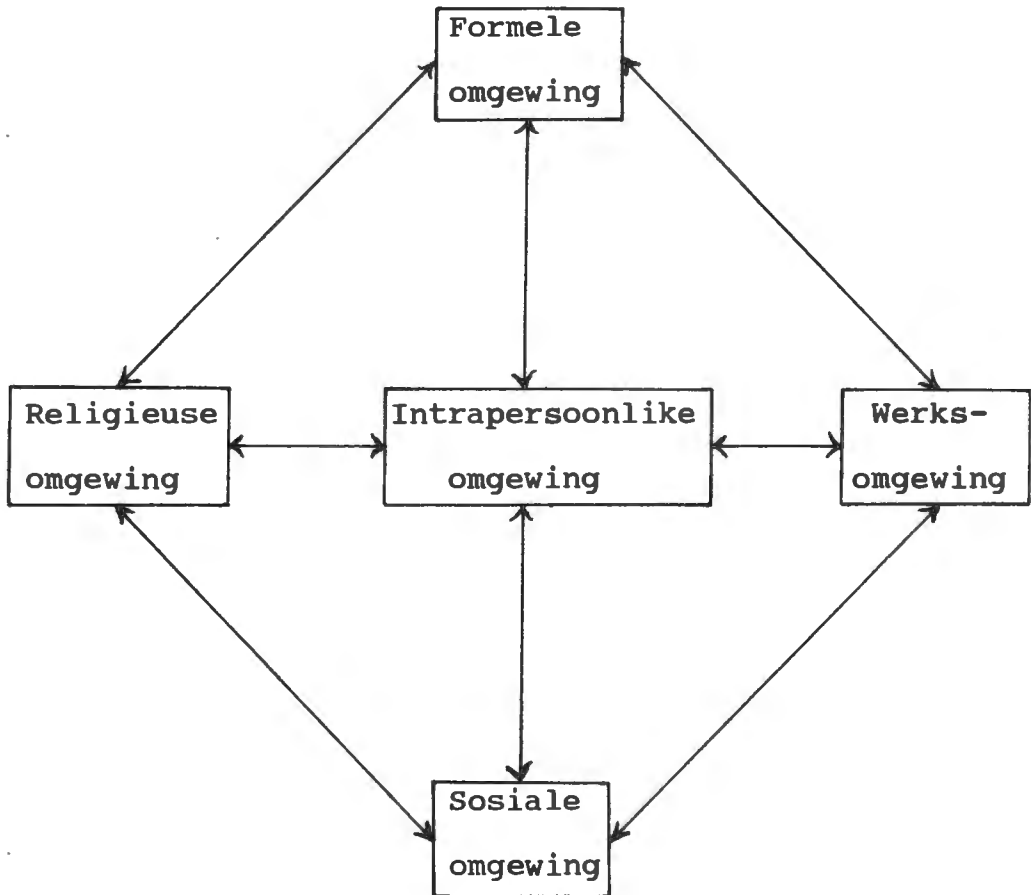
Volgens Van Graan (1981:62) kan enige stimulus as bedreiging en dus as spanningstimulus funksioneer indien die individu waarop die stimulus betrekking het, die stimulus as bedreigend ervaar. Hierdie stimulus kan afkomstig wees vanuit die interne omgewing (intrapersoonlik) of vanuit die eksterne omgewing (interpersoonlik) en dit kan bewustelik of onbewustelik ervaar word.

Om die aard van die interaksie tussen die spanningservaring te verduidelik skryf Van Graan (1981:62) soos volg: "Die stimulus hoef ook nie uit dieselfde omgewing waarin die spanningservaring hom manifesteer afkomstig te wees nie. So kan die stimulus, byvoorbeeld, afkomstig wees vanuit die gesinsomgewing, terwyl die ervaring, deur of sonder die tussenkoms van addisionele stimuli, hom in die werksomgewing kan manifesteer."

Hoe meer energie deur 'n stimulus vereis word, hoe meer bedreigend sal dit ervaar word. Daarom word elke stimulus deur die individu sodanig, as 'n energie-eis, vertolk.

Elke mens beskik oor 'n sekere hoeveelheid psigiese energie en dit word "toegeken" aan die verskillende omgewings waarbinne die individu funksioneer. Daarby word aangeneem dat die besteding van energie, in die verskillende omgewings, nie eweredig is nie. Verder verskil die translokering van energie (op verskillende tye), namate die energie deur die individu oorgedra word aan daardie omgewings waar dit die nodigste is.

Aangesien interaksie vanuit die interne omgewing beheer word (sien onderstaande figuur), word dit aanvaar dat dié omgewing ook die meeste energie sal verbruik. (Van Graan, 1981:63).



**FIGUUR 2.2** Skematiese voorstelling van die interaksie tussen die verskillende omgewings waarbinne die individu hom bevind. (Van Graan, 1981:63).

Uit die model (figuur 2.1) blyk dit duidelik dat die spanningsverskynsel nie net 'n stimulus- en ervaringskomponent het nie, maar ook dat die ervaring van spanning op sy beurt weer kan dien as bedreiging en dus as stimulus vir 'n verhoogde vlak van spanning. So byvoorbeeld is rolkonflik 'n stimulus wat voorkom as gevolg van die botsende verwagtinge van die individu. Sulke botsende verwagtinge lei tot die ervaring van subjektiewe emosies soos konflik, frustrasie, angs of onsekerheid. Dieselfde sal geld vir rolorbelading, rolonsekerheid en frustrasie.

Daar kan dus gesê word dat die ervaring van bedreiging tot 'n eis om energie sal lei. 'n Sekere mate van energie-eis is noodsaaklik vir die voortbestaan van die individu en 'n oormaat daarvan kan lei tot die ervaring van negatiewe spanning. (Van Graan, 1981:67).

#### **2.4.2 REAKSIE OP DIE SPANNINGSERVARING.**

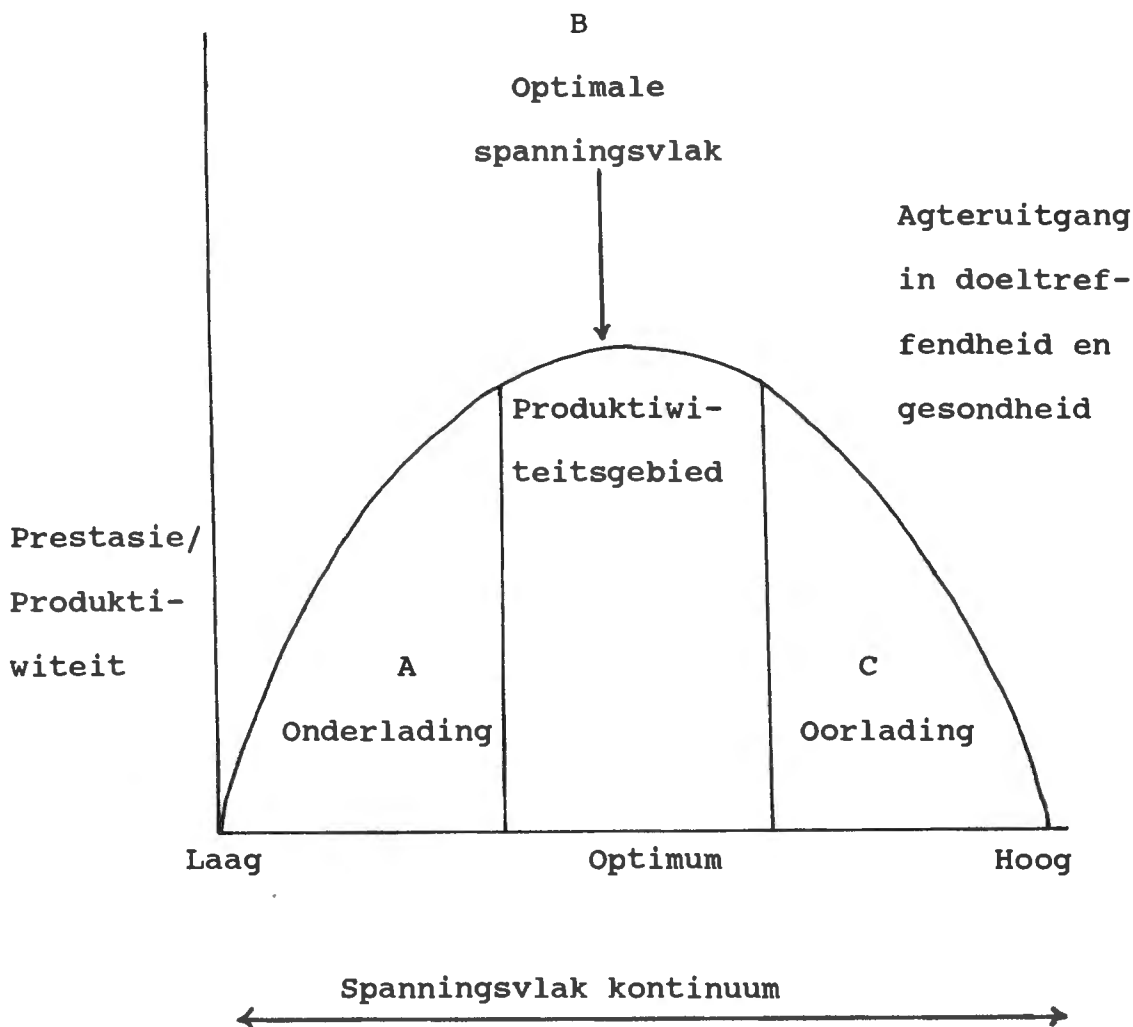
Die interaksie tussen die stimulus en die individu se ervaring sal, volgens Van Graan (1981:67) tot 'n bepaalde respons of reaksie aanleiding gee. Dit blyk dat die inisiële reaksie op die ervaring van spanning, psigologiese verdediging is. Afhangende of die individu 'n positiewe of negatiewe spanningservaring het, is die eerste reaksie op ervaring van spanning 'n verplasing van energie na daardie omgewing waarin die verhoogde energie-eis ervaar word. Tydens 'n positiewe spanningservaring sal die individu gewoonlik oor

voldoende energie beskik om die eis te hanteer en gevolglik konstruktief op so 'n eis te reageer. Hierteenoor sal die individu tydens 'n negatiewe spanningservaring die energie gebruik om die ervaring te beëindig. Dit geskied met behulp van die verdedigingsreaksies oor die korttermyn, terwyl die individu die geleentheid het om geskikte aanpassingsresponse in werking te stel om die probleem te konfronteer. Dit blyk dat psigologiese verdediging die aanvanklike reaksie op 'n spanningservaring is. Aangesien die sukses van die nie-aanpassingsresponse veral oor die langtermyn, relatief laag is, dien die nie-aanpassingsrespons as addisionele stimulus, as gevolg van die individu se onvermoë om die probleem te hanteer. (Van Graan, 1981:69).

#### **2.4.3 DIE GEVOLGE VAN SPANNING.**

Van Graan (1981:64) meen dat spanning ook 'n positiewe ervaring kan wees. Die teenwoordigheid van 'n bepaalde vlak van spanning is noodsaaklik vir die mens se voortbestaan en optimale funksionering is afhanklik van 'n bepaalde spanningsvlak.

Vir optimale funksionering is die mens afhanklik van 'n bepaalde spanningsvlak. Die omgekeerde U-kromme (figuur 2.3) stel die verwantskap tussen psigofisiologiese spanningsvlak en doeltreffendheid van gedrag voor.



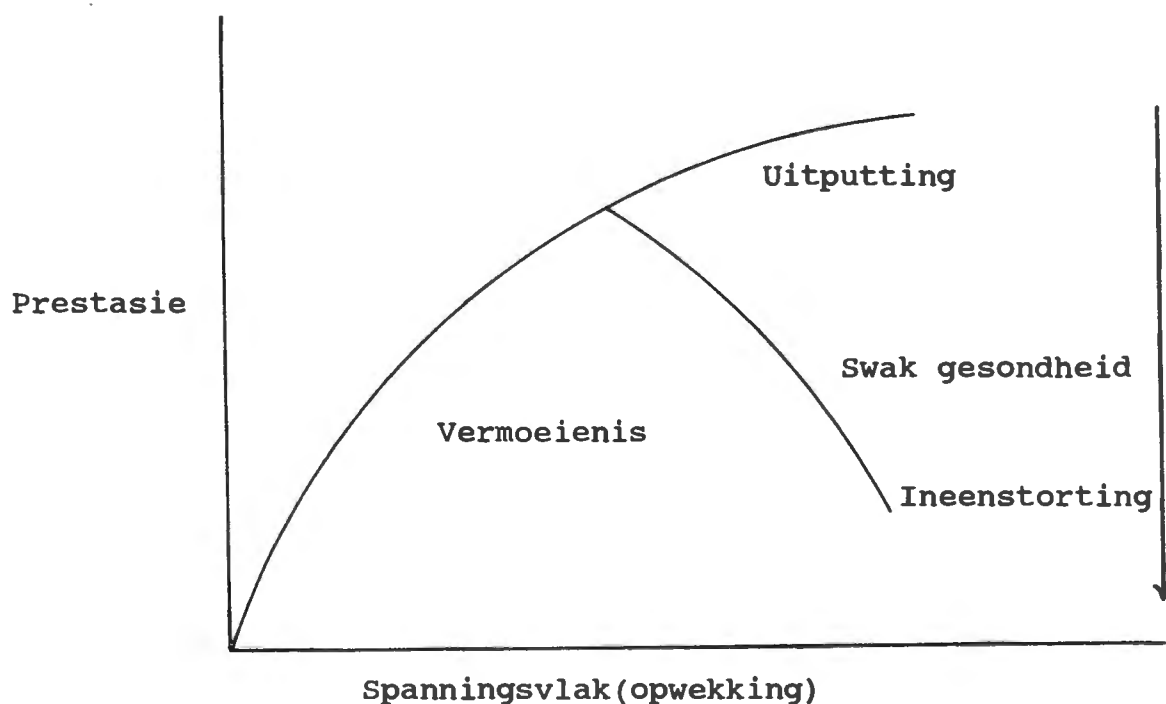
**Figuur 2.3** Die verband tussen die spanningsvlak en die doeltreffendheid van gedrag. (aangepas uit Roos en Möller, 1988 : 19 en Jordaan en Jordaan, 1984 : 582).

Uit die figuur kan gesien word dat 'n persoon se spanningsvlak nooit aan nul sal raak nie (behalwe as hy dood is). Maksimum asook minimum spanningsvlakke is onverenigbaar

met goeie prestasie, terwyl 'n optimum vlak van spanning 'n vereiste is vir goeie prestasie. Volgens die voorstelling in die figuur, funksioneer 'n persoon optimaal (op sy doeltreffendste) by B. 'n Gevoel van selfvertroue en waaksaamheid heers. Die persoon presteer effektief, voel entoesiasies en is energiek. By A is die spanningsresponse laer as die optimale spanningsvlak. 'n Verlies aan belangstelling of entoesiasme kom voor. Die persoon voel asof niks meer saak maak nie en selfs eenvoudige take lyk na onmoontlike uitdagings. So 'n persoon is verveeld, sy lewe voel kleurloos en hy beleef 'n energie verlies en 'n onvermoë om iets nuuts aan te pak. By C is spanningsresponse hoër as die optimale spanningsvlak. Spierspanning, moegheid, vinnige harttempo, hoë bloeddruk, oormatige sweetafskeiding en bewerigheid, is van die simptome wat voorkom tydens hierdie fase. Oneffektiewe denke en probleemoplossing manifesteer. By hoë vlakke mag paniek volg en besluitneming benadeel word. Daar vind 'n agteruitgang in doeltreffendheid en gesondheid plaas. Indien hierdie spanningstimulus volhard, lei dit tot psigiese uitbranding. Afgesien van 'n daling in produksie kan negatiewe spanning oor 'n lang termyn lei tot verskillende negatiewe gevolge. Afwesigheid, ongelukke, alkoholisme, werksontevredenheid of probleme met medewerkers en toesighouers manifesteer. (Van Graan 1981 : 70, Jordaan en Jordaan 1984 : 582, Roos en Möller, 1988 : 20 en Boyle, 1988 : 21).

Spanning bestaan uit positiewe (eustress) -en negatiewe (distress) komponente. Of die spanning positief of negatief ervaar word, hang van die persoon se interpretasie af. "Distress" verwys na 'n graad van spanning met 'n negatiewe invloed wat deur 'n individu ervaar word, wanneer psigiese energie onproduktief verbruik word. Negatiewe spanning is die skadelike variasie en dit is waar die term "distress" vandaan kom (dit beteken sleg, in Latyn). (Selye, 1976 : 18).

Die graad van "eustress" verskil van individu tot individu en van situasie tot situasie. Figuur 2.4 toon die menslike funksioneringskurwe.



**Figuur 2.4** Die menslike prestasiekurwe (Napper, 1983 : 10).

Napper (1983 : 10) som dit as volg op: "A degree of stress or more accurately - healthy arousal - is, however, beneficial to an individual's performance, until such time as exhaustion sets in. Thereafter further arousal causes deterioration in performance and, if continued, eventually leads to a breakdown."

#### 2.4.4 SAMEVATTING.

Volgens Van Graan (1981:71) se model, sal 'n negatiewe ervaring ontstaan wanneer te veel of te min eise vanuit die individu se omgewing hom oorweldig. Sodanige negatiewe ervarings is 'n bedreiging op sigself, sodat daar meer energieverbruik van die individu geëis word.

Die aanvanklike reaksie op die negatiewe ervaring wat ontstaan is verdediging wat die individu tyd gun om energie van ander omgewings na daardie omgewing waarin die eis manifesteer, te translokeer. By die gebrek aan energie of tyd is dit moontlik dat die individu gebruik sal maak van nie-aanpassingsresponse wat nie op die probleem gerig is nie, maar op die beëindiging van die ervaring. Dit kan oor die kort termyn verligting bring, maar oor die lang termyn bring dit weer altyd meer probleme mee. Hierdie soort onvermoë om die probleem die hoof te bied kan weer op sigself as 'n spanningstimulus dien.

Die effek van onder- of oorstimulering lei in alle gevalle

tot 'n daling in die uitset. Hierdie uitset kan gerig wees op die eksterne omgewing (produksie) of op die interne omgewing (psigologies groei) en dit kan op sigself weer dien as 'n spanningstimulus.

Wanneer daar in die algemeen en spesifiek vir hierdie studie na spanning verwys word, word daar na negatiewe spanning verwys.

## **2 . 5   B R O N N E   V A N   W E R K S P A N N I N G .**

### **2.5.1 AGTERGROND.**

Uit die literatuur (sien paragraaf 2.5.2 tot 2.5.5) blyk dit dat die individu homself daaglik binne verskillende omgewings wat elk as 'n bron van spanning dien, bevind. Die vier omgewings wat baie kortliks bespreek word is :

- die individu self;
- die individu se gesinslewe;
- die omgewing waarin hy hom bevind;
- die organisasie (die werksomgewing).

### **2.5.2 DIE INDIVIDU SELF AS BRON VAN SPANNING.**

Beezhold (1980:6) beweer dat die uniekheid van 'n individu se persoonlikheid verklaar waarom sommige individue negatief op 'n spanningstimulus reageer terwyl ander individue positief op dieselfde spanningstimulus reageer. Die redes vir hierdie

variasie kan geredelik toegeskryf word aan genetiese-, omgewings- en sosiale faktore wat kulmineer in sekere persoonlikheidsdimensies. Beezhold (1980 : 6) beklemtoon ook die feit dat daar 'n sterk verband is tussen temperament, persoonlikheid en die vermoë om spanning te verwerk.

Trauer (1990 : 10) en Louw (1982 : 521) sluit hierby aan en meen dat sekere faktore 'n uitwerking het op hoe goed die mens teen spanning opgewasse is. Volgens hulle is daar bewyse dat daar aangebore verskille by mense bestaan wat hul weerstand teen spanning betref. Kennis van bepaalde spanningsvolle gebeure stel die mens in staat om druk of eise uit die omgewing beter te hanteer. Juiste en relevante kennis van, en inligting oor, werklike gevare verbonde aan gebeure en eise, stel die individu in staat om homself kognitief te verweer. Dit verhoed dat werklike gevare oordryf of onwerklike gevare versin, word. Situasies is oor die algemeen minder spanningsvol as die individu beheer daaroor het. Deur te leer hoe om reaksies te beheer in situasies wat vroeër as onbeheerbaar beskou is, kan die energie-eis van situasies grootliks beheer word. Trauer (1990:10) en Louw (1982:521) meen dat die rol van persoonlike, maatskaplike en sosiale steun nie onderskat moet word nie. Die emosionele steun en besorgdheid van ander mense help om spanningsdruk meer draaglik te maak. Dit is egter ook so dat die optrede en eise van familie of vriende die spanningsdruk kan verhoog, selfs sonder dat hulle dit bedoel.

Volgens Barnard (1981 : 164) is daar 'n aantal kritiese faktore in die wyse waarop individue spanning vertolk en daarop reageer. Hierdie faktore behels die volgende:

- Graad van eksterne bedreiging: Daar is 'n direkte verhouding tussen die werklike graad van lewens- of egobedreiging en die graad van primitiwiteit waarmee 'n mens reageer. Hoe groter die bedreiging vir die mens, hoe meer "dierlik" is 'n mens se reaksies.
- Duur van eksterne bedreiging: Daar is 'n korrelasie tussen die totale tydsduur van 'n bekende bedreiging en die spanning wat 'n mens ondervind. 'n Langdurige bedreiging kan dan ook tot geestelike uitputting lei.
- Vaardigheid om die bedreiging die hoof te bied: Hoe vaardiger 'n mens is (a.g.v. vorige ondervinding) om sake te hanteer, hoe beter kans het 'n mens om die bedreigings die hoof te bied.

Forbes (1979 : 119) skryf : "Certain personality characteristics simply predispose an individual to experience more, or less, stress than his peers." Marshall en Cooper (1981 : 42) stem hiermee saam en verklaar dat sommige persoonlikheidstipes meer weerloos teenoor die ervaring van spanning blyk te wees. Mclean (1984 : 7) verwys na die individu se kwesbaarheid in die volgende aanhaling : "The enduring personality characteristics of an individual are

elements in setting the dimensions of vulnerability."

Navorsing deur Friedman en Rosenman (1974 :27) maak melding van die sogenaamde "kronêre persoonlikheid" (die Tipe-A persoon) wat 'n uiters mededingende lewe voer, vir wie tyd uiters belangrik is en wat onrealistiese hoë doelwitte vir hulself stel en dan buitengewone spanning ervaar as hulle terugslae ondervind.

Die tipe A-persoonlikheid is 'n aksie - emosioneel belaaide gedragspatroon wat veral onder spanningstoestande tot uiting kom. Rosenman en Chesney (1982 : 549) skryf in hierdie verband as volg : "... wanneer die tipe A persoon gefrustreerd is, word vyandigheid waarneembaar." Strumpher (1988 : 3) wys voorts daarop dat die tipe A - persoonlikheid nie 'n statiese persoonlikheidseienskap is nie, maar eerder 'n gedragstyl wat deur individue geopenbaar word wanneer hulle onder spanning verkeer.

### **2.5.3 DIE WERKNEMER SE GESINSLEWE AS BRON VAN SPANNING.**

#### **2.5.3.1 Inleiding.**

Net soos elke individu hom verbind tot 'n werksomgewing ten einde sekere behoeftes te bevredig, so verbind die meeste mense hulle ook aan 'n huweliksverhouding, familie en ander sosiale verhoudings wat hieruit voortvloei. Spanning wat ontstaan binne huweliks- en gesinsverband het waarskynlik 'n

invloed op die werkslewe en daar moet hiervan kennis geneem word.

Trauer (1990:48) beweer dat in die meeste huwelike een van die vennote, gewoonlik die man, die huis verlaat om te gaan werk. Soms werk beide man en vrou. Die mate van sinergie tussen hulle persoonlikhede en behoeftes kan tot die ervaring van werksverwante spanning by een of albei aanleiding gee.

Rosen (1986 : 90) skryf : "Werkseise kompeteer vandag direk met ander belange en verantwoordelikhede buite werksverband soos gesins-, opvoedings-, ontspannings- en beroepsbelange." Hy wys verder daarop dat veral bestuurders en uitvoerende amptenare dikwels in die middel van twee kragte is wat in verskillende rigtings trek. Aan die een kant verwag sy gesin dat hy toenemend meer tyd tuis bestee, terwyl sy werk, aan die ander kant, soortgelyke eise stel.

#### **2.5.3.2 Die huweliksverhouding as bron van spanning.**

Die strewe na sukses in die werk, gepaardgaande met finansiële eise, skep waarskynlik hoë vlakke van spanning binne die huweliksverhouding. In hierdie verband skryf Coetzee (1987 : 13) as volg : "Huweliksprobleme weens werkbeheptheid manifesteer hulself op verskeie maniere. Dit is veral in die huwelik waar beide man en vrou elk in 'n beroep staan, waar spanning interpersoonlike konflik tot gevolg het".

### **2.5.3.3 Die gesinsverhouding as bron van spanning.**

Trauer (1990:50) skryf dat daar soveel eise aan die werknemer gestel word dat die emosionele en fisiese afstand tussen hom en sy kinders baie groot is. Hy het dikwels nie die tyd om saam met hulle te ontspan nie. So 'n situasie kan daartoe aanleiding gee dat die verhouding tussen hom en sy kinders spanningsvol is.

### **2.5.4 BRONNE VAN SPANNING VANUIT DIE OMGEWING.**

#### **2.5.4.1 Inleiding.**

Vir die doeleindes van hierdie studie word "omgewing" omskryf as die totale leefwêreld waarin die bepaalde individu homself daagliks bevind. "Leefwêreld" sluit die werkslewe van die individu in, maar dit word apart bespreek.

Daar is makro-komponente (soos die ekonomie en politiek) wat ook 'n bepaalde invloed op die individu se ervaring van spanning kan hê, maar dit sal vir die doel van hierdie studie nie bespreek word nie.

### **2.5.5 DIE WERKSOMGEWING AS BRON VAN SPANNING.**

#### **2.5.5.1 Die bedryfsomgewing.**

Skrywers soos Norvolk (198:119), Hanson (1989:29) en Dore

(1990:16) meen sommige organisasies voer 'n voortdurende stryd om te oorleef in 'n omgewing waar die vraag na produkte en dienste voortdurend verander. Hulle is van mening dat die ervaring van werkspanning ook met vinnige of skielike veranderings verband hou. Van die veranderings wat die skrywers tipeer is:

- Die verhoogde klem wat op mededingendheid geplaas word.
- Die verskuiwing in organisasiekultuur vanaf paternalisme na toevoeging van waarde.
- Die verhoogde vlak van samesmeltings en oornames van ondernemings.
- Rasionalisering en verskraling, wat tot die afdanking van werknemers aanleiding gee.

Die resultaat van hierdie veranderings is dikwels 'n verhoogde vlak van ervaarde spanning, omdat individuele werknemers voortdurend optimaal moet presteer in ruil vir werksekuriteit en vordering binne die onderneming.

Ook Booth (1988:33) meen dat die toenemende eise om hoër vlakke van resultate met dieselfde hoeveelheid mannekrag te behaal, of om dieselfde vlakke van uitset met die helfte van die bestaande mannekrag te behaal, of die begroting wat met 30% gesny word, direk bydra tot die verhoging van die ervaring van werkspanning.

### 2.5.5.2 Ondernemingsgrootte.

Atkinson (1988:66) en Burns (1988:55) meen dat die verskuiwing van enkelprodukorganisasies na superkonglomerate, die beheer wat die individuele werknemer oor sy eie aardse lot het, toenemend verskraal. Soos wat die organisasie groter word, beweeg kontrole buite die beheer van die individuele werker, en hoe moeiliker word dit vir hom om hom te vereenselwig met die organisasie se doelwitte. Die gevolg is dat die werknemer sy tyd en energie bestee om doelwitte na te streef waarmee hy nie noodwendig saamstem of waarin hy nie noodwendig glo nie.

In 'n groeiende onderneming ontstaan daar volgens Brief et al. (1981:69) nuwe en meer gespesialiseerde poste ten einde rigting te gee aan die nuwe aktiwiteite. Die aantal bestuurders en vlakke van bestuur vermeerder, met die gevolg dat laer-vlak werknemers al verder verwyder raak van bestuur, wat die besluite neem.

Brief et al. (1981:70) meen dat die vorming van geslote en bevredigende werksgroepe wat sosiale ondersteuning aan individuele lede bied, werknemers help om die ervaring van spanning meer effektief te hanteer. Soos die omvang van die groepe egter toeneem, neem toesighouers al hoe meer van die besluite wat in kleiner groepe deur individuele werknemers geneem is. Die gevolge vir die individuele werknemer is onder meer laer werksbevrediging, groter afwesigheid,

verhoogde arbeidsomset, meer ongelukke, meer arbeidsdispute en 'n verhoging in die vlak van ervaaarde spanning.

#### 2.5.5.3 Bestuurstyl.

In enige onderneming is die insette van bestuur van kardinale belang vir die bestuursproses. Blake en Mouton (1985 : 1) skryf in hierdie verband : "The character of leadership is a significant factor in organizational success or failure."

Bestuurders het elk 'n eie, unieke persoonlikheid, leierskapvermoens en bestuursvaardighede wat binne die werksituasie aangewend word om ander te bestuur. Alcorn (1988 : 46) skryf dat leierskapstyl 'n weerspieëling van die bestuurder se psigologiese samestelling is. Met verloop van tyd ontwikkel 'n bestuurder 'n kenmerkende bestuurstyl wat hy binne die onderneming toepas. Hierdie bestuurstyl is dikwels 'n aanduiding van die mate waartoe 'n bestuurder werkspanning suksesvol hanteer, al dan nie.

Schutte (1993:4) rapporteer dat die volgende aspekte 'n invloed het op die sukses of mislukking van 'n deelnemende bestuurstyl:

- verantwoordelikheid om saam met bestuur deel te neem ten einde iets wat die moeite werd is, te bereik;
- eienaarskapskeppende (warm en vriendelike) kommunikasie;
- toesighoudende ondersteuning om iets wat die moeite werd

- is, te bereik; en
- erkenning van menslikheid.

Die literatuur toon dat 'n outokratiese ("harde") bestuurstyl geassosieer kan word met die ervaring van werkspanning (Van Graan, 1981 : 281). Kotze (1986 : 139) het bevind dat die teenwoordigheid van 'n "harde" bestuurstyl aanleiding gee tot psigiese uitbranding. Cole (1981 : 17) noem dat waar 'n bestuursfilosofie van krisisbestuur aan die orde van die dag is, besluite uitgestel word totdat omstandighede dit vereis dat 'n besluit geneem word. Besluite wat onder druk van 'n krisis geneem word, is dikwels nie goed deurdag en effektief nie.

#### **2.5.5.4 Organisasiestruktuur.**

Afhangende van die behoeftes en motiewe van die werknemers wat betrokke is, kan die organisasiestruktuur aanleiding gee tot die ervaring van spanning. 'n Plat struktuur as byvoorbeeld by mense wat 'n behoefte aan sekuriteit het, aanleiding gee tot 'n hoë vlak van ervaaarde spanning, terwyl 'n skerp struktuur dieselfde reaksie by werknemers met 'n hoë prestasiebehoefte sal ontlok. Dit is veral die geval by eerste- en middelbestuursvlak as gevolg van die klein spanwydte van kontrole en gebrekkige gesag. (Robbins 1984 : 209 & 218) en Rue & Byars (1986 : 238).

Yates (1979 : 52 - 55) noem die volgende bronne van

werkspanning wat met organisasiestruktuur en klimaat geassosieer word :

- gebrek aan deelname te opsigte van besluitneming;
- burokratiese beuselagtighede;
- druk tot konformiteit (interne reëls en gedragsvoorskrifte);
- gebrek aan responsiwiteit teenoor die behoeftes van werknemers op laer vlakke.

Yates (1979:53) meen dat ondoeltreffende kommunikasie ontstaan vanweë die organisasiestruktuur. Dit is veral by groot burokratiese organisasies wat oorwegend outokraties bestuur word, waar ondoeltreffende kommunikasie baie frustrasie en spanning meebring.

#### **2.5.5.5 Loopbaanontwikkeling.**

'n Beperking of 'n gebrek aan loopbaanontwikkeling kan as 'n belangrike bron van frustrasie en spanning by werknemers dien. Beach et al. (1985 : 4) spreek dit soos volg aan : "The individual needs not only an opportunity to use pre-existing occupational skills but also an opportunity to develop appropriate skills ..."

Matterson en Ivancevich (1982: 92) verwys na drie fases in die individu se loopbaan waar elke fase dan as 'n loopbaanstressor dien, te wete :

- Vroeë loopbaanstressors, wat veral voorkom waar die psigologiese kontrak bepaalde verwagtings uitspel. Die psigologiese kontrak omvat daardie verwagtings wat enersyds deur die werknemer en andersyds deur die werkgever gekoester word. Spanning ontstaan wanneer daar 'n diskrepansie tussen die verwagtings en die werklikheid voorkom. Die individu ervaar spanning omdat hy/sy voel dat daar "kontrakbreuk" teen hom/haar gepleeg word.
- Middelloopbaanstressors, wanneer die individu homself afvra of hy sy beroepsdoelwitte in terme van bevordering binne die organisasie bereik het. Spanning ontstaan as hy beseft dat hy nie presteer het soos wat hy wou nie.
- Aftredestressors - soos wat die werker oer word, word hy al stadiger bevorder en ervaar hy 'n geleidelike erosie van status totdat hy aftree. Die vrees dat hy sy werk selfs kan verloor, veroorsaak spanning by die oer werker.

#### **2.5.5.6      Werknemers se vermoëns.**

Trauer (1990:51) meen dat die verenigbaarheid tussen 'n werknemer se vermoëns en die eise van die taak, met die ervaring van spanning verband hou. Hierdie sisteem-teoretiese benadering beklemtoon eerder die interaksie tussen die individu en die situasionele eise, as die individu of die

situasie as sodanig.

Primêre verenigbaarheid in terme van individuele doelmatigheid vind na Gerber et al. (1987 : 456) se mening binne die taakinhoudomgewing plaas. Dit hou verband met die mate waarin die persoon sielkundige bevrediging en interne werksmotivering verkry deur die uitvoering van sy werkstaak of -take. Sub-elemente wat individuele doelmatigheid meebring, is onder meer die aard van die werk, taakriglyne en -doelwitte, benutting, status en erkenning, en ontwikkeling. Hierdie sub-elemente verskaf die interne motivering wat individue in die deursetproses tot doelmatige prestasie in staat stel. In terme van die insetproses, is dit die onderneming se taak om te verseker dat individue in diens geneem word vir poste waar daar 'n groot ooreenkoms bestaan tussen die persoonlike kwaliteite waaroor die individu beskik en die posvereistes. Dit impliseer 'n doeltreffende keuringsproses.

#### **2.5.5.7 Meganisasie en Outomatisasie.**

Volgens Van Zijl (1984:49) kan meganisering en outomatisasie, veral wanneer dit die wysiging van 'n bestaande werkprosedure, of die re-organisasie van 'n afdeling impliseer, aanleiding gee tot die ervaring van spanning. Meganisering word dikwels beskou as 'n proses wat daartoe bydra dat arbeid ontmens en ontsiel word, dikwels tot so 'n vlak dat die werker slegs nog 'n ratjie word in die

massamasjien.

Vrees en spanning ontstaan volgens Van Zijl (1984:49) veral by die laervlak werknemers, wanneer daar gemeganiseer of geoutimatiseer word, want hulle dienste kan in so 'n mate oorbodig raak dat dit tot tegnologiese werkloosheid aanleiding gee. Die ongeskoolde arbeider van gister, wat slegs sy spierkrag as verdienstefaktor besit het, moet aanpas om te bly werk. Hy is nie meer in beheer van sy eie werksituasie nie, en dit kan tot 'n skerp toename in die vlak van ervaaarde spanning aanleiding gee.

#### **2.5.5.8 Rolonsekerheid.**

Rue en Byars (1986 : 443) skryf dat rolonsekerheid voorkom wanneer werknemers onseker is oor hoe hulle hul werk moet aanpak, oor wat van hulle verwag word in die pos of wanneer hulle onseker is oor die verwantskap tussen werksprestasie en verwagte resultate soos belonings en straf. Rolonsekerheid word getipeer as die verskil tussen die hoeveelheid inligting waaroor die werknemer beskik en die hoeveelheid inligting benodig ten einde 'n rol behoorlik te vervul.

Brief et al. (1980 : 81), Stoner & Fry (1983 : 70) en Carpenter (1983 : 34) is van mening dat rolkonflik en rolonsekerheid primêre oorsake van spanning is. Kahn en sy medewerkers (Gibson et al. 1982 : 154) se navorsing het getoon dat werknemers wat rolkonflik ervaar, ook lae

werkstevredenheid openbaar, met gepaardgaande hoër vlakke van werkspanning.

Volgens Brief et al. (1981:81) is rolonsekerheid spanningsvol omdat dit die individu verhoed om 'n belangrike taak af te handel. Hulle is van mening dat baie werknemers rolonsekerheid ervaar omdat hulle nie presies weet wat van hulle verwag word of watter rol hulle in die organisasie moet speel nie.

Brief, et al. (1981 : 81) meen dat daar 'n duidelike negatiewe verband is tussen rolonsekerheid en:

- graad van geformaliseerde werk;
- hoeveelheid terugvoering; en
- deelname in doelwitformulering.

#### **2.5.5.9 Roldubbelsinnigheid.**

Skrywers soos Savery (1986:18) en Trauer (1990:47) meen dat spanning ontstaan wanneer die vereistes van 'n taak onduidelik of dubbelsinnig is. Dit kom ook voor wanneer verskillende aspekte van die werk botsend van aard is.

Volgens Everly en Girdano (1980 : 44) kan roldubbelsinningheid deur die volgende faktore veroorsaak word :

- onduidelike doelwitte;
- onsekerheid oor pligte en verantwoordelikheid;

- onduidelike werksprosedures of gebrek aan 'n posbeskrywing;
- verwarring oor wat van die werknemer verwag word; en
- gebrek aan terugvoering.

Volgens hulle kan hierdie faktore tot die ervaring van spanning aanleiding gee.

#### **2.5.5.10 Werkslading.**

Die hoeveelheid werk wat uitgevoer moet word, het volgens Savery (1986:18) 'n invloed op die mate van spanning wat ervaar word. Spanning word ervaar wanneer 'n werknemer te veel werk het om in 'n beperkte tydsbestek af te handel of wanneer die taak net eenvoudig te moeilik is. Te veel werk gaan gewoonlik gepaard met lang ure en werkers wat te veel moet doen, en dikwels meer drink en rook as hul kollegas wat minder werk het om te doen.

Venter (1989 : 55) is van mening dat, om 'n verlangde werksprestasie volgens 'n voorgestelde standaard te lewer, 'n bron van spanning kan wees. Wanneer 'n werknemer onder tydsdruk moet funksioneer om sodoende sy sperdatums te haal, sal sy werkspanning progressief toeneem.

Trauer (1990:47) meen dat 'n hoë vlak van spanning waarskynlik ervaar sal word indien 'n persoon baie vinnig moet werk, veral wanneer dit oor lang tydperke geskied.

Rosen (1986 : 37) se navorsing toon 'n verband tussen werkoortlading en die volgende aspekte: hoë bloedruk, hartaanvalle, werksontevredenheid, angs, depressie, drankmisbruik, werksafwesigheid, misbruik van kalmeer middels en 'n afname in selfwaarde.

Skrywers soos Trauer (1990:47) en Burns (1988:57) huldig die mening dat te min werk ook 'n bron van spanning kan wees. Te min werk, geassosieer met herhalende, vervelige, roetine en nie-stimulerende werk, word deur Trauer (1990:47) en Burns (1988:57) aan bepaalde siektetoestande gekoppel.

Burns (1988:57) meen dat indien 'n persoon se vermoëns nie ten volle benut word nie, dit tot die ervaring van frustrasie aanleiding gee. As hierdie situasie te lank aanhou, raak die persoon gespanne.

#### **2.5.5.11 Verantwoordelikheid.**

Verantwoordelikheid is volgens Trauer (1990:47) 'n belangrike bron van spanning, veral as dit verantwoordelikheid vir ander mense behels. Die persone in sogenaamde "hulpverlenende beroepe" ervaar spanning omdat hulle dikwels verantwoordelik is vir mense se lewens of gesondheid. Verder is die moontlikheid om te fouteer groot en die gevolge dikwels onomkeerbaar. Sulke persone werk ook dikwels teen 'n hoë tempo wanneer hulle nie noodwendig op hulle beste funksioneer nie.

Brief et al. (1981:86) ondersteun hierdie stelling en wys daarop dat om vir ander mense verantwoordelik te wees, beteken dat daar meer interaksie met ander mense sal plaasvind. Meer tyd sal bestee word aan die bywoning van vergaderings, die haling van spertye en skedules, terwyl so 'n persoon ook meer onafhanklik moet funksioneer. Werkers wat sulke werk verrig ervaar gewoonlik 'n aansienlike hoër vlak van spanning as werkers by wie dit nie die geval is nie.

Op sy beurt skryf Moerdyk (1983:4) dat verantwoordelikheid vir baie duur toerusting 'n verdere bron van spanning is. Verantwoordelikheid vir mense is egter meer spanningsvol as verantwoordelikheid vir dinge.

#### **2.5.5.12 Besluitneming.**

Besluitneming is inherent aan elke werk en elke mens neem elke dag bepaalde besluite. Om besluite te neem is een van 'n bestuurder se belangrikste funksies.

Savery (1986:18) en Trauer (1990:47) beweer dat daar 'n verband is tussen besluitneming en die ervaring van spanning, veral wanneer die alternatiewe wat oorweeg word, uiteenlopend van aard is. Die verband tussen die ervaring van spanning en besluitneming word versterk indien die uitkoms van die besluit 'n impak op die evaluering van die individu se effektiwiteit kan hê.

Hulle meen verder dat 'n toename in kompleksiteit van alternatiewe die individu noodsaak om al hoe meer risikoneming in die interpretering van alternatiewe in te bou. Dit kan veroorsaak dat werknemers eerder besluitneming ontwyk as om die risiko van 'n verkeerde besluit te loop.

Savery (1986:18) beweer dat die vlak van ervaaarde spanning kan toeneem indien die individu nie oor voldoende inligting beskik, ten einde sekere besluite te neem nie. Besluitneming in krisissituasies verhoog spanningsvlakke aansienlik, veral as die besluit 'n impak kan hê op 'n ander se gesondheid of lewe.

Trauer (1990:47) meen dat individue spanning kan ervaar in situasie waarin hulle voel dat hulle nie by besluitneming betrokke is nie, veral as diê besluite hulle direk raak.

#### **2.5.5.13 Skofwerk.**

Die deurlopende strategieë vir verbeterde tegnologiese prosesse van ondernemings die hoë koste van kapitale toerusting en steeds groeiende vraag na produkte en dienste in die wêreldmarkte, het baie industriële aangemoedig of gedwing om oor te gaan na 'n drie skof stelsel. Die vervaardiging van staal, brandstof en papierprodukte noodsaak 'n deurlopende proses, terwyl die dienste van polisiemanne, brandweermanne, mediese- en militêre personeel vier-en-twintig uur per dag benodig word.

Brief et al. (1981:73) wys daarop dat werknemers wat skofte werk in 'n abnormale tydsraamwerk lewe aangesien hulle werk wanneer die meeste ander mense slaap. Nogtans moet hulle, hul tye van slaap en ontspanning by die van die gemeenskap aanpas indien hulle 'n sosiale lewe wil handhaaf.

Brief, et al. (1981 : 74) meen dat die volgende spanningsimptome geassosieer kan word met skofwerk:

**a) Fisiologiese simptome.**

- Onvermoë om genoeg slaap in te kry.
- Uitputting.
- Versteuring van eetlus en spysvertering.
- Maagongesteldheid.
- Asemhalingsprobleme.

**b) Beïnvloeding van gesins- en interpersoonlike verhoudinge.**

- Hoër egskeidingsyfer.
- Hoër voorkoms van seksuele probleme.
- Minder deelname aan sosiale- geestelike- en gemeenskapsaktiwiteite.
- Minder kontak met vriende.

**c) Produktiwiteit.**

- Meer foute.
- Meer ongelukke.
- Laer vlakke van produktiwiteit.

**d) Psigologiese reaksies.**

- Minder betrokkenheid by die onderneming.
- Laer vlakke van behoeftebevrediging.
- Swakker geestelike gesondheid.

**2.5.5.14 Werksverhoudinge.**

Skrywers soos Marias en Odendaal (1983:37) en Trauer (1990:47) meen dat dit gewoonlik gebeur dat ondersteunende sosiale verhoudings by die werk, tussen ondergeskiktes, kollegas en bo-geskiktes, die vlak van ervaaarde werkspanning laat afneem. Die steun van medewerkers beskerm die individu teen interpersoonlike druk en die steun van 'n bo-geskikte het 'n positiewe invloed op die manier waarop die individu druk ervaar.

Die steun van ander mense kan volgens Marias en Odendaal (1983:37) 'n persoon se aanvanklike waarneming van potensieel bedreigende gebeure verander. Sosiale steun kan die effek van potensieel spanningsvolle situasies laat afneem.

Trauer (1990:47) is van mening dat die teenwoordigheid van vyandigheid, mededinging of 'n gebrek aan erkenning, 'n verband met die ervaring van spanning kan hê.

**2.5.5.15 Samevatting.**

Daar word hiermee volstaan met die bespreking van dié bronne

van werkspanning. Volgens Trauer (1990:48), Van Zijl (1984:42), Garber et al. (1980:62), Marshall et al. (1979:32), Marshall (1988:62) Cox (1979:54) en Atkinson (1988:62) is daar wel nog ander bronne van spanning, maar dit word vervolgens net genoem:

- Spesialisasie.
- Massaproduksie.
- Stukwerk.
- Werkstempo.
- Vergaderings.
- Werksonderhoude.
- Werksvooruitsigte.
- Bestuur van voertuie.
- Lewering van toesprake.
- Geraas.
- Beligting.
- Ergonomika.
- Temperatuur.
- Lugbesoedeling.
- Beweging en vibrasie.

Uit die voorgaande blyk dit dat die individu daagliks binne verskillende omgewings beweeg wat as 'n bron van spanning kan dien. Die individu kan homself nie hiervan isoleer nie. Hy moet daarom bewustelik leer hoe om spanning te hanteer en dit positief te benut. Meléndez en de Guzman (1983:37) stel dit soos volg: "When stress is... an impetus to growth, it serves as a motivator for operating at one's highest

capabilities."

## 2 . 6     S I M P T O M E   V A N   S P A N N I N G .

### 2.6.1    A G T E R G R O N D .

Trauer (1990 :20) wys daarop dat fisiese reaksies op spanning hoofsaaklik deur die sensuweestelsel beheer word. Die outomome sensuweestelsel beheer talle liggaamsprosesse wat buite die individu se direkte willekeurige beheer val. Talle lewensbelangrike funksies soos die hartslag, asemhaling, spysvertering en temperatuur word heeltemal of gedeeltelik deur die sensuwees van die outomome sensuweestelsel beheer. In die algemeen verseker dit dat die interne liggaamsprosesse die korrekte aktiwiteitsvlakke handhaaf deur die nodige aanpassings te maak.

Roos en Möller (1988:22) beweer dat wanneer 'n mens onder spanning verkeer, die verwagting van hoe lank die bedreiging, krisis of omstandighede sal voortduur, 'n kragtige impak het op die spanningsrespons. Indien verwag word dat 'n stressor van korte duur sal wees, sal dit 'n ander tipe spanningsreaksie wek, as 'n stressor met 'n lang of kroniese duur.

Roos en Möller (1988:22), Atkinson (1988:48) en Trauer (1990:58) wys op die volgende voorbeelde van korttermyn waarskuwingstekens van spanning:

- 'n knop in die keel;
- 'n gevoel of die bors toetrek;
- 'n bewerigheid van die maag;
- 'n gejaagde gevoel;
- moegheid;
- versnelde polsslag en hartklop.

Wanneer spanning egter kronies word, kan dit volgens hierdie skrywers lei tot ernstige spanningsreaksies. Kroniese spanning kan die mens se gesondheid nadelig beïnvloed. Dit kan die liggaam se weerstand teen infeksies verlaag en sodoende die vatbaarheid vir siektes verhoog. Dit kan 'n rol speel in kwale soos arteritis, allergieë en asma. Die spysverteringstelsel is besonder sensitief vir spanning sodat 'n peptiese ulkus (maagseer) en ulseratiewe kolitis dikwels met oormatige spanning geassosieer word. Daar bestaan ook bewyse dat suikersiekte, migraine, spanningshoofpyne en amenorree, spanningsverwant is. Die bekendste voorbeeld van 'n spanningsverwante siekte is kardiovaskulêre siektes, met die hartaanval seker een van die algemeenste oorsake van dood in ons moderne tyd. Voorbeelde van langtermyn waarskuwingstekens van spanning is volgens Roos en Möller (1988:22), Atkinson (1988:48) en Trauer (1990:58) die volgende:

- ernstige spanningsverwante versteurings soos depressie of kroniese angs;
- oormatige rookgewoontes;
- oormatige alkohol gebruik;

- toename of afname in gewig;
- slapeloosheid of oormatige slaap;
- afname in konsentrasie;
- gevoelens van wantroue, waardeloosheid, onbekwaamheid of verwerping kom voor.

In die volgende gedeelte word sommige van die simptome van spanning kortliks bespreek.

## **2.6.2 'N BESPREKING VAN SOMMIGE VAN DIE SIMPTOME VAN SPANNING.**

### **2.6.2.1 Maagseer.**

Trauer (1990 : 26) wys daarop dat spysvertering plaasvind deurdat maagsuur voedsel afbreek. Die parasimpatiese tak van die outonome senuweestelsel beheer die spysverteringsproses. Normaalweg skei die maag suur af wanneer dit nodig is en hou dan daarmee op wanneer vertering afgehandel is.

Onder spanningsvolle toestande word die suur in groot hoeveelhede geproduseer en wanneer daar nie kos is om te verteer nie vreet dit die maagslymvlies, wat dan 'n maagseer veroorsaak.

### **2.6.2.2 Hoofpyne.**

Volgens Willis (1987 : 60) wil dit voorkom of

skeelhoofpynlyers mense is wat graag in beheer van hulself en die situasie wil wees. Aan die ander kant hou hulle nie van onvoorspelbaarheid, besluiteloosheid, en onsekerhede nie. Daarby vind hulle dit betreklik moeilik om te ontspan en hul standarde te verlaag.

Spanningshoofpyn kom in baie opsigte ooreen met skeelhoofpyn. Volgens Mears en Gatchel (1979 : 140) is daar gewoonlik geen waarskuwende simptome vir 'n spanningshoofspyn nie. Dit is 'n nie-kloppende hoofpyn met 'n sensasie van styfheid wat dikwels as 'n "stye band" gevoel om die hoof beskryf word. Sue, et al. (1986 : 256) beskryf die genoemde gevoel as volg:

- " 'n Gevoel asof my hoof in 'n bankskroef vasgedruk word."
- " 'n Stye band om die hoof wat stywer word."
- "Die boonste gedeelte van die hoof is weggeblaas."

Tipiese spanningshoofpyne is volgens Willis (1987:60) gewoonlik erger aan die einde van die dag. Dit kan voorkom as gevolg van spanningsvolle gebeure in 'n persoon se lewe wat verlig wanneer die spanning verby is. 'n Ongemaklike werksomgewing byvoorbeeld: oormatige geraas, lig- uiterstes, konflik met 'n kollega of toesighouer, bestuur in verkeer, kan 'n spanningshoofpyn aktiveer of verleng.

#### **2.6.2.3 Aggressie en woede.**

Patel (1989:14) stel dit dat woede op verskeie maniere tot

uiting kom. Indien 'n persoon woede ervaar teenoor 'n persoon in 'n dominante posisie, word die woede op 'n indirekte wyse uitgedruk. Woede kan volgens hom ook direk uitgedruk word, veral deur persone wat in dominante posisies is.

Patel (1989:14) wys daarop dat aggressie soms op 'n subtiele wyse, soos om te kritiseer, sarkastiese opmerkings te maak, vyandige grappe te maak, of 'n knarsende gelag te uiter, uitgedruk word. Alles is daarop gemik om diegene wat die persoon kwaad gemaak het, seer te maak.

#### **2.6.2.4 Uitputting.**

Die gevoel van 'n permanente moegheid is volgens Patel (1989:79) seker een van die algemeenste simptome van spanning. Uitputting is 'n gevoel van te min energie om voort te gaan en 'n sterk begeerte om te stop, rus of slaap. Dit is 'n tamheid wat veroorsaak word deur fisiese of geestelike inspanning. Woorde wat die gevoel van uitputting beskryf is: tamheid, moegheid, afgematheid, vermoeid, poot-uit, gedaan, kapot, afgerem, lusteloos, traag of pap.

#### **2.6.2.5 Ruggyn.**

Patel (1989:73) beweer dat 'n langdurige gespannenheid van 'n mens se bolyf kan ly tot 'n ongemak tussen die skouerblaaië of ruggyn. Tydens toestande van spanning en angs word fisiese ongemak vererger. 'n Kroniese huislike probleem,

sterfgeval, die moontlikheid om 'n werk te verloor of 'n onbevredigende werk, 'n verhoudingsprobleem of finansiële druk kan ruggyn in 'n halstarrige pyn verander. Langdurige volgehoue pyn kan weer aanleiding gee tot 'n versteuring in die persoon se gedragspatrone. Kroniese ruggyn is 'n beduidende oorsaak van werksafwesigheid.

#### **2.6.2.6 Naelbytery en soortgelyke gewoontes.**

Marshall (1988:16) huldig die mening dat naelbytery waarskynlik een van die algemeenste "senuagtige" gewoontes is wat voorkom by mense wat aan spanning of angs ly.

Volgens hom is daar ook 'n aantal soortgelyke ander "senuagtige" gewoontes soos:

- Konstante aanraking of gekrap in die gesig.
- Speel met die hare.
- Konstante getrommel van die vingers.
- Herhaalde lek van lippe.
- Herhaalde gesluk.
- Onnodige gehoes.
- Herhaalde oogknippery.
- Kromgetrekte skouers.
- Klop van die voete.
- Aanhoudende gepraat.

Hy is van mening dat hierdie gewoontes nie noodwendig fisiese skade veroorsaak nie, maar dat dit 'n goeie aanduiding is dat

'n persoon senuagtig en gespanne is. Dit kan 'n verleentheid veroorsaak aangesien die persoon wat so optree gereeld probeer om dit vir ander weg te steek, aangesien dit hulle senuagtige en gespanne toestand blootlê.

#### **2.6.2.7 Misbruik van alkohol.**

Jackson (1990:50) is van mening dat alkohol 'n belangrike rol in die samelewing beklee. Alkohol wat matig gebruik word, is wêreldwyd 'n sosiaal aanvaarde middel wat mense help ontspan en gesellige sosiale verkeer bevorder.

Wiehahn (1983:83) beweer dat daar baie mense is wat meen dat hulle nie vanweë spanning drink nie aangesien hulle ontken dat hulle spanning ervaar. Hy is van mening dat hulle so reageer omdat hulle nie bewus van hulle spanning is nie. Volgens hom mag dit ook wees dat hulle spanning as iets abnormaal of as 'n swakheid sien.

Die beroepslewe word volgens Grobler (1984:10) negatief geraak deur alkoholmisbruik. Werksafwesigheid, siekteverlof, verwisseling van werk en werksongelukke neem toe, en die werkspotensiaal ly daaronder.

Trauer (1990:33) vat dit as volg saam: "Weens die talle ernstige gevare wat met alkoholgebruik gepaard gaan, is dit 'n riskante middel om spanning mee te verlaag. Strawwe drinkery kan trouens net soveel spanning veroorsaak as die

probleme wat in die eerste plek tot die drinkery aanleiding gegee het."

#### **2.6.2.8 Rookgewoontes.**

Volgens Trauer (1990:26) het 'n ontleding van rookpatrone 'n verband tussen spanningsvolle tydperke en kettingrookery getoon. Hy is van mening dat rook nie op sigself 'n siekte is nie, maar 'n moontlike oorsaak van verskeie ernstige siektes.

Playmat (1980:38) beweer dat baie mense weens hulle onvermoë om hul probleme te behartig, hulle "gedwonge" voel om te rook. Wanneer 'n persoon 'n sigaret rook, kry hy eers 'n gevoel van welsyn wat deur kalmering gevolg word

Markham (1990:8) sluit hierby aan en beweer dat rokers hulle gewoonlik na rook wend gedurende spanningsvolle en ontstellende situasies. Baie rokers sê prontuit hulle rook om hul "senuwees te kalmeer". Booth (1985 : 37) meen dat rokers dikwels dubbel die normale hoeveelheid sigarette gedurende spanningsvolle situasies rook.

#### **2.6.2.9 Misbruik van dwelmmiddels.**

De Miranda (1987:1) is van mening dat in 'n tyd wanneer oud en jonk "ontvlugting" soek, dit nie verbasend is dat dwelmmiddels reeds deel van die samelewing geword het nie.

Sy maak die stelling: "Om ontspanne te voel wanneer jy gespanne is, om lomerig te voel wanneer jy nie kan slaap nie, om gelukkig te voel wanneer jy ongelukkig is, om sterk, eerder as swak te voel, om in 'n onwerklike wêreld te lewe as die realiteit te pynlik is - is maar enkele van die effekte wat verkry word deur die gebruik van dwelmmiddels wat die gemoedstoestand verander."

Trauer (1990:50) beweer dat die gewildste en algemeenste metode om die uitwerking van spanning te bowe te kom, is "om iets te sluk". Volgens hom het die middels die vermoë om spanning te verlig, maar nie die oorsaak van spanning uit te skakel nie. Daarby word sommige middels minder doeltreffend na langdurige gebruik.

#### **2.6.2.10 Seksuele problematiek.**

Skrywers soos Dore (1990:94), Sandford (1983:77) en Blythe (1973:84) meen dat seksuele verhoudings nadelig beïnvloed kan word indien die man of die vrou of beide, spanningsvolle situasies beleef. Uitputting as gevolg van harde werk, of ander bekommernisse kan lei tot die agteruitgang van die seksuele verhouding. Dit kan lei tot 'n algemene verlies van die libido en moontlik impotensie of vroeë ejakulasie by die man en seksuele koudheid by die vrou.

Kaplan (1981 : 296) sluit hierby aan en meen dat onder uiterste spanningsvolle omstandighede byna alle mans

salfaal om 'n ereksie te kry.

#### **2.6.2.11 Insomnie (slapeloosheid).**

Ellis (1983:125) meen dat insomnie dikwels aan die ervaring van spanning gekoppel word, aangesien mense gewoonlik minder slaap wanneer hulle aan spanning ly, en dat die min slaap tot uitputting kan lei. Volgens Ellis (1983:126) bestee die meeste mense ongeveer een derde van hulle dag by die werk. 'n Mens se wederverarings by die werk soos suksesse en mislukkings, genoegdoenings en frustrasies, werksomstandighede, verhoudinge met medewerkers, en nog ander werksverwante faktore het 'n beduidende invloed op sy slaappatroon.

Trubo (1979 : 24) meen dat polisiemanne dikwels aan insomnie ly as gevolg van hul werksomstandighede wat gelaai is met lewensgevaarlike take. 'n Uitgeputte sakeman mag dit moeilik vind om te slaap na 'n baie druk werksprogram, terwyl lughawe personeellede, wie se kleinste foutjie 'n lugramp kan veroorsaak, dikwels ook aan insomnie ly.

Goldberg en Kaufman (1978:97) is van mening dat persone wat gedurende die nag werk en gedurende die dag slaap, dikwels slaapprobleme ondervind. Skofwerkers ondervind ook die probleem dat hulle gesin en vriende nie snags saam met hulle wakker is nie, daarby is hul huishoudings raserig en besig wanneer hulle wil slaap. Wat meer belangrik is, is dat hulle

"berooft" voel van normale gesins - en sosiale plesier. Dit bring mee dat hulle, hul slaap verder onderbreek om byvoorbeeld wakker te wees as die kinders na skool huistoe kom.

#### 2.6.2.12 Samevatting.

Spanning beïnvloed die mens se liggaam sowel as sy gemoedstoestand. Roos en en Möller (1988:16) meen dit is 'n belangrike bydraende faktor in die ontwikkeling van verskeie fisieke en emosionele probleme en siektes. Daarom kan spanning as 'n belangrike waarskuwingsteken beskou word, net soos pyn 'n gevaarteken is dat die mens se liggaamlike welsyn bedreig word. Greenberg en Valletutti (1980:64) is van mening dat psigosomatiese kwale soos hierbo vermeld, sogenaamde "ontsnappingsroetes" is wat 'n persoon gebruik om onder spanningstoestande aan te pas. Goodloe et al. (1984:135) beweer dat spanningsteurnisse gewoonlik stadig ontwikkel sonder dat die persoon klaarblyklik bewus is van wat met hom gebeur. Witkin-Lanoil (1986:65) beklemtoon die belangrikheid van vroeë waarskuwingstekens wanneer hy skryf: "Important early signs of stress, which can contribute to or foreshadow these life-threatening symptoms, are often ignored by men even though waiting might mean it's too late".

Behalwe vir die uitwerking wat spanning op liggaamlike gesondheid het, beïnvloed dit ook 'n persoon se daaglikse lewe. Dit het 'n rimpel-effek omdat dit al die aspekte van 'n

persoon se lewe raak. Dit syfer deur na 'n persoon se gesinslewe en beïnvloed sy gedrag, sy denke en sy gevoelens. Everly en Rosenfield (1981:13) beklemtoon die wisselwerking tussen die liggaam en psige wanneer hulle skryf: "So intimately inter-woven are mind and body that it has been said that there can be no psychological event without a resulting somatic (bodily) event, and no somatic event without a psychological event."

## 2 . 7            G E V O L G E   V A N   S P A N N I N G .

### 2.7.1 INLEIDING.

In hierdie gedeelte word die gevolge van werkspanning op die individu en die organisasie kortliks bespreek. 'n Wier bespreking van uitbranding as 'n gevolg van werkspanning word daarna gedoen.

Selye (1976 : 17) skryf hieroor as volg : "When you are "under stress" you tend to respond with a particular set of danger signs and symptoms that are caused by malfunctioning of the most vulnerable part of your body." Strümpfer (1982b : 63) sluit hierby aan en skryf oor die reaksie op spanning soos volg : Die spanning kom emosioneel tot uiting in die vorm van neerslagtigheid, rusteloosheid, swak konsentrasievermoë, kort humeur, pessimisme en 'n begeerte om alleen gelaat te word. Liggaamlik is die persoon gedurig moeg. Siektes soos hoë bloeddruk, spanningshoofpyne,

rugpyn asook maagsere en koronêre hartsiektes kom algemeen by spanningslyers voor.

Goodloe et al. (1984 : 135) beweer dat spanningsteurnisse gewoonlik stadig ontwikkel sonder dat die individu klaarblyklik bewus is van wat met hom gebeur. Van Amberg (aangehaal deur Goodloe et al. , 1984 : 135 - 138) beskryf aan die hand van ses fases hoe 'n spanningsteurnis ontwikkel.

Kenmerke van die eerste fase is:

- Geringe spanning wat geassosieer word met baie energie;
- Buitengewone persepsie; en
- Die vermoë om meer werk as gewoonlik te verrig.

Teen die derde fase kom die volgende aspekte gewoonlik voor:

- Moegheid is meer kenmerkend;
- Ernstige maagongesteldhede;
- Algemene spierspanning;
- Toenemende gevoelens van gespannenheid en slaapsteurnisse is merkbare simptome.

Teen die laaste fase is die volgende simptome gewoonlik aanwesig:

- Hartkloppings en paniek wat veroorsaak word deur verhoogde adrenalienafskedings;
- Vinnige en kort asemhaling;
- Bewerigheid en koue sweet;
- Gevoelloosheid in die hande en voete;
- Algehele uitputting met skaars genoeg energie om selfs

die mees eenvoudige take te verrig.

Greenwood et al., (1979 : 119) verdeel die gevolge van spanning in vier fases, naamlik:

- Onmiddelijke gevolge.
- Voortspruitende gevolge.
- Langtermyn gevolge.
- Uiteindelijke gevolge.

Levi (1981 : 71) kategoriseer die gevolge van werkspanning soos volg:

- Psigologiese gevolge (bv. aggressiwiteit en impulsiwiteit);
- Fisiologiese gevolge (bv. hartkwale en hoë bloeddruk);  
en
- Gedragsgevolge (bv. drankmisbruik en oordrewe rookgewoontes).

Vervolgens word daar na 'n samevatting van ander skrywers se sienings in hierdie verband gekyk.

#### **2.7.2 PSIGOLOGIESE GEVOLGE VAN SPANNING.**

Brief et al., (1981:22), Plug et al. (1987:380), Garber en Seligman (1980:4), Van Graan (1981:350) en Morse et al., (1979 :160) dui die volgende volgende psigologiese gevolge van spanning aan:

- Besluitneming word benadeel: Indien 'n besluit onder druk geneem word, word negatiewe inligting wat gebruik moet word om 'n besluit te neem, oorbeklemtoon.
- Onttrekkingsgedrag wat tot swak arbeidsomset lei, ontstaan.
- Prestasie: Spanning kan lei tot 'n verhoging van prestasie, maar 'n volgehoue spanningsituasie kan lei tot 'n daling in prestasie.
- Drukgroepe: Werkers wat onder spanning verkeer is meer geneig om 'n drukgroep teen die bestuur te vorm.
- Werksontevredenheid: Rolonsekerheid en rolkonflik kan lei tot werksontevredenheid.
- Angs: Dit word in die werksituasie ondermeer veroorsaak deur rolkonflik, kompetisie om bevordering, roldubbelsinnigheid, gebrek aan prestasieterugvoering, gebrek aan sosiale ondersteuning, en onduidelike doelwitte.
- Verdedigingsmeganismes tree na vore: Onder meer onderdrukking, projeksie, reaksie -formasie, verplasing rasionalisasie en intellektualisasie kom voor.
- Depressie: Dit kan in die werksituasie ontwikkel in

gevalle waar die individu blootgestel word aan werkseise wat bo sy vermoëns (fisies en intellektueel) is, byvoorbeeld by oorbevordering.

- **Frustrasie:** Dit ontstaan wanneer 'n persoon verhoed word om sy doel te bereik en word gekenmerk deur spanning, verhoogde simpatiese aktiwiteit en dikwels aggressie. In die algemeen gaan frustrasie gepaard met 'n gevoel van hulpeloosheid en magteloosheid. In die werksituasie kan beperkte loopbaangeleentheid, organisasiebeleid en -prosedures en 'n gebrek aan werkstevredenheid grootliks bydra tot die ervaring van frustrasie.
  
- **Aangeleerde hulpeloosheid :** Dit ontwikkel wanneer sekere situasies wat nie noodwendig onbeheerbaar is nie, deur die individu as onbeheerbaar waargeneem word op grond van vorige ervarings.
  
- **Ander psigologiese gevolge** wat kan voorkom is psigologiese uitputting, lae selfbeeld, onderdrukte aggressiewe gevoelens, liggeraaktheid, verlies aan konsentrasie, ontevredenheid met die situasie, verveeldheid, skuldgevoelens, vergeetagtigheid en denkstoornisse.

### 2.7.3 FISILOGIESE GEVOLGE VAN SPANNING.

Yates (1979:58), Kleber (1982:78), Müller (1985:40), Powell (1986:28) Roos en Möller (1987:17) en Hall et al. (1987:33) meen dat fisiologiese reaksies veral te doen het met die uitwerking van spanning op die spier-, gastro-intestinale en kardiovaskulêre sisteme van die menslike liggaam. Hierdie reaksies kan in die algemeen beskou word as die sigbare tekens of simptome wat 'n aanduiding is, van spanning wat deur die individu ervaar word.

'n Fisiologiese reaksie vind plaas deur middel van die simpatiese senuweestelsel. Dit gaan gepaard met die afskeiding van adrenalin, 'n toename in die produsering van bloedsuiker en 'n verhoogde suurstofinname. Die individu is nou in 'n algehele toestand van gereedheid om te reageer op die spanningstimulus. Sy reaksie of optrede wat een van twee gevolge het, naamlik dié van aanpas of ontvlug, volg.

In die werksituasie kan aanpassing plaasvind deur opleiding, verbeterde tegnologie of blootstelling aan 'n spanningshanteringsprogram. Ontvlugting vind plaas in die vorm van bedanking. Dit is algemeen duur vir die organisasie, veral as die persoon wat bedank het, oor hoë kundigheid en/of tegniese vaardighede beskik.

#### 2.7.4 GEDRAGSGEVOLGE VAN SPANNING.

Die onderstaande is 'n samevatting van Yates (1979); Van Graan (1981); Brief et al. (1981); Kleber (1982); Sailer et al. (1982); Cooper (1984); Müller (1985); Powell (1986) en Hall et al. (1987) se bevindinge van verskeie gedragsgevolge wat deur spanning veroorsaak word.

- Geneigdheid tot ongelukke.
- Toenemende werksafwesigheid.
- Lae kwaliteit werk.
- Kullery.
- Afname in werksprestasie.
- Afname in kwaliteit van besluitneming.
- Openlike aggressiewe gedrag.
- Onbeheerde emosionele gedrag, byvoorbeeld woede uitbarstings.
- Verandering in eetgewoontes.
- Impulsiewe gedrag.
- Rustelose gedrag.
- Swak interpersoonlike verhoudinge.
- Senuagtige gebare en gewoontes.
- Verandering in slaapgewoontes.
- Misbruik van kalmeer- en verdowingsmiddels.
- Oormatige drankgebruik.
- Oormatige rookgewoontes.
- Afwykende gedragspatrone soos vandalisme, diefstal en seksuele wanpraktyke.
- Selfmoord en pogings tot selfmoord.

Aangesien die mens se identiteit baie sterk gerig is op wat hy doen, speel werk 'n groot rol in tevredenheid of ontevredenheid met sy lewe en dring hierdie gevoel, hetsy positief of negatief die mens se persoonlike lewe binne. Die resultaat is baie gekompliseerd en interafhanklik. Die verskillende omgewings waarin die individu hom bevind is onlosmaaklik in mekaar vervleg, (byvoorbeeld waar spanning in die werksomgewing 'n bouse kringloop na die ander omgewings veroorsaak).

Die ervaring van werkspanning as psigologiese produk tussen die individu en sy werksomgewing is waarskynlik deel van die mens se lewenswerklikheid. Dit is ironies dat kwaliteite soos aggressie, ambisie, dryfkrag en energie soos gevind in die literatuur, kwaliteite is wat die meeste bydra tot die mens se sukses in sy werksomstandighede, maar ook die meeste siektetoestande tot gevolg het. Wat die ervaring van werkspanning betref, is dit belangrik om te begryp dat elke individu die spanning anders ervaar.

#### **2.7.5 SAMEVATTING.**

Dit is belangrik om te begryp dat elke persoon spanning anders ervaar. 'n Persoon wat oor 'n lang tydperk blootgestel word aan werkspanning wat sy aanpassingsvermoëns oorskry, sal mettertyd fisiologiese en psigologiese reaksies ontwikkel. Aan elke persoon word voortdurend vanuit verskillende omgewings eise gestel waarop die persoon moet reageer as hy

wil voortbestaan. Die mate van werkspanning wat 'n persoon kan hanteer en dus konstruktief binne die werksituasie kan aanwend, moet deur die persoon self bepaal word. Indien 'n persoon se fisieke en psigiese gesondheid tekens van skade toon, behoort hy hulp te soek. Venter (1989: 75) meen dat deur insig te verkry in die problematiek van werkspanning en te leer hoe om werkspanning te hanteer, kan die kwaliteit van werkslewe aansienlik bevorder kan word.

## 2.8 PSIGIESE UITBRANDING AS 'N GEVOLG VAN SPANNING

### 2.8.1 INLEIDING.

Volgens Kotzé (1986 : 32) word die begrip "psigiese uitbranding" dikwels as verwant aan die begrip spanning gebruik, grotendeels as gevolg van die ooreenkoms wat simptome toon. Dit word toegeskryf aan die feit dat albei begrippe, simptome insluit soos kroniese moegheid, werkverveling, sinisme, 'n lae vlak van toewyding, swak konsentrasie en vergeetagtigheid. Selfs die fisiese probleme soos hoofpyne, maagongesteldhede en hoë bloeddruk kom ooreen.

Melendez en de Guzman (1983 : 5) skryf soos volg : "Burnout is a distinctive kind of work-related stress." Chermis (1980 : 13) sluit hierby aan met die stelling dat uitbranding 'n reaksie is op 'n spanningsvolle werksituasie.

Hieruit kan afgelei word dat uitbranding 'n sterk ooreenkoms toon met werkspanning.

Melendez en de Guzman (1983 : 11) beweer dat enige kombinasie van stressors wat ononderbroke oor 'n lang periode op die individu inwerk, sy vermoëns om spanning te hanteer sodanig sal oorlaai dat uitermatige psigiese reaksies tevoorskyn sal tree. Hierdie toestand sal aanleiding gee tot 'n uitputtingsfase wat uiteindelik sal lei tot uitbranding.

### **2.8.2 OMSKRYWING VAN DIE BEGRIP UITBRANDING.**

Daley (1979 : 375) definieer psigiese uitbranding as volg : "Inability to handle continued stress on the job, that results in demoralization, frustration, and reduced efficiency has come to be termed burn-out". Niehouse en Milhavich (1984 : 27) sien dit weer as volg : "Burn-out is the total depletion of one's physical and mental resources caused by excessive striving to reach some unrealistic job related goal(s)."

Volgens Paine (1982 : 153) is uitbranding 'n psigologiese simptoom van depressie wat verband hou met die werksituasie wat gewoonlik lae produktiwiteit, lae moreel en hoë arbeidsomset veroorsaak. Freudenberger en Richelson (1985 :13) omskryf uitbranding as 'n toestand van uitputting of frustrasie wat tewegebring is deur toewyding aan 'n saak, 'n bepaalde lewenswyse of deur 'n verhouding wat nie die

gewenste resultate gelewer het nie.

Plug et al. (1987 : 397) omskryf werksuitbranding as 'n blywende en intense vorm van werksontevredenheid wat gekenmerk word deur emosionele afstomping , sinisme en lae produktiwiteit.

Pain (1982 : 11) meen dat uitbranding 'n direkte gevolg is van 'hoë vlakke van werkspanning, persoonlike frustrasie en onvoldoende aanpassingsvermoë. Hy wys ook daarop dat, ten spyte van die talryke omskrywings van uitbranding daar drie algemene eienskappe is wat deur al die omskrywings gedeel word, te wete:

- uitbranding op 'n individuele vlak beleef word;
- uitbranding 'n innerlike psigologiese ervaring is waarby gevoelens, houdings, motiewe en verwagtings betrokke is; en
- uitbranding 'n negatiewe, ervaring is vir die individu, aangesien dit negatiewe gevolge vir hom of haar inhou.

Dit is uit die voorgenoemde moeilik om 'n definisie vir psigiese uitbranding te stel aangesien hierdie 'n relatief nuwe veld is en daar nie 'n universeel aanvaarbare definisie bestaan nie.

Pines (1981) se uitbrandingsvraelys word vir die meting van hierdie studie gebruik en daarom word daar met sy omskrywing van uitbranding volstaan. "Uitbranding verwys na 'n

geestestoestand wat herhaaldelik by die individu voorkom wat veral met mense werk. Hierdie geestestoestand word gekenmerk deur die volgende simptome : emosionele, fisieke en psigologiese uitputting, gevoelens van hulpeloosheid en wanhopigheid en 'n gebrek aan entoesiasme aangaande die werk en lewe in die algemeen". (Pines et al., 1981 : 3).

### **2.8.3 SIMPTOME VAN DIE ERVARING VAN UITBRANDING.**

Jackson en Schuler (1983:59) onderskei drie fases van die ervaring van uitbranding:

- Die eerste fase van die ervaring van uitbranding is wanneer 'n persoon emosioneel uitgeput voel ten opsigte van sy werk. As so 'n persoon gevra word hoe hy oor sy werk voel, sal hy waarskynlik soos volg antwoord: " Ek voel gedreineer, is opgebruik of voel fisies moeg." Die natuurlike raad van medewerkers aan so 'n persoon is om "dinge rustig te vat" of aan te beveel dat die persoon 'n vakansie nodig het.
  
- Die volgende fase van die ervaring van uitbranding is wanneer die persoon se verhoudinge met sy medewerkers en toesighouers onpersoonlik raak. So 'n persoon raak sinies oor verhoudinge met ander en ontwikkel 'n gevoel van hardheid teenoor ander persone en die onderneming waarvoor hy werk. Bestuurders wat slagoffers van uitbranding is, kan baie skadelik vir die organisasie wees omdat sulke bestuurders uitbranding oordra aan

hulle ondergeskiktes.

- Die derde en finale fase van die ervaring van uitbranding is 'n gevoel by 'n betrokke persoon dat hy as persoon nie veel bereik of vermag nie. Verskeie werknemers begin hulle loopbaan met die verwagting dat hulle groot bydraes ten opsigte van hulle werk en die gemeenskap sal kan lewer. Na 'n jaar of twee begin hulle besef dat hulle nie hierdie doelwitte bereik het nie en raak dan uitgebrand.

Jackson en Schuler (1983:59) noem die volgende vyf redes waarom nuwe werknemers nie hulle persoonlike doelwitte kan bereik nie:

- Onrealistiese hoë verwagtinge wat veroorsaak word deur 'n gebrek aan blootstelling in die pos.
- Beperkinge wat op die werker geplaas word deur onder andere maatskappybeleid en -prosedures.
- Ontoereikende hulpmiddels/bronne om die werk te verrig.
- Medewerkers wat gereeld ontoeskietlik is en wat soms opstandig raak.
- 'n Gebrek aan terugvoering oor sukses wat die werknemer behaal het.

Bogenoemde, en ander faktore sal veroorsaak dat 'n werknemer gefrustreerd raak in 'n poging om sekere persoonlike doelwitte te bereik. Die werknemer besef egter nie altyd watter rol die onderneming, met betrekking tot die oorsaak van sy frustrasies, speel nie. Die werknemer mag egter persoonlik aanspreeklik voel en dan homself as 'n mislukking beskou. Die persoon wat homself in hierdie verband, as 'n mislukking sien, is baie vatbaar vir die ervaring van uitbranding.

Verskeie skrywers se menings van die simptomatologie van die ervaring van uitbranding word vervolgens kortliks bespreek. (Pines et al., 1981 : 17-21; Pines et al., 1983:270 Jackson et al., 1986 : 630; Paine, 1982 : 44; Chermis, 1980 : 17; Freudenberg en Richelson, 1985 : 160-163; Humphery en Taylor, 1990 : 29 en Raudsepp, 1986 : 184).

**a) Fisiese simptome.**

Die toestand word gekenmerk deur lae energie, kroniese moegheid, uitputting, swakheid en tamheid. Persone wat tekens toon van die ervaring van uitbranding ly aan 'n verlies aan konsentrasie, slapeloosheid, maagsere, nekpyn, kortasem, migraine, spierspanning, verhoogde vatbaarheid vir siektes, weerloosheid teenoor infeksies, gereelde hoofyn, naarheid, gastro-intestinale probleme, rugpyn, verandering in eetgewoontes en hartaanvalle.

## **b) Psigologiese simptome.**

Dit word gekenmerk deur die ontwikkeling van negatiewe houdings teenoor die persoon self en 'n geneigdheid tot selfbeskadiging en 'n negatiewe ingesteldheid teenoor sy werk en sy lewe in die algemeen. So 'n persoon is ontevrede met sy werk en lewenswyse, ervaar homself as negatief, voel ontoereikend, minderwaardig, onbevoeg, emosioneel, en uitgeput. Hy ondervind 'n gevoel van isolasie, gapings in geheue en periodes van verwarring. Gevoelens van depressie, hulpeloosheid, hopeloosheid, wanhopigheid en in ernstige gevalle geestesongesteldheid en gedagtes van selfmoord kom voor. Die persoon voel emosioneel gedreineerd, maar toon tog tekens van liggeraaktheid en senuweeagtigheid. Ander simptome wat voorkom is agterdogtigheid, woede, sinisme, ontevredenheid, angs, passiwiteit, betekenisloosheid, verveeldheid en ontnugtering. Die negatiewe houding word op ander mense geprojekteer, en depersonalisasie in verhoudings kom na vore.

## **c) Gedragsimptome.**

Van die gedragsimptome wat voorkom is letterlike en figuurlike afwesigheid, drankmisbruik, oormatige rook, gebruik van verdowingsmiddels, oorreaksie, ongeduldigheid, besluitloosheid, gereelde emosionele uitbarstings, 'n algehele gebrek aan die vermoë om situasies te hanteer en rasioneel op te tree, onvermoë om te ontspan, rigiede vasklou

aan reëls, huweliks- en/of gesinskonflik, oppervlakkige interpersoonlike verhoudinge en 'n afname in belangstellings.

**d) Verdedigingsmeganismes.**

Volgens Brief et al. (1981:22) en Plug et al. (1987:380) kom ontkenning, blamering, rasionalisasie, intellektualisasie, verplasing en projeksie algemeen voor. Veral wat projeksie betref blyk dit dat die persoon wat onderworpe is aan die ervaring van uitbranding, geneig is om te projekteer en alles en almal rondom hom te blameer.

**e) Simptome binne die werksituasie.**

Glicken (1983:22) meen dat die volgende simptome binne die werksituasie aan die ervaring van uitbranding gekoppel kan word:

- Toenemende gevoel van emosionele uitputting (moegheid) in 'n pos wat voorheen aan die werknemer plesier verskaf het.
- 'n Negatiewe en soms siniese houding teenoor die werk, die organisasie waarvoor 'n persoon werk en ook teenoor kliënte/klante.
- 'n Gevoel van ontevredenheid jeens die self, asook 'n gevoel van ontevredenheid met dit wat by die werk bereik word.

- 'n Gevoel van hopeloosheid, 'n gevoel van vasgekeerdheid binne 'n pos, eentonigheid en teneergedruktheid.
- 'n Onvermoë om nie-ernstige siektes te hanteer en 'n geneigdheid om meer as gewoonlik siek te wees en dan van die werk weg te bly.
- 'n Geneigdheid om binne die bestek van 'n relatief kort periode, van werk te verwissel/verander sonder dat die persoon se loopbaan werklik daarby baat.
- Oordrewe toewyding en te veel verpligtinge in 'n pos wat lei tot 'n gevoel van sinisme wanneer die pos nie voldoen aan die persoon se verwagtinge nie.

Volgens Van Graan (1989 : 8) is die simptome van die ervaring van uitbranding soos wat dit binne die organisasie waargeneem word onder andere :

- negatiewe houding teenoor kliënte/klante en werk;
- ongeluksgeneigdheid;
- toename in aanvraag vir siekteverlof;
- afname in kwaliteit van werk;
- toename in maak van foute;
- toename in oortydwerk vir kort periodes;
- verandering en verslegting in kommunikasie met ander;
- geneigdheid tot isolasie;
- afname in risikonemende gedrag;
- kroniese agterloosigheid;

- werkstevredenheid verdwyn.

Forney, Wallace - Schutzman en Wiggers, 1982; en Savicki en Cooley, 1983; (soos aangehaal deur Van Graan, 1989 : 8) maak twee opmerkings oor hierdie simptomatologie.

- Die simptome kan in al die omgewings waarbinne die individu funksioneer voorkom en die individu word deur die ervaring van uitbranding bedreig. Aan die anderkant kan van die simptome net voorkom ten opsigte van 'n bepaalde situasie, periode of aktiwiteit.
- Simptome van uitbranding is dikwels kumulatief van aard en manifesteer in uiterstes. Individue is byvoorbeeld óf geheel en al onbetrokke óf geheel en al oorbetrokke, is óf ooraktief óf onaktief.

Volgens Pines et al. (1981 : 22) kan die ervaring van uitbranding binne 'n kort periode na indiensneming plaasvind, of na 'n paar maande, of selfs na jare. Die uitbrandingservaring kan 'n paar dae of selfs etlike weke duur. In minder ernstige gevalle kan die persoon sonder hulp herstel, terwyl in tye van 'n krisis die ervaring daarvan vir maande, en in sommige gevalle selfs jare kan duur sonder dat die persoon herstel.

Die simptome van die ervaring van uitbranding toon 'n groot ooreenkoms met die simptome van spanning soos bespreek in

paragraaf 2.6. Kotzé (1986:33) is van mening dat nieteenstaande die ooreenkomste, alle mense wat spanning ondervind, nie noodwendig ook psigiese uitbranding ervaar nie.

#### 2.8.4 WAT VEROORSAAK DIE ERVARING VAN UITBRANDING?

Volgens Van Graan (1989 : 4) beskou die meeste skrywers die ervaring van uitbranding as 'n verskynsel wat uit die komponente uitputting, depersonalisasie en 'n afname in persoonlike doelwitbereiking bestaan. Die definiering van die wese van die verskynsel word grootliks nagelaat. Verder skryf Van Graan (1989 : 6) dat die veronderstelling dat die ervaring van uitbranding 'n uiterste vorm van spanning is waartydens die individu aan progresiewe vlakke van spanning blootgestel word wat hy nie meer op sy eie kan hanteer nie, die waarskynlikste blyk te wees. Hy maak ook die gevolgtrekking dat die verskynsel van die ervaring van psigiese uitbranding, soos wat dit by persone in nie-hulpverlenende beroepe voorkom, andersoortig is as by persone in hulpverlenende beroepe.

Jackson en Schuler (1983:60) meen dat sommige persone meer vatbaar is vir die ervaring van uitbranding as ander. Persone wat meer geneig is tot uitbranding is onder andere:

- Persone wat meer as hulle deel doen en wat probleme entoesiasties benader. Hierdie tipe persoonlikheid raak

maklik die prooi van uitbranding. Kollegas sien dié persoon gewoonlik as bekwaam, konsensieus, skeppend en as iemand wat omgee en hardwerkend is. Hierdie eienskappe beskryf ook daardie persoon wat nie nee kan sê vir opdragte nie. So 'n persoon wat nie nee kan sê vir sekere opdragte nie word dikwels met meer en meer werk belas. Die moeilikste en ingewikkeldste take word ook nog aan hierdie persoon opgedra - juis omdat hy beskou word as die bekwaamste. Dit is juis hierdie persoon wat die vatbaarste is vir die ervaring van uitbranding.

- Persone wie se werk hulle in direkte noue kontak met ander persone bring.
- Persone wat gereeld belangrike en groot besluite moet neem.
- Verskeie ander aspekte kan ook aanleiding tot uitbranding gee. So kan tandartse uitbranding ervaar omdat hulle gereeld met pyn te doen het. Huisvrouens brand uit omdat hulle dit eentonig by die huis vind. Beide die tandarts en die huisvrou kry min erkenning vir wat hulle doen.

Die oorsake van die ervaring van uitbranding kom in wese op dieselfde neer as die vir werkspanning. Dit is slegs die intensiteit van die ervaring en gevolge wat vir elke individu

verskil.

Volgens Van Graan (1989 : 6) is daar twee uiteenlopende strome wat die moontlike oorsake van die ervaring van uitbranding konsepsualiseer.

Aan die eenkant word gemeen dat die ervaring van uitbranding deur kragte vanuit die werksomgewing veroorsaak word. Die individu kan weinig daaraan doen om die ervaring van uitbranding te voorkom, en enige ingreep om dit teen te werk moet dus vanuit die eksterne omgewing toegepas word.

Aan die anderkant word gemeen dat die ervaring van uitbranding eerder die gevolg van die interaksieproses tussen intrapsigiese kragte is. Die wyse van prosessering van inligting, en die vorming van persepsies, is waarskynlik van die belangrikste aspekte van die kragte.

Van Graan (1989 : 6) spekuleer dat die ervaring van uitbranding deel van die kultuur van die bestuurskorps in die Suid-Afrikaanse organisasieklimaat vorm. Hy sien die rede hiervoor in die feit dat die Suid-Afrikaanse bestuurder homself in 'n knyptang situasie bevind. Aan die eenkant is daar 'n vinnig toenemende eis vir hoër produktiwiteit, terwyl daar gelyktydig aan die anderkant 'n afname in die hulpbronne om hierdie eise die hoof te bied, is.

## 2.8.5 FASES VAN DIE ERVARING VAN UITBRANDING.

Veniga en Spradly soos aangehaal deur Eliot en Breo (1984:240) identifiseer vyf fases van die ervaring van uitbranding.

In die eerste fase ("pos vergenoegdheid") rapporteer die werkers dat hulle baie van hulle werk hou en dat alles goed gaan. Beskikbare energie word egter oorbenut en indien dit nie vervang word nie sal die individue waarskynlik fase twee bereik.

Gedurende hierdie fase begin die werknemer kla van "moegheid" , 'n "tekort aan energie" en 'n versteurde slaappatroon kom voor. Die individu kla oor sy "oneffektiwiteit". Vyf aanduidings van verlaagde produktiwiteit kan waargeneem word naamlik : afgematheid, sinisme, verlaagde kreatiwiteit, die vermyding van besluitneming en die toename in aantal van ongelukke. Daar word gekla oor 'n gevoel dat die persoon nooit weer sal "bykom" met alles nie.

In die derde fase ("kroniese simptome") is die individu uitgeput en die simptome van siektetoestande is waarneembaar. Die persoon ontwikkel pyne en 'n gevoel van mislikheid. Angs gaan dikwels gepaard met fisiese simptome. Die kalm, aangename, gemaklike persoon word kronies angstig - dikwels teenoor 'n bo-gesikte of 'n kollega en soms strek dit self

tot by 'n gesinslid.

Gedurende die vierde fase ("krisis") word die simptome krities. Daar is min tye wanneer die persone nie aan hulle werk dink nie. Hulle dink deurgaans aan hulle probleme - terwyl hulle huis toe ry of terwyl hulle televisie kyk. Sulke persone voel dat hul werk sleg is vir hulle en dat die probleme nie weggaan nie. Met tye voel so 'n persoon of hy wil ontsnap; of hy wil wegbreek van sy werk, sy gesin, of sy hele leefwyse.

In die finale fase "tref die werknemer die muur" en vind hy homself onbekwaam om voort te gaan. Vir sommiges is daar 'n drastiese swaai na alkohol en/of verdowingsmiddels vir verligting, vir andere is dit 'n geestelike en fisiese ineenstorting. Terwyl dit vir nog andere 'n ernstige fisiologiese agteruitgang beteken.

#### **2.8.6 GEVOLGE VAN DIE ERVARING VAN UITBRANDING.**

Die ervaring van uitbranding het nie net vir die individu negatiewe gevolge nie, maar ook vir die organisasie.

Jackson en Schuler (1983:61) noem die volgende gevolge van die ervaring van uitbranding vir die organisasie:

- Die ontwikkeling van ontrekkingsgedrag. Persone vermy toestande wat vir hulle ongerief veroorsaak. Onder

hierdie toestande is 'n natuurlike reaksie van 'n persoon om ontrekkingsgedrag te openbaar, byvoorbeeld om vroeg te loop, laat by die werk aan te kom, lang pouses te neem en soveel as moontlik van die werksplek af weg te bly.

- Interpersoonlike wrywing ontstaan wanneer 'n persoon hardheid teenoor sy medewerkers openbaar, klein verskille tot groot argumente opblaas, werkstate verander in onbereikbare uitdagings en vriende in vyande verander.
- Werkverrigtinge neem af. As gevolg van uitbranding daal die kwaliteit en kwantiteit van werkverrigting.
- Negatiewe invloed op sy familielewe. 'n Verdere gevolg kan wees dat 'n persoon gespanne, opgewonde, ontsteld en selfs kwaad by die huis aankom. Hierdie aspekte gee daartoe aanleiding dat daar 'n afname in die kwaliteit van sy huislike omstandighede ontstaan.

Paine (1982 : 100) beweer dat die ervaring van uitbranding definitiewe kostefaktore vir die organisasie inhou. Hierdie kostefaktore kan as volg saamgevat word:

**a) Direkte koste vir die werknemer.**

- Mediese kostes vir geassosieerde siektes en ongelukke.
- Verlies aan inkomste.

- Koste van behandeling.
- b) Indirekte koste vir die werknemer maar direkte koste vir die werkgever.**
- Verlaagde produktiwiteit.
  - Verlaagde effektiwiteit/opbrengs.
  - Siekteverlof.
  - Koste verbonde aan die vervanging van 'n werknemer.
  - Koste verbonde aan vervroegde pensioen.
  - Diefstal deur werknemer.
- c) Verborgte kostes vir werknemer en werkgever.**
- Negatiewe effek wat die gedragspatroon kan hê op kliënte/klante van die onderneming.
  - Negatiewe invloed op gesins- en ondersteuningsgroepe.
- d) Potensiële koste vir die werkgever.**
- Moontlik vervroegde pensioen.
  - Industriële en ander ongelukke.
  - Potensiële gesondheidsgevaar.

Pines et al. (1981 : 22-31) wys op die volgende gevolge van die ervaring van uitbranding:

- verlating van 'n besondere beroep;
- 'n gebroke gees wat daartoe lei dat 'n individu glad nie meer dieselfde verantwoordelikhede kan hanteer nie;
- vasgevang in 'n besondere beroep vanweë finansiële verpligtinge. (Hierdie persone bly in die organisasie en

wag vir hul aftrede);

- dit kan dien as 'n geleentheid vir psigologiese groei wat inderdaad 'n positiewe gevolg is, aangesien dit ontwikkeling stimuleer.

Daley (1979 : 378-379) noem die volgende moontlike gevolge van die ervaring van uitbranding vir die onderneming:

- laer morale vlak onder die werknemers;
- hoër vlak van werksafwesigheid;
- hoër vlak van arbeidsomset.

Ten slotte word daar verwys na navorsing deur Jackson et al. (1986 : 630-639) waarin die volgende aan die lig gekom het :

- onvervulde werksverwagtinge hou nie met uitbranding verband nie;
- emosionele uitputting korreleer sterk met rolkonflik, en
- uitbranding is voorspellend vir die individu se beroepsvoorkeure, sy besluit om uit 'n beroep te bedank, ontvanklikheid vir die idee om verdere opleiding te ondergaan en werklike diensverlating.

Die vraag wat ontstaan is : Wat gebeur met 'n werknemer wat uitbranding ervaar? Dit is duidelik dat so 'n persoon nie kan voortgaan in sy bestaande werk sonder enige ingryping nie.

Slegs drie ingrepe is moontlik:

- Afdanking; maar dan verloor die onderneming al die talente, kennis en ondervinding van so 'n persoon.
- Hou so 'n persoon in diens, maar plaas hom in 'n minder verantwoordelike/spannende posisie. Hierdie aksie kom daarop neer dat die organisasie die persoon "dra", totdat hy aftree of self bedank. Die probleem word egter net verskuif, omdat die "uitgebrande" persoon moontlik nog steeds nie produktief sal wees nie en ook 'n negatiewe invloed op die res van die werkers in sy omgewing sal hê.
- Die heropbou van die "uitgebrande" persoon wat sekere verpligtinge teenoor die organisasie sal inhou.
- Herstrukturering van werk/take.

Alhoewel hierdie studie daarop gemik is om meer kennis in te win oor die verskynsel "werkspanning", is dit uit die voorafgaande gedeelte duidelik dat die ervaring van uitbranding die volgende punt op die kontinuum is. As gevolg van die individueel-persoonlike ervaring van werkspanning en uitbranding, is die grense tussen die twee ervarings slegs arbitrêr. Wat die gevolge van die ervaring van werkspanning en uitbranding betref, is laasgenoemde meer nadelig vir die individu en die organisasie omdat die ervaring van uitbranding ernstiger psigologiese skade berokken en hospitalisasie soms die enigste oplossing is. Die ervaring

van uitbranding by bestuurders kan daartoe lei dat 'n bestuurder bedank uit die diens van die organisasie terwyl die organisasie dit nie kan bekostig om hoog geskoolde en gespesialiseerde mannekrag te verloor nie.

## 2 . 9      S A M E V A T T I N G .

Die ervaring van werkspanning het positiewe en negatiewe implikasies vir die individu. Die mate van werkspanning wat 'n individu kan hanteer en konstruktief binne die werksituasie kan aanwend, moet deur die individu self bepaal word. Indien die individu se fisieke en psigiese gesondheid tekens van skade toon, behoort hy hulp te soek. Die organisasie kan hierin 'n bydrae lewer deur spanningshanteringsprogramme vir sy werknemers te ontwikkel en hulle die geleentheid te gee om hierdie programme by te woon. Deur insig te verkry in die problematiek van werkspanning en te leer hoe om werkspanning te hanteer, kan die kwaliteit van werkslewe aansienlik bevorder word.

Alhoewel die ervaring van werkspanning deel is van elke werkende mens se lewe en almal in 'n mindere of meerdere mate daaraan blootgestel is, is dit tog so dat 'n mens dikwels self baie daaraan kan doen om spanning te vermy. Om spanning sinvol te hanteer as motiveerder vir die werknemer se gedrag, of om spanning op konkrete vlak die hoof te bied, kan doelbewus aangeleer word hoe om te ontspan. Hierdeur sal mense in groter harmonie met hulself en met ander kan

saamleef, hetsy tuis, by die werk of tussen ander mense.  
Sodoende ontstaan daar ook sinvolle geleentheid vir mense om  
hulle potensiaal ten volle te benut en hulself te  
verwesenlik.

## HOOFSTUK 3 .

### 3 . METODOLOGIE VAN DIE EMPIRIESE ONDERSOEK .

#### 3 . 1 INLEIDING .

In hierdie hoofstuk word die metodologie van die empiriese ondersoek beskryf. Inligting wat met behulp van die voorondersoek en literatuurstudie verkry is, het die rigting van die ondersoek bepaal. Die doel van die studie is om te bepaal of werkspanning by die blanke werknemers van 'n staalherwinningsaanleg voorkom. Ten einde die doelwit van die studie te bereik, bestaan die ondersoek uit die volgende vier afdelings:

- 'n Voorondersoek ten einde te bepaal of elemente van spanning wel aanwesig is by die proefgroep.
- Die dokumentering van biografiese gegewens van die proefgroep.
- Die beskrywing van emosionele simptomatologie wat met die elemente van spanning verband hou, by die proefgroep.
- Die bepaling van die vlak van uitbranding by die proefgroep.

## 3 . 2            D I E   M E T O D E   V A N   D I E   O N D E R S O E K .

### 3.2.1    D I E   O R G A N I S A S I E .

Die ondersoek is gedoen by 'n staalherwinningsaanleg wat in die Vaaldriehoek geleë is.

### 3.2.2    D I E   P R O E F G R O E P .

Die proefgroep bestaan uit al die blanke werknemers van die onderneming en sluit bestuur in. Slegs die blanke werknemers van die organisasie is gekies, aangesien sommige van die swart werknemers totaal ongeskoold is en hulle nie die vraelyste op hul eie sou kon voltooi het nie.

### 3.2.3    D I E   V O O R O N D E R S O E K

'n Voorondersoek na moontlike tekens van die ervaring van spanning is gedoen, om die aard en omvang van spanningsverwante verskynsels by die proefgroep te bepaal. Hierdie inligting is gebruik om die spesifieke meetinstrumente vir die ondersoek te kies.

### 3.2.4    D I E   V R A E L Y S T E .

Die volgende vraelyste is in hierdie ondersoek gebruik :

- Vraelys 1 : 'n Instrument ( Van Graan 1981) wat die frekwensie en intensiteit van emosies, wat met die

ervaring van spanning verband hou, meet.

- Vraelys 2 : 'n Instrument (Pines 1981) wat psigiese uitbranding meet.

Agtergrondinligting en inligting oor die geldigheid en betroubaarheid van die vraelyste word meer breedvoerig in paragraaf 3.5.2 bespreek.

Die volledige vraelyste verskyn in die bylae.

### **3.2.5 PROSEDURE VAN AFNAME VAN DIE VRAELYSTE.**

Tydens die afneem van die vraelyste was daar 80 blanke werknemers in diens van die onderneming. 'n Vraelys is aan elkeen van hierdie werknemers oorhandig om voltooi te word. Die respondente het die vraelyste by die werk voltooi en dit per interne pos aan die ondersoeker teruggestuur. Van die 80 vraelyste is 77, waarvan een nie ingevul was nie, terug ontvang. Die totale aantal vraelyste wat verwerk is, is 76 ('n respons van 95%).

## **3 . 3            D I E   V O O R O N D E R S O E K .**

### **3.3.1 INLEIDING.**

Die doel van die ondersoek was om die aard, omvang en intensiteit van spanningsverwante verskynsels te eksploreer.

Op grond van hierdie ondersoek is die meetinstrumente geselekteer. Hierdie ondersoek is op die volgende drie maniere gedoen:

- Gesprekke met en waarneming van lede van die proefgroep. (Die lede is geselekteer op 'n beskikbaarheidsgrondslag.)
- 'n Gesprek met die onderneming se personeelbeampte.
- 'n Ontleding van al die proefpersone se siektevelof gedurende 1991.

### **3.3.2 RESULTATE VAN DIE GESPREKKE MET EN WAARNEMING VAN LEDE VAN DIE PROEFGROEP, ASOOK DIE RESULTATE VAN DIE GESPREK MET DIE PERSONEELBEAMPTE.**

#### **3.3.2.1 Waarnemings.**

Alle tekens van moontlike werkspanning by die proefgroep is neergeskryf. Hierdie waarnemings is gegroepeer en saamgevoeg en die mees uitstaande waarnemings word vervolgens baie kortliks bespreek.

- Dit blyk dat frustrasie ervaar word. Die ervaring word enersyds deur verouderde en ontoereikende toerusting en andersyds, deur die beperking van toerusting soos optelmasjiene, rekenaarterminale, oorhoofse hyskrane, vurkhysers en verpakkingstoerusting, veroorsaak. Bogenoemde bemoeilik deurlopend die bereiking van bepaalde doelwitte. Dit is 'n aspek waaroor die lede van

die proepgroep min of geen beheer het nie.

- 'n Gevoel van passiwiteit is waargeneem. Daar bestaan 'n algemene gevoel by die proefgroep dat hulle betaal word om te werk en nie om te dink nie. Feitlik alle besluite, ook dié wat die werknemers direk raak, word deur bestuur geneem en die werknemer(s) word dan geforseer, om dit stiptelik, volgens die uitgereikte opdrag of opdragte, uit te voer.
  
- Dit blyk dat die gevoel van passiwiteit aanleiding tot groeppvorming teen bestuur gee. Weinig motivering vind plaas en erkenning word nie vir goeie werk wat afgehandel is gegee nie. In teenstelling daarmee word daar streng teenoor werknemers opgetree wanneer hulle fouteer.
  
- 'n Gevoel van onsekerheid is waargeneem. Die werknemers word nie behoorlik ingelig nie en hulle weet nie altyd mooi wat om te doen nie, of hulle is te bang om sekere dinge wat deel van hulle normale pligte is, te doen. Onsekerheid bestaan veral ten opsigte van die omvang van verantwoordelikheid en die grense van vryheid by die neem van besluite. Die gevoel van onsekerheid gee ook aanleiding tot passiwiteit, verveling en belangeloosheid omdat die werknemers voel dat hulle nie 'n kans gegun word, of nie in beheer van die situasie is nie.

- 'n Gevoel van afhanklikheid is waargeneem. Werknemers voel dat hulle alles in hulle vermoë moet doen om hulle werk te behou. Die rede hiervoor is hoofsaaklik die min werkseleenthede wat in die arbeidsmark beskikbaar is.
- Werknemers vertrou mekaar nie en werk teen mekaar. Een van die hoofredes hiervoor is dat individue bestuur wil beïndruk en dit doen ten koste van gesonde verhoudings met kollegas.
- 'n Gevoel van minderwaardigheid is waargeneem. 'n Vrees vir verwerping kom sterk na vore en is waarskynlik ook die rede vir die optrede soos beskryf in die vorige paragraaf (wil bestuur beïndruk).

#### 3.3.2.2 Samevatting.

Vanuit die waarnemings blyk dit dat daar wel emosionele belewinge, wat tradisioneel met die ervaring van spanning verband hou, onder die respondente voorkom. Daar was selfs van die respondente wat prontuit gesê het dat hulle baie spanning ervaar. Ander weer het gemeen dat hulle gereeld onder druk is. Van Graan (aangehaal deur van Wyk, 1991 : 5) meen dat persone wat te veel spanning ervaar, moeg, aggressief, hulpeloos, depressief, en seksueel onaktief is. Daarby is hulle ondoeltreffend, dikwels afwesig, gebruik te veel alkohol en verdowingsmiddels, en het fisieke probleme.

Gerber et al. (1987:445) skryf in die verband dat werkspanning die onderneming negatief kan beïnvloed aangesien daar 'n verlaging in die werknemers se uitset, asook hoër werksafwesigheid en arbeidsomset kan voorkom.

Hierdie voorlopige waarnemings is gebruik om die meetinstrumente, soos in paragraaf 3.6 beskryf word, te selekteer.

### **3.3.3 ONTLEDING VAN DIE SIEKTEVERLOF.**

#### **3.3.3.1 Inleiding.**

'n Volledige ontleding van die siekteverlof van al die blanke werknemers van die maatskappy is vir 1991 gedoen. Vervolgens word 'n opsomming van die resultate met 'n kort bespreking daarvan gegee:

#### **3.3.3.2 Siekteverlof.**

Die Maatskappybeleid laat 30 dae siekteverlof per werknemer per jaar toe (naweke ingesluit). Nege werknemers was vir meer as 30 dae gedurende die jaar siek. (169, 135, 74, 53, 50, 46, 46, 35, en 32 dae onderskeidelik). Die siekteverlof geneem, word in tabel 3.1 weergegee.

**TABEL 3.1**

'N OPSOMMING VAN DIE AANTAL DAE SIEKTE-  
VERLOF WAT GEDURENDE 1991 DEUR DIE BLANKE  
WERKNEMERS GENEEM IS.

| AANTAL<br>DAE | AANTAL<br>WERKNEMERS | %          |
|---------------|----------------------|------------|
| 0             | 25                   | 31,25      |
| 1-12          | 36                   | 45,00      |
| 13-24         | 7                    | 8,75       |
| 25-36         | 3                    | 3,75       |
| 37-48         | 4                    | 5,00       |
| 49-60         | 1                    | 1,25       |
| 61-72         | 0                    | 0          |
| 73-84         | 1                    | 1,25       |
| 85-96         | 0                    | 0          |
| 97+           | 3                    | 3,75       |
| <b>Totaal</b> | <b>80</b>            | <b>100</b> |

### 3.3.3.3 Redes vir spanningsverwante siekteverlof.

'n Totaal van 296 dae (36,23%) van die 817 dae siekteverlof, was as gevolg van spanningsverwante siektes. Spanningsverwante siektes uit die literatuur (sien ook die gedeelte in die literatuurstudie oor die simptome van spanning in paragraf 2.6.1 tot 2.6.13) wat onder die werknemers voorgekom het, was die volgende:

- Maagongesteldheid
- Seer nek
- Gastroenteritis
- Spanning-geïnduseerde braking
- Pyn in bors
- Hipertensie
- Depressie

- Peptiese ulkus
- Neurotensie
- Endogene depressie
- Spanningshoofpyn
- Kardiovaskulêre siekte.

(Soos verkry uit die sieksertifikate).

Dit is nie moontlik om uit bostaande gegewens 'n skatting van die gesondheidstoestand van die proefgroep te maak nie, aangesien daar geen kontrolegroep gebruik is nie. Daar bestaan geen kriteria waarvolgens hierdie resultate vergelyk kan word nie.

Gerber et al. (1987:445) wys daarop dat werkspanning tot angs, depressie, woede, kardiovaskulêre siektes, hoofpyn en ongelukke kan lei. Roos en Möller (1988:17) skryf dat die spysverteringstelsel besonder sensitief vir spanning is en dat 'n peptiese ulkus en ulseratiewe kolitis dikwels met oormatige spanning geassosieer kan word. Volgens Roos en Möller (1988:17) bestaan daar bewyse dat suikersiekte, migraine, spanningshoofpyne, amenorree, allerlei liggaamlike pyne en ook sekere vorme van hoë bloeddruk, spanningsverwant is.

Strümpfer (1982a : 63) meen dat siektes soos hoë bloeddruk, spanningshoofpyne, lae rygpyn asook maagsere en koronêre hartsiektes algemeen voorkom by spanninglyers.

Volgens Lachman en Sternbach (Everly en Rosenfeld, 1981 : 33 - 36) word psigosomatiese siektes veroorsaak deurdat spanning die swakste liggaamsorgaan aanval.

### 3 . 4 S A M E V A T T I N G .

'n Opsomming toon dat die werknemers gemiddeld 14.09 dae afwesig was. Dit is die ondersoeker se mening dat dat hierdie syfer hoog is en dat die produktiwiteit van die maatskappy negatief daardeur beïnvloed kan word.

Tydens die voorondersoek het duidelike tekens van spanningsvolle situasies, -gedrag en spanningsiektes na vore gekom. Op grond hiervan is besluit om die instrumente wat vervolgens bespreek word, te gebruik.

### 3 . 5 D I E M E E T I N S T R U M E N T E O M A S P E K T E V A N W E R K S P A N N I N G T E M E E T .

#### 3.5.1 INLEIDING.

'n Biografiese vraelys, 'n vraelys vir die bepaling van die frekwensie en intensiteit van spanning en 'n vraelys vir die bepaling van die vlak van uitbranding, is in hierdie ondersoek gebruik. Die twee meetinstrumente is gebruik nadat die inligting uit die voorondersoek ontleed is, en dit geblyk het dat werkspanning wel onder die proefgroep voorkom. 'n Afskrif van die vraelyste is vervat in die bylae.

### **3.5.2 BIOGRAFIESE INLIGTING.**

'n Vraelys is saamgestel om 'n biografiese beeld van die respondente te verkry. Die volgende veranderlikes is in die vraelys ingesluit:

- Geslag
- Ouderdom
- Huwelikstatus
- Kwalifikasies
- Toesighouding
- Dienstydpark

### **3.5.3 MOTIVERING VIR DIE GEBRUIK VAN DIE SPESIFIEKE WERKSPANNINGSVRAELYSTE WAT IN HIERDIE ONDERSOEK AANGEWEND IS.**

Die vooronderzoek het getoon dat daar wel moontlike tekens van werkspanning by die proefgroep voorkom. Daar is besluit om twee spesifieke spanningsvraelyste te gebruik, aangesien die vraelyste groter duidelikheid sou verkry, rondom die waarnemings van die vooronderzoek. Hierdie vraelyste help ook om die gestelde doelwitte van die ondersoek te bereik.

Die ondersoeker kon slegs die werkspanningsvraelyste van Van Graan (1981) vir gebruik van die bepaling van werkspanningsverwante aspekte vir Suid-Afrikaanse toestande bekom. Daar is gevind dat Kotze (1986) en Venter (1989) hierdie vraelyste ook met groot sukses gebruik het. Die vraelyste is maklik om

te administreer en is veral geskik vir gebruik in die bedryf. Goedkeuring om die vraelys te gebruik is verkry.

Die vraelys se gesigsgeldigheid kom sterk na vore in die inligting wat die ondersoeker uit die literatuurstudie verkry het.

Pines (1981) se uitbrandingsvraelys is gebruik as ondersteuning vir die werkspanningsvraelys aangesien uitbranding beskou word as 'n gevorderde stadium van werkspanning. Die Pines se uitbrandingskaal is kort en maklik om te voltooi. Die uitbrandingstelling dui duidelik aan op watter vlak 'n persoon se psigiese welsyn is.

#### **3.5.4 VRAELYS 1. DIE BEPALING VAN DIE FREKWENSIE EN INTENSITEIT VAN SPANNING.**

##### **3.5.4.1 Die doel van die vraelys.**

Die vraelys is deur van Graan (1981) saamgestel met die doel om die frekwensie en die intensiteit van "druk" te meet.

##### **3.5.4.2 Die elemente waaruit die vraelys bestaan.**

Van Graan (1981) se doel met hierdie vraelys was om die voorkoms van sekere subjektiewe emosionele ervarings wat moontlik met spanning geassosieer kan word, te isoleer.

Frustrasie, angs, onsekerheid, oorlading, spanning ('n direkte vraag wat dien as kontrole), kommer, konflik, verveling, minderwaardigheid, aggressie, passiwiteit, groepsvorming teen bestuur, verlies aan vertroue in bestuur, verlies aan vertroue in medewerkers, en 'n gevoel dat interne doelwitte van die organisasie en doelwitte van die individu verskil, is ervarings wat ondersoek word.

#### **3.5.4.3 Die meting van die frekwensie van spanning.**

Die gedeelte van die vraelys bestaan uit 26 vrae en is daarop gemik om die frekwensie van 'n bepaalde spanningservaring te meet deur vrae gestel wat op 'n "hoe dikwels"- basis, gestel is. Klem word in die formulering van die vrae gelê op die "voel" of "ervaring" van 'n bepaalde aspek. Twintig van die ses-en-twintig vrae is gekombineer. Die eerste gedeelte toets die frekwensie van spanning deur dit direk aan die respondent te vra. Die tweede gedeelte toets die frekwensie van spanning deur gebruik te maak van 'n omskrywing van dieselfde begrip wat in die eerste gedeelte gebruik is, sonder om weer dieselfde term te gebruik. Die frekwensie word gemeet deur die respondent te laat kies tussen die alternatiewe nooit, selde, somtyds, dikwels en byna altyd.

Die volgende tellings is aan die alternatiewe toegeken:

Nooit: 1; Selde: 2; Somtyds: 3; Dikwels: 4; Byna altyd: 5.

#### **3.5.4.4 Die meting van die intensiteit van spanning.**

Die vraelys bevat twaalf vrae wat gerig is op die meting van die intensiteit van die spanningservaring wat behels: frustrasie, angs, onsekerheid, oorlading, spanning, kommer, konflik, verveling, verlies aan selfvertroue, afhanklikheid, aggressie en passiwiteit. Die intensiteit van die spanningservaring word gemeet deur die respondent tussen die volgende alternatiewe te laat kies:

Hoogs intens: 5; Intens: 4; Matig:3; Minder intens: 2;  
Glad nie intens nie: 1.

Kotze (1986:96) het in sy ondersoek gevind dat frustrasie, angs, die evaring van spanning, onsekerheid oor die werk, oorlading, kommer, gebrek aan selfvertroue en onsekerheid oor die toekoms, gepaard gaan met uitbranding.

#### **3.5.4.5 Verwerking van die vraelyste.**

Die vraelyste is met behulp van 'n rekenaar verwerk en die volgende ontledings is gedoen:

- Die aantal en persentasie proefpersone wat die verskillende alternatiewe vir elke vraag gekies het.
- Die gemiddelde respons van die proefgroep op elke vraag.
- Die rangorde van die verskillende vrae soos verkry is uit die verskillende keuses wat die respondente

gemaak het.

- 'n Faktoranalise van response van die proefgroep op die spesifieke vrae van die vraelys.

### **3.5.5 VRAELYS 2. PINES SE UITBRANDINGSVRAELYS.**

#### **3.5.5.1 Motivering vir die gebruik van Pines se uitbrandingskaal.**

Soos reeds genoem in paragraaf 2.8.1, meen Kotzé (1986 : 32) dat die begrip "psigiese uitbranding" dikwels as verwant aan die begrip spanning beskou word, grotendeels as gevolg van die ooreenkoms van die simptome.

Aangesien uitbranding as 'n gevorderde stadium van werkspanning beskou kan word, word hierdie vraelys as ondersteuning vir die werkspanningsvraelys gebruik. Die uitbrandingstelling dui die vlak van 'n persoon se psigiese welsyn aan.

#### **3.5.5.2 Formaat van die skaal.**

Die Pines-uitbrandingskaal is saamgestel deur Pines, Aronson en Kafry (1981). Die skaal bestaan uit 21 vrae en dit meet fisieke, emosionele en psigiese vermoeidheid. Die respondent word gevra hoe hy oor die algemeen voel. Die uitbrandingskaal meet die simptome van uitbranding deurdat die respondent telkens die frekwensie van verskillende simptome op 'n sewepuntskaal moet aandui, waar nooit = 1, een of twee

keer = 2, selde = 3, soms = 4, dikwels = 5, gewoonlik = 6, en altyd = 7, is.

Die nasien van die vraelys geskied as volg: Die aangeduide frekwensiewaarde van die volgende items word bymekaar getel: vrae 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, en 21 = (A). Vervolgens word die aangeduide frekwensiewaarde van die volgende items bymekaar getel: vrae 3, 6, 19 en 20 = (B).

Die uitbrandingtelling word dan soos soos volg bereken:

- 1)  $32 - (B) = (C)$
- 2)  $A + C = (D)$
- 3)  $D/21 = \text{uitbrandingtelling.}$

Op hierdie wyse word 'n enkele uitbrandingtelling bereken wat teoreties kan wissel tussen 1 en 7. Die volgende normatiewe waardes is bereken:

- 1) 2 - 3 : min uitbranding : hierdie telling impliseer dat die respondent goed funksioneer.
- 2) 3 - 4 : matige uitbranding : hierdie telling impliseer dat dit raadsaam sal wees vir die respondent om sy werk en lewenswyse krities te beskou, sy prioriteite te evalueer en moontlike veranderings te oorweeg.
- 3) 4 - 5 : hewige uitbranding : hierdie telling impliseer dat die respondent uitbranding van so 'n aard ervaar dat

dit noodsaaklik is om iets daaraan te doen.

- 4) 5+ : akute uitbranding : hierdie telling impliseer dat die respondent 'n dringende behoefte aan hulp het.

### 3.5.5.3 Betroubaarheid en geldigheid.

Karfy (Pines et al., 1981 : 203 - 204) rapporteer 'n toets hertoetsbetroubaarheid van 0,89 vir 'n een - maand interval, 0,76 vir 'n twee - maande interval en 0,66 vir 'n vier - maande interval. Interne konsekwentheid is bepaal deur die Alphakoëffisiënt en die waardes het gewissel tussen 0,91 en 0,93.

## 3 . 6 ENKELE METODOLOGIESE PROBLEME .

Die vraelyste wat gebruik is, vereis dat die proefpersoon self 'n weergawe van sy spanningsbelewenisse moet weergee. Hierdie reaksie is onderworpe aan 'n element van subjektiwiteit.

Die spanningsvlak asook die moontlike effek daarvan word nie buite die werksituasie gemeet nie. Die vraelyste word op 'n spesifieke tyd van die jaar ingevul en mag dalk ander resultate lewer op 'n ander tydstip.

Sommige respondente mag dalk doelbewus 'n "verkeerde" respons aandui aangesien hy/sy mag dink dat daar afleidings uit die

vraelys(te) gemaak kan word waaruit hy/sy geïdentifiseer kan word. Daarby bestaan die moontlikheid dat 'n respondent/respondente die vraag verkeerd verstaan het en onbewustelik nie die korrekte respons aangedui het nie.

Dit was onmoontlik om alle veranderlikes wat die resultate kan beïnvloed te kontroleer. Voorbeelde hiervan is die beskikbaarheid al dan nie van sosiale steun en vorige blootstelling aan soortgelyke situasies. Dié probleem beïnvloed die eksterne geldigheid van die resultate nadelig.

Die wetenskaplikheid van Van Graan(1981) se vraelys is 'n beperking van hierdie studie, aangesien daar tans geen betroubaarheids- en geldigheidsbewyse vir hierdie meetinstrument bestaan nie. Daarby is die Pines(1981) vraelys vir Amerikaanse toestande ontwerp en die betroubaarheid en geldigheid daarvan is nie noodwendig van toepassing op die Suid-Afrikaanse toestande nie.

Die proefgroep se resultate word nie vergelyk met die resultate van 'n kontrolegroep nie.

### **3 . 7     S A M E V A T T I N G .**

In hierdie hoofstuk word die metodologie van die empiriese ondersoek bespreek. Verskillende aspekte van die ondersoeker se waarneming, tydens die voorondersoek word weergegee. 'n

Ontleding van die siekteverlof van die respondente word gedoen ten einde te bepaal of werkspanning moontlik daartoe aanleiding kan gee. Daar word ook aangetoon dat die inligting wat uit die vooronderzoek verkry is, gebruik is om die meetinstrumente te kies. Die meetinstrumente wat in die ondersoek gebruik word, word bespreek ten opsigte van die doel, samestelling en verwerking daarvan, terwyl daar gepoog word om die meetinstrumente se inhoud aan die literatuur te koppel. Ten slotte word enkele metodologiese probleme bespreek.

## HOOFSTUK 4 .

### 4 .        R E S U L T A T E   V A N   D I E   E M P I R I E S E              O N D E R S O E K .

#### 4 . 1      I N L E I D I N G .

Die resultate van die empiriese ondersoek word in terme van die doeltellings van die ondersoek in hierdie hoofstuk, aan die hand van die onderstaande uiteensetting gerapporteer:

- biografiese tipering van die proefgroep betrokke by hierdie ondersoek;
- die frekwensie en intensiteit van sommige aspekte van werkspanning by die proefgroep;
- die voorkoms van psigologiese uitbranding by die proefpersone.

'n Ontleding van die vraelyste is gedoen deur die aantal en persentasie proefpersone wat die verskillende alternatiewes op elke vraag gekies het te bepaal. (Sien tabelle A en B in bylae B).

Die rekenkundige gemiddeld, die standaardafwyking, en die minimum - asook die maksimum waarde van elke vraag van al die vraelyste is bereken. Die volledige inligting verskyn in

bylae C.

Slegs die aspekte van die top vyf rangordes soos verkry is uit die keuses van die respondente vir die onderskeie vrae van die verskillende vraelyste, word bespreek. Dit word gedoen aangesien daardie elemente waarskynlik die meeste aanleiding sal gee tot die voorkoms van werkspanning by die proefgroep. Dit wil egter nie sê dat die ander elemente nie ook 'n invloed het nie. 'n Volledige bespreking daarvan sal die studie te lomp maak.

#### **4 . 2      B I O G R A F I E S E   G E G E W E N S .**

Ten einde 'n volledige beeld te verkry van die proefpersone wat aan die empiriese ondersoek deelgeneem het, word die biografiese gegewens van die groep in tabel 4.1 saamgevat:

**TABEL 4.1**

**BIOGRAFIESE GEGEWENS VAN DIE PROEFPERSONE.**

| WAT           | KRITERIA    | FREKWENSIE | PERSENTASIE |
|---------------|-------------|------------|-------------|
| Geslag        | Manlik      | 35         | 46,1        |
|               | Vroulik     | 41         | 53,9        |
| Ouderdom      | 16 - 20     | 10         | 13,2        |
|               | 21 - 25     | 17         | 22,4        |
|               | 26 - 30     | 8          | 10,5        |
|               | 31 - 35     | 7          | 9,2         |
|               | 36 - 40     | 11         | 14,5        |
|               | 41 - 45     | 8          | 10,5        |
|               | 46 - 50     | 11         | 14,5        |
|               | 51 - 55     | 3          | 3,9         |
|               | 56 plus     | 1          | 1,3         |
| Huwelikstatus | Getroud     | 46         | 60,5        |
|               | Ongetroud   | 24         | 31,6        |
|               | Geskei      | 6          | 7,9         |
|               | Wewenaar    | 0          | 0           |
|               | Weduwee     | 0          | 0           |
| Kwalifikasies | St. 6       | 4          | 5,3         |
|               | St. 8       | 23         | 30,7        |
|               | St. 10      | 27         | 36,0        |
|               | St. 10 plus | 21         | 28,0        |
| Toesighouding | Ja          | 24         | 32,0        |
|               | Nee         | 50         | 66,7        |
| Dienstydperk  | 1 - 5       | 41         | 54,7        |
|               | 6 - 12      | 12         | 16,0        |
|               | 13 - 19     | 14         | 18,7        |
|               | 20 - 25     | 5          | 6,7         |
|               | 26 plus     | 3          | 4,0         |

Bogenoemde inligting sou verder verwerk kon word, byvoorbeeld deur te bepaal of sommige groepe uit die bogenoemde kategorieë 'n groter voorkoms van spanning toon. Die ontleding word egter nie gedoen nie, aangesien die proefgroep relatief klein is en dit nie deel van die aanvanklike doelstellings is nie.

4 . 3        D I E     R E S U L T A T E     T E N        O P S I G T E  
              V A N        D I E        F R E K W E N S I E        E N  
              I N T E N S I T E I T   V A N        W E R K S P A N N I N G  
              ( V R A E L Y S   1 ) .

4.3.1.    I N L E I D I N G .

Die doel van hierdie gedeelte van die studie is om die frekwensie en intensiteit van die verskillende spanningservarings van die proefgroep te ontleed. Die resultate van die aspekte rondom frekwensie en intensiteit word vervolgens apart bespreek, aangesien daar 'n duidelike verskil tussen hierdie twee begrippe bestaan.

4.3.2    D I E    F R E K W E N S I E    V A N    W E R K S P A N N I N G .

a)    I n l e i d i n g .

Ten einde die betekenis van die begrip frekwensie beter te verstaan, word die volgende omskrywings uit die literatuur voorgehou:

Frekwensie word onder andere omskryf as: " 'n Voortdurende herhaling van 'n handeling of gebeure, of die aantal male wat iets per tydseenheid plaasvind." (HAT,1985:232). Gouws, et al., (1982:90) se omskrywing lui as volg: "Die getal kere wat elk van die waardes (of reekse van waardes) van 'n veranderlike voorkom."

Hieruit word afgelui dat frekwensie gaan oor die aantal kere (hoeveelheid herhalings), wat 'n veranderlike in 'n bepaalde tydseenheid voorkom.

Hierdie gedeelte van die meetinstrument bestaan uit 26 vrae wat daarop ingestel is om die frekwensie van 'n bepaalde spanningservaring te meet, deurdat die op 'n "hoe dikwels"-basis gestel is. Die frekwensie word gemeet deurdat die respondente moet kies tussen die alternatiewe nooit, selde, somtyds, dikwels en byna altyd. Die opgesomde inligting van die respondente se keuses word in tabel 4.2 weergegee.

TABEL 4.2

## DIE FREKWENSIE VAN WERKSPANNING.

| VRAAG NR. | BESKRYWING              | REKENKUNDIGE GEMIDDELDE | RANG-ORDE | % PROEFPERSONE WAT ALTERNATIEF 4 & 5 GEKIES HET | RANG-ORDE |
|-----------|-------------------------|-------------------------|-----------|---|-----------|
| 1         | Frustrasie              | 3,1466                  | 2         | 33,3  | 2         |
| 2         | Frustrasie              | 2,9333                  | 3         | 32,0  | 3         |
| 4         | Angs                    | 1,7600                  | 22        | 4,0   | 26        |
| 5         | Angs                    | 1,7466                  | 23        | 5,3   | 24        |
| 7         | Onsekerheid             | 2,1891                  | 18        | 6,8   | 23        |
| 8         | Onsekerheid             | 2,4054                  | 8         | 17,6  | 9         |
| 10        | Oorlading               | 2,3333                  | 12        | 9,3   | 21        |
| 11        | Oorlading               | 2,4000                  | 9         | 21,3  | 7         |
| 13        | Spanning                | 2,5675                  | 5         | 17,6  | 9         |
| 15        | Kommer                  | 2,4133                  | 7         | 14,7  | 13        |
| 16        | Kommer                  | 2,2800                  | 15        | 14,7  | 13        |
| 18        | Konflik                 | 2,3333                  | 12        | 18,6  | 8         |
| 19        | Konflik                 | 2,2567                  | 16        | 13,5  | 16        |
| 21        | Verveling               | 1,7432                  | 24        | 9,5   | 20        |
| 22        | Verveling               | 2,0555                  | 19        | 11,1  | 18        |
| 24        | Selfvertroue            | 1,6081                  | 25        | 4,1   | 25        |
| 25        | Selfvertroue            | 1,8918                  | 21        | 13,6  | 15        |
| 27        | Onafhanklik             | 3,1756                  | 1         | 40,6  | 1         |
| 29        | Aggressie               | 2,3200                  | 14        | 13,3  | 17        |
| 30        | Aggressie               | 2,0133                  | 20        | 10,6  | 19        |
| 32        | Passiwiteit             | 2,8947                  | 4         | 27,7  | 4         |
| 33        | Passiwiteit             | 2,2000                  | 17        | 16,0  | 11        |
| 35        | Vertroue in Bestuur     | 1,6081                  | 25        | 8,2   | 22        |
| 36        | Vertroue in Bestuur     | 2,3918                  | 10        | 24,4  | 5         |
| 37        | Vertroue in medewerkers | 2,4864                  | 6         | 23,0  | 6         |
| 38        | Verwyderde doelwitte    | 2,3698                  | 11        | 15,1  | 12        |

Alternatief 4 = Dikwels Alternatief 5 = Byna altyd.

Slegs die elemente met die hoogste rangorde (dikwels en byna altyd) naamlik onafhanklikheid, frustrasie, passiwiteit, verloor vertroue in die bestuur en verloor vertroue in medewerkers, word vervolgens bespreek.

**b) Rangorde 1 (Afhanklikheid).**

Die hoogste responsgemiddeld, sowel as die hoogste persentasie (40,6) respondente wat alternatiewe 4 en 5 gekies het, is behaal deur die element, afhanklikheid. Die vraag lui: "Hoe dikwels gebeur dit dat u afhanklik is van die organisasie vir wie u werk?" Hierdie responsgemiddeld kan waarskynlik gekoppel word aan die huidige swak ekonomiese toestand in die land en die feit dat werksgeleenthede baie skaars is.

Van Graan (1981:188) meen dat afhanklikheid dikwels geassosieer word met bestuurstyl. Hy is van mening dat die isolasie van menslike swakhede deur die bestuur, die werker weerloos laat en dat hierdie weerloosheid tot 'n gevoel van afhanklikheid kan lei. (Van Graan, 1981:264).

**c) Rangorde 2 (Frustrasie).**

Frustrasie (vraag 2 en 3) is die element met die tweede hoogste persentasie proefpersone (33,3 en 32,0). Dit het ook rangordes van 2 en 3 op die respons gemiddeld behaal. Die twee vrae wat gevra is, is as volg: "Hoe dikwels gebeur dit dat u in u werk 'n gevoel van frustrasie ervaar?" en "Hoe dikwels gebeur dit in u werk dat u voel dat u voor 'n muur te staan kom en net nie vooruitgang kan maak nie?"

Indien die werknemers behoorlik opgelei is, ten volle ingelig

is, oor voldoende en korrekte apparaat en/of toerusting beskik en in 'n atmosfeer van deelnemende bestuur funksioneer, sal hulle waarskynlik werk van 'n hoër kwaliteit kan lewer. Sou dié faktore egter afwesig wees, sal dit waarskynlik tot frustrasie aanleiding gee. Volgens Louw et al. (1982 : 513) ontstaan frustrasie wanneer 'n persoon verhoed word om sy doel te bereik. Van Graan (1981:260) meen dat die sogenaamde "harde" bestuursbenadering, wat behels dat die werker betaal word om te werk en nie om te dink nie, op die lang termyn lei tot inherente gevoelens van frustrasie.

Marais en Odendaal (1983 : 34) meen dat indien 'n individu nie sy doelwitte by die werk bereik nie, of waar dit gedwarsboom word, hy spanning en frustrasie sal ervaar. Die individu sal a.g.v. die mislukte poging om op 'n behoefte te reageer, waarskynlik van een of ander verdedigingsmeganisme gebruik maak. Inspanning en spanning wat daarmee gepaard gaan om die doel te bereik en die behoefte te bevredig verdwyn nie spontaan in 'n suksesvolle werkstaat nie, maar neem die vorm van 'n frustrasie - mislukking - ontrekkingsreaksie aan.

Plug et al. (1987:107) wys daarop dat frustrasie in die algemeen gepaard gaan met 'n gevoel van hulpeloosheid en magteloosheid. In die werksituasie kan beperkte loopbaangeleenthede, organisasiebeleid en prosedures en 'n gebrek aan werkstevredenheid volgens hulle grootliks bydra tot die ervaring van frustrasie.

**d) Rangorde 3 (Passiwiteit).**

Passiwiteit het 'n rangorde van 3 behaal en 'n persentasie van 27,7% van die proefpersone het alternatiewe 4 en 5 gekies. Dit is 'n rangorde van 4 op die responsgemiddeld. Die hoë respons op die vraag: "Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u dinge maar ervaar net soos dit is?", is moontlik veroorsaak deur die bestuurstyl teenwoordig in die maatskappy. Die opmerking word ondersteun deur Van Graan (1981:260) waar hy sê dat 'n "harde" bestuurstyl, wat behels dat die werkers betaal word om te werk en nie om te dink nie, tot gevoelens van inherente frustrasie kan lei. Hy wys daarop dat die beskouing van bestuur dat die werker nie in staat is om vir homself te dink nie, en dat hy in elk geval 'n gemors daarvan gaan maak, as hy vir homself probeer dink, verbind word met gevoelens van passiwiteit.

Van Graan (1981:268) rapporteer dat passiewe gevoelens waarskynlik ervaar sal word onder die volgende omstandighede:

- Die aanname van bestuur dat die werker nie graag wil vooruitgaan nie en tevrede is om te bly waar hy is.
- Die houding van bestuur dat die werker nie in staat is om vir homself te dink nie, en dat hy in elk geval 'n gemors daarvan gaan maak, as hy vir homself probeer dink.
- Indien bestuur die veskil in opinie bloot onderdruk.
- Indien bestuur nie in staat is om die werker te laat deelneem in besluitneming nie, veral waar die besluite

die werker se eie onmiddellike toekoms binne die organisasie raak.

- Die onvermoë van bestuur om die verskille op te los (of nie te onderdruk nie).
- Indien die werker van mening is dat die bestuur meer aandag gee aan die produksieproses en hom as werker nie raaksien nie.
- Die rigiede voorskrywing van reëls en regulasies, stomp kreatiwiteit, veral oor die lang termyn af.

**e) Rangorde 4 (Verloor vertroue in die Bestuur).**

Die vertroue in die bestuur van die onderneming ("Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u alle vertroue in die bestuur van die organisasie, waaronder u onmiddellike hoof verloor?"), die vierde hoogste rangorde vir die proefgroep. Daar kan verskeie redes vir hierdie respons wees. 'n Vraelys wat die bestuursklimaat in die onderneming meet, sou dalk meer lig op hierdie saak gewerp het.

Baie is al geskryf oor leierskapstyle. Prinsloo et al. (1985 : 12) meen dat een van die grootste bates waaroor 'n leier moet beskik die ingesteldheid is om homself te kan aanpas by verskillende situasies en die rypheidsvlak van sy ondergeskiktes en dan daarvolgens op te tree om die beste resultate te verkry.

Schutte (1993:5) skryf in hierdie verband: "The real

challenge is to manage people in such a way that they accept ownership of the excitement of solutions - that will create winning individuals, winning teams, winning organisations and winning nations".

In aansluiting hierby is Schutte (1992:5) van mening dat: "Participation is a dynamic reality. Openness (also vulnerability) trust and support create an environment of excitement. Organisational effectiveness and high quality of work life without this tension of excitement is unthinkable".

Van Graan (1981:231) rapporteer dat hy in sy navorsing gevind het dat in plaas daarvan dat die proefpersone gevoelens van frustrasie verbind met bestuur se beskouing van kritiek teen bestuursbesluite as opstandigheid, hierdie siening van bestuur geassosieer word met passiwiteit, verlies aan vertroue in die bestuur en die medewerkers, asook drukgroeppvorming teen die bestuur.

Van Graan (1981:188) rapporteer dat indien kommunikasie tussen bestuur en die werkers van hoogstaande gehalte is, groeppvorming nie teen bestuur gerig word nie.

**f) Rangorde 5 (Verloor vertroue in medewerkers).**

"Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u alle vertroue in u medewerkers verloor?" is nog 'n aspek wat 'n hoë rangorde beklee. 'n Groep van 23% dui aan dat hulle

alle vertroue in hul medewerkers verloor het.

Volgens de Klerk (1988 : 70) wil die werknemer homself met ander werknemers identifiseer, op grond van gemeenskaplike doelwitte en belange. Hierdie strewe lei tot 'n gevoel van gemeenskaplikheid wat weer lei tot informele groeppvorming. Hy skryf dat navorsing daarop dui dat faktore soos arbeidsomset en werksafwesigheid relatief minder is in organisasies waar werknemers se behoeftes aan affiliasie grootliks bevredig is.

Roode (1980 : 65) wys daarop dat die individu en die samelewing basies van mekaar afhanklik is en dat individualiteit en sosialiteit hand - aan - hand ontwikkel. Die verhouding tussen hierdie elemente is egter nooit geheel en al harmonies nie. Die moontlikheid van friksie kan nie deur hierdie pari passu ontwikkeling uitgeskakel word nie.

Prinsloo et al. (1985) meen dat groepsamewerking lei tot die optimale sukses en die bereiking van doelwitte vir elke lid. Hulle meen dat 'n groep mense onder sekere omstandighede effektief as 'n span sal saamwerk, maar dan moet daar op die volgende aspekte ag geslaan word:

- Die groep moet iets van waarde bereik, of hulle moet verdienstelike doelwitte, wat deur hulself of deur ander persone aan hulle gestel is, bereik.

- Die groep moet hul gevoel van samehorigheid of groepsintegriteit en hul bereidwilligheid om saam te werk, handhaaf of verbeter.

Trauer (1990 : 47) beweer dat indien 'n persoon se verhoudinge met medewerkers, ondergeskiktes, kollegas of kliënte gekenmerk word deur vyandigheid, mededinging of 'n gebrek aan waardering, die werksituasie waarskynlik met spanning gelaai sal wees.

De Klerk (1988 : 70) is van mening dat alhoewel geen werknemer gedwing kan word om met sy kollegas te affilieer nie, die organisasie tog die geleentheid kan skep vir die bevrediging van affiliasiebehoefte. Dinge soos die uitleg van die werkplek, die instelling van teepouses en die aanmoediging van sosiale byeenkomste buite werksverband is van die mees algemene praktyke wat deur bestuur gebruik kan word om hierdie doelwit te bereik.

#### **4.3.3. DIE INTENSITEIT VAN WERKSPANNING.**

##### **a) Inleiding.**

Daar is 12 vrae in hierdie vraelys ingevoeg om die intensiteit van die spanningservaring wat te doen het met frustrasie, angs, onsekerheid, oorlading, spanning, kommer, konflik, verveling, verlies aan selfvertroue, afhanklikheid, aggressie en passiwiteit, te meet. Die intensiteit van die

spanningservaring is gemeet deurdat die respondente moes kies tussen die alernatiewe: hoogs intens, intens, matig intens, en glad nie intens nie.

Ten einde 'n beter idee van die begrip intensiteit te verkry, word die volgende omskrywings uit die literatuur voorgehou: (HAT,1985:468) omskryf intensiteit as volg: "Hoedanigheid van intens, hewig te wees; intensheid, hewigheid, sterkte, diepte." In aansluiting hierby omskryf hulle intens as: "In 'n hoë mate of graad; uiters sterk of groot; baie erg, hewig, vurig, heftig, diep."

Gouws, et al., (1982:135) se omskrywing van intensiteit sien soos volg daaruit:

- "Die hoeveelheid energie wat 'n stimulus bevat.
- Die subjektiewe sterkte van 'n gewaarwording. Dit word bepaal deur die hoeveelheid stimulusenergie.
- Die sterkte van 'n houding, respons of psigiese toestand."

'n Opsomming van die ontleding van die intensiteit (gevoel) van spanning wat deur die respondente ervaar word wanneer daar sekere spanningsvolle aspekte aanwesig is, verskyn in tabel 4.3.

TABEL 4.3

## DIE INTENSITEIT VAN WERKSPANNING.

| VRAAG NR. | BESKRYWING   | REKENKUNDIGE GEMIDDELDE | RANG-ORDE | % PROEFPERSONE WAT ALTERNATIEF 1 & 4 GEKIES HET | RANG-ORDE |
|-----------|--------------|-------------------------|-----------|---|-----------|
| 3         | Frustrasie   | 2,6164                  | 12        | 31,5  | 2         |
| 6         | Angs         | 2,9841                  | 6         | 15,9  | 10        |
| 9         | Onsekerheid  | 3,1617                  | 1         | 17,6  | 9         |
| 12        | Oorlading    | 3,0281                  | 3         | 21,1  | 6         |
| 14        | Spanning     | 3,0136                  | 4         | 21,9  | 5         |
| 17        | Kommer       | 3,0000                  | 5         | 18,6  | 8         |
| 20        | Konflik      | 2,7536                  | 10        | 28,9  | 4         |
| 23        | Verveling    | 2,9365                  | 8         | 20,6  | 7         |
| 26        | Selfvertroue | 3,0317                  | 2         | 11,1  | 12        |
| 28        | Onafhanklik  | 2,8714                  | 9         | 31,4  | 3         |
| 31        | Aggressie    | 2,6865                  | 11        | 32,8  | 1         |
| 34        | Passiwiteit  | 2,9538                  | 7         | 12,3  | 11        |

Alternatief 1 = Hoogs intens                      Alternatief 4 = Intens.

Die elemente wat onder die hoogste 5 rangordes verskyn, naamlik aggressie, frustrasie, afhanklikheid, konflik en spanning word vervolgens bespreek.

**b) Rangorde 1 (Aggressie).**

Aggressie is die element waar die hoogste persentasie proefpersone (32,8) die alternatiewes hoogs intens of intens gekies het. "Wanneer u 'n gevoel van aggressie ervaar, kan u die gevoel op die onderstaande skaal aantoon; is die vraag wat gevra word.

Volgens Van Graan (1981:267) kan gevoelens van aggressie ontstaan as die bestuur van 'n onderneming die sogenaamde "harde" bestuursbenadering volg, wat die ontkenning van die

werker as individu inhou, en waar die werker bloot as 'n produksie-eenheid gesien word. Hy wys daarop dat negatiewe gevoelens meer spesifiek ontstaan as die bestuur nie in staat is om:

- die werker se ambisie raak te sien en te erken nie;
- nie die doelwitte van die werker te identifiseer nie;
- meer bekommerd is oor die resultate wat die werker moet behaal as wat kommer heers oor die werker as mens; en
- nie die potensialiteit van die werker kan insien nie, of iets omtrent hierdie potensialiteit doen nie."

**c) Rangorde 2 (Frustrasie).**

Frustrasie word óf intens óf hoogs intens by 31.5% van die respondente ervaar. Daar is ook gevind dat frustrasie die tweede hoogste rangorde behaal het in die gedeelte wat handel oor die frekwensie van spanning ( sien paragraaf 4.3.3 c)).

Plug et al.(1987 : 107) is van mening dat frustrasie 'n toestand is wat ontstaan wanneer 'n persoon verhoed word om 'n doel te bereik. Dit word gekenmerk deur spanning, verhoogde simpatiese aktiwiteite en dikwels aggressie. Van Graan (1981 : 316) wys daarop dat die individu die bron van frustrasie direk of indirek aanval deur vyandige aggressiewe optrede. Dit wil dan blyk dat frustasie, aggressie altyd vooraf gaan.

Van Graan (1981:188) meen dat frustrasie en onsekerheid

tradisioneel verbind word met die onvermoë om belangrike behoeftes te bevredig. Hy wys daarop dat frustrasie geassosieer kan word met 'n gevoel van hulpeloosheid en woede. Kotzé (1986:136) het in sy navorsing onder andere 'n beduidende verband tussen frustrasie en uitbranding gevind.

**d) Rangorde 3 (Afhanklikheid).**

Afhanklikheid het die derde hoogste rangorde behaal. 'n Groep van 31.4 % van die proefpersone ervaar afhanklikheid of intens of hoogs intens. Afhanklikheid het die hoogste rangorde vir die frekwensie van werkspanning behaal ( sien paragraaf 4.3.3 b) ).

Afhanklikheid (wat ook "magteloosheid " genoem kan word) word volgens Van Graan (1981:188) dikwels geassosieer met bestuurstyl. Cherniss (1980:25) dui aan dat individue met eksterne lokus van kontrole glo dat hulle hulpeloos is ten opsigte van wat met hulle gebeur. Hulle glo hulle word beheer en gemanipuleer deur kragte waaroor hulle geen beheer het nie. As gevolg van hierdie oortuiging ervaar hulle spanning. Burns (1988:41) huldig die mening dat individue met 'n eksterne bron van kontrole meer geneig is tot aangeleerde hulpeloosheid.

Behling en Darrow (1984:15) skryf dat werkspanning afneem sodra die individu tot die besef kom dat die situasie onder sy persoonlike beheer is. Navorsing deur Anderson (aangehaal

deur Gibson et al., 1982:61) het bevind dat individue met interne lokus van kontrole minder spanning ervaar, meer taakgesentreerd is en min emosioneel-gesentreerde aanpassingsgedrag toon.

**e) Rangorde 4 (Konflik).**

'n Groep van 28,9% sê dat wanneer hulle konflik ervaar dit of intens of hoogs intens is.

Sharplin et al. (1986 : 3) meen dat konflik so natuurlik is binne 'n onderneming as wat daar interaksie tussen persone is. Indien 'n onderneming wil bestaan, moet daar verwag word dat konflik sal voorkom. Hy wys egter daarop dat indien konflik afbrekend van aard is, dit so gou as moontlik opgelos moet word, anders gaan die onderneming sowel as die onderskeie partye onnodig nadelig daardeur beïnvloed word.

Van Graan (1981:255) is van mening dat rolkonflik ter sprake is wanneer die volgende bestuursinsette teenwoordig is:

- "Die werker is nie in staat om sy eie kreatiewe gedagtes en denke op die produksieproses toe te pas nie.
- Die werker is nie in staat om verantwoordelikheid te aanvaar vir dit wat hy doen nie.
- Die bestuur sien die werker as iemand wat moeilik bevrediging uit die werk as sodanig kan put.
- Die onvermoë van die bestuur om die doelwitte van die werker te integreer met die doelwitte van die

organisasie.

- Rolkonflik sal ook aanwesig wees by die gebrek aan samewerking tussen bestuur en die werker.
- Die beginsel dat 'n bestuurder/toesighouer nie deur opleiding en ervaring daargestel kan word nie.
- Die onvermoë van die bestuur om leemtes in die opleiding van werkers raak te sien en, by implikasie, iets omtrent die leemtes te doen".

**f) Rangorde 5 (Spanning).**

Indien spanning in hul daaglikse werk teenwoordig is, word dit of intens of hoogs intens by 21,9% van die respondente ervaar.

Van Graan (soos aangehaal deur Van Wyk, 1991 : 5) meen mense wat te veel spanning ervaar, is: moeg, aggressief, hulpeloos, depressief, gebruik te veel alkohol en verdowingsmiddels, is seksueel onaktief, dikwels afwesig van die werk, ondoeltreffend en het fisieke probleme.

Volgens Trauer (1990 : 36) kan langdurige spanning 'n nadelige uitwerking op die algemene gezondheidstoestand van 'n persoon hê. Hy is van mening dat te veel rook, alkohelmisbruik, ooreet, te min eet en die gereelde inname van medisyne of ander middels, gedragpatrone is wat met spanning verband hou.

Venter (1989 : 68) skryf dat fisiologiese reaksies veral te doen het met die uitwerking van spanning op die spier -, gastro-intestinale en kardiovaskulêre sisteme van die menslike liggaam. Hierdie reaksies kan in die algemeen beskou word as sigbare tekens of simptome wat aandui dat 'n persoon spanning ervaar.

Higgins (1983 : 37) meen dat daar velerlei faktore is wat oormatige spanning kan meebring en dat daar gewaak moet word teen veralgemenings. Spanningswekkende omstandighede wat vir die een persoon 'n stimulus is om te presteer, mag vir 'n ander neerdrakkend wees. Individue is geneig om net in die omgewing na die oorsake van oormatige spanning te soek en hoewel omgewingsbeïnvloeding wel 'n rol speel, moet daar veral ook na faktore in die persoon self gekyk word.

Higgins (1983:38) wys daarop dat dit vir die individu belangrik is om te let op sy gesindheid teenoor spanning en dat dit nie iets moet wees wat as onaangenaam beskou en vermy moet word nie. Dit moet positief verwerk en omskep word in prestasie. Daarby is dit belangrik om te weet dat dit nie onnatuurlik is om soms oormatig gespanne te raak nie, mits daarvan werk gemaak word, deur onder andere, dit met iemand wat sal verstaan te bespreek of selfs net tydelik weg te kom uit die spanningswekkende situasie om sodoende perspektief te kry. Dit kan gedoen word deur vir 'n naweek weg te gaan of selfs net die aandag af te lei deur die beoefening van 'n stokperdjie of deelname aan ontspanningsaktiwiteite.

#### 4.3.4 DIE VERBAND TUSSEN DIE FREKWENSIE EN INTENSITEIT VAN DIE SPANNINGSERVARING.

Die verband tussen die individuele tellings van die frekwensie van spanning aan die eenkant en die intensiteit van spanning aan die anderkant, is bepaal met behulp van die produk-moment-metode. Die volledige inligting verskyn in die bylae. Tabel 4.4 toon die uitslag van die response van die respondente van hierdie ondersoek.

Die produk-moment korrelasiekoëffisiënt is een van 'n verskeidenheid korrelasietegnieke wat gebruik word om verbande tussen veranderlikes te bereken. Runyon en Harber (1980:119) wys daarop dat die mate waartoe twee veranderlikes 'n verband toon, slegs kwantitatief uitgedruk kan word wanneer 'n korrelasiekoëffisiënt bereken is. Hulle som dit as volg op: "Hierdie waarde verteenwoordig die mate waartoe dieselfde individue of gebeurtenisse dieselfde relatiewe posisies by twee veranderlikes inneem".

Hoe groter die numeriese waarde, hoe sterker is die lineêre korrelasie tussen die twee veranderlikes. Die waarskynlikheidswaarde vir elke korrelasiekoëffisiënt is met behulp van 'n rekenaar bereken. Hierdie waarde wat uitgedruk word as 'n getal wat kan wissel van nul (onmoontlikheid) tot een (sekerheid), dui op die waarskynlikheid van die verband (korrelasie) wat gevind is.

TABEL 4.4

KORRELASIEMATRYNS OM DIE VERBAND TUSSEN DIE FREKWENSIE EN INTENSITEIT VAN SPANNING AAN TE TOON.

| FREKWENSIE<br>ELEMENTE       | KORRELEER MET.... |                  | WATTER ANDER<br>ELEMENT |
|------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|
|                              | INTENSITEIT       | HOOGSTE<br>ANDER |                         |
| Frustrasie                   | 0,526             | 0,502            | Wantrou kollegas        |
| Frustrasie                   | 0,507             | 0,500            | Konflik                 |
| Angs                         | -                 | 0,483            | Aggressie               |
| Angs                         | -                 | 0,478            | Oorlading               |
| Onsekerheid                  | -                 | 0,558            | Onsekerheid             |
| Onsekerheid                  | 0,383             | 0,558            | Onsekerheid             |
| Oorlading                    | 0,470             | 0,589            | Oorlading               |
| Oorlading                    | 0,391             | 0,455            | Angs                    |
| Gespannenheid                | 0,373             | 0,589            | Oorlading               |
| Kommer                       | -                 | 0,457            | Konflik                 |
| Kommer                       | -                 | 0,404            | Frustrasie              |
| Konflik                      | 0,426             | 0,506            | Aggressie               |
| Konflik                      | -                 | 0,505            | Konflik                 |
| Verveling                    | -                 | 0,596            | Verveling               |
| Verveling                    | 0,349             | 0,596            | Verveling               |
| Minderwaardigheid            | -                 | 0,477            | Gespannenheid           |
| Minderwaardigheid            | 0,312             | 0,497            | Wantrou kollegas        |
| Afhanklikheid                | 0,428             | -                | -                       |
| Aggressie                    | 0,327             | 0,663            | Aggressie               |
| Aggressie                    | 0,342             | 0,663            | Aggressie               |
| Passiwiteit                  | -                 | 0,378            | Verveling               |
| Passiwiteit                  | -                 | 0,502            | Onsekerheid             |
| Groepvorming teen<br>bestuur | -                 | 0,449            | Verveling               |
| Wantrou bestuur              | -                 | 0,598            | Wantrou kollegas        |
| Wantrou kollegas             | -                 | 0,598            | Wantrou bestuur         |
| Verwyderde doel-<br>witte    | -                 | 0,546            | Wantrou kollegas        |

Vervolgens word daar 'n kort beskrywing van die opskrifte in tabel 4.4, gegee.

- **Frekwensie elemente.**

Dit is al die elemente in die vraelys wat handel oor die frekwensie van spanning.

**Intensiteit.**

Dit dui aan wat die korrelasie van die intensiteit met die frekwensie van daardie spesifieke element is.

**Hoogste ander.**

Dit dui op die korrelasie van 'n spesifieke element met 'n ander element, intensiteit uitgesluit.

**Watter ander element?**

Die kolom moet saam met die gegewens in die vorige paragraaf geïntepreter word en dui op die element wat die hoogste korrelasie met 'n spesifieke element toon.

Uit tabel 4.4 kan daar by drie van die twaalf spanningservarings, naamlik angs, kommer en passiwiteit afgelei word dat daar geen verband tussen die intensiteit van die ervaring en die frekwensie van die spesifieke ervaring is nie.

Van Graan (1981 : 175) het in sy navorsing gevind dat al twaalf die spanningservarings waarvan die verband tussen die intensiteit van die ervaring en die frekwensie van die ervaring bepaal is, 'n beduidende positiewe waarde verkry het. Sy aanname van "... hoe meer dikwels 'n bepaalde spanningservaring voorkom, hoe intenser word die bedreiging daarvan ervaar," blyk nie by hierdie proefgroep van toepassing te wees nie.

#### 4.3.5 FAKTORANALISE VAN DIE FREKWENSIE EN INTENSITEIT VAN WERKSPANNING.

##### a) Inleiding.

'n Faktoranalise is gebruik om die moontlike patrone van onderlinge verwantskappe in 'n stel veranderlikes aan te toon. Dit verklaar die verwantskappe tussen alle pare meetbare veranderlikes in 'n stel, in terme van die verband tussen elke meetbare veranderlike en 'n klein aantal nie-waarneembare veranderlikes, wat faktore genoem word (Plug et al., 1986:97-98).

By response wat verkry is ten opsigte van die vraelys wat die frekwensie van die spanningservaring meet, is faktore deur middel van die hoofkomponente-tegniek onttrek, waarna die varimaxrotasie toegepas is. Sewe faktore waaruit die spanningservarings saamgestel is, is onttrek. Die resultate van die faktoranalise word vervolgens in tabel 4.5 aangebied.

TABEL 4.5

'N FAKTORANALISE VAN DIE ELEMENTE WAARUIT SPANNING BESTAAN.

| FAKTOR | VARIANSIE<br>VERKLAAR          | ITEM BESKRYWING VAN<br>HOOGSTE VERANDERLIKES<br>IN ELKE FAKTOR | FAKTOR<br>BELADING | KOMMUNA-<br>LITEIT |
|--------|--------------------------------|--|--------------------|--------------------|
| 1      | 4,84<br>Onsekerheid            | Onsekerheid.   | 0,709              | 0,676              |
|        |                                | Selfvertroue.  | 0,677              | 0,584              |
|        |                                | Voel gespanne.   | 0,666              | 0,624              |
|        |                                | Dinge word te veel.  | 0,647              | 0,569              |
|        |                                | Bekommernis.   | 0,620              | 0,439              |
|        |                                | Botsende alternatiewe<br>Konflik.                              | 0,588              | 0,563              |
|        |                                | 0,544  | 0,670              |                    |
|        |                                | Weet nie wat om te<br>verwag nie.                              | 0,526              | 0,544              |
|        |                                | Kom voor 'n muur te<br>staan.                                  | 0,484              | 0,526              |
|        |                                | Voel bang.   | 0,430              | 0,457              |
| 2      | 4,49<br>Verveeld               | Verveeld.  | 0,847              | 0,787              |
|        |                                | Wantroue in bestuur.   | 0,747              | 0,673              |
|        |                                | Groepvorming teen<br>bestuur.                                  | 0,652              | 0,469              |
|        |                                | Wantroue in kollegas.  | 0,651              | 0,650              |
|        |                                | Organisasie en eie<br>doelwitte is<br>verwyderd.               | 0,642              | 0,728              |
|        |                                | Mors tyd omdat te min<br>het om te doen.                       | 0,527              | 0,715              |
|        |                                | Passiwiteit.   | 0,499              | 0,415              |
|        |                                | Minderwaardigheid.   | 0,417              | 0,486              |
| 3      | 3,75<br>Frustrasie             | Bekommernis.   | 0,646              | 0,597              |
|        |                                | Frustrasie<br>(intensiteit).                                   | 0,634              | 0,558              |
|        |                                | Spanning.  | 0,629              | 0,794              |
|        |                                | Frustrasie<br>(frekwensie).                                    | 0,602              | 0,766              |
|        |                                | Aggressie.   | 0,573              | 0,744              |
|        |                                | Te veel word verwag.   | 0,556              | 0,663              |
| 4      | 3,66<br>Minderwaar-<br>digheid | Minderwaardigheid.   | 0,794              | 0,699              |
|        |                                | Angs.  | 0,706              | 0,632              |
|        |                                | Onsekerheid.   | 0,696              | 0,714              |
|        |                                | Dinge word te veel.  | 0,562              | 0,759              |
|        |                                | Passiwiteit.   | 0,557              | 0,485              |
|        |                                | Verveling.   | 0,531              | 0,636              |
| 5      | 3,10<br>Aggressie              | Verloor humeur.  | 0,758              | 0,725              |
|        |                                | Aggressief.  | 0,724              | 0,756              |
|        |                                | Angs.  | 0,650              | 0,668              |
|        |                                | Konflik.   | 0,575              | 0,627              |

TABEL 4.5 (Vervolg).

|   |                            |   |                 |                |
|---|----------------------------|---|-----------------|----------------|
| 6 | 2,07<br>Slaap sleg         | Slaap sleg.<br>Ervaar dinge soos<br>dit is.       | 0,817<br>-0,543 | 0,691<br>0,558 |
| 7 | 2,04<br>Afhanklik-<br>heid | Afhanklikheid.<br>(intensiteit)<br>Afhanklikheid. | 0,778<br>0,673  | 0,699<br>0,601 |

Onder die variansie wat in die tabel verklaar word, word die faktor wat die veranderlikes waarskynlik saamvat, genoem. ('n Meer volledige bespreking hiervan volg in paragraaf 4.3.5 b).

Die belading van elke veranderlike op die onderskeie faktore, asook die variansie wat elke veranderlike met die ander veranderlike in die faktor deel (kommunaliteit), word in tabel 4.5 weergegee. Die faktorbelading dui die mate waartoe die verskillende veranderlikes met die betrokke faktore korreleer aan, terwyl die kommunaliteit ( $h^2$ ) die gedeelte van die totale variansie van 'n veranderlike wat as algemene faktorvariensie omskryf word, aandui. Indien  $h^2 = 1,00$ , verklaar die faktore wat onttrek is, die totale variansie van 'n veranderlike (Kerlinger en Pedhazer, 1973:362). Hieruit kan afgelei word dat die kommunaliteit van 'n faktor so hoog as moontlik moet wees. Uit tabel 4.4 kan afgelei word dat die kommunaliteite op enkele uitsonderings na, deurgaans hoog is. Dit is 'n aanduiding dat die faktore 'n groot persentasie van die variansie van die verskillende veranderlikes verklaar.

Die sewe faktore wat uit die faktoranalise na vore gekom het, is: onsekerheid, verveeldheid, frustrasie, minderwaardigheid, aggressie, bekommernis en afhanklikheid. Hierdie faktore word vervolgens bespreek.

**b) Faktor 1 (Onsekerheid).**

Volgens die resultate (faktor een) blyk dit dat die proefgroep spanning eerstens met onsekerheid assosieer. Dit wil voorkom asof sommige respondente onseker is omdat daardie respondente ;

- 'n gevoel van onsekerheid ervaar;
- in hulle werk voel dat hulle geen vertroue in hulself het nie;
- gespanne by die werk voel;
- daagliks voel dat dinge net te veel word;
- bekommerd is oor een of ander aspek van die werk;
- moet kies tussen botsende alternatiewe;
- konflik in die werk ervaar;
- nie altyd mooi weet wat in die werk verwag word nie;
- voel dat hulle voor 'n muur te staan kom en nie vooruitgang kan maak nie;
- bang voel, maar nie presies weet waarvoor of vir wie nie.

Van Graan (1981:178) wys daarop dat die vraag wat onsekerheid toets, direk te make het met die werksituasie. Uit sy navorsing het hy gevind dat onsekerheid nie presies gaan oor

hoe om die werk fisies te doen nie, maar eerder om:

- "onsekerheid ten opsigte van die neem van besluite (areas van vryheid);
- onsekerheid ten opsigte van die delegering van gesag;
- onsekerheid ten opsigte van verantwoordelikheid; en
- onsekerheid ten opsigte van die gehalte van prestasie (terugvoering)".

Van Graan (1981:178) is van mening dat die koppeling van onsekerheid met die verlies aan selfvertroue geen verrassing is nie. Die vraag het by hom ontstaan of 'n lae selfbeeld aanleiding gee tot die onsekerheid óf, of die onsekerheid 'n gebalanseerde selfbeeld afgebreek het tot 'n lae selfbeeld? Volgens hom kan die vraag bevredigend beantwoord word indien:

- 'n deeglike persoonlikheidsanalise van die respondente gedoen word; en
- die faktor van jare diens in die organisasie, of die tydperk van blootstelling aan onsekerheid, in aanmerking geneem word.

Savery (1986 : 18) skryf dat spanning toeneem indien 'n werker nie oor voldoende inligting beskik om sekere verpligte besluite te neem nie. Hy meen ook dat werknemers spanning ervaar in situasies waarin hulle voel dat hulle nie by besluitneming betrokke is nie, veral indien die besluite hulle direk raak.

Dit is belangrik dat alle werknemers die regte inligting op die regte tyd kry om goeie werk te kan doen. Die persoon aan wie die boodskap gerig is, moet dit kry voordat dit by 'n derde party uitkom - niks kan goeie motivering en verhoudinge meer skaad as om die inligting van 'n "vreemde" bron te verneem nie.

Robbins (1984 : 358) wys daarop dat kommunikasie eenvoudig, snel, doeltreffend en doelgerig moet wees. Dit is 'n voortdurende en meestal 'n onvermydelike proses wat vra vir helder denke, helder skrywe en helder praat. Bestaande gesagsweë moet eerbiedig word en oordele, wense, begeertes en motiewe van die mense daarby betrokke, moet nooit buite rekening gelaat word nie.

**c) Faktor 2 (Verveeldheid).**

Die tweede faktor word verveeldheid genoem. Uit die ontleding kom die volgende aspekte sterk na vore:

- Verveeldheid in die werk.
- Wantroue in die bestuur van die organisasie.
- Dwang tot groeppvorming teen bestuur.
- Wantroue in medewerkers.
- 'n Gevoel dat eie- en ondernemingsdoelwitte vër van mekaar verwyderd is.
- 'n Gevoel dat die individu se tyd gemors word omdat hy/sy te min het om te doen..
- 'n Gevoel van passiwiteit (nie aktief of niks doen nie).

- 'n Gevoel van minderwaardigheid.

Van Graan (1981:180) beweer dat dit dikwels gebeur dat die pos waarin die individu (wat beweer dat hy verveeld is) homself bevind, glad nie strook met sy belangstelling of aanleg nie en dat hy die pos aanvaar het bloot om 'n werk te kan hê. Volgens hom impliseer belangeloosheid nie dat die werker te min het om te doen nie, maar dat hy, afgesien van die hoeveelheid werk wat hy moet doen, nie belangstel in dit wat hy moet doen nie.

Die gevoel van verveeldheid in die werk kan waarskynlik toegeskryf word aan wantroue in die bestuur (en die groeppvorming wat teen die bestuur plaasvind). Die beskrywing van Van Graan (1981:205-211), van die "harde" bestuurstyl, gee waarskynlike redes vir die verveeldheid wat voorkom.

Coetsee (1987:50) skryf dat: "Dit blyk dat my 'beste hoof' die vaardighede en vermoëns gebruik om duidelike doelwitte en standaarde daar te stel wat deur ondergeskiktes behaal moet word en dat hy die doelwitte en standaarde in konsultasie met hulle opstel. Wanneer die doelwitte en standaarde geformuleer is, dring hy daarop aan dat dit behaal word. Die ondergeskikte word verder ondersteun deur mentorskap en terugvoer". By implikasie beweer Coetsee (1987:50) dat een van die dominante eienskappe van 'n effektiewe leier is om spesifieke rigting te gee deur middel van duidelike doelwitte en standaarde.

Dessler (1981 : 334) meen dat deelnemende bestuur, werknemers die kans gee om die aspekte te kontroleer wat hulle onmiddellike lewens beïnvloed. Dit laat die werker toe om werksbevrediging te verkry, homself te motiveer en te groei en ook om erkenning en goedkeuring te kry vir dit wat hy doen.

**d) Faktor 3 (Frustrasie).**

Die derde element word frustrasie genoem. Daar is ses aspekte wat by hierdie faktor na vore kom.

- Bekommernis.
- Frustrasie (intensiteit).
- Spanning.
- Frustrasie (frekwensie).
- Aggressie.
- 'n Gevoel dat verwagtinge te veel word.

Trauer (1990 : 47) meen dat frustrasie ontstaan wanneer 'n persoon se vermoëns nie ten volle benut word nie. As die onderbenutting van potensiaal oor 'n lang tydperk voorkom kan die individu spanning ervaar. Beach (1985 :234) wys daarop dat beperkte loopbaanontwikkelings, of 'n gebrek aan loopbaanontwikkeling, 'n groot bron van frustrasie en spanning is.

**e) Faktor 4 (Minderwaardigheid).**

Die vierde ervaring wat geïsoleer is, word beskryf as 'n gevoel van minderwaardigheid. Die volgende aspekte het hier na vore gekom:

- Minderwaardigheid.
- Angs.
- Onsekerheid.
- 'n Gevoel dat dinge te veel word.
- Passiwiteit.
- Verveling.

Prinsloo et al. (1985:67) meen dat enige program om 'n positiewe selfbeeld en interpersoonlike verhoudinge daar te stel, die vlak van ervaaarde negatiewe spanning sal verminder. Hy is van mening dat daar spesifiek aandag geskenk moet word aan:

- Selfgelding.
- Eiewaarde.
- Lewensdoelwitte.
- Tydbestuur.
- Gedragsmodifisering.

**f) Faktor 5 (Aggressie).**

Uit tabel 4.4 blyk dit dat die vyfde faktor te doen het met aggressie. Hierdie faktor word geassosieer met:

- Verloor van humeur.

- Aggressie.
- Angs.
- Konflik.

Cromey (1983 : 120) skryf dat aggressie nooit uitgeskakel kan word nie, want dit is 'n deel van die lewe en dit sal van tyd tot tyd te voorskyn kom. Hy is van mening dat aggressie in die meeste ondernemings nie toelaatbaar is nie. "Mense moet hulle werk doen en hulle emosies by die huis los. Indien die persone nie van die dinge hou soos wat dit is nie, moet hulle bedank".

Volgens Van Graan (1981:267) word aggressie by die werker opgewek as die bestuur nie in staat is om die werker as mens raak te sien nie. Hy is van mening dat aggressie in sy navorsing, aan die een kant nie in die overte vorm van woede wat aanleiding gee tot uitbarstings, vertolk moet word nie. Aan die ander kant meen hy dat aggressie ook nie gesien kan word as 'n positiewe aansporingsmiddel nie.

#### **g) Faktor 6 (Slapeloosheid).**

Die vyfde faktor wat geïsoleer is, het te make met slapeloosheid. Aspekte wat hier na vore kom is:

- Versteuring in slaappatrone.
- Dinge word maar ervaar net soos dit is.

Die verband tussen hierdie twee items is onduidelik en moet

verder ondersoek word.

#### **h) Faktor 7 (Afhanklikheid).**

Die sewende faktor wat geïsoleer is, word beskryf as "afhanklikheid", aangesien die intensiteit en frekwensie van afhanklikheid, hier na vore kom.

Van Graan (1981:181) is van mening dat die persoon wat voel dat hy beheer het oor die situasie, en by implikasie oor die spanningstoestand, die spanning beter kan verwerk as die persoon wat nie beheer het oor die situasie nie. Hy het in sy navorsing gevind dat werkers voel dat hulle te staan kom voor 'n magtige sisteem wat hulle nie kan deurgrond nie. Die effek van die sisteem is eensydig, deurdat dit 'n bepaalde invloed op die werker het. Die werker voel van sy kant af dat hy geen of weinig invloed op die sisteem kan uitoefen. As sodanig lei dit tot 'n gevoel van magteloosheid omdat die werker nie net voel dat hy nie in staat is nie (afhanklikheid), maar ook dat hy nie die kans gegun word nie.

#### **4.3.6 SAMEVATTING.**

Die doelstellings van: "om die frekwensie en die intensiteit van sommige aspekte van werkspanning byr die proefgroep te bepaal", is met behulp van vraelys 1 bepaal.

Aspekte wat die hoogste frekwensie van werkspanning toon is:

- Afhanklikheid.
- Frustrasie.
- Passiwiteit.
- Verlies aan vertroue in bestuur.
- Verlies aan vertroue in medewerkers.

Die aspekte wat in hierdie ondersoek die hoogste intensiteit van werkspanning toon is:

- Aggressie.
- Frustrasie.
- Afhanklikheid.
- Konflik.
- Spanning.

Die faktore wat met die faktoranalise na vore kom is:

- Onsekerheid.
- Verveeldheid.
- Frustrasie.
- Minderwaardigheidsgevoel.
- Aggressie.
- Versteurde slaappatrone.
- Afhanklikheid.

Uit die voorgaande blyk dit dat veral afhanklikheid en frustrasie sterk na vore kom in frekwensie sowel as intensiteit. 'n Poging kan dalk deur die bestuur van die onderneming aangewend word om frustrasie onder werknemers te verminder. Die ekonomiese klimaat is daarenteen waarskynlik

die grootste oorsaak dat 'n groot groep werknemers voel dat hulle baie afhanklik van die onderneming is. 'n Meetinstrument wat die bestuurstyl en/of klimaat van die onderneming kan bepaal, sou waarskynlik 'n aanduiding kon gee van watter invloed die bestuur op die voorkoms en ervaring van werkspanning by respondente het.

#### **4 . 4     D I E   V O O R K O M S   V A N   P S I G O L O G I E S E            U I T B R A N D I N G        ( V R A E L Y S   2 ) .**

##### **4.4.1    I N L E I D I N G .**

Pines se uitbrandingsvraelys is gebruik om die fisiese, emosionele en psigiese vermoeidheid van die proefpersone te bepaal.

##### **4.4.2    ' N   B E S P R E K I N G   V A N   D I E   R E S U L T A T E   T E N   O P S I G T E   V A N   D I E            V O O R K O M S   V A N   P S I G I E S E   U I T B R A N D I N G .**

###### **a)    I n l e i d i n g .**

Die 27 vrae van die meetinstrument meet hoe die respondent in die algemeen voel. Respondente moet kies uit die volgende verantwoordelikes; nooit, een of twee keer, selde, soms, dikwels, gewoonlik en altyd.

**b) Resultate.**

Respondente uit die individuele vraelyste is met behulp van die rekenaar volgens Pines se formule bereken. (paragraaf 3.5.6.1 (b)). Die individuele tellings verskyn in tabel 4.6.

**TABEL 4.6**

DIE INDIVIDUELE PINES-UITBRANDINGSTELLING VIR DIE PROEFGROEP.

| VRAELYS<br>NOMMER | PINES<br>SE TELLING | VRAELYS<br>NOMMER | PINES<br>SE TELLING |
|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| 1                 | 2,85714             | 40                | 3,33333             |
| 2                 | 3,65000             | 41                | 2,80952             |
| 3                 | 3,47619             | 42                | 2,58824             |
| 4                 | 2,95238             | 43                | 2,33333             |
| 5                 | 2,52381             | 44                | 2,85714             |
| 6                 | 2,80952             | 45                | 2,52381             |
| 7                 | 2,28571             | 46                | 2,42857             |
| 8                 | 3,52381             | 47                | 3,71429             |
| 9                 | 3,71429             | 48                | 3,71429             |
| 10                | 3,50000             | 49                | 4,04762             |
| 11                | 2,80952             | 50                | 2,71429             |
| 12                | 3,09524             | 51                | 4,42857             |
| 13                | 1,76190             | 52                | 3,38095             |
| 14                | 2,47619             | 53                | 2,42857             |
| 15                | 4,00480             | 54                | 4,00480             |
| 16                | 3,04762             | 55                | 3,14286             |
| 17                | 3,76190             | 56                | 2,42857             |
| 18                | 4,04762             | 57                | 2,19048             |
| 19                | 2,95238             | 58                | 2,52381             |
| 20                | 2,61905             | 59                | 3,33333             |
| 21                | 2,47619             | 60                | 2,42857             |
| 22                | 2,66667             | 61                | 4,00480             |
| 23                | .                   | 62                | 3,33333             |
| 24                | 5,71429             | 63                | 3,85714             |
| 25                | 2,14286             | 64                | 4,61905             |
| 26                | 3,80952             | 65                | 2,76190             |
| 27                | 3,71429             | 66                | 2,66667             |
| 28                | 2,57143             | 67                | 3,57143             |
| 29                | 1,71429             | 68                | 3,19048             |
| 30                | 2,61905             | 69                | 2,33333             |
| 31                | 4,00480             | 70                | 1,00000             |
| 32                | 3,76190             | 71                | 3,95238             |
| 33                | 3,95238             | 72                | 4,14286             |
| 34                | 2,52381             | 73                | 4,28571             |
| 35                | 1,85714             | 74                | 3,23810             |
| 36                | 2,71429             | 75                | 2,33333             |
| 37                | 4,33333             | 76                | 2,09524             |
| 38                | 4,00480             | 77                | 3,90476             |
| 39                | 4,09524             |                   |                     |

. = Vraelys nie behoorlik voltooi nie.

In die totale ontleding van al die uitbrandingstellings is die aantal respondente per uitbrandingstelling saamgevoeg. Die inligting verskyn in tabel 4.7.

TABEL 4.7

'N OPSOMMING VAN DIE VLAK VAN UITBRANDING TEN OPSIGTE VAN DIE AANTAL EN PERSENTASIE PROEFPERSONE.

| PINES SE<br>UITBRANDINGSTELLING | VLAK VAN<br>UITBRANDING | AANTAL<br>RESPONDENTE | PERSENTASIE |
|---------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|
| 2 - 3                           | Min<br>uitbranding      | 37                    | 48,05%      |
| 3 - 4                           | Matige<br>uitbranding   | 25                    | 32,47%      |
| 4 - 5                           | Hewige<br>uitbranding   | 13                    | 16,88%      |
| 5 +                             | Akute<br>uitbranding    | 1                     | 1,30%       |

Die normatiewe waardes het die volgende betekenis:

- 1) 2 - 3 : min uitbranding : hierdie telling impliseer dat die respondent goed funksioneer.
- 2) 3 - 4 : matige uitbranding : hierdie telling impliseer dat dit raadsaam sal wees vir die respondent om sy werk en lewenswyse krities te beskou, sy prioriteite te evalueer en moontlike veranderings te oorweeg.
- 3) 4 - 5 : hewige uitbranding : hierdie telling impliseer dat die respondent uitbranding van so 'n aard ervaar dat dit noodsaaklik is om iets daaraan te doen.
- 4) 5+ : akute uitbranding : hierdie telling impliseer dat die respondent 'n onmiddellike behoefte aan hulp het.

Hieruit kan afgelei word dat 18,18% (feitlik een vyfde) van die onderneming se werkers iets drasties omtrent die verlagings van spanning sal moet doen. Daarteenoor funksioneer slegs 48,05% van die respondente "goed".

Prinsloo (1990 : 78) beweer dat mense op 'n baie jonger leeftyd begin ly aan hartkwale, hoof- en rugpyne, maagsere, angs, depressie en alkoholisme. Egskeidingsyfers skiet die hoogte in. Die mens se lewensverwagting het begin krimp. Die gesegde "hard werk het nog nooit iemand doodgemaak nie" is van alle waarheid ontbloot, want sommige individue het hulself begin "uitbrand".

#### **4.4.3 GEVOLGTREKKING.**

Die laaste doelstelling vir hierdie ondersoek was om te bepaal of psigologiese uitbranding voorkom en indien dit wel voorkom, wat die vlak daarvan is.

Met behulp van Pines se uitbrandingsvraelys is bepaal dat uitbranding wel aanwesig is.

Die rangorde van die persentasie proefpersone wat die alternatiewes 5,6 of 7 ("Dikwels", "Gewoonlik" of "Altyd") gekies het is:

- "kwel u, u oor dinge" (31,6%);
- "voel u optimisties" (29,3%);
- "voel u ontnugter en wrewelrig teenoor ander" (22,3%);

- "is u moeg" (15,8%).

Die vlak van werkspanning wat voorgekom het is as volg:

- 48,05% van die respondente beleef min of geen uitbranding.
- 32,47% van die respondente beleef matige uitbranding.
- 16,88% van die respondente beleef hewige uitbranding.
- 1,30% van die respondente beleef akute uitbranding.

Uit die literatuur blyk dit dat die uitbrandingsindroom, 'n sterk element van finaliteit, onomkeerbaarheid en permanente skade impliseer. Dit is dus 'n uiterste toestand, die eindproduk van 'n proses wat probleme soos spanning en depressie aanmeekaarskakel om uiteindelik 'n kontinuum te vorm. Gerber et al. (1987:85) meen dat die onstelligste aspek van die uitbrandingsindroom juis is dat werknemers wat aktiewe pogings aanwend om aan te pas, te verander en by te bly by toenemende eise, slagoffers daarvan kan word.

#### 4 . 5     S A M E V A T T I N G .

Die resultate toon dat daar wel spanning voorkom onder sommige van die respondente wat aan hierdie ondersoek deelgeneem het. Daar is ook 'n aantal respondente wat aan "uitbranding" lei.

Aangesien die koste van siektes wat ontwikkel as gevolg van werkspanning, vir die individu en die onderneming uitermatig

hoog is, kan die toestand nie geïgnoreer word nie. Boonop is oormatige spanning skadelik vir 'n persoon se gesondheid, produktiwiteit en gesinsverhouding. Melendez en de Gusman (1983 : 11) en Bolton en Bolton (1984 : 96) beweer dat werkspanning 'n belangrike bron van kommer vir ondernemings geword het. Warshau (1979 : 5) het bevind dat 'n hoë vlak van werkspanning werknemers op alle vlakke van die onderneming affekteer en manifesteer in terme van werksafwesigheid, afnemende werksprestasie en swak werkskwaliteit.

## HOOFSTUK 5 .

### 5 . SAMEVATTING VAN DIE ONDERSOEK .

#### 5 . 1 INLEIDING .

Die ondersoek is gedoen om die voorkoms van werkspanning by die blanke werknemers van 'n staalherwinningsaanleg te bepaal. 'n Subjektiewe waarneming van individuele werknemers op verskillende vlakke toon in gevalle en situasies, tekens van sommige van die spanningsverwante simptome soos dit in die literatuur beskryf word. Tekens van prikkelbaarheid, afgunstigheid, frustrasie, oormatige alkoholgebruik en rook, onvermoë om besluite te neem en destruktiewe konflik kom voor. Psigologiese uitbranding gekenmerk deur veral 'n verlies aan energie, blyk by sommige individue aanwesig te wees.

Geen navorsing is voorheen oor die voorkoms van werkspanning onder die werknemers van die onderneming gedoen nie. Dit het aanleiding gegee tot hierdie ondersoek.

#### 5 . 2 PROBLEEMSTELLING .

Die aard van die werk en beperkte hulpbronne (mannekrag en toerusting) gee aanleiding tot 'n sekere mate van werkspanning. Tekens van prikkelbaarheid, afgunstigheid, frustrasie, oormatige alkoholgebruik en rokery, onvermoë om

besluite te neem en swak menseverhoudings kom voor.

'n Volledige ontleding van siekteverlof geneem, het 'n hoë insidensie van spanningsverwante siektes soos spanninggeïnduseerde braking, seer nek, gastroënteritis, pyn in die bors, depressie, skeelhoofpyn, hipertensie, spanningshoofpyne en kardiovaskulêre siektes, getoon.

### 5 . 3     D O E L S T E L L I N G S .

Die volgende doelstellings is vir hierdie ondersoek geformuleer:

- om die frekwensie en intensiteit van sommige van die ervarings, wat tradisioneel met spanning verband hou, by 'n proefgroep te meet.
- om die komponente waaruit die spanningsverskynsel by hierdie proefgroep bestaan, te identifiseer.
- om te bepaal of psigologiese uitbranding voorkom by die proefgroep, en indien dit wel sou voorkom, wat die intensiteit daarvan is.

### 5 . 4     M E T O D O L O G I E .

'n Voorondersoek na moontlike tekens van negatiewe spanning is op die volgende drie maniere gedoen:

- Gesprekke met en waarneming van lede van die proefgroep. (Die lede is geselekteer op 'n beskikbaarheidsgrondslag.)

- 'n Gesprek met die onderneming se personeelbeampte.
- 'n Ontleding van al die proefpersone se siektevelof gedurende 1991.

Op grond van die voorondersoek is die meetinstrumente geselekteer. Twee vraelyste is saamgestel en saam met die biografiese vraelys in een geskrif saamgebind. Die volgende vraelyste is gebruik:

- Vraelys 1: Meet die frekwensie en intensiteit van spanning. (Van Graan 1981).
- Vraelys 2: Meet psigiese uitbranding. (Pines 1981).

Tydens die afneem van die vraelyste, was daar 80 blanke werknemers in diens van die onderneming. 'n Vraelys is aan elkeen van hierdie werknemers oorhandig om voltooi te word. Die respondente het die vraelyste by die werk voltooi en dit per interne pos aan die ondersoeker teruggestuur. Van die 80 vraelyste is 77 terug ontvang waarvan een nie ingevul was nie. Die totale aantal vraelyste wat verwerk is, is 76 ('n respons van 95%).

## 5.5 RESULTATE VAN DIE ONDERSOEK.

Die volgende aspekte het na vore gekom in die ondersoek (persentaie aangedui is die persentasie respondente).

### 5.5.1 VRAELYS 1.

#### a) Frekwensie van spanning.

Die top vyf aspekte met die hoogste frekwensie by die proefgroep is:

- 40,6% is afhanklik van die organisasie vir werk.
- 33,3% ervaar frustrasie.
- 27,7% ervaar 'n gevoel van passiwiteit.
- 24,4% het nie vertrou in die bestuur van die onderneming nie.
- 23,0% vertrou hulle kollegas nie.

#### b) Intensiteit van spanning.

Die top vyf aspekte wat of intens of hoogs intens deur sommige respondente ervaar word, is :

- 32,8% ervaar aggressie intens, indien hulle aggressie ervaar.
- 31,5% ervaar frustrasie intens, indien hulle frustrasie ervaar.
- 31,4% ervaar afhanklikheid intens, indien hulle afhanklikheid ervaar.
- 28,9% ervaar konflik intens, indien hulle konflik ervaar.
- 21,9% ervaar spanning intens, indien hulle spanning ervaar.

**c) Verband tussen die frekwensie en intensiteit van spanning.**

By drie van die twaalf spanningservarings, naamlik angs, kommer en passiwiteit is daar geen verband tussen die intensiteit van die ervaring en die frekwensie van die spesifieke ervaring, gevind nie.

**d) Faktorontleding.**

Die volgende faktore het met 'n faktoranalise van die frekwensie en intensiteit van spanning by die proefgroep na vore gekom:

- Onsekerheid.
- Verveeldheid.
- Frustrasie.
- Minderwaardigheid.
- Aggressie.
- Slapeloosheid.
- Afhanklikheid.

**5.5.2 VRAELYS 2.**

Die resultate ten opsigte van uitbranding by die proefgroep is as volg:

- 37 respondente (48,05%) toon min uitbranding.
- 25 respondente (32,47%) toon matige uitbranding.
- 13 respondente (16,88%) toon hewige uitbranding.

- 1 respondent (1,30%) toon akute uitbranding.

## 5 . 6 G E V O L T R E K K I N G S .

Deur die kennis en resultate soos bevind in hierdie ondersoek aan alle belanghebbendes bekend te maak, kan insig verkry word oor die sindroom van werkspanning. Blootstelling van respondente aan 'n spanningshanteringprogram kan 'n bydrae lewer tot die suksesvolle hantering van werkspanning. Hierdeur kan hulle geestesgesondheid bevorder word tot voordeel van die onderneming en terselfdertyd kan die kwaliteit van die werkslewe verhoog word.

## 6 . A B S T R A C T .

### 6 . 1 I N T R O D U C T I O N .

This investigation was executed to determine the occurrence of stress amongst the white employees of a steel recovery plant. Observations of individual employees on different levels have indicated cases and situations where symptoms of stress as are found in the literature, appear. No previous research regarding the occurrence appearance of work stress has been done at the organisation. This led to the investigation.

### 6 . 2 P R O B L E M H Y P O T H E S I S .

The nature of the work and limited resources (manpower and

equipment) are causing a certain degree of work stress. Signs of irritability, jealousy, frustration, excessive use of alcohol and smoking, inability to make decisions and poor human relations exist.

A complete analysis of sick leave taken, has shown a high incidence of stress related diseases such as stress induced vomiting, sore neck, gastroenteritis, pain in the chest, depression, migraine and heart diseases.

### 6 . 3     O B J E C T I V E S .

The following objectives were formulated for this investigation:

- to determine the frequency and intensity of some aspects of work stress within the experimental group.
- to determine components of stress amongst the members of the experimental group.
- to determine whether psychological burnout appears and if it does, what the level thereof, is.

### 6 . 4     M E T H O D O L O G Y .

A preliminary investigation into the possible signs of stress was done in the following ways:

- Discussions with and physical observation of the individual members of the experimental group.
- A conversation with the Personnel Officer regarding the appearance of work stress in the organisation.

- A complete analysis of all sick leave taken during 1991.

Measuring instruments were selected on the grounds of the information obtained through in the preliminary investigation.

Two questionnaires, as well as a biographical questionnaire, were used. The following questionnaires were used:

- Questionnaire 1: Measures the frequency and intensity of work stress. (Van Graan 1981).
- Questionnaire 2: Measures psychological burnout. (Pines 1981).

Eighty white employees were employed at the organisation at the time of the investigation and a questionnaire was given to each individual for completion. The questionnaires were completed and returned to the investigator via the internal postal system. Seventy seven (77) of the questionnaires were received back. One was not completed. The total number of questionnaires processed was 76 (a response of 95%).

## 6 . 5     R E S U L T S   O F   T H E   I N V E S T I G A T I O N .

The following aspects came to light in the research. (Percentage indicated is the percentage of respondents).

### **6.5.1 QUESTIONNAIRE 1.**

#### **a) Frequency of stress.**

The following aspects were the highest in the frequencies of stress amongst the employees.

- 40,6% are dependent on the organisation for work.
- 33,3% experience frustration.
- 27,7% experience passivity.
- 24,4% have no trust in the management.
- 23,0% have no trust in their colleagues.

#### **b) Intensity of stress.**

The following aspects were the highest intensities of stress amongst the employees:

- 32,8% experience aggression intensely, if they experience aggression.
- 31,5% experience frustration intensely, if they experience frustration.
- 31,4% experience dependence intensely, if they experience dependence.
- 28,9% experience conflict intensely, if they experience conflict
- 21,9% experience stress intensely, if they experience stress.

**c) Relation between the frequency and intensity of stress.**

With 3 of the 12 stress experiences, namely anxiety, distress and passivity, no relation between the intensity of the experience of stress and the frequency of the experience was found.

**d) Factor analysis.**

The following factors came to light when a factor analysis of the frequency and intensity of stress within the experimental group was done:

- Uncertainty.
- Boredom.
- Frustration.
- Inferiority.
- Aggression.
- Insomnia.
- Dependence.

**6.6.2 QUESTIONNAIRE 2.**

The results of the Pines questionnaire were as follows:

- 37 respondents (48,05%) displayed signs of minor burnout;
- 25 respondents (32,46%) displayed signs of moderate

burnout;

- 13 respondents (16,88%) displayed signs of severe burnout;
- 1 respondent (1,30%) displayed signs of acute burnout.

## 6 . 6      R E C O M M E N D A T I O N S .

Providing employees concerned with the knowledge and results as indicated by this research, will enable them to gain insight into the work stress syndrome. The exposure of the employees to a stress management programme will contribute towards the successful managing of job stress. In this way the mental health of employees will be promoted to the advantage of the organisation. At the same time the quality of their working life will be enhanced.

## B I B L I O G R A F I E .

ALCORN, S. 1988. Leadership styles: the psychological picture. Personnel, 65(4):46 - 54, Apr.

ATKINSON, J.M. 1988. Coping with stress at work. Northamptonshire : Thorsons Publishing Group. 144 p.

BARNARD, C. 1981. Die menslike masjien. Johannesburg : Flower Press. 385 p.

BEACH, D.S. 1985. Personnel: the management of people at work. 5th ed. New York : Macmillan. 618 p.

BEEZHOLD, M.A. 1980. An examination of executive stress, with particular reference to psychological aspects. (Lesing gelewer in September 1980 op agtereenvolgende vergaderings van die Rondebosch en Claremont Rotariër Vereeniging.) Rondebosch. 14 p. (Ongepubliseer).

BEHLING, O. & DARROW, A.L. 1984. Managing work-related stress. (In Rosenzweig, J.E. & Kast, F.E., reds. Modules in management. Chicago : Science Research Associates. p. 1 - 33).

BLAKE, R.R. & MOUTON, J.S. 1985. The managerial grid III: the key to leadership excellence. Houston, Tex. : Gulf. 185 p.

BLYTHE, P. 1973. Stress disease: the growing plague. Londen : Arthur Barker. 175 p.

BOLTON, R. & BOLTON, D.G. 1984. Social style/management style: developing productive work relationships. New York : Amacom. 347 p.

BOOTH, L.A. 1985. Stressmanship. London : Severn House Publishers. 253 p.

BOOTH, L.A. 1988. Less stress more success. London : Severn House Publishers. 205 p.

BOYLE, T. 1988. Never mind the quality feel the stress. The Safety Practitioner, 3(7):21-23, Dec.

BRIEF, A.P., SCHULER, R.S., VAN SELL, M. 1981. Managing job stress. Boston : Little, Brown and Company. 245 p.

BURNS, R. 1988. Coping with stress. Cape Town : Maskew Miller Longman. 211 p.

BYBEL. 1983. Die Bybel: nuwe vertaling. Kaapstad : Bybelgenootskap van Suid-Afrika. 380 p.

CAPRENTER, G. 1983. Stress in organisation and personal life. Personnel executive, 22(1):33-35, January.

- CHERMISS, C. 1980. Staff burnout: job stress in the human services. London : Sage. 278 p.
- COETSEE, L.D. 1987. Die "baas" bepaal geluk en lewensgehalte. Finansies & tegniek, 39(7):50 & 51, April. 10. ✓
- COETZEE, J. 1987. Suksesvolle bestuurders trap tuis klei. Finansies en tegniek, 39(20):12 - 13, Mei. 22.
- COLE D.W. 1981. Professional suicide: a survival kit for you and your job. New York : McGraw-Hill. 136 p.
- COOPER, C.L. 1984. What's new in stress? Personnel management, 19(3):40-43, Jun.
- COX, T. 1978. Stress. London : MacMillan. 200 p.
- CROMEY, R.W. 1983. Handling anger at work. Chemical engineering, 13(5):119-124, Jan. 24.
- CULLIGAN, M.J. & SEDLACEK, M.D. 1980. How to avoid stress before it kills you. New York : Gramerey Publishing Company. 192 p.
- DALEY, M.R. 1979. Burnout: Smoldering problem in protective services. Social Work, 27(9):375-379, Sept.
- DE KLERK, F.A.J. & STANDER, M.W. 1988. Inleiding tot die bedryfs- en personeelsielkunde. Potchefstroom : Wesvalia. 151 p.
- DE MIRANDA, S. 1987. Dwelms en dwelmmisbruik in Suid-Afrika. Pretoria : Van Schaik. 103 p.
- DESSELER, G. 1981 Personnel Managment. 2nd ed. Virginia : Reston Publishing Company, Inc. 557 p.
- DORE, H. 1990. Coping with stress. London : The Hamlyn Publishing Group. 128 p.
- ELIOT, R.S. en BREO, D.L. 1984. A breakthrough in stress management: is it worth dying for? Toronto : Bantam Books. 248 p.
- ELLIS, K. 1983. How to cope with insomnia. London : William Heinemann. 180 p.
- EVERLY, G.S., Jr. & GIRDANO, D.A. 1980. The stress mess solution: the causes and cures of stress on the job. Bowie, Md. : Brady. 173 p.
- EVERLY, G.S. Jr. & ROSENFELD, R. 1981. The nature and treatment of the stress response: a practical guide for clinicians. New York : Plenum. 155 p.

- FORBES, R. 1979. Corporate stress. New York : Doubleday. 156 p.
- FREUDENBERGER, H.J. & RICHELSON, G. 1985. Burn-out: The high cost of high achievement. London : Arrow Books. 214 p.
- FRIEDMAN, M. & ROSEMAN, R.H. 1974 Type A/behavior and your heart. New York : Knopf. 221 p.
- GARBER, J. & SELIGMAN, M.E.P. 1980. Human helplessness: theory and applications. New York : Academic Press. 198 p.
- GERBER, P.D., NEL, P.S. & VAN DYK, P.S. 1987. Mannekragebestuur. Johannesburg : Southern Boekuitgewers. 473 p.
- GIBSON, J.L., IVANANCEVICH, J.M. & DONNELLY, J.H., Jr. 1982. Organisations: behaviour structure process. 4th ed. Plano, Tex. : Business Publications. 302 p.
- GLICKEN, M.D. 1983. A counselling approach to job burnout. Personnel journal, 44(3):222-228, Jun.
- GOLDBERG, P. & KAUFMAN, D. 1978. Natural sleep: how to get your share. New York : Rodale Press Emmaus, Pa. 328 p.
- GOODLOE, A., BENSANEL, J. & KELLY, J. 1984. Managing yourself: how to control emotion, stress, and time. New York : Franklin Watts. 282 p.
- GOUWS, L.A., LOUW, D.A., MEYER, W.F. & PLUG, C. 1982. Psigologie-woordeboek. Johannesburg : McGraw-Hill. 484 p.
- GREENBERG, S.F. & VALLETUTTI, P.J. 1980. Stress and the helping professions. Baltimore : Brookes. 238 p.
- GREENWOOD, J.W. III & GREENWOOD, J.W. Jnr. 1979. Managing executive stress: a system approach. New York : Wiley. 298 p.
- GROBLER, S.W.P. 1984. Die vrou van die alkoholis. (In Van Velden, N., samest. Perspektief. Pretoria : Daan Retief p. 1-13).
- HALL, K. & SAVERY, L. K. 1987. Stress management. Management decision, 25(6):29-35, Jun.
- HANSON, P. 1989. Stress for success: how to turn stress into a positive force in your working life. Toronto : Collins. 301 p.
- HAT  
kyk  
ODENDAL, F.F., red.

HIGGINS, J.B. 1983. Spanning. Sentraalwes-Bulletin, 9(6):37-38, Julie.

HUMPHERY, J. & TAYLOR, R. 1990. Stress and the health and safety professional. The safety and health practitioner, 26(4):29 - 32, July.

JACKSON, S.E. & SCHULER, R.S. 1983. Preventing employee burnout. Personnel, 63(2):58-68, March/April.

JACKSON, S.E., SCHWAB, R.L. & SCHULER, R.S. 1986. Towards an understanding of the burnout phenomenon. Journal of applied psychology, 71(4):630-640, Mar.

JACKSON, G. 1990. Die gesonde hart: hoe om vir jou hart te sorg en 'n fikser lewe te geniet. Kaapstad : Tafelberg. 77 p.

JORDAAN, W.J. & JORDAAN, J.J. 1984. Mens in konteks. Johannesburg : Lexicon. 831 p.

KAPLAN, H.S. 1981. The new sex therapy: active treatment of sexual dysfunctions. 4th ed. Suffolk : Richard Clay. 589 p.

KERLINGER, F.N. & PEDHAZER, E.J. 1973. Multiple regression in behavioral research. New York : Holt, Rinehart and Winston. 186 p.

KLEBER, R.J. 1982. Stressbenaderingen in de psychologie. Deventer : Van Loghum Slaterus. 95 p.

KOTZÉ, A. 1986. Die verband tussen spanning, uitbranding en bestuurstyl by 'n groep bestuurders in 'n geïntegreerde staalnywerheid. Potchefstroom. (Skripsie (MBA) - PU vir CHO). 166 p. (Ongepubliseer).

LEVI, L. 1981. Preventing work stress. Mass. Addison - Wesley. 223 p.

LOUW, D.A., red. 1982. Inleiding tot die psigologie. Johannesburg : McGraw-Hill. 638 p.

MARAIS, D.D. & ODENDAAL, A.W. 1983. Wat is werkstress? (In Van Velden, N., Samest. Perspektief. Pretoria : Daan Retief. p. 29 - 35).

MARKHAM, U. 1990. Women under pressure. Longmead : Element. 134 p.

MARSHALL, J. & COOPER, C.L. 1979. Executives under pressure: a psychological study. London : MacMillan. 176 p.

- MARSHALL, J. & COOPER, C.L. reds. 1981. Coping with stress at work: case studies from industry. Aldershot : Gower. 202 p.
- MARSHALL, L. 1988. Instant stress cure: immediate relief from everyday stress problems. London : Century Hutchinson. 120 p.
- MATTERSON, M.T. & IVANCEVICH, J.M. 1982. Managing job stress and health: the intelligent person's guide. New York : Free Press. 234 p.
- MATURI, R. 1992. Stress can be beaten. Industry week, 4(29):23-26, May.
- MCLEAN, A.A. 1984. Work stress: a psychiatric frame of reference. (In Krinsky, L.W., Keiffer, S.N., Carone, P.A. & Yolles, S.F., reds. Stress and productivity. New York : Human Sciences. p. 1-14).
- MEARS, F. & GATCHEL, R.J. 1979. Fundamentals of abnormal psychology. Chicago : Rand McNally College. 545 p.
- MELLENDEZ, W.A. & DE GUZMAN, R.M. 1983. Burnout: the new academic disease. Wash. : Ashe-Eric. p. 1-20.
- MOERDYK, A.P. 1983. Black advancement and stress. Johannesburg. NIPR. 98 p.
- MORSE, D.R. & FURST, M.L. 1979. Stress for success. New York : Van Nostrand. 136 p.
- MÜLLER, R. 1985. Corporate crises management. Long range planning, 18(5):38-48.
- NAPPER, N. 1983. Stress - the silent scream. Training & development forum, 1(7):9-15, Sept.
- NIEHAUSE, O.L. & MILHAVICH, M. 1984. Setting up an in-house program for the rehabilitation of burn-out victims. Management review, 25(6):27-43, Febr.
- NORFOLK, D. 1987. Executive stress: how to recognise stress - and make it work for you. London : Arrow. 220 p.
- O'BREIN, G.E. 1986. Psychology of work and unemployment. Chichester : Wiley. 206 p.
- ODENDAAL, A.W. & MARAIS, D.D. 1983. Werkstress - wat kan ek daaraan doen. (In Van Velden, N., samest. Perspektief. Pretoria : Daan Retief. p. 37 - 45).
- ODENDAL, F.F., red. 1984. Verklarende handwoordeboek van die Afrikaanse taal. Johannesburg : Perskor. 1378 p.

- PAINE, W.S., red. 1982. Job stress and burnout: research, theory, and intervention perspectives. Beverly Hills : Sage. 199 p.
- PATEL, C. 1989. The complete guide to stress management. Suffolk : Richard Clay. 244 p.
- PINES, A.M., ARONSON, E & KAFRY, D. 1981. Burnout: from tedium to personal growth. New York : Free Press. 186 p.
- PINES, A., & ARONSON, E. 1983. Combatting burnout. Children and youth services review, 5(3):263 -375.
- PLAYMAT, N. 1980. Om te rook of nie te rook nie. Tekens van die tye, 57(11):38-41, Nov.
- PLUG, C., MEYER, W.F., LOUW, D.A. & GOUWS, L.A. 1987. 2de uitg. Psigologiesoordeboek. Johannesburg : McGraw-Hill. 138 p.
- POWELL, J.T. 1986. Communication. Stress Listening: coping with angry confrontations. Personnel Journal, 3(47):27-28 & 30, May.
- PRINSLOO, T. & GREEF, J. 1985. Ek en my personeel: 'n praktiese handleiding vir die bestuurder. Lynnwoodrif : Manplan Uitgewers. 72 p.
- PRINSLOO, T. 1990. Effektiewe tydsbenutting. Goodwood : Nasionale Boekdrukkery. 105 p.
- RAUDSEPP, E. 1984. Are you psychologically fit to move up? Machine design, 13(12):87-90, Dec.
- RAUDSEPP, E. 1986. Are you losing the battle against stress? Machine design, 15(11):184 - 188, Nov.
- ROBBINS, S.P. 1984. Management concepts and practice. London : Prentice Hall International. 575 p.
- ROODE, C.D. 1980. Inleiding tot die sosiologie. Kaapstad : Balkend. 232 p.
- ROOS, N.J. & MÖLLER, A.T. 1988. Stress: hanteer dit self. Kaapstad : Human & Rousseau. 123 p.
- ROSEN, R.H. 1986. Healthy companies: a human resources approach. New York : AMA. 289 p.
- ROSENMAN, R.H. & CHESNEY, M.A. 1982. Stress, Type A behaviour and coronary disease. (In Goldberger, L. & Breznitz, S. reds. Handbook of stress: theoretical and clinical aspects. New York : Free Press. p. 547 - 565).

- RUE, L.W. en BYARS, L.L. 1986. Management: theory and application. 4th ed. Homewood, Ill. : Irwin. 649 p.
- RUNYON, R.P. & HABER, A. 1980. Fundamentals of behavioral statistics. 4th ed. Reading, Mass : Addison-Wesley. 136 p.
- SAILER, H.R., SCHLACTER, J. & EDWARDS, M.R. 1982. Stress: causes, consequences, and coping strategies. Personnel, 62(4):35-48, Jul./Aug.
- SANDFORD, C.E. 1983. Enjoy sex in the middle years. Singapore : Koon Wah. 124 p.
- SAVERY, L.K. 1986. Stress and the employee. Leadership and organization development journal, 7(2):17 -20. ✓
- SCHUTTE, P.C. 1992. The concept of participation. Kringe - Forum, 26(8):5, Sept.
- SCHUTTE, P.C. 1993. Perspectives on participative management processes within leading S.A. companies. NSB nuusblad, 11(2):4-5, Mei.
- SELYE, H. 1976. The stress of life. New York : McGraw-Hill. 235 p.
- SHARPLIN, A. MONDY, R.W. & PREMEAUX, S.R. 1986. Resolving employee konflik. Supervision24(6):19-21, Jun.
- STONER, C. R. & FRY, F.L. 1983. Developing a corporate policy for managing stress. Personnel, 63(3):66-76, May/Jun.
- STRÜMPFER, D.J.W. 1982a. Type A-B behaviour personality hardiness and executive stress. (Lesing gelewer op 30 September 1982 by die Nasionale Psigologiese kongres). Bloemfontein. 29 p. (Ongepubliseer).
- STRÜMPFER, D.J.W. 1982b. Executive distress, executive eustress, and what makes the difference. (Intreerede gelewer op 27 Julie 1982 vir die Fakulteit van besigheidsadministrasie aan die Universiteit van die Witwatersrand). (In Fact and opinion papers, 18(5):5-28, Jun).
- STRÜMPFER, D.J.W. 1988. Type A behavior- far and near. Report of the Department of Psychology, University of Cape Town. Cape Town. 24 p. (Unpublished).
- SUE, D. SUE, D. & SUE, S. 1986. Understanding abnormal behavior. Boston : Houghton Mifflin. 711 p.
- TRAUER, T. 1990. Oorwin stres. Kaapstad : Tafelberg. 77 p.
- TRUBO, R. 1979. How to get a good night's sleep. Boston : Little & Brown Company. 220 p.

VAN GRAAN, F. 1981. Werkspanning: 'n bedryfopsigologiese ondersoek. Vanderbijlpark. (Proefskrif (D.Comm.) - PU vir CHO). 489 p. (Ongepubliseer).

VAN GRAAN, F. 1989. Psigiese uitbranding by bestuur. (Referaat gelewer in September tydens die kongres van die Sielkundige Vereeniging van Suid-Afrika in Durban). Vanderbijlpark. 14 p. (Ongepubliseer).

VAN WYK, P. 1991. Stress: 'n vriend wat jou vyand kan word. Sake-Rapport :6, Aug. 18.

VAN ZIJL, A.S. 1984. Die mense in die produksieproses. Potchefstroom : Wesvalia. 58 p.

VENTER, M. 1989. Werkspanning onder 'n groep bestuurders: 'n empiriese ondersoek. Potchefstroom. (Skripsie (MBA) - P.U. VIR (CHO) 203 p.(Ongepubliseer).

WARSHAW, L.J. 1979. Managing stress. Reading, Mass. : Addison-Wesley. 196 p.

WIEHAHN, M. 1983. Drank: 'n gevaarlike speelding. (In Van Velden, N., samest. Perspektief. Pretoria : Daan Retief p. 35 - 44.)

WILLIS, B.D. 1987. Headache: migraine or tension. Management accounting, 21(11):60-62, Oct.

WITKIN-LANOIL, G. 1986. The male stress syndrome: how to recognise and live with it. New York : Newmarket Press. 198 p.

BY LAE A

**VERTROULIK**



**VRAELYS**

Die doel van hierdie vraelys is om die voorkoms van werkspanning by die blanke werknemers van 'n Staalherwinningsaanleg te bepaal.

Geagte respondent,

Dit is 'n algemeen bekende feit dat die hedendaagse lewe 'n hoër tempo van die mens vereis. Net so bekend is dit egter ook dat die hoër tempo gepaard gaan met verskeie negatiewe faktore. Een van die vernaamste faktore is spanning.

Baie is al gedoen om vas te stel wat spanning presies is, en wat die effek daarvan op die mens is. Aan die ander kant is nog min gedoen om vas te stel wat presies spanning veroorsaak, veral in die werksituasie.

Aangesien die gewone mens meeste van sy tyd by die werk deurbring, kan verwag word dat die grootste mate van spanning sy oorsaak in die werksituasie kan hê.

Daarom is die ondersoek daarop gerig om beter insig te verkry in die spanningstoestand van werkers, asook die faktore wat die spanning veroorsaak. Die insig kan daartoe lei dat faktore in die werksituasie wat spanning veroorsaak, uitgeken kan word.

Sonder u vrywillige samewerking is so 'n ondersoek egter onmoontlik.

Geen gegewens word gevra waarvolgens u geïdentifiseer kan word nie, en verder word hierdie vraelyste as vertroulik beskou sodat dit nie ter insae beskikbaar sal wees nie. U moet ook die staat van vertroulikheid handhaaf deur nie u antwoorde met enigiemand te bespreek nie.

Daar word terdeë besef dat u tyd baie beperk is en alhoewel hierdie vraelys baie lywig voorkom, sal dit u ongeveer 15 minute neem om dit te voltooi.

Beskou die vraelys as 'n vertroulike gesprek.

Op geen stadium is die ondersoek daarop gerig om enige afleiding van u as mens te maak nie.

Sou u verkies om nie aan die ondersoek deel te neem nie versoek ek u vriendelik om die vraelys asb aan my terug te besorg.

Ek dank u vir u samewerking.



Koos Fourie.

-----



**VRAELYS EEN.**

Die vraelys is saamgestel met die doel om die frekwensie en die intensiteit van druk (spanning) te meet. U beantwoord die vraelys deur 'n kruisie te maak deur die syfer wat die alternatief verteenwoordig wat u dink die beste toepassing is, of deur 'n kruisie te maak deur die alternatief wat u dink die intensiteit van u gevoelens die beste verteenwoordig.

Die vyf syfers, van een tot vyf, verteenwoordig die volgende alternatiewe:

- 1 = Nooit
- 2 = Selde
- 3 = Somtyds
- 4 = Dikwels
- 5 = Byna altyd

1. Hoe dikwels gebeur dit dat u in u werk 'n gevoel van frustrasie ervaar? 1 2 3 4 5

2. Hoe dikwels gebeur dit in u werk dat u voel dat u voor 'n muur te staan kom en net nie vooruitgang kan maak nie? 1 2 3 4 5

3. Indien u wel 'n gevoel van frustrasie ervaar, kan u die intensiteit van die frustrasie op die onderstaande skaal aantoon?

Wanneer ek frustrasie ervaar, dan ervaar ek dit ....

Hoogs intens            Matig            Glad nie intens nie  
Intens                    Minder intens

4. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u 'n gevoel van angs ervaar? 1 2 3 4 5

5. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u bang voel, maar dat u nie presies weet waarvoor of vir wie u bang is nie? 1 2 3 4 5

6. Indien u wel angs ervaar, kan u die intensiteit van die angs op die onderstaande skaal aantoon?

Wanneer ek angs ervaar, ervaar ek dit ...

Hoogs intens      Matig      Glad nie intens nie

Intens                      Minder intens

7. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u 'n gevoel van onsekerheid ervaar?

1 2 3 4 5

8. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u nie altyd mooi weet wat in u werk van u verwag word of wat die toekoms in die organisasie vir u inhou nie?

1 2 3 4 5

9. Indien u wel in u daaglikse werk 'n gevoel van onsekerheid ervaar, kan u die intensiteit van die onsekerheid op die onderstaande skaal aantoon?

Wanneer ek onsekerheid ervaar, ervaar ek dit ...

Hoogs intens      Matig      Glad nie intens nie

Intens                      Minder intens

10. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u voel dinge vir u net te veel word?

1 2 3 4 5

11. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u voel dat te veel van u verwag word en dat u meer moet doen as waarvoor daar tyd is?

1 2 3 4 5

12. Indien u wel in u daaglikse werk voel dat dinge vir u te veel word, kan u die gevoel op onderstaande skaal omskryf?

Wanneer ek voel dat dinge net te veel vir my word, is die gevoel wat ek ervaar ....

Hoogs intens      Matig      Glad nie intens nie

Intens                      Minder intens

13. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u gespanne voel? 1 2 3 4 5
14. Indien u in u daaglikse werk spanning ervaar, kan u die intensiteit van die spanning op die onderstaande skaal aantoon?
- Wanneer ek gespanne is, is die gevoel wat ek ervaar...
- Hoogs intens      Matig      Glad nie intens nie
- Intens              Minder intens
15. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u bekommerd is oor een of ander aspek van die werk? 1 2 3 4 5
16. Hoe dikwels gebeur dit dat u sleg slaap? 1 2 3 4 5
17. Indien dit gebeur dat u bekommerd voel in u daaglikse werk, kan u die intensiteit op die onderstaande skaal aantoon?
- Wanneer ek bekommerd voel is die gevoel wat ek ervaar ....
- Hoogs intens      Matig      Glad nie intens nie
- Intens              Minder intens
18. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u konflik ervaar? 1 2 3 4 5
19. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u moet kies tussen botsende alternatiewe, byvoorbeeld; dat u self 'n beslissing moet neem, aangesien u teenstrydige bevele gekry het oor hoe u die werk moet doen? 1 2 3 4 5

20. Wanneer dit gebeur dat u 'n gevoel van konflik ervaar, kan u op onderstaande skaal die intensiteit van die konflik aantoon?

Wanneer ek konflik ervaar, ervaar ek dit ...

Hoogs intens      Matig      Glad nie intens nie  
Intens              Minder intens

21. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u voel u mors u tyd omdat u te min het om te doen?

1 2 3 4 5

22. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u verveeld is?

1 2 3 4 5

23. Wanneer dit gebeur dat u 'n gevoel van verveling ervaar, kan u die intensiteit van die gevoel op die onderstaande skaal aantoon?

As ek verveeld is in my werk, dan is die gevoel wat ek ervaar ....

Hoogs intens      Matig      Glad nie intens nie  
Intens              Minder intens

24. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u voel dat u geen vertrouwe het in u self nie?

1 2 3 4 5

25. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u 'n gevoel van minderwaardigheid ervaar?

1 2 3 4 5

26. Wanneer u 'n gevoel van minderwaardigheid ervaar, kan u die intensiteit van die gevoel op die onderstaande skaal aantoon?

Wanneer ek minderwaardig voel in my werk, is die gevoel wat ek ervaar ....

Hoogs intens      Matig      Glad nie intens nie  
Intens              Minder intens

27. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u voel dat u afhanklik is van die organisasie vir wie u werk? 1 2 3 4 5
28. Wanneer u in u daaglikse werk 'n gevoel van afhanklikheid ervaar, kan u die intensiteit van die gevoel op die onderstaande skaal aantoon?
- Die gevoel van afhanklikheid wat ek ervaar is ....
- Hoogs intens      Matig      Glad nie intens nie  
 Intens              Minder intens
29. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u u humeur verloor? 1 2 3 4 5
30. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u aggressief raak? 1 2 3 4 5
31. Wanneer u 'n gevoel van aggressie ervaar, kan u die intensiteit van die gevoel op die onderstaande skaal aantoon?
- Wanneer ek 'n gevoel van aggressie ervaar, is die gevoel ....
- Hoogs intens      Matig      Glad nie intens nie  
 Intens              Minder intens
32. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u dinge maar ervaar net soos dit is? 1 2 3 4 5
33. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u 'n gevoel van passiwiteit ervaar? (Passief = nie aktief of niks doen nie). 1 2 3 4 5

34. Wanneer u in u daaglikse werk 'n gevoel van passiwiteit ervaar, kan u die intensiteit van die gevoel op die onderstaande skaal aantoon?

Die gevoel van passiwiteit wat ek ervaar is ....

Hoogs intens      Matig      Glad nie intens nie  
Intens              Minder intens

35. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u gedwing word om saam met u medewerkers 'n groep te vorm om sodoende te kan saamstaan teen die bestuur?

1 2 3 4 5

36. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u alle vertroue in die bestuur van die organisasie verloor? (waaronder u onmiddellike hoof)

1 2 3 4 5

37. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u alle vertroue in u medewerkers verloor?

1 2 3 4 5

38. Hoe dikwels gebeur dit in u daaglikse werk dat u voel die doelwitte van die organisasie vir wie u werk is verwyderd van u eie doelwitte?

1 2 3 4 5

## VRAELYS TWEE.

Die vraelys is saamgestel om 'n algemene indruk van u psigiese welvaart te kry. Die beantwoording van die vraelys moet u asseblief as hoogs vertroulik beskou en u moet asseblief nie die response met enigiemand bespreek nie. Onthou dat u response ook deur die ondersoeker as vertroulik beskou word.

U lees die vrae deur, besluit watter alternatief op u van toepassing is, en merk dan die ooreenkomstige syfer. Vir u gerief word die sleutel bo-aan elke bladsy herhaal. U moet kies tussen die volgende vyf alternatiewe:

- 1 = Nooit
- 2 = Selde
- 3 = Somtyds
- 4 = Dikwels
- 5 = Altyd

1. Hoe dikwels voel u om van die werk weg te loop en nooit weer terug te kom nie? 1 2 3 4 5
2. Hoe dikwels gebruik u kalmeermiddels? 1 2 3 4 5
3. Hoe dikwels voel u dat u goed aanpas by die eise wat die werk aan u stel? 1 2 3 4 5
4. Hoe dikwels voel u dat die werk wat u doen nadelig is vir u gesondheid? 1 2 3 4 5
5. Hoe dikwels kry u hoofpyn? 1 2 3 4 5
6. Hoe dikwels gebeur dit dat u vir die geringste dingetjie in u werk kwaad word? 1 2 3 4 5
7. Hoe dikwels voel dit vir u dat u 'n senuweeïenestorting gaan kry? 1 2 3 4 5
8. Hoe dikwels moet u professionele hulp inroep om u te help met spannings- en senuweeprobleme? 1 2 3 4 5
9. Hoe dikwels neig u om dinge op te krop? 1 2 3 4 5

1 = Nooit    2 = Selde    3 = Somtyds    4 = Dikwels    5 = Altyd

10. Hoe dikwels vind u dit moeilik om aan die slaap te raak en aan die slaap te bly? 1 2 3 4 5
11. Hoe dikwels gebeur dit dat u maag omgekrap is? 1 2 3 4 5
12. Hoe dikwels gebeur dit dat u vir lang tydperke kwaad bly? 1 2 3 4 5
13. Hoe dikwels voel u dat dit lekkerder sou gewees het om weer jonk en sonder sorge te wees? 1 2 3 4 5
14. Hoe dikwels gebeur dit dat verskillende vriende verskillende dinge van u verwag? 1 2 3 4 5
15. Hoe dikwels verloor u u humeur oor dinge wat met die werk te doen het? 1 2 3 4 5
16. Hoe dikwels gebeur dit dat u u by die huis bekommer oor werksprobleme? 1 2 3 4 5
17. Hoe dikwels gebeur dit dat u kortasem raak? 1 2 3 4 5
18. Hoe dikwels vind u dat u te veel sweet? 1 2 3 4 5
19. Hoe dikwels word u lastig geval deur pyne in die bors? 1 2 3 4 5
20. Hoe dikwels kry u pyne agter die oë? 1 2 3 4 5
21. Hoe dikwels het u las van rugpyn? 1 2 3 4 5
22. Hoe dikwels vind u dit dat u hart te vinnig klop? 1 2 3 4 5

**1 = Nooit    2 = Selde    3 = Somtyds    4 = Dikwels    5 = Altyd**

23. Hoe dikwels is u bekommerd dat u hart te vinnig klop? 1 2 3 4 5
24. Hoe dikwels vind u dat u eetlus nie normaal is nie? 1 2 3 4 5
25. Hoe dikwels kry u 'n benoude gevoel op die bors? 1 2 3 4 5
26. Hoe dikwels gebeur dit dat u veral in die laaste tyd gou moeg raak? 1 2 3 4 5
27. Hoe dikwels raak u teneergedruk? 1 2 3 4 5
28. Hoe dikwels gebruik u te veel alkohol? 1 2 3 4 5
29. Hoe dikwels ondervind u las van sooibrand? 1 2 3 4 5
30. Hoe dikwels ondervind u las van hoë bloeddruk? 1 2 3 4 5
31. Hoe dikwels is u hardlywig? 1 2 3 4 5
32. Hoe dikwels het u diaree? 1 2 3 4 5
33. Hoe dikwels word u naar? 1 2 3 4 5
34. Hoe dikwels kry u verkoue? 1 2 3 4 5
35. Hoe dikwels kry u asma? 1 2 3 4 5
36. Hoe dikwels kry u velinfeksie? 1 2 3 4 5
37. Hoe dikwels merk u ongewone skommelings in u gewig? 1 2 3 4 5

1 = Nooit    2 = Selde    3 = Somtyds    4 = Dikwels    5 = Altyd

38. Hoe dikwels is u blootgestel aan  
infeksies?

1 2 3 4 5

## VRAELYS DRIE.

Die vraelys is saamgestel met die doel om vas te stel watter aspekte van u werk tot spanning aanleiding kan gee. By die beantwoording van die vraelys moet u onthou dat daar nie 'n "regte" of "verkeerde" antwoord is nie. 'n Antwoord is alleenlik reg indien u eerlik is in die beantwoording van die vraelys.

Onthou dat al u antwoorde as vertroulik beskou word.

Elke vraag bestaan uit twee afdelings. U beantwoord afdeling (a) van elke vraag deur 'n kruisie te maak by die alternatief wat u mening die beste verteenwoordig.

Afdeling (b) van elke vraag beantwoord u op die dieselfde wyse as vraelys een, dit wil sê u maak 'n kruisie deur die syfer wat die alternatief verteenwoordig wat u mening die beste weergee. Die vyf syfers verteenwoordig die volgende alternatiewe:

1 = Nooit 2 = Selde 3 = Somtyds 4 = Dikwels 5 = Byna altyd

(Vir u gerief is die sleutel bo-aan elke bladsy herhaal.)

1 (a) Hoe belangrik is dit vir u om dit wat u doen goed te doen, met ander woorde dat u werk van hoër kwaliteit lewer?

|                     |                |
|---------------------|----------------|
| // Uiters belangrik | // Belangrik   |
| // Minder belangrik | // Onbelangrik |

1 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u nie u werk so goed doen as wat u dit sou wou doen nie?

1 2 3 4 5

2 (a) Hoe belangrik is dat vir u om werk betyds klaar te kry?

|                     |                |
|---------------------|----------------|
| // Uiters belangrik | // Belangrik   |
| // Minder belangrik | // Onbelangrik |

2 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u nie daarin slaag om u werk betyds klaar te kry nie?

1 2 3 4 5

1 = Nooit 2 = Selde 3 = Somtyds 4 = Dikwels 5 = Byna altyd

3 (a) Hoe belangrik is dit vir u om altyd presies te weet hoe om u werk te doen, met ander woorde dat u oor voldoende kennis en inligting beskik?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

3 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u nie weet presies hoe om u werk te doen nie omdat u nie oor die kennis of inligting beskik nie?

1 2 3 4 5

4 (a) Hoe belangrik is dit vir u dat u oor voldoende en korrekte apparaat moet beskik om u taak doeltreffend te verrig? (Met ander woorde, dat alle gereedskap soos penne, vorms, lêers, masjienerie ensovoorts in 'n werkende toestand is en geredelik beskikbaar is.)

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

4 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u nie oor voldoende en korrekte apparaat beskik nie?

1 2 3 4 5

5 (a) Hoe belangrik is dit vir u om verdere opleiding in u werk te ontvang?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

5 (b) Hoe dikwels voel u dat u nie genoegsame opleiding in u werk kry nie?

1 2 3 4 5

6 (a) Hoe belangrik is dit vir u om volle verantwoordelikheid te kan aanvaar vir alles wat u in u werk doen?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

1 = Nooit 2 = Selde 3 = Somtyds 4 = Dikwels 5 = Byna altyd

6 (b) Hoe dikwels voel u dat u nie die volle verantwoordelikheid het vir die werk wat u moet doen nie?

1 2 3 4 5

7 (a) Hoe belangrik is dit vir u om nuwe idees wat u kry ten opsigte van u werk te kan toepas?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

7 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u u nuwe idees in u werk kan toepas?

1 2 3 4 5

8 (a) Hoe belangrik is dit vir u dat u moet aansien geniet in die organisasie waarin u werk?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

8 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u voel dat u nie genoeg aansien geniet in die organisasie nie?

1 2 3 4 5

9 (a) Hoe belangrik is dit vir u dat al u talente waaroor u beskik ten volle benut moet word in u werk?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

9 (b) Hoe dikwels voel u dat daar nie van al u talente gebruik gemaak word nie?

1 2 3 4 5

10 (a) Hoe belangrik is dit vir u om deel te mag hê aan besluite wat geneem word ten opsigte van u self en die werk wat u doen?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

1 = Nooit 2 = Selde 3 = Somtyds 4 = Dikwels 5 = Byna altyd

10 (b) Hoe dikwels het u deel in die neem van besluite ten opsigte van uself of die werk wat u doen?

1 2 3 4 5

11 (a) Hoe belangrik is dit vir u dat u erkenning moet kry vir die werk wat u doen?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

11 (b) Hoe dikwels kry u erkenning vir die werk wat u doen?

1 2 3 4 5

12 (a) Hoe belangrik is dit vir u dat u met u baas oor die weg kan kom?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

12 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u met u baas goed oor die weg kom?

1 2 3 4 5

13 (a) Hoe belangrik is dit vir u om volle vertroue in u baas te hê?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

13 (b) Hoe dikwels voel u dat u volle vertroue in u baas het?

1 2 3 4 5

14 (a) Hoe belangrik is dit vir u dat u onder aangename werksomstandighede moet werk? (Byvoorbeeld; genoeg ruimte, voldoende verligting; afwesigheid van geraas stank; hitte, gasse, ensovoorts).

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

1 = Nooit 2 = Selde 3 = Somtyds 4 = Dikwels 5 = Byna altyd

14 (b) Hoe dikwels voel u dat die omstandighede waaronder u werk aangenaam is?

1 2 3 4 5

Indien dit Nooit of Selde gebeur dat u voel dat u werksomstandighede aangenaam is, kan u asseblief meer besonderhede gee van wat u pla?

---

---

---

15 (a) Hoe belangrik is dit vir u dat u genoeg geld ontvang vir die werk wat u doen?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

15 (b) Hoe dikwels voel u dat u voldoende geld ontvang vir die werk wat u doen?

1 2 3 4 5

16 (a) Hoe belangrik is dit vir u dat u moet vooruitgang maak in u werk?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

16 (b) Hoe dikwels voel u dat u vooruitgang maak in u werk?

1 2 3 4 5

17 (a) Hoe belangrik is dit vir u dat u seker daarvan moet wees dat u u huidige pos gaan behou?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

1 = Nooit 2 = Selde 3 = Somtyds 4 = Dikwels 5 = Byna altyd

17 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u onseker voel of u u huidige pos gaan behou?

1 2 3 4 5

18 (a) Hoe belangrik is dit vir u om in staat te wees om met u baas te kan gesels wanneer u behoefte daaraan het?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

18 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u in staat is om met u baas te gesels as u behoefte daaraan het?

1 2 3 4 5

19 (a) Hoe belangrik is die byvoordele wat die organisasie aan u bied vir u? (Met byvoordele word bedoel pensioen, mediese bystand, groepsversekering, werkloosheidsversekering, behuisingskemas, hulp in geval van ongelukke, siekte of dood).

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

19 (b) Hoe dikwels voel u dat u organisasie se byvoordele voldoende is?

1 2 3 4 5

Indien u alternatief 1 of 2 gemerk het kan u hieronder aantoon wat daar is wat u pla?

---

---

---

20 (a) Hoe belangrik is dit vir u dat u werk geen invloed moet hê op u huislike lewe en vrye tyd nie?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

1 = Nooit 2 = Selde 3 = Somtyds 4 = Dikwels 5 = Byna altyd

20 (b) Hoe dikwels voel u dat u werk wel 'n invloed het op u huislike lewe en vrye tyd?

1 2 3 4 5

21 (a) Hoe belangrik is dit vir u dat u baas nie van u moet verwag om u werk te onderbreek ter wille van nuwe prioriteite nie?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

21 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u baas van u verwag om u werk te onderbreek ter wille van nuwe prioriteite?

1 2 3 4 5

22 (a) Hoe belangrik is dit vir u om altyd ingelig te wees?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

22 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u nie voel u is nie behoorlik ingelig nie?

1 2 3 4 5

23 (a) Hoe belangrik is dit vir u om konflikte met die mense met wie u saamwerk te vermy?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

23 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u in konflikte betrokke raak met die mense met wie u saamwerk?

1 2 3 4 5

24 (a) Hoe belangrik is dit vir u om in staat te wees om met u baas te kan gesels wanneer u behoefte daaraan het?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

1 = Nooit 2 = Selde 3 = Somtyds 4 = Dikwels 5 = Byna altyd

24 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u in staat is om met u baas te gesels as u behoefte daaraan het?

1 2 3 4 5

25 (a) Hoe belangrik is dit vir u om u tyd planmatig te spandeer eerder as om krisis te probeer hanteer?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

25 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u u tyd planmatig spandeer om krisis te probeer hanteer eerder as om planmatig te werk?

1 2 3 4 5

26 (a) Hoe belangrik is dit vir u om volle verantwoordelikheid te kan aanvaar vir alles wat u in u werk doen?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

26 (b) Hoe dikwels voel u dat u nie die volle verantwoordelikheid dra vir die werk wat u doen nie?

1 2 3 4 5

27 (a) Hoe belangrik is dit vir u om nuwe idees wat u kry ten opsigte van u werk, toe te pas?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

27 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u, u nuwe idees in u werk kan toepas?

1 2 3 4 5

28 (a) Hoe belangrik is dit vir u om u werk betyds klaar te kry?

// Uiters belangrik // Belangrik  
// Minder belangrik // Onbelangrik

1 = Nooit 2 = Selde 3 = Somtyds 4 = Dikwels 5 = Byna altyd

28 (b) Hoe dikwels gebeur dit dat u nie daarin slaag om u werk betyds klaar te kry nie?

1 2 3 4 5

29 'n Toestand wat ek steeds by die werk ondervind en wat spanning by my te weeg bring, dikwels voorkom en nie by punte 1 tot 28 genoem is nie, is .... (skryf asb neer wat die toestand is.)

---

---

---

---

---



- 17. voel u wanhopig
- 18. voel u of u verwerp word
- 19. voel u optimisties
- 20. het u baie energie
- 21. voel u beangs

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**BAIE DANKIE VIR U SAMEWERKING, DIT WORD OPREG WAARDEER.**

B Y L A E B

TABEL A (Vraelys 1).

Die persentasie proefpersone wat die verskillende alternatiewe vir elke vraag gekies het (Frekwensie van spanning).

| Vraag nr | ALTERNATIEF |      |      |      |      | BESKRYWING              |
|----------|-------------|------|------|------|------|-------------------------|
|          | 1           | 2    | 3    | 4    | 5    |                         |
| 1        | 5,3         | 20,3 | 41,3 | 29,3 | 4,0  | Frustrasie              |
| 2        | 6,7         | 30,7 | 30,7 | 25,3 | 6,7  | Frustrasie              |
| 4        | 40,0        | 44,0 | 12,0 | 2,7  | 1,3  | Angs                    |
| 5        | 49,3        | 33,3 | 12,0 | 4,0  | 1,3  | Angs                    |
| 7        | 17,6        | 52,7 | 23,0 | 6,8  | 0    | Onsekerheid             |
| 8        | 27,0        | 28,4 | 27,0 | 12,2 | 5,4  | Onsekerheid             |
| 10       | 18,7        | 40,0 | 32,0 | 8,0  | 1,3  | Oorlading               |
| 11       | 30,7        | 25,3 | 22,7 | 16,0 | 5,3  | Oorlading               |
| 13       | 17,6        | 25,7 | 39,2 | 16,2 | 1,4  | Spanning                |
| 15       | 14,7        | 41,3 | 29,3 | 12,0 | 2,7  | Kommer                  |
| 16       | 29,3        | 33,3 | 22,7 | 12,0 | 2,7  | Kommer                  |
| 18       | 21,3        | 40,0 | 20,0 | 17,3 | 1,3  | Konflik                 |
| 19       | 20,3        | 45,9 | 20,3 | 13,5 | 0    | Konflik                 |
| 21       | 51,4        | 31,1 | 8,1  | 6,8  | 2,7  | Verveling               |
| 22       | 45,8        | 26,4 | 16,7 | 2,8  | 8,3  | Verveling               |
| 24       | 54,1        | 32,4 | 9,5  | 4,1  | 0    | Selfvertroue            |
| 25       | 43,2        | 37,8 | 5,4  | 12,2 | 1,4  | Selfvertroue            |
| 27       | 14,9        | 12,2 | 32,4 | 23,0 | 23,0 | Onafhanklikheid         |
| 29       | 16,0        | 48,0 | 22,7 | 13,3 | 0    | Aggressie               |
| 30       | 34,7        | 41,3 | 13,3 | 9,3  | 1,3  | Aggressie               |
| 32       | 7,9         | 30,3 | 34,2 | 21,1 | 6,6  | Passiwiteit             |
| 33       | 26,7        | 41,3 | 16,0 | 13,3 | 2,7  | Passiwiteit             |
| 35       | 68,9        | 14,9 | 8,1  | 1,4  | 6,8  | Vertroue in bestuur     |
| 36       | 35,1        | 20,1 | 20,3 | 20,3 | 4,1  | Vertroue in bestuur     |
| 37       | 20,3        | 39,2 | 17,6 | 17,6 | 5,4  | Vertroue in medewerkers |
| 38       | 31,5        | 23,3 | 30,1 | 5,5  | 9,6  | Verwyderde doelwitte    |

1 = Nooit    2 = Selde    3 = Somtyds    4 = Dikwels    5 = Byna altyd

TABEL B (Vraelys 1)

Die aantal en persentasie proefpersone wat die verskillende alternatiewe vir die vraag gekies het. (Intensiteit van spanning.)

| Vraag nr | ALTERNATIEF |      |      |      |      | BESKRYWING                      |
|----------|-------------|------|------|------|------|---------------------------------|
|          | 1           | 2    | 3    | 4    | 5    |                                 |
| 3        | 12,3        | 47,9 | 15,1 | 19,2 | 5,5  | Intensiteit van frustrasie      |
| 6        | 4,8         | 34,9 | 34,9 | 11,1 | 14,3 | Intensiteit van angs            |
| 9        | 4,4         | 30,9 | 29,4 | 13,2 | 22,1 | Intensiteit van onsekerheid     |
| 12       | 5,6         | 38,0 | 23,9 | 15,5 | 16,9 | Intensiteit van oorlading       |
| 14       | 5,5         | 42,5 | 17,8 | 16,4 | 17,8 | Intensiteit van spanning        |
| 17       | 2,9         | 44,3 | 21,4 | 15,7 | 15,7 | Intensiteit van kommer          |
| 20       | 13,3        | 40,6 | 18,6 | 15,9 | 11,6 | Intensiteit van konflik         |
| 23       | 9,5         | 30,2 | 33,3 | 11,1 | 15,9 | Intensiteit van verveling       |
| 26       | 4,8         | 28,6 | 44,4 | 6,3  | 15,9 | Intensiteit van selfvertroue    |
| 28       | 11,4        | 35,7 | 20,0 | 20,0 | 12,9 | Intensiteit van onafhanklikheid |
| 34       | 4,6         | 40,0 | 29,2 | 7,7  | 18,5 | Intensiteit van passiwiteit     |

1 = Nooit    2 = Selde    3 = Somtyds    4 = Dikwels    5 = Byna altyd

FREKWENSIES OP AL DIE VERANDERLIKES

12:40 MONDAY, NOVEMBER 4, 1991 8

| VARIABLE | N  | MEAN        | STANDARD DEVIATION | MINIMUM VALUE | MAXIMUM VALUE | STD ERROR OF MEAN | SUM           | VARIANCE     | C.V.   |
|----------|----|-------------|--------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|--------------|--------|
| NOMMER   | 77 | 39.00000000 | 22.37185732        | 1.00000000    | 77.00000000   | 2.54950976        | 3003.00000000 | 500.50000000 | 57.364 |
| V1       | 76 | 1.53947368  | 0.50175132         | 1.00000000    | 2.00000000    | 0.05755482        | 117.00000000  | 0.25175439   | 32.592 |
| V2       | 76 | 4.06578947  | 2.25291235         | 1.00000000    | 9.00000000    | 0.25842677        | 309.00000000  | 5.07561404   | 55.411 |
| V3       | 76 | 1.47368421  | 0.64236405         | 1.00000000    | 3.00000000    | 0.07368421        | 112.00000000  | 0.41263158   | 43.589 |
| V4       | 75 | 2.85333333  | 0.89583621         | 1.00000000    | 4.00000000    | 0.10344226        | 214.00000000  | 0.80252252   | 31.396 |
| V5       | 75 | 1.68000000  | 0.46961744         | 1.00000000    | 2.00000000    | 0.05422675        | 126.00000000  | 0.22054054   | 27.953 |
| V6       | 75 | 1.88000000  | 1.17358310         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.13551370        | 141.00000000  | 1.37729730   | 62.425 |
| A01      | 75 | 3.14666667  | 0.92551422         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.10686918        | 236.00000000  | 0.85657658   | 29.413 |
| A02      | 75 | 2.93333333  | 1.04407380         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.12055926        | 220.00000000  | 1.09009009   | 35.593 |
| A03      | 73 | 2.61643836  | 1.12583471         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.13176899        | 191.00000000  | 1.26750381   | 43.029 |
| A04      | 75 | 1.76000000  | 0.76829049         | 1.00000000    | 4.00000000    | 0.08871454        | 132.00000000  | 0.59027027   | 43.653 |
| A05      | 75 | 1.74666667  | 0.91671171         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.10585275        | 131.00000000  | 0.84036036   | 52.483 |
| A06      | 63 | 2.98412698  | 1.08497158         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.13669357        | 188.00000000  | 1.17716334   | 36.358 |
| A07      | 74 | 2.18918919  | 0.80538727         | 1.00000000    | 4.00000000    | 0.09362437        | 162.00000000  | 0.64864865   | 36.789 |
| A08      | 74 | 2.40540541  | 1.16946210         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.13594721        | 178.00000000  | 1.36764161   | 48.618 |
| A09      | 68 | 3.16176471  | 1.22912776         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14905363        | 215.00000000  | 1.51075505   | 38.875 |
| A10      | 75 | 2.33333333  | 0.92024282         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.10626049        | 175.00000000  | 0.84684685   | 39.439 |
| A11      | 75 | 2.40000000  | 1.23024937         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14205696        | 180.00000000  | 1.51351351   | 51.260 |
| A12      | 71 | 3.02816901  | 1.20678831         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14321942        | 215.00000000  | 1.45633803   | 39.852 |
| A13      | 74 | 2.56756757  | 0.99424482         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.11557861        | 190.00000000  | 0.98852277   | 38.723 |
| A14      | 73 | 3.01369863  | 1.26373730         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14790926        | 220.00000000  | 1.59703196   | 41.933 |
| A15      | 75 | 2.41333333  | 0.94573485         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.10920405        | 181.00000000  | 0.89441441   | 39.188 |
| A16      | 75 | 2.28000000  | 1.08503332         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.12528886        | 171.00000000  | 1.17729730   | 47.589 |
| A17      | 70 | 3.00000000  | 1.19175914         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14244246        | 210.00000000  | 1.42028986   | 39.725 |
| A18      | 75 | 2.33333333  | 1.00449440         | 1.00000000    | 4.00000000    | 0.11598902        | 175.00000000  | 1.00900901   | 43.050 |
| A19      | 74 | 2.25675676  | 0.95172246         | 1.00000000    | 4.00000000    | 0.11063549        | 167.00000000  | 0.90577564   | 42.172 |
| A20      | 69 | 2.75362319  | 1.22960775         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14802738        | 190.00000000  | 1.51193521   | 44.654 |
| A21      | 74 | 1.74324324  | 1.00765306         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.11713729        | 129.00000000  | 1.01536468   | 57.803 |
| A22      | 72 | 2.05555556  | 1.24344919         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14654189        | 148.00000000  | 1.54616588   | 60.492 |
| A23      | 63 | 2.93650794  | 1.20312786         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.15157986        | 185.00000000  | 1.44751664   | 40.971 |
| A24      | 74 | 1.60810811  | 0.77313749         | 1.00000000    | 4.00000000    | 0.08987541        | 119.00000000  | 0.59774158   | 48.077 |
| A25      | 74 | 1.89189189  | 1.05424865         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.12255392        | 140.00000000  | 1.11144021   | 55.725 |
| A26      | 63 | 3.03174603  | 1.06207730         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.13380916        | 191.00000000  | 1.12800819   | 35.032 |
| A27      | 74 | 3.17567568  | 1.28594199         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14948772        | 235.00000000  | 1.65364680   | 40.493 |
| A28      | 70 | 2.87142857  | 1.23852915         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14803255        | 201.00000000  | 1.53395445   | 43.133 |
| A29      | 75 | 2.32000000  | 0.88775453         | 1.00000000    | 4.00000000    | 0.10250906        | 174.00000000  | 0.78810811   | 38.265 |
| A30      | 75 | 2.01333333  | 0.99312955         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.11467672        | 151.00000000  | 0.98630631   | 49.328 |
| A31      | 67 | 2.68656716  | 1.20866763         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14766225        | 180.00000000  | 1.46087743   | 44.989 |
| A32      | 76 | 2.89473684  | 1.06556961         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.12222922        | 220.00000000  | 1.13543860   | 36.811 |
| A33      | 75 | 2.20000000  | 1.02667135         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.11854980        | 165.00000000  | 1.05405405   | 46.067 |
| A34      | 65 | 2.95384615  | 1.19151649         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14778943        | 192.00000000  | 1.41971154   | 40.338 |
| A35      | 74 | 1.60810811  | 1.14458304         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.13305508        | 119.00000000  | 1.31007034   | 71.176 |
| A36      | 74 | 2.39189189  | 1.25858768         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14630785        | 177.00000000  | 1.58404295   | 52.619 |
| A37      | 74 | 2.48648649  | 1.16152053         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.13502402        | 184.00000000  | 1.34912995   | 46.713 |
| A38      | 73 | 2.36986301  | 1.26388784         | 1.00000000    | 5.00000000    | 0.14792688        | 173.00000000  | 1.59741248   | 53.332 |

BY LAE C

## Correlations

|     | A01     | A02     | A03     | A04     | A05     | A06     | A07     | A08     | A09     | A10     |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| A01 | 1.00000 | 0.43572 | 0.52635 | .       | .       | .       | .       | 0.32802 | .       | 0.44783 |
| A02 | 0.43572 | 1.00000 | 0.50797 | .       | .       | .       | 0.35997 | .       | .       | .       |
| A03 | 0.52635 | 0.50797 | 1.00000 | .       | 0.34027 | .       | .       | 0.34383 | .       | .       |
| A04 | .       | .       | .       | 1.00000 | 0.30351 | .       | .       | 0.41685 | .       | .       |
| A05 | .       | .       | 0.34027 | 0.30351 | 1.00000 | .       | .       | .       | .       | 0.47896 |
| A06 | .       | .       | .       | .       | .       | 1.00000 | .       | .       | 0.43497 | .       |
| A07 | .       | 0.35997 | .       | .       | .       | 1.00000 | 1.00000 | 0.55861 | .       | 0.42242 |
| A08 | 0.32802 | .       | 0.34383 | 0.41685 | .       | 0.55861 | 1.00000 | 1.00000 | 0.38302 | 0.32353 |
| A09 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.43487 | 0.38302 | 1.00000 | 1.00000 | 1.00000 |
| A10 | 0.44783 | .       | .       | .       | 0.47896 | .       | 0.42242 | 0.32353 | .       | 1.00000 |
| A11 | 0.36030 | 0.36172 | 0.34763 | .       | 0.45500 | .       | .       | 0.43735 | .       | 0.34287 |
| A12 | .       | .       | 0.34919 | 0.37275 | 0.45186 | 0.49363 | 0.38632 | 0.45380 | 0.57976 | 0.47099 |
| A13 | 0.46106 | 0.32293 | 0.34432 | 0.46543 | 0.41538 | .       | 0.36105 | 0.38323 | .       | 0.58934 |
| A14 | 0.48619 | .       | 0.59845 | .       | .       | 0.38306 | .       | 0.32356 | 0.45363 | 0.31023 |
| A15 | .       | 0.34096 | .       | 0.40008 | .       | .       | 0.33978 | 0.34998 | .       | .       |
| A16 | 0.40448 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A17 | .       | .       | 0.42628 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A18 | .       | 0.39617 | .       | 0.39597 | .       | .       | 0.33054 | 0.37526 | .       | .       |
| A19 | .       | 0.50008 | .       | .       | .       | .       | 0.33397 | 0.34732 | .       | 0.37674 |
| A20 | .       | .       | 0.34493 | 0.35600 | .       | 0.32860 | .       | .       | .       | .       |
| A21 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.42706 | .       | .       | .       |
| A22 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.30698 | .       | .       |
| A23 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A24 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.43524 | .       | .       | 0.32271 |
| A25 | .       | .       | .       | .       | 0.35900 | .       | 0.32039 | .       | .       | .       |
| A26 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.55905 | .       | .       | 0.50787 | .       |
| A27 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A28 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A29 | 0.34993 | .       | 0.34187 | 0.48334 | .       | .       | .       | 0.33148 | .       | 0.33741 |
| A30 | .       | .       | 0.34056 | 0.46960 | .       | .       | .       | 0.34552 | .       | .       |
| A31 | 0.35389 | .       | 0.36034 | .       | .       | 0.41489 | .       | .       | 0.46730 | 0.34579 |
| A32 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A33 | .       | .       | .       | 0.34726 | .       | .       | .       | 0.50263 | .       | .       |
| A34 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.41910 | .       |
| A35 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A36 | 0.43672 | 0.39805 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.35709 | .       | .       |
| A37 | 0.50204 | .       | 0.32256 | .       | .       | .       | 0.37492 | 0.41210 | .       | 0.31791 |
| A38 | 0.32162 | 0.41658 | 0.35126 | .       | 0.30704 | .       | .       | 0.47739 | 0.42452 | .       |

Correlations

|     | A11     | A12     | A13     | A14     | A15     | A16     | A17      | A18     | A19     | A20     |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|---------|---------|
| A01 | 0.36030 | .       | 0.45106 | 0.48519 | .       | 0.40448 | .        | .       | .       | .       |
| A02 | 0.36172 | .       | 0.32293 | .       | 0.34096 | .       | .        | 0.39617 | 0.50008 | .       |
| A03 | 0.34763 | 0.36819 | 0.34432 | 0.59845 | .       | .       | 0.42628  | .       | .       | 0.34493 |
| A04 | .       | 0.37275 | 0.46543 | .       | 0.40008 | .       | .        | 0.39507 | .       | 0.35600 |
| A05 | 0.45500 | 0.45106 | 0.41538 | .       | .       | .       | .        | .       | .       | .       |
| A06 | .       | 0.49363 | .       | 0.38306 | .       | .       | .        | .       | .       | 0.32860 |
| A07 | .       | 0.38632 | 0.36105 | .       | 0.33978 | .       | .        | 0.33054 | 0.33397 | .       |
| A08 | 0.43735 | 0.45380 | 0.38823 | 0.32356 | 0.34908 | .       | .        | 0.37526 | 0.34732 | .       |
| A09 | .       | 0.57974 | .       | 0.45363 | .       | .       | .        | .       | .       | .       |
| A10 | 0.34287 | 0.47095 | 0.58934 | 0.31023 | .       | .       | .        | .       | 0.37674 | .       |
| A11 | 1.00000 | 0.39133 | 0.30003 | .       | 0.45385 | .       | .        | 0.30026 | .       | .       |
| A12 | 0.39133 | 1.00000 | 0.32589 | 0.65094 | 0.31155 | .       | 0.49807  | .       | .       | 0.38021 |
| A13 | 0.30003 | 0.32589 | 1.00000 | 0.37367 | 0.39329 | .       | .        | 0.38242 | 0.35440 | 0.37954 |
| A14 | .       | 0.65094 | 0.37367 | 1.00000 | .       | .       | 0.52941  | .       | .       | 0.44764 |
| A15 | 0.45385 | 0.31155 | 0.38329 | .       | 1.00000 | .       | .        | 0.45733 | 0.37481 | .       |
| A16 | .       | .       | .       | .       | .       | 1.00000 | .        | .       | .       | .       |
| A17 | .       | 0.49807 | .       | 0.52941 | .       | .       | 1.00000  | .       | .       | 0.30307 |
| A18 | 0.30026 | .       | 0.38242 | .       | 0.45733 | .       | .        | 1.00000 | 0.50510 | 0.42697 |
| A19 | .       | .       | 0.35440 | .       | 0.37481 | .       | .        | 0.50510 | 1.00000 | .       |
| A20 | .       | 0.38021 | 0.37954 | 0.44764 | .       | .       | 0.30307  | 0.42697 | .       | 1.00000 |
| A21 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | -0.39192 | .       | .       | .       |
| A22 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .        | .       | .       | .       |
| A23 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .        | .       | .       | .       |
| A24 | .       | .       | 0.47719 | .       | 0.43332 | .       | .        | 0.41247 | 0.31993 | .       |
| A25 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .        | 0.43679 | 0.36037 | 0.36411 |
| A26 | .       | 0.51239 | .       | .       | .       | .       | .        | .       | .       | 0.34263 |
| A27 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .        | .       | .       | .       |
| A28 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.33402  | .       | .       | .       |
| A29 | .       | .       | 0.45554 | 0.34885 | .       | .       | .        | 0.50603 | .       | 0.44373 |
| A30 | .       | .       | .       | 0.43557 | .       | .       | .        | 0.37417 | .       | 0.32937 |
| A31 | .       | 0.48954 | .       | 0.56600 | .       | .       | 0.38253  | .       | .       | 0.45604 |
| A32 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .        | .       | .       | .       |
| A33 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .        | .       | .       | .       |
| A34 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .        | .       | .       | .       |
| A35 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .        | .       | .       | .       |
| A36 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .        | .       | 0.35246 | .       |
| A37 | 0.41227 | .       | .       | 0.35349 | .       | .       | .        | 0.37105 | 0.40908 | 0.31723 |
| A38 | 0.46316 | .       | .       | .       | .       | .       | .        | .       | 0.35366 | .       |

## Correlations

|     | A21     | A22     | A23     | A24     | A25     | A26     | A27     | A28     | A29     | A30     |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| A01 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.34993 | .       |
| A02 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A03 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.34187 | 0.34056 |
| A04 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.48334 | 0.46960 |
| A05 | .       | .       | .       | .       | 0.35900 | .       | .       | .       | .       | .       |
| A06 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.55905 | .       | .       | .       | .       |
| A07 | 0.42706 | .       | .       | 0.43524 | 0.32039 | .       | .       | .       | .       | .       |
| A08 | .       | 0.30698 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.33148 | 0.34552 |
| A09 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.50787 | .       | .       | .       | .       |
| A10 | .       | .       | .       | 0.32271 | .       | .       | .       | .       | 0.33741 | .       |
| A11 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A12 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.51239 | .       | .       | .       | .       |
| A13 | .       | .       | .       | 0.47719 | .       | .       | .       | .       | 0.45554 | .       |
| A14 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.34885 | 0.43557 |
| A15 | .       | .       | .       | 0.43332 | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A16 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A17 | 0.39192 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.33602 | .       | .       |
| A18 | .       | .       | .       | 0.41247 | 0.43670 | .       | .       | .       | 0.50683 | 0.37417 |
| A19 | .       | .       | .       | 0.31993 | 0.36039 | .       | .       | .       | .       | .       |
| A20 | .       | .       | .       | .       | 0.36411 | 0.34263 | .       | .       | 0.44373 | 0.32037 |
| A21 | 1.00000 | 0.59651 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A22 | 0.59651 | 1.00000 | 0.34935 | .       | 0.42166 | .       | .       | .       | .       | 0.36942 |
| A23 | .       | 0.34935 | 1.00000 | .       | .       | 0.40686 | .       | .       | .       | .       |
| A24 | .       | .       | .       | 1.00000 | 0.40125 | .       | .       | .       | .       | .       |
| A25 | .       | 0.42166 | .       | 0.40125 | 1.00000 | 0.31232 | .       | .       | 0.36027 | 0.31567 |
| A26 | .       | .       | 0.40686 | .       | 0.31232 | 1.00000 | .       | .       | .       | .       |
| A27 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 1.00000 | 0.32045 | 0.42853 | .       |
| A28 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.32045 | 0.42853 | 1.00000 | .       | .       |
| A29 | .       | .       | .       | .       | 0.36027 | .       | .       | .       | 1.00000 | 0.66318 |
| A30 | .       | 0.36942 | .       | .       | 0.31567 | .       | .       | .       | 0.66318 | 1.00000 |
| A31 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.32713 | 0.34228 |
| A32 | .       | .       | 0.37885 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A33 | 0.33795 | 0.35641 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.33582 | .       |
| A34 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A35 | .       | 0.44930 | .       | .       | 0.37368 | .       | .       | .       | .       | .       |
| A36 | .       | 0.58447 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.33159 |
| A37 | .       | 0.49904 | .       | .       | 0.49790 | .       | .       | .       | 0.37646 | 0.43531 |
| A38 | .       | 0.43553 | 0.31076 | .       | 0.35484 | .       | .       | .       | .       | 0.33413 |

## Correlations

|     | A31     | A32     | A33     | A34     | A35     | A36     | A37     | A38     |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| A01 | 0.35389 | .       | .       | .       | .       | 0.43672 | 0.50294 | 0.32152 |
| A02 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.39805 | .       | 0.41658 |
| A03 | 0.36034 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.32256 | 0.35126 |
| A04 | .       | .       | 0.34726 | .       | .       | .       | .       | .       |
| A05 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.30704 |
| A06 | 0.41489 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A07 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.37492 | .       |
| A08 | .       | .       | 0.50268 | .       | .       | 0.35709 | 0.41210 | 0.47739 |
| A09 | 0.46730 | .       | .       | 0.41910 | .       | .       | .       | 0.42952 |
| A10 | 0.34579 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.31791 | .       |
| A11 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.41227 | 0.46316 |
| A12 | 0.48054 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A13 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A14 | 0.56609 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.35349 | .       |
| A15 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A16 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A17 | 0.38253 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A18 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | 0.37105 | .       |
| A19 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.35246 | 0.40708 | 0.35366 |
| A20 | 0.45604 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.31723 | .       |
| A21 | .       | .       | 0.33795 | .       | .       | .       | .       | .       |
| A22 | .       | .       | 0.35641 | .       | 0.44930 | 0.58447 | 0.48804 | 0.43553 |
| A23 | .       | 0.37885 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.31076 |
| A24 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A25 | .       | .       | .       | .       | 0.37368 | .       | 0.49790 | 0.35484 |
| A26 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A27 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A28 | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       | .       |
| A29 | 0.32713 | .       | 0.33582 | .       | .       | .       | 0.37646 | .       |
| A30 | 0.34228 | .       | .       | .       | .       | 0.33159 | 0.43531 | 0.33413 |
| A31 | 1.00000 | .       | .       | .       | .       | .       | 0.41759 | .       |
| A32 | .       | 1.00000 | .       | .       | .       | .       | 0.30239 | 0.35095 |
| A33 | .       | .       | 1.00000 | .       | 0.34141 | .       | .       | 0.38405 |
| A34 | .       | .       | .       | 1.00000 | .       | .       | .       | .       |
| A35 | .       | .       | 0.34141 | .       | 1.00000 | 0.36674 | 0.36295 | .       |
| A36 | .       | .       | .       | .       | 0.36674 | 1.00000 | 0.59852 | 0.48624 |
| A37 | 0.41759 | 0.30239 | .       | .       | 0.36295 | 0.59852 | 1.00000 | 0.54667 |
| A38 | .       | 0.35095 | 0.38405 | .       | .       | 0.48624 | 0.54667 | 1.00000 |

NOTE: Values less than 0.3 have been printed as

Orthogonal Transformation Matrix

|   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        | 6        | 7        |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 0.59771  | 0.43877  | 0.44130  | 0.27725  | 0.41295  | 0.04104  | 0.08064  |
| 2 | -0.22690 | -0.52455 | 0.38353  | 0.66511  | -0.01371 | -3.99953 | 0.25897  |
| 3 | -0.52863 | 0.70166  | -0.13327 | 0.43550  | -0.12281 | -0.67561 | -0.00022 |
| 4 | 0.33469  | -0.19662 | -0.79418 | 0.37947  | 0.17386  | -0.92713 | 0.26633  |
| 5 | 0.19093  | 0.11791  | 0.07977  | -0.01447 | -0.41987 | 0.55662  | 0.50037  |
| 6 | -0.21375 | -0.10651 | -0.96293 | 0.14119  | 0.37666  | 0.81949  | -9.32524 |
| 7 | -0.34300 | 0.05815  | 0.02428  | -0.35445 | 0.50780  | 0.02662  | 0.70297  |

Rotated Factor Pattern

|     | FACTOR1 | FACTOR2 | FACTOR3  | FACTOR4 | FACTOR5 | FACTOR6 | FACTOR7 |
|-----|---------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|
| A07 | 0.79924 | .       | .        | .       | .       | .       | .       |
| A24 | 0.67751 | .       | .        | .       | .       | .       | .       |
| A13 | 0.66645 | .       | .        | .       | .       | .       | .       |
| A10 | 0.64756 | .       | 0.30320  | .       | .       | .       | .       |
| A15 | 0.62908 | .       | .        | .       | .       | .       | .       |
| A19 | 0.55863 | .       | .        | .       | .       | .       | .       |
| A18 | 0.54492 | .       | .        | .       | 0.53031 | .       | .       |
| A08 | 0.52617 | 0.40237 | .        | .       | .       | .       | .       |
| A02 | 0.48492 | 0.38993 | .        | .       | .       | .       | .       |
| A05 | 0.43055 | .       | .        | .       | .       | .       | 0.37647 |
| A22 | .       | 0.39148 | .        | .       | .       | .       | .       |
| A36 | .       | 0.74724 | .        | .       | .       | .       | .       |
| A35 | .       | 0.65210 | .        | .       | .       | .       | .       |
| A37 | .       | 0.65127 | 0.32595  | .       | .       | .       | .       |
| A38 | .       | 0.64269 | 0.36712  | .       | .       | .       | .       |
| A21 | .       | 0.52710 | -0.43841 | .       | .       | 0.37912 | .       |
| A33 | .       | 0.49912 | .        | .       | .       | .       | .       |
| A25 | 0.31040 | 0.41768 | .        | .       | 0.40754 | .       | .       |
| A17 | .       | .       | 0.64637  | .       | .       | .       | .       |
| A03 | .       | .       | 0.63449  | .       | .       | .       | .       |
| A14 | .       | .       | 0.62977  | 0.39574 | 0.35069 | 0.31299 | .       |
| A01 | .       | 0.30997 | 0.60207  | .       | .       | 0.44576 | .       |
| A31 | .       | .       | 0.57055  | 0.50645 | .       | .       | .       |
| A11 | 0.44450 | .       | 0.55642  | .       | .       | .       | .       |
| A26 | .       | .       | .        | 0.79467 | .       | .       | .       |
| A06 | .       | .       | .        | 0.70604 | .       | .       | .       |
| A09 | .       | .       | 0.55015  | 0.69637 | .       | .       | .       |
| A12 | 0.38768 | .       | 0.37426  | 0.56237 | .       | .       | .       |
| A34 | .       | .       | .        | 0.55736 | .       | .       | .       |
| A23 | .       | 0.42017 | .        | 0.53104 | .       | .       | .       |
| A29 | .       | .       | .        | .       | 0.75867 | .       | .       |
| A30 | .       | 0.33291 | 0.30772  | .       | 0.72456 | .       | .       |
| A04 | 0.38233 | .       | .        | .       | 0.65037 | .       | .       |
| A20 | .       | .       | .        | 0.34700 | 0.57579 | .       | .       |
| A16 | .       | .       | .        | .       | .       | 0.31755 | .       |
| A32 | .       | 0.35031 | .        | 0.31657 | .       | 0.54316 | .       |
| A23 | .       | .       | .        | .       | .       | .       | 0.77322 |
| A27 | .       | .       | .        | .       | .       | 0.30555 | 0.27331 |

NOTE: Values less than 0.3 have been printed as .

Korrelatie Method: Varimax.

## Variance explained by each factor

| FACTOR1  | FACTOR2  | FACTOR3  | FACTOR4  | FACTOR5  | FACTOR6  | FACTOR7  |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 4.844633 | 4.493122 | 3.750640 | 3.663473 | 3.102069 | 2.979374 | 2.949532 |

## Final Communality Estimates: Total = 23.976413

|          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| A01      | A02      | A03      | A04      | A05      | A06      | A07      | A08      | A09      | A10      | A11      | A12      | A13      |
| 0.766568 | 0.526316 | 0.558044 | 0.668434 | 0.457596 | 0.632549 | 0.676029 | 0.554982 | 0.714474 | 0.549085 | 0.663041 | 0.759927 | 0.624427 |
| A14      | A15      | A16      | A17      | A18      | A19      | A20      | A21      | A22      | A23      | A24      | A25      | A26      |
| 0.794454 | 0.439956 | 0.691470 | 0.597224 | 0.670595 | 0.565739 | 0.627027 | 0.715154 | 0.787028 | 0.636415 | 0.584028 | 0.486831 | 0.699261 |
| A27      | A28      | A29      | A30      | A31      | A32      | A33      | A34      | A35      | A36      | A37      | A38      |          |
| 0.601352 | 0.699947 | 0.725921 | 0.756566 | 0.744766 | 0.558750 | 0.415296 | 0.485255 | 0.469148 | 0.673479 | 0.650455 | 0.728828 |          |