

UITBRANDING EN BEGEESTERING VAN KLEINHANDEL APTEKERS IN DIE NOORDWES PROVINSIE

Carize du Plessis, B.Soc.Sc Hons.

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

Studieleier: Prof. S. Rothmann

Potchefstroom

April 2003

OPMERKING

Die leser se aandag word op die volgende aangeleentheid gevestig:

- Die bibliografiese styl en tegniese versorging soos voorgeskryf deur die American Psychological Association (APA) se “Handleiding van Publikasie” (Vierde uitgawe) is in hierdie artikel gevolg. Laasgenoemde werkswyse is in ooreenstemming met die beleid van die Program in Bedryfsielkunde aan die PU vir CHO om vanaf Januarie 1999 die APA-styl in alle wetenskaplike dokumente te gebruik.

VOORWOORD

Graag wil ek my opregte dank aan die volgende persone en instansies betuig wat die voltooiing van hierdie studie met goeie gevolg moontlik gemaak het:

- Ons Hemelse Vader aan wie alle dank, lof en eer toekom vir die geleentheid en vir die krag wat ek tydens die studie ervaar het.
- Prof S. Rothmann, my studieleier, vir sy volgehoue, bekwame leiding, belangstelling en ondersteuning en veral sy aanmoediging waarop ek kon staatmaak gedurende die uitvoering van hierdie studie, asook die verwerking van die statistiek.
- My ouers, Ampie en Sunette Liebenberg, vir hul liefde, motivering en ondersteuning.
- Danie du Plessis vir sy liefde, ondersteuning en geduld gedurende die verloop van die studie.
- Altea en Hanelie vir hul hulp en ondersteuning gedurende hierdie jaar.
- Opregte dank aan al die aptekers wat aan die studie deelgeneem het.
- Dank ook aan Me. C. Van der Walt vir die taalkundige versorging van hierdie studie.

Opgedra aan my ouers, Ampie en Sunette Liebenberg

INHOUDSOPGAWE

| | |
|-----------|-----|
| Summary | v |
| Opsomming | vii |

HOOFSTUK 1: INLEIDING

| | | |
|-------|-------------------------|---|
| 1.1 | Probleemstelling | 1 |
| 1.2 | Navorsingsdoelstellings | 4 |
| 1.2.1 | Algemene doelstelling | 4 |
| 1.2.2 | Spesifieke doelstelling | 4 |
| 1.3 | Navorsingsmetode | 4 |
| 1.3.1 | Navorsingsontwerp | 4 |
| 1.3.2 | Steekproef | 5 |
| 1.3.3 | Meetinstrumente | 5 |
| 1.4 | Statistiese analise | 6 |
| 1.5 | Navorsingsprosedure | 6 |
| 1.6 | Indeling van hoofstukke | 6 |
| 1.7 | Hoofstuksamevatting | 7 |

HOOFSTUK 2: ARTIKEL

HOOFSTUK 3: GEVOLGTREKKINGS, TEKORTKOMINGE EN AANBEVELINGS

| | | |
|-----|-----------------|----|
| 3.1 | Gevolgtrekkings | 35 |
| 3.2 | Tekortkominge | 37 |
| 3.3 | Aanbevelings | 38 |

LYS VAN TABELLE

| Tabel | Beskrywing | Bladsy |
|--------------|--|---------------|
| 1 | Kenmerke van die deelnemers | 19 |
| 2 | Beskrywende statistiek, Cronbach alfakoëffisiënte en interitemkorrelasiekoëffisiënte van die meetinstrumente | 21 |
| 3 | Faktorlading, ooreenkomste (h^2), persentasievariansie en kovariansie van die WSV | 22 |
| 4 | Intensiteit, frekwensie en ernstigheid van die posverwante stressore en die bestuurverwante stressore | 23 |
| 5 | Korrelasiekoëffisiënte tussen die meetinstrumente | 24 |
| 6 | Resultate van die kanoniese analise: Posverwante stressore en uitbranding | 25 |
| 7 | Resultate van die kanoniese analise: Posverwante stressore en begeestering | 26 |
| 8 | Resultate van die kanoniese analise: Uitbranding en begeestering | 27 |

SUMMARY

Subject: Burnout and engagement of retail pharmacists in the North West Province.

Key terms: Burnout, engagement, job stress, retail, pharmacist.

The environment in which employees currently function demands more of them than did any previous period. Pharmacists have to cope with the demands that arise from fulfilling various roles, as well as with increased pressures such as managed health care and primary health care. Tracking and addressing workplace problems is of great importance because it could possibly have an impact on the standard of pharmacy services. Burnout and engagement of pharmacists are important topics of study in this regard. It is necessary to determine whether there is a relationship between burnout, engagement and work stress. If relationships between these three concepts could be found, it may have implications for pharmacists' recruitment, induction, selection, training, development and performance management. The objective of this research is to determine the relationship between burnout, engagement and work stress, as well as to identify the stressors pharmacist may experience together with their frequency and intensity.

A cross-sectional survey design was used. The sample consisted of retail pharmacists ($n = 72$) in the North West Province. The *Maslach Burnout Inventory*, the *Utrecht Work Engagement Scale* and the *Job Stress Survey* were used as measuring instruments. Descriptive statistics were used to analyse the data. Effect sizes were used to decide on the significance of the findings.

According to the results the following correlations were found between Job stressors and Emotional Exhaustion, Depersonalisation, Energy and Absorption. Emotional Exhaustion, Depersonalisation and Personal Accomplishment can be associated with energy, dedication and absorption. Management stress was identified as the stressors with the highest frequency and intensity. Debtors not paying and stock taking are stressors that are relatively serious and frequent. Pharmacists not doing their work, the handling of crisis situations and difficult clients are stressors with a high intensity, thus these stressors can be perceived as serious.

Recommendations for future research were made.

OPSOMMING

Titel: Uitbranding en begeestering van kleinhandelaptekere in die Noordwes Provinsie.

Kern terme: Uitbranding, begeestering, werkstres, kleinhandel, aptekere.

Die omgewing waarin aptekere tans funksioneer vereis meer van hulle as ooit in die verlede. Aptekere moet verskeie situasies hanteer, soos die vervulling van verskeie rolle asook toenemende druk, byvoorbeeld besturende gesondheidsorg asook primêre gesondheidsorg. Die opspoor en aanpak van werksplekprobleme is baie belangrik, aangesien dit moontlik 'n uitwerking op die standaard van farmaseutiese dienste kan hê. Uitbranding en begeestering is belangrike navorsingsonderwerpe in hierdie verband. Dit is belangrik om vas te stel of 'n verband bestaan tussen die uitbranding, werkstres en begeestering van aptekere. Indien verwantskappe wel tussen die drie konsepte bestaan, kan dit implikasies inhou vir werwing, induksie, seleksie, opleiding, ontwikkeling en prestasiebestuur. Die doel van hierdie studie was om 'n verband te bepaal tussen die uitbranding, werkstres en begeestering van aptekere in die Noordwes Provinsie, asook om vas te stel watter stressore hulle moontlik kan ervaar en die intensiteit en frekwensie daarvan.

'n Eenmalige deursneeopnameontwerp is as navorsingsontwerp gebruik. Die steekproef het bestaan uit kleinhandelaptekere ($n=72$) uit die Noordwes Provinsie. Die *Maslach Uitbrandingsvraelys*, die *Utrecht Werksbegeesteringskaal* en die *Werkstresvraelys* is as meetinstrumente gebruik. Beskrywende statistiek is gebruik om die resultate te ontleed. Effekgroottes is gebruik om die navorsingshipoteses te toets.

Die resultate het aangetoon dat 'n verband tussen posverwante stressore enersyds en Emosionele Uitputting, Depersonalisering, energie en absorpsie andersyds bestaan. Verder kan Emosionele Uitputting, Depersonalisering en Persoonlike Bereiking geassosieer word met energie, toewyding en absorpsie. Bestuurverwante stres is geïdentifiseer as die stressore met die hoogste frekwensie en intensiteit. Swak betaling deur debiteure en voorraadbeheer is bestuursverwante stressore wat redelik ernstig is, met ander woorde die stressor is intensief en kom op 'n gereelde basis voor. Aptekere wat nie hul werk doen nie, die hantering van

krisissituasies en moeilike kliënte is posverwante stressore met 'n hoë intensiteit, dus is hierdie stressore redelik ernstig.

Aanbevelings vir toekomstige navorsing is aan die hand gedoen.

HOOFSTUK 1

INLEIDING

Hierdie skripsie handel oor die uitbranding en begeestering van kleinhandelaptekers in die Noordwes Provinsie.

In hierdie hoofstuk word die probleemstelling, navorsingsdoelwitte, navorsingsmetode, statistiese analise, navorsingsprosedure en laastens die indeling van die hoofstukke weergegee.

1.1 PROBLEEMSTELLING

Die omgewing waarin aptekers tans funksioneer, vereis meer van hulle as wat in die verlede die geval ooit was. Aptekers moet verskeie situasies hanteer, soos die vervulling van verskeie rolle asook toenemende druk, byvoorbeeld besturende gesondheidsorg asook primêre gesondheidsorg (Davidson, 1998). Gupchup, Singhal, Dole en Lively (1998) is van mening dat die opspoor en aanpak van werksplekaangeleenthede soos uitbranding en begeestering baie belangrik is, aangesien dit moontlik 'n uitwerking op die standaard van farmaseutiese dienste kan hê.

Schaufeli en Enzmann (1998, p. 36) definieer uitbranding as "a persistent, negative, work-related state of mind in 'normal' individuals that is primarily characterised by exhaustion, which is accompanied by distress, a sense of reduced effectiveness, decreased motivation, and the development of dysfunctional attitudes and behaviours at work.". Die drie sleuteldimensies van die response is 'n oorweldigende gevoel van uitputting, gevoelens van sinisme en afsydigheid ten opsigte van die individu se werk asook 'n gevoel van oneffektiwiteit en 'n gebrek aan persoonlike doeltreffendheid. Uitbranding is geïdentifiseer as 'n bedreiging, veral vir werknemers wat met mense werk (Van Dierendonck, Schaufeli & Buunk, 1993).

Volgens Maslach en Jackson (1986) kan uitbranding lei tot 'n verlaging in die kwaliteit van die versorging van kliënte sowel as van die dienslewering deur personeel. Volgens Moller, Rothmann, Coetzer en Rothmann (2000) kan sekere persoonlikheidsienskappe gekombineer met situasionele eise, roloorlading en die verantwoordelikheid vir bestuur en gesondheidsorg lei tot uitbranding en uiteindelik tot die benadeling van die personeel. Maslach, Schaufeli en Leiter (2001) is van mening dat uitbranding tot lae produktiwiteit en oneffektiwiteit by die werk lei. Dus vloei werksontevredenheid en 'n gebrek aan toewyding aan die organisasie hieruit voort. Persone wat uitbranding ervaar het 'n negatiewe invloed op kollegas. Deur informele interaksie by die werksplek kan die negatiewe invloed aansteeklik inwerk op die ander kollegas. Burke en Greenglass (2001) is van mening dat uitbranding selfs ook op hierdie individue se gesinslede 'n negatiewe "oorloop"-effek het.

Volgens Rothmann, Rothmann, Van Rensburg en Malan (2000) dra uitbranding by tot die benadeling van aptekers. Omdat aptekers in 'n omgewing werk waar medikasie vrylik beskikbaar is en omdat uitbranding hulle kan benadeel, kan dit hul beoordeling tydens dag-tot-dag praktisering beïnvloed en is dit noodsaaklik om die aptekers wat geneig is tot uitbranding te identifiseer. Verder kan werkstres asook begeestering van werknemers die vlak van uitbranding beïnvloed, dus is navorsing rakende die uitbranding van aptekers asook die verwantskap tussen uitbranding, werkstres en begeestering noodsaaklik.

Die gevolge van uitbranding is veral gevaarlik vir personeel, kliënte en groter instansies met wie uitgebrande aptekers in interaksie verkeer. Maslach en Jackson (1986) is van mening dat uitbranding tot die verlaging in kwaliteit van die versorging of diens deur personeel kan lei. Dit blyk 'n faktor by die suksesvolle of onsuksesvolle verloop van 'n persoon se werksdag, afwesigheid en lae moreel te wees. Verder korreleer dit met verskeie selfgerapporteerde indikasies van persoonlike disfunksionering, toenemende gebruik van alkohol en dwelmmiddels asook huweliks- en gesinsprobleme (Maslach & Jackson, 1986). Maslach, Schaufeli en Leiter (2001) is van mening dat uitbranding tot lae produktiwiteit en oneffektiwiteit by die werk lei. Dit bring weer werksontevredenheid en 'n gebrek aan toewyding aan die organisasie mee. Persone wat uitbranding ervaar, het 'n negatiewe invloed op kollegas. Deur interaksie by die werksplek kan die negatiewe invloed aansteeklik inwerk op ander kollegas.

By die millenniumwisseling het groot belangstelling in die “positiewe sielkunde” ontstaan (Seligman en Csikszentmihaly, 2000). Ooreenkomstig hierdie perspektief is die uitbrandingkonsep uitgebrei deur die toevoeging van ‘n positiewe teenpool, naamlik begeestering (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Dit is belangrik om nie net op die negatiewe aspekte van aanpassing by die werk te fokus nie, maar ook op individue se positiewe aanpassing (Hart, Wearing & Heady, 1995). Een manier om dit te bereik is met behulp van die konsep begeestering. Maslach en Leiter (1997) verwys na uitbranding as “an erosion of engagement with the job”. Schaufeli en Enzman (1998) definieer begeestering as “a positive, fulfilling, work-related state of mind that is characterised by vigour, dedication and absorption”.

Oor die afgelope jare het psigologiese eise binne die werksplek dramaties toegeneem, wat bydra tot die moontlikheid van stres onder personeel binne die helpende en administratiewe professies (Sauter & Murphy, 1995). Verskeie bewyse bestaan dat voortdurende werkstres wat hierdie individue ervaar, kan lei tot uitbranding, gekenmerk deur wanaanpassingsresponse soos moegheid, aggressie, siektes, lae produktiwiteit en beide emosionele en fisiese onttrekking aan die werksomgewing (Burke & Greenglass, 1991; Greenglass, 1991; Schaufeli, Maslach & Marek, 1993).

Stres word dikwels verwar met uitbranding. ‘n Onderskeid kan getref word deur na uitbranding te verwys as die resultaat van stres en dat daar geen kans op uitkoms is nie (Farber, 1983, p. 40). Uitbranding word beskou as die finale stap in ‘n progressie van onsuksesvolle pogings om ‘n verskeidenheid negatiewe stressituasies te hanteer. Stres verwys na ‘n tydelike aanpassingsproses vergesel van psigologiese en fisieke simptome (Brill, 1984, p.15). ‘n Persoon wat stres ervaar, kan terugkeer tot ‘n normale vlak van funksionering. Uitbranding verwys egter na ‘n probleem met betrekking tot die aanpassingsproses vergesel van chroniese disfunksionering by die werk. Volgens Pines (1993) is persone wat verwagtinge van betekenisvolheid ten opsigte van hul werk koester, geneig tot uitbranding, terwyl die wat geen verwagtinge koester nie, eerder geneig is tot werkstres as tot uitbranding.

Uitbranding is ‘n ernstige bedreiging vir werknemers. Dit is belangrik om vas te stel of ‘n verband tussen die uitbranding, werkstres en begeestering van aptekers bestaan. Indien verwantskappe wel tussen die drie konsepte bestaan, kan dit implikasies vir werwing, induksie, seleksie, opleiding, ontwikkeling en prestasiebestuur inhou. Die doelwit van hierdie

navorsing is om 'n verband te bepaal tussen die uitbranding, werkstres en begeestering van aptekers in die Noordwes Provinsie.

1.2 NAVORSINGSDOELSTELLINGS

Die navorsingsdoelstellings bestaan uit 'n algemene en ook spesifieke doelstellings.

1.2.1 Algemene doelstelling

Die algemene doelstelling van die navorsing is om vas te stel hoe uitbranding en begeestering koppel, asook hoe dit met stres verband hou.

1.2.2 Spesifieke doelstellings

- Om te bepaal of 'n verband tussen die uitbranding, begeestering en werkstres van die aptekers bestaan.
- Om vas te stel watter werkstressore aptekers ervaar, asook om die intensiteit en frekwensie daarvan te bepaal.
- Om aanbevelings aan die hand te doen ten opsigte van hoe uitbranding voorkom kan word.

1.3 NAVORSINGSMETODE

Vervolgens word die navorsingsontwerp, steekproeftrekking en meetinstrumente bespreek.

1.3.1 Navorsingsontwerp

Vir die doel van hierdie studie word 'n eenmalige dwarsneeopnameontwerp gebruik. Volgens hierdie ontwerp word 'n gelyktydige steekproef getrek vanuit 'n populasie. Volgens Huysamen (1996) kan, in plaas van 'n dwarsneeontwerp, 'n longitudinale ondersoek oorweeg word waarin dieselfde groep op verskillende tye ondersoek word. Vir die doeleindes van hierdie studie vind die ondersoek egter net op een tydstip plaas en dus is die dwarsneeontwerp geskik.

1.3.2 Steekproef

By hierdie ondersoek word die totale populasie aptekers in die Noordwes Provinsie in die gebiede Klerksdorp, Potchefstroom, Stilfontein, Orkney, Wolmaransstad, Hartbeesfontein en Leeudoringstad ingesluit. Volgens die nasionale kantoor van die Aptekersvereniging van Suid-Afrika is altesaam 124 aptekers in die genoemde gebiede werksaam. Sekaran (2000) is van mening dat 'n steekproef groter as 30 en kleiner as 500 individue gepas is vir die meeste navorsing, dus word bogenoemde beskikbare populasie aptekers in die steekproef ingesluit.

1.3.3 Meetinstrumente

Die *Maslach Uitbrandingsvraelys (MBI)* word gebruik om deelnemers se uitbrandingsvlak te bepaal. Die MBI bestaan uit drie subskale, naamlik emosionele uitputting, depersonalisering en persoonlike volharding (Maslach & Jackson, 1981). Lahoz en Mason (1989) meld dat die MBI oor alfakoëffisiënte beskik van 0.71 tot 0.90 vir die drie subskale. Die toets-hertoets-betroubaarheid strek van 0.60 tot 0.82 en 0.54 tot 0.60 (toegepas na een jaar). Eksterne geldigheid vir die MBI word verkry uit analyses van gelyke beoordeling, werksdimensies geassosieer met uitbranding en stresuitkomst (Maslach & Jackson, 1984).

Die *Utrecht Werksbegeesteringskaal (UWES)* (Schaufeli, Salanova & Bakker, op die pers) word gebruik om die vlak van begeesting te meet. Begeesting word beskou as die positiewe teenstelling van uitbranding, maar in reg geoperasionaliseer. Begeesting sluit drie dimensies in, naamlik vitaliteit, toewyding en absorpsie. Steeds bly dit 'n empiriese vraag of begeesting en uitbranding eindpunte is van dieselfde kontinuum of dalk twee afsonderlike maar verbandhoudende konsepte is. Die UWES bestaan uit 'n 7-punt metingskaal, waar 0 'nooit' en 6 'altyd' verteenwoordig. Die alfakoëffisiënt vir die drie subskale wissel tussen 0.68 en 0.91. Die alfakoëffisiënt kan verbeter word (wissel tussen 0.78 en 0.89 vir die drie subskale) deur 'n paar items te verwyder sonder om die skaal se interne konsekwentheid te verminder.

Die *Werkstresvraelys (WSV)* (Spielberger & Vagg, 2001) word gebruik om die graad van werkstres by die deelnemers te meet. Die WSV fokus op die algemene werksituasie wat dikwels tot psigologiese spanning lei. Elk van die 30 items beskryf 'n stresvolle situasie en meet beide die waargenome intensiteit en die frekwensie van die voorval. Die WSV bestaan

uit drie skale, naamlik die hewigheidskaal, frekwensieskaal en die stres-indeksskaal. Eersgenoemde twee skale verskaf inligting wat betref die gemiddelde vlak van waargenome intensiteit hewigheid en frekwensie van die voorkoms van die stressituasie. Die stres-indeksskaal meet die algehele vlak van stres met behulp van 'n kombinasie van die waardering op die hewigheid- en frekwensieskaal van die 30 situasies. Subskale meet beroepstres wat met die werk self geassosieer word (werksdruk) en 'n gebrek aan ondersteuning van bestuur, kollegas of die beleid en prosedures van die organisasie. Die WSV is aangepas vir die gebruik van aptekers en twee faktore is uitgelig, naamlik posverwante stressore en bestuursverwante stressore.

1.4 STATISTIESE ANALISE

Die statistiese analise word uitgevoer met behulp van die SAS-Program (SAS Institute, 2000). Cronbach alfakoëffisiënte, interitemkorrelasiekoëffisiënte en faktoranalise word gebruik om die betroubaarheid en geldigheid van die meetinstrumente te bepaal (Clark & Watson, 1995). Beskrywende statistiek, byvoorbeeld gemiddeldes, standaardafwykings, skeefheid en kurtose word gebruik. Pearson se produkmomentkorrelasie word gebruik ten einde die verband tussen die veranderlikes te bepaal. 'n Afsnypunt van 0.30 (medium effek) word gebruik om te bepaal of die korrelasiekoëffisiënt prakties betekenisvol is (Cohen, 1988).

1.5 NAVORSINGSPROSEDURE

'n Toetsbattery word saamgestel. 'n Brief wat die aard van die navorsing verduidelik en deelname aanmoedig, word aan die toetsbattery geheg. Etiese aspekte aangaande die navorsing word ook aan die deelnemers verduidelik. Die toetsbattery word deur die aptekers in hul werksomgewing ingevul.

1.6 HOOFSTUKINDELING

Die hoofstukke word as volg ingedeel:

Hoofstuk 1: Inleiding

Hoofstuk 2: Navorsingsartikel

Hoofstuk 3: Gevolgtrekking, leemtes en aanbevelings

1.7 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die probleemstelling, die doel van die studie asook die navorsingsmetode bespreek. Die indeling van die hoofstukke is ook hierin saamgevat.

Hoofstuk 2 bevat die navorsingsartikel.

HOOFSTUK 2

NAVORSINGSARTIKEL

UITBRANDING EN BEGEESTERING VAN KLEINHANDELAAPTEKERS IN DIE NOORDWES PROVINSIE

C DU PLESSIS

S ROTHMANN

Program in Bedryfsielkunde, PU vir CHO, Potchefstroom

OPSOMMING

Die doel van die studie is om te bepaal in watter verhouding die uitbranding en begeestering van aptekers tot mekaar staan en hoe dit met stres verband hou. 'n Eenmalige deursneeopnameontwerp is gebruik. Die ondersoekgroep is saamgestel uit 'n beskikbaarheidsteekproef van kleinhandelaptekere ($n=72$). Die Maslach Uitbrandingsvraelys, die Utrecht Werksbegeesteringskaal en die Werkstresvraelys is as meetinstrumente gebruik. Die resultate het aangetoon dat verbande tussen posverwante stressore en emosionele uitputting, depersonalisering, energie en absorpsie bestaan. Prakties betekenisvolle verbande is tussen uitbranding en begeestering vasgestel.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how burnout and engagement relate to each other and what it's relation to stress is. A cross-sectional survey design was used. An availability sample of pharmacists ($n=72$) was included in the study. The Maslach Burnout Inventory, the Utrecht Work Engagement Scale and the Job Stress Survey were administered. According to the results the following correlations were found between job stressors on the one hand and emotional exhaustion, depersonalisation, vigor, and absorption on the other. Practically significant correlations were found between burnout and engagement.

Die omgewing waarin aptekers tans funksioneer, vereis meer van hulle as ooit in die verlede. Aptekers moet verskeie situasies hanteer, soos die vervulling van verskeie rolle asook toenemende druk, byvoorbeeld besturende gesondheidsorg asook primêre gesondheidsorg (Davidson, 1998). Gupchup, Singhal, Dole en Lively (1998) is van mening dat die opspoor en

aanpak van werksplekprobleme soos uitbranding baie belangrik is, aangesien hierdie soort probleme moontlik 'n uitwerking op die standaard van farmaseutiese dienste kan hê.

Schaufeli en Enzmann (1998, p. 36) definieer uitbranding as "a persistent, negative, work-related state of mind in 'normal' individuals that is primarily characterized by exhaustion, which is accompanied by distress, a sense of reduced effectiveness, decreased motivation, and the development of dysfunctional attitudes and behaviours at work.". Die drie sleuteldimensies van die response is 'n oorweldigende gevoel van uitputting, gevoelens van sinisme en afsydigheid wat betref die individu se werk asook 'n gevoel van oneffektiwiteit en 'n gebrek aan persoonlike doeltreffendheid. Uitbranding is geïdentifiseer as 'n bedreiging, veral vir werknemers wat met mense werk (Van Dierendonck, Schaufeli & Buunk, 1993).

Volgens Maslach en Jackson (1986) kan uitbranding lei tot 'n daling in die kwaliteit van versorging van kliënte sowel as van die dienslewering deur personeel. Volgens Moller, Rothmann, Coetzer en Rothmann (2000) kan sekere persoonlikheidseienskappe, gekombineer met situasionele eise, roloorslading en die verantwoordelikheid vir bestuur en sorg lei tot uitbranding en uiteindelik tot die benadeling van die personeel. Maslach, Schaufeli en Leiter (2001) is van mening dat uitbranding tot lae produktiwiteit en tot oneffektiwiteit by die werk lei. Dit lei dus tot werksontevredenheid en 'n gebrek aan toewyding aan die organisasie. Persone wat uitbranding ervaar, het 'n negatiewe invloed op kollegas. Deur informele interaksie by die werksplek kan die negatiewe invloed aansteeklik inwerk op ander kollegas. Burke en Greenglass (2001) is van mening dat uitbranding selfs ook op hierdie individue se gesinslede 'n negatiewe "oorloop"-effek het.

Volgens Rothmann, Rothmann, Van Rensburg en Malan (2000) dra uitbranding by tot die benadeling van aptekers. Omdat aptekers in 'n omgewing werk waar medikasie vrylik beskikbaar is, en omdat uitbranding hulle kan benadeel, kan dit hul beoordeling tydens dag-tot-dag praktisering beïnvloed, en is dit noodsaaklik om die aptekers wat geneig is tot uitbranding te identifiseer. Verder kan werkstres asook begeestering van werknemers die vlak van uitbranding beïnvloed, dus is navorsing rakende die uitbranding van aptekers asook die verwantskap tussen uitbranding, werkstres en begeestering noodsaaklik.

Die gevolge van uitbranding is veral gevaarlik vir personeel, kliënte en groter instansies met wie uitgebrande aptekers in interaksie verkeer. Dit blyk 'n faktor by die suksesvolle of onsuksesvolle verloop van 'n persoon se werksdag, afwesigheid en lae moreel te wees.

Verder korreleer dit met verskeie selfgerapporteerde indikasies van persoonlike oneffektiwiteit, toenemende gebruik van alkohol en middels asook huweliks- en gesinsprobleme (Maslach & Jackson, 1986). Maslach, Schaufeli en Leiter (2001) is van mening dat uitbranding tot lae produktiwiteit en tot oneffektiwiteit by die werk lei. Dit bring weer werksontevredenheid en 'n gebrek aan toewyding aan die organisasie mee.

By die eeuwisseling het groot belangstelling in die "positiewe sielkunde" ontstaan (Selgman & Csikszentmihaly, 2000). Ooreenkomstig perspektief is die uitbrandingskonsep uitgebrei deur die toevoeging van 'n positiewe teenpool, naamlik begeestering (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Dit is belangrik om nie net op die negatiewe aspekte van aanpassing by die werk te fokus nie, maar ook op individue se positiewe aanpassing (Hart, Wearing & Heady, 1995). Een manier om dit te bereik is met behulp van die konsep begeestering. Maslach en Leiter (1997) verwys na uitbranding as "an erosion of engagement with the job". Schaufeli en Enzman (1998) definieer begeestering dus as volg: "a positive, fulfilling, work-related state of mind that is characterised by vigour, dedication and absorption".

Stres word dikwels verwar met uitbranding. 'n Onderskeid kan getref word deur na uitbranding te verwys as die resultaat van stres waarin geen kans op uitkoms bestaan nie (Farber, 1983, p. 40). Uitbranding word beskou as die finale stap in 'n progressie van onsuksesvolle pogings om 'n verskeidenheid negatiewe stressituasies te hanteer. Stres word omskryf as 'n tydelike aanpassingsproses vergesel van psigologiese en fisieke simptome (Brill, 1984, p.15). 'n Persoon wat stres ervaar, kan terugkeer tot 'n normale vlak van funksionering. Uitbranding verwys egter na 'n probleem met die aanpassingsproses, vergesel van chroniese oneffektiwiteit by die werk. Volgens Pines (1993) is persone wat verwagtinge van betekenisvolheid ten opsigte van hul werk koester, geneig tot uitbranding, terwyl die wat geen verwagtinge koester nie, geneig is tot werkstres, eerder as tot uitbranding.

Uitbranding is 'n ernstige bedreiging vir werknemers. Dit is belangrik om vas te stel of 'n verband tussen die uitbranding, werkstres en begeestering van aptekers bestaan. Indien verwantskappe wel tussen die drie konsepte bestaan, kan dit implikasies vir werwing, induksie, seleksie, opleiding, ontwikkeling en prestasiebestuur inhou. Die doelstelling van hierdie navorsing was om die verband tussen uitbranding, werkstres en begeestering van aptekers in die Noordwes Provinsie te bepaal.

Uitbranding, werkstres en begeestering

Aanvanklik het geen standaarddefinisie vir die term uitbranding bestaan nie. Die term is deur verskeie persone op verskillende wyses geïnterpreteer. Maslach (1982) en Maslach en Jackson (1982) het uitbranding egter gekonseptualiseer as 'n sindroom wat aan drie essensiële eienskappe gekenmerk word, naamlik emosionele uitputting, depersonalisering en lae persoonlike bereiking:

- Emosionele uitputting beskryf 'n afname in die emosionele hulpbronne van individue. Hierdie individue voel gewoonlik of hulle getap of opgebruik is. Dit sluit ook fisiese uitputting in.
- Depersonalisering dui op 'n toename in negatiewe, siniese en onsensitiewe houdings teenoor kollegas, kliënte en/of pasiënte.
- 'n Gevoel van lae persoonlike bereiking dui op gevoelens dat individue nie in kliënte se behoeftes kan voorsien nie en dus nie aan die verwagte werksprestasie voldoen nie.

Die term "uitbranding" het gedurende die 1970's toenemend populêr geword (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Uit hierdie navorsing word uitbranding gekonseptualiseer as 'n psigologiese sindroom in respons op kroniese interpersoonlike stressors by die werk (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Die drie sleuteldimensies van die response is 'n oorweldigende gevoel van uitputting, gevoelens van sinisme en afsydigheid wat betref die individu se werk asook 'n gevoel van oneffektiwiteit en 'n gebrek aan volvoering.

Die uitputtingskomponent verteenwoordig die basiese individuele stresdimensie van uitbranding. Dit dui op gevoelens van oorbenuiting en uitputting van 'n individu se emosionele en fisiese hulpbronne. Schaufeli, Leiter en Kalimo (1995) het bevind dat uitputting geassosieer kan word met geestes- en fisiese eise, werksoorlading en werkstres. Die sinismekomponent verteenwoordig die interpersoonlikekontekstdimensie van uitbranding. Dit dui op negatiewe, gevoellose of oordrewe afsydige response op 'n verskeidenheid aspekte van die werk. Die komponent van verminderde effektiwiteit of volvoering verteenwoordig die selfevalueringsdimensie van uitbranding. Dit verteenwoordig gevoelens van oneffektiwiteit en 'n gebrek aan werksprestasie en produktiwiteit. Verminderde effektiwiteit

hou verband met werkstevredenheid, organisasieverbondenheid en werksbetrokkenheid (Schaufeli, Leiter & Kalimo, 1995).

‘n Verskeidenheid modelle beskou die mens en die omgewing as onafhanklike entiteite, maar word gekenmerk aan ooreenkomstige dimensies sodat die graad van “pas” of kongruensie tussen die persoon en omgewing gemeet kan word. Hierdie benadering blyk duidelik in sekere van die vroegste modelle van die werk-persoon-passing waar ‘n beter passing gedui het op minder stres en goeie aanpassing by die werk. Navorsers het gevind dat moontlike oorsake van uitbranding geklassifiseer kan word in organisatoriese, biografiese en persoonlikheidsienskappe

Organisatoriese eienskappe het wel ‘n invloed op die uitbrandingsvlak van individue, vervolgens sal voorbeelde hiervan bespreek word. Volgens Maslach et al. (2001) kan werksoorlading tot uitbranding lei. Rolkonflik sowel as roldubbelsinnigheid toon albei ‘n hoë korrelasie met uitbranding (Maslach et al., 2001). ‘n Gebrek aan sosiale ondersteuning en outonomie kan ook ‘n bron van uitputting wees (Maslach et al., 2001). Maslach en Leiter (1997) het ‘n model geformuleer wat fokus op die graad van passing tussen die persoon en ses domeine van sy/haar werksomgewing. Hoe groter die gaping tussen die persoon en sy werk, hoe groter die kans op uitbranding . Hoe beter die passing is, hoe groter is die kans op ‘n beter verbintenis van die individu met sy werk. ‘n Nuwe aspek van hierdie benadering is dat ‘n wanpassing fokus op die werksverhouding wat individue met hul werk het. Volgens Maslach en Leiter (1997) lei ‘n wanpassing tot uitbranding wat weer lei tot verskeie uitkomst. Uitbranding ontstaan weens ‘n chroniese wanpassing tussen persone en hul werk ooreenkomstig die ses areas, naamlik werkslading, kontrole, beloning, gemeenskap, regverdigheid en waardes (Maslach, Scaufeli & Leiter, 2001). Binne die organisasie bestaan sosiale, kulturele en ekonomiese kragte. Onder hierdie faktore is die wat na die werksomgewing verwys, veral betekenisvol (Koniarek & Dudek, 1996). Organisasiestres is een so ‘n faktor. Betekensvolle bewyse bestaan dat werkstres ‘n invloed het op die uitbrandingsvlak wat werknemers ervaar (Burke, 1997; Greenglass, Burke & Konarski, 1998).

Fontana (1993, p. 3) definieer stres as “a demand made upon the adaptive capacities of the mind and body.” Volgens Fontana bestaan onduidelikheid en ‘n gebrek aan ooreenstemming met betrekking tot die definiëring van die konsep stres steeds, ten spyte van al die aandag wat

verskeie teoretici aan hierdie konsep skenk. Volgens Bartlett (1998) is stres 'n funksie van die gaping wat tussen 'n betrokke individu se vooropgestelde verwagtinge en werklike resultate ontstaan. Die individu se persepsie, ervaring en interpretering van 'n stresvolle situasie sal volgens Kreitner en Kinicki (1995) dus lei tot negatiewe kognitiewe gevolge soos swak besluitneming en vergeetagtigheid.

Stres moet egter nie verwar word met uitbranding nie. Volgens Schaufeli en Enzmann (1998) kan uitbranding beskou word as 'n sekere tipe voortgesette werkstres. 'n Individu ervaar werkstres wanneer die eise van die werkplek sy aanpassingsrespons oorskry. Volgens Kahn en Boyosiere (1992, p. 578) is uitbranding 'n merkwaardige multidimensionele stresrespons wat negatiewe werksgebaseerde houdings en gedrag insluit wat nie by die tradisionele werkstreskonsep ingesluit word nie. Uitbranding kan beskou word as die finale stap in 'n progressie van onsuksesvolle pogings om 'n verskeidenheid negatiewe stressituasies te hanteer.

Volgens Schaufeli, Leiter en Kalimo (1995) kan emosionele uitputting geassosieer word met werksoorlading en werkstres. Maslach en Jackson (1984) en Jackson, Schwab en Schuter (1986) het bevind dat hoë uitbrandingtellings bydra tot 'n persoon se besluit om sy/haar werk te verlaat.

Gupchup et al. (1998) is van mening dat die opspoor en aanpak van werksplekaangeleenthede soos uitbranding en begeestering baie belangrik is, aangesien dit moontlik 'n uitwerking op die standaard van farmaseutiese dienste kan hê

Weybrew (1992, p.37) omskryf stres as die interne prosesse wat plaasvind sodra 'n persoon akute of kroniese aan omgewingstressore blootgestel word. Stressore uit die omgewing dien as struikelblokke in die bereiking van persoonlike doelwitte en lei tot stres. Sodra individue aan omgewingstressore blootgestel word, maak alle persone se liggame soortgelyke prosesse deur (Cartwright & Cooper, 1997). Fontana (1989) verduidelik hierdie proses aan die hand van die sogenaamde veg-of-vlug-respons.

'n Stressor is enige omgewingsfaktor wat 'n persoon se stresvlak beïnvloed. Baie stressore beskik oor beide psigologiese en fisiese komponente. Dit is belangrik om te weet dat meer stressore nie altyd lei tot 'n toename in 'n persoon se stresvlak nie en minder stressore nie

altyd lei tot 'n afname daarin nie. 'n Kurwe-verhouding bestaan tussen die meeste stressore en stresvlakke sodat onderstimulering sowel as oorstimulering van stressore tot hoë stresvlakke lei.

Verskeie modelle wat gebruik kan word ten einde werkstres te konseptualiseer bestaan. In die Persoon-Omgewingspas-teorie (French, Caplan & Harrison, 1992) dra die interaksie van 'n individu met sy/haar werksomgewing by tot werkstres. Die teorie van hierdie model is daarop gebaseer dat werkstres ontstaan as gevolg daarvan dat die individuele bydrae en die eienskappe van die werksomgewing nie ooreenstem nie. Die graad van kongruensie tussen die individuele en werksomgewing kan op die volgende twee wyses manifesteer. Eerstens reflekteer die model die omvang van waar die toepaslike eienskappe van die werksomgewing die behoeftes van die individu, ontmoet. Tweedens reflekteer die model die graad waartoe die individu se vaardighede en die vereistes van die werk ooreenstem. Voortaan, kan die werksopset egter as stresvol ervaar word indien dit die individu nie van hulpbronne voorsien ten einde sy/haar doelwitte te bereik nie of as die individu nie oor voldoende vaardighede beskik ten einde die werkseise te bevredig wat benodig word vir die voorsiening van hulpbronne nie (Cooper, 1998; Harrison, 1985).

Karasek en Theorell (1990) se Eise-Kontrole-model fokus op die interaksie tussen die druk van die werksomgewing en die besluitnemingspektrum van die werknemer ten einde aan die werksvereistes te voldoen. Kontrole verwys na die geleentheid om onafhanklik binne die werksopset te funksioneer en om 'n invloed te hê op besluite rakende die werksomstandighede en organisatoriese aspekte. Volgens hierdie model sal stres ontstaan wanneer die werkseise te hoog is en die kontrole te laag, waarteenoor die tweede voorspelling lui dat leer en groei sal plaasvind in situasies waar beide die werkseise en kontrole hoog is.

Hierdie twee modelle skenk minder aandag aan hoe spesifieke werkseise in interaksie tree met persoonlikheidsverskille en hanteringshulpbronne om die emosionele reaksie van die werknemer te beïnvloed. 'n Groot verskil wat betref die teorieë van werkstres hang van die wyse waarop werkstres geïdentifiseer en gemeet word. Volgens Spielberger en Vagg (1999) sluit 'n doeltreffende meting van werkstres 'n evaluering in van die spesifieke aspekte van 'n individu se werk wat werksdruk veroorsaak.

Volgens Schaufeli en Enzmann (1998) kan organisatoriese stressore verdeel word in twee groepe, naamlik werkseise en 'n gebrek aan hulpbronne. Werkseise verwys na daardie aspekte van die werk wat fisieke of psigologiese inspanning vereis en daarom word dit geassosieer met sekere fisiologiese en psigologiese koste (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Werkshulpbronne verwys na daardie aspekte van die werk wat 'n bydrae lewer tot die bereiking van werksdoelwitte, werkseise verminder en persoonlike groei en ontwikkeling stimuleer (Demerouti et al., 2001).

Leiter (1991, 1993) het gevind dat werkseise verband hou met uitputting, terwyl werkshulpbronne eerder verband hou met sinisme en professionele effektiwiteit. Volgens Lee en Ashfort (1996) toon werkseise 'n verwantskap met uitputting. Sinisme toon 'n verband met beide werkseise en hulpbronne, alvorens die korrelasies vir hulpbronne effens laer is as vir werkseise.

Schommer (2001) is van mening dat aptekers die volgende stressore ervaar, naamlik werksomgewingsgebaseerde stressore soos geraas, lig, temperatuur, tyd en fisieke en intellektuele eise. Verder ervaar aptekers ook organisatoriese rolseise, naamlik rolkonflik, roldubbelsinnigheid en die verantwoordelikheid vir besluitneming. Loopbaanstressore sluit werkseuriteit, bevordering, gebrek aan bevordering en werksonsekerheid in. Organisasiesse klimaatstressore sluit organisasie politiek, kommunikasieprosesse en organisasieverandering in. Interpersoonlike verhoudings kan ook tot stres lei. Die mees algemene interpersoonlike stressore sluit toesighouers, kliënte/pasiënte, eweknieë en ondergeskiktes in. Verhoudings gebaseer op 'n gebrek aan vertroue, ondersteuning, belangstelling, onafhanklikheid en magsongelykheid kan lei tot 'n toename in stres.

Aptekers se werkslading kan beskou word ooreenkomstig werkseienskappe en professionele verantwoordelikhede. Werkseienskappe kan insluit, die aantal ure per dag gewerk, die proporsie tyd wat die apteker alleen gewerk het, die proporsie voorskrifte wat deur hom/haar hanteer is en ook die aantal en soort interaksies wat 'n apteker met enige iemand anders gehad het. Professionele verantwoordelikhede kan aktiwiteite insluit soos die uitreik van medikasie, konsultering, besigheidsbestuur en die bestuur van medikasie wat gebruik is (Schommer, 2001).

Dit is egter belangrik om nie net op die negatiewe aspekte van aanpassing by die werk te fokus nie maar ook op individue se positiewe aanpassing op 'n positiewe wyse (Hart, Wearing & Heady, 1995). Een manier om dit te bereik is met behulp van die konsep begeestering.

Schaufeli en Enzmann (1998) definieer begeestering soos volg “a positive, fulfilling, work-related state of mind that is characterised by vigor, dedication and absorption”. Energie kan beskryf word as ‘n intellektuele buigsaamheid terwyl gewerk word, die beskikking oor ‘n hoë kapasiteit om te werk, asook die vermoë om ‘n poging aan te wend om te werk selfs in moeilike tye. Toewyding kan beskou word as totale buigsaamheid, asook dat die individu hom/haar verbind tot intellektuele of emosionele aksie. Absorpsie verwys na totale verbinding aan die individu se vermoë om aandag te skenk tot sy/haar werk. Dit lei daartoe dat tyd vinniger verby stap en dit moeilik kan wees vir die individu om afstand van hul werk te doen. Dit sluit gefokusde denke, absolute kontrole, afwesigheid verkleinerings en tevredenheid in (Csikszentmihaly, 1990).

Begeestering (“engagement”) word beskou as die teenoorgestelde van uitbranding (“burnout”). Maslach en Leiter (1997) verwys na uitbranding as “an erosion of engagement with the job”. Wat begin het as belangrik, betekenisvol en ‘n uitdagende werk word onaangenaam en betekenisloos. Energie verander in uitputting, betrokkenheid verander in sinisme, en effektiwiteit in oneffektiwiteit. Die veronderstelling is dus dat begeestering gemeet kan word deur die teenoorgestelde patrone van die tellings van die drie dimensies van die Maslach Uitbrandingskaal. Schaufeli en Enzman (1998) het ‘n ander benadering tot die konsep van begeestering.

Hier word begeestering in eie reg gedefinieer en geoperasionaliseer. Al word begeestering steeds gekonseptualiseer as die positiewe teenpool van uitbranding, bestaan geen veronderstelling dat dit gemeet kan word deur die teenoorgestelde profiel van die MBI-tellings nie.

Verder kan uitbranding en begeestering beskou word as die twee teenpole van werknemers se welstand wat deel uitmaak van ‘n meer omvattende taksonomie wat saamgestel is uit twee onafhanklike dimensies van plesier en aktivering (Watson & Tellegen, 1985). Volgens

hierdie raamwerk word uitbranding gekenmerk deur lae vlakke van aktivering en plesier, terwyl begeestering gekenmerk word deur hoë vlakke van aktivering en plesier.

NAVORSINGSMETODE

Navorsingsontwerp

Vir die doel van hierdie studie is 'n eenmalige dwarsneeopnameontwerp gebruik. Volgens hierdie ontwerp word 'n steekproef van 'n populasie getrek op dieselfde tydstip. Volgens Huysamen (1996) kan in plaas van 'n dwarsneeondersoek 'n longitudinale ondersoek oorweeg word waarin dieselfde groep op verskillende tye ondersoek word.

Steekproef

By hierdie ondersoek is die totale populasie aptekers in die Noordwes Provinsie in die gebiede Klerksdorp, Potchefstroom, Stilfontein, Orkney, Wolmaransstad, Hartbeesfontein en Leeudoringstad betrek. Volgens die nasionale kantoor van die Aptekersvereniging van Suid-Afrika is altesaam 124 aptekers in genoemde gebiede werksaam. Sekaran (2000) is van mening dat 'n steekproef groter as 30 en kleiner as 500 individue gepas is vir die meeste navorsing, dus is die hele populasie aptekers by hierdie steekproef ingesluit. In Tabel 1 word die kenmerke van die deelnemers gerapporteer.

Tabel 1

Kenmerke van die Deelnemers

| Item | Kategorie | Persentasie |
|----------------|---|-------------|
| Posisie | Eienaar/vennoot en bestuurder van | |
| | apteek | 25.35 |
| | Bestuurder maar nie eienaar/vennoot nie | 9.86 |
| | Apteker | 57.75 |
| | Intern | 2.82 |
| Opleidingsvlak | Ander | 4.23 |
| | B.Pharm./Dip.Pharm. | 85.92 |
| | Hons.Pharm. | 9.86 |
| | M.Sc. | 1.41 |
| Huwelikstatus | Ander | 2.82 |
| | Enkel | 23.94 |
| | In hegte verhouding | 12.68 |
| | Getroud | 60.56 |
| | Geskei | 1.41 |
| Taal | Geskei van tafel en bed | 1.41 |
| | Afrikaans | 66.20 |
| | Engels | 32.39 |
| | Sepedi | 1.41 |
| Stres | Ja | 18.31 |
| | Nee | 47.89 |
| | Sporadies | 33.80 |
| Depressie | Ja | 2.82 |
| | Nee | 80.28 |
| | Sporadies | 16.90 |
| Ouderdom | 20-29 | 33.80 |
| | 30-39 | 35.21 |
| | 40-49 | 16.90 |
| | 50+ | 14.08 |

Uit Tabel 1 kan afgelei word dat die grootste persentasie deelnemers die posisie van apteker vul, die tweede grootste persentasie dien as eienaar/vennoot en bestuurder van die apteek. Wat betref die vlak van opleiding beskik 85.92% van die aptekers oor 'n B.Pharm./Dip.Pharm. Die oorgroote meerderheid van die aptekers is getroud, is tussen die ouderdomme 30 en 39 en is Afrikaanssprekend. Sewe en veertig punt agt nege persent is van mening dat hulle nie stres ervaar nie en 33.80% van die aptekers ervaar stres sporadies. Tagtig punt twee agt persent van die aptekers meen dat hulle nie depressie ervaar nie en 16.90% ervaar wel stres, maar sporadies.

Meetinstrumente

Die *Maslach Uitbrandingsvraelys (MBI)* is gebruik om deelnemers se uitbrandingsvlak te bepaal. Die MBI bestaan uit drie subskale, naamlik emosionele uitputting, depersonalisering en persoonlike volharding (Maslach & Jackson, 1981). Lahoz en Mason (1989) meld dat die MBI oor alfakoëffisiënte van 0.71 tot 0.90 vir die drie subskale beskik. Die toets-hertoets-betroubaarheid strek van 0.61 tot 0.82 en 0.54 tot 0.60 (toegepas na een jaar). Eksterne geldigheid vir die MBI word verkry uit analyses van gelyke beoordeling, werksdimensies wat met uitbranding en stresuitkomst geassosieer word (Lahoz & Mason, 1989).

Die *Utrecht Begeesteringskaal (UWES)* (Schaufeli, Salanova & Bakker, op die pers) is gebruik om begeesting te meet. Begeesting word gesien as die positiewe teenstelling van uitbranding, maar geoperasionaliseer in sy eie reg. Begeesting sluit drie dimensies in, naamlik energie, toewyding en absorpsie. Die UWES bestaan uit 16 items wat drie dimensies, naamlik Energie, Toewyding en Absorpsie op 'n 7-punt skaal meet. Navorsing deur Schaufeli et al. (op die pers) het die 3-faktorstruktuur van die UWES bevestig. Die alfakoëffisiënte vir die drie subskale wissel tussen 0.68 en 0.91. Die alfakoëffisiënt kan verbeter word (wissel tussen 0.78 en 0.89 vir die drie subskale) deur 'n paar items te verwyder sonder om die skaal se interne konsekwentheid te verminder.

Die *Werkstresvraelys (WSV)* (Spielberger & Vagg, 2001) is gebruik om werkstres te meet. Die WSV fokus op die algemene werksituasies wat dikwels tot psigologiese spanning lei. Elk van die 30 items beskryf 'n stresvolle situasie en meet beide die waargenome hewigheid en frekwensie van die voorval. Die WSV bestaan uit drie skale, naamlik die intensiteitskaal, die frekwensieskaal en die stresindeksskaal. Eersgenoemde twee skale verstrek inligting wat betref die gemiddelde vlak van waargenome hewigheid en frekwensie van die voorkoms van die stressorsituasie. Die stresindeksskaal meet die algehele vlak van stres deur 'n kombinasie van die waarderinge op die hewigheid- en frekwensieskale van die 30 situasies. Subskale meet beroepstres wat met die werk self geassosieer word (werksdruk) en 'n gebrek aan ondersteuning van bestuur, kollegas of van die beleid en prosedures van die organisasie.

Statistiese analise

Die statistiese analise is uitgevoer met behulp van die SAS-Program (SAS Institute, 2000). Cronbach alfakoëffisiënte interitemkorrelasiekoëffisiënte en faktoranalise is gebruik om die betroubaarheid en geldigheid van die instrumente te bepaal (Clark & Watson, 1995). Beskrywende statistiek, byvoorbeeld gemiddeldes, standaardafwykings, skeefheid en kurtose is gebruik om data te analiseer. Pearson se produkmomentkorrelasie is gebruik om die korrelasie tussen die veranderlikes te bepaal. 'n Afsnypunt van 0.30 (medium effek) is gestel vir die praktiese betekenisvolheid van korrelasiekoëffisiënte (Cohen, 1988).

Kanoniese korrelasies is gebruik ten einde die verhouding vas te stel tussen die dimensies van uitbranding, begeestering en werkstres. Die doel van kanoniese korrelasies is om die verband tussen twee stelle veranderlikes te analiseer (Tabachnick & Fidell, 2001). Kanoniese korrelasies word beskou as 'n beskrywende eerder as 'n hipotesetoetsende tegniek.

RESULTATE

Die beskrywende statistiek, Cronbach Alfakoëffisiënte en interitemkorrelasie koëffisiënte van die MBI, UWES en WSV word in Tabel 2 weergegee.

Tabel 2

Beskrywende statistiek, Cronbach Alfakoëffisiënte en Interitemkorrelasiekoëffisiënte van die Meetinstrumente (n = 72)

| Item | Gemiddeld | s | Skeefheid | Kurtose | α | Inter-item r |
|---------------------------|-----------|------|-----------|---------|----------|--------------|
| MBI | | | | | | |
| Emosionele uitputting | 21.70 | 0.12 | -0.90 | -0.60 | 0.89 | 0.47 |
| Depersonalisering | 9.61 | 0.17 | 0.43 | -0.00 | 0.80 | 0.45 |
| Persoonlike bereiking | 27.50 | 0.13 | -0.41 | 0.14 | 0.81 | 0.38 |
| UWES | | | | | | |
| Energie | 23.60 | 0.10 | -0.46 | -0.83 | 0.90 | 0.59 |
| Toewyding | 20.68 | 0.17 | -0.35 | -0.96 | 0.88 | 0.60 |
| Absorpsie | 23.62 | 0.13 | -0.51 | -0.16 | 0.84 | 0.48 |
| JSI | | | | | | |
| Posverwante stressore | 64.79 | 0.12 | -0.35 | 0.27 | 0.89 | 0.39 |
| Bestuurverwante stressore | 31.46 | 0.13 | 0.41 | 0.73 | 0.83 | 0.45 |

Tabel 2 toon bevredigende alfakoëffisiënte ($\alpha > 0.70$) vir al die skale (Nunnally & Bernstein, 1994). Die gemiddelde interitemkorrelasie van die meeste van die skale is aanvaarbaar ($0.15 \leq r \leq 0.50$) (Clark & Watson, 1995), behalwe die van Energie en Toewyding wat hoër is. Tabel 2 toon ook dat die tellings op die meetinstrumente normaal versprei is met 'n lae skeefheid en kurtose.

Die resultate van 'n verkennende faktorontleding op die WSV word in Tabel 3 weergegee.

Tabel 3

Faktorlading, Kommunaliteite (h^2), Persentasie Variansie en Kovariansie van die WSV

| Kort beskrywing | F ₁ | F ₂ | h ² |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Kollegas doen nie hul werk nie | 0.68 | 0.00 | 0.48 |
| Gebrek aan persoonlike tyd | 0.63 | 0.00 | 0.46 |
| Hantering van krisissituasies | 0.62 | 0.00 | 0.42 |
| Gebrek aan ondersteuning | 0.60 | 0.00 | 0.48 |
| Nuwe of onbekende take | 0.60 | 0.00 | 0.57 |
| Nie voldoende salaris nie | 0.58 | 0.00 | 0.67 |
| Gebrek aan erkenning | 0.55 | 0.00 | 0.54 |
| Gebrek aan geleentheid vir bevordering | 0.53 | 0.00 | 0.54 |
| Gebrek aan personeel | 0.53 | 0.00 | 0.36 |
| Op-die-daad-besluitneming | 0.53 | 0.00 | 0.47 |
| Toename in verantwoordelikheid | 0.52 | 0.00 | 0.51 |
| Moeilike kliënte | 0.51 | 0.00 | 0.58 |
| Take wat nie in die posbeskrywing voorkom nie | 0.50 | 0.00 | 0.35 |
| Laat die besigheid in iemand anders se hande | 0.00 | 0.72 | 0.54 |
| Kompetisie | 0.00 | 0.70 | 0.55 |
| Verseker finansiële uitkomst | 0.00 | 0.68 | 0.70 |
| Betaal krediteure | 0.00 | 0.63 | 0.41 |
| Swak betaling deur debiteure | 0.00 | 0.61 | 0.56 |
| Voorraadbeheer | 0.00 | 0.56 | 0.38 |

• Faktore:

F1 Posverwante stressore

F2 Bestuursverwante stressore

Hoofkomponentonttrekking deur die SAS FAKTOR was gebruik in 'n aanvanklike analise ten einde die aantal faktore van die WSV van eigenwaardes te bepaal. Met 'n afsnypunt van 0.45 vir 'n veranderlike om vir interpretasie ingesluit te word, het 19 van die veranderlikes op die twee faktore gelaai. Mislukking van die ander veranderlikes om te laai op 'n faktor reflekteer heterogeniteit van die items op die WSV.

Die intensiteit, frekwensie en ernstigheid van stressore word in Tabel 4 weergegee.

Tabel 4

Die Intensiteit, Frekwensie en Ernstigheid van Posverwante stressore en Bestuursverwante stressore

| Faktor en Items | Intensiteit | Frekwensie | Ernstigheid |
|--|-------------|------------|-------------|
| Posverwante stressore | | | |
| Kollegas doen nie hul werk nie | 5.97+ | 5.06+ | 30.21 |
| Gebreke aan persoonlike tyd | 4.44+ | 5.15+ | 22.87 |
| Hantering van krisissituasies | 5.39+ | 5.62+ | 30.29 |
| Gebreke aan ondersteuning | 5.34+ | 4.18+ | 22.32 |
| Nuwe of onbekende take | 4.75+ | 4.27+ | 20.28 |
| Nie voldoende salaris nie | 5.73+ | 4.27+ | 24.47 |
| Gebreke aan erkenning | 4.63+ | 4.79+ | 22.18 |
| Gebreke aan geleentheid vir bevordering | 4.87+ | 4.23+ | 20.60 |
| Gebreke aan personeel | 5.70+ | 4.52+ | 25.76 |
| Op-die-daad-besluitneming | 4.54+ | 4.94+ | 22.43 |
| Toename in verantwoordelikheid | 4.07+ | 4.08+ | 16.61 |
| Moeilike kliënte | 5.16+ | 5.85+ | 30.19 |
| Take wat nie in die posbeskrywing voekom nie | 4.20+ | 4.69+ | 19.70 |
| Bestuursverwante stressore | | | |
| Los die besigheid in iemand anders se hande | 5.20+ | 3.85* | 20.02 |
| Kompetisie | 5.18+ | 3.21* | 16.63 |
| Verseker finansiële uitkomst | 5.04+ | 5.61+ | 28.27 |
| Betaal krediteure | 4.90+ | 5.42+ | 26.56 |
| Swak betaling deur debiteure | 5.93+ | 6.20++ | 36.77 |
| Voorraadbeheer | 5.21+ | 6.07++ | 31.62 |

* <4, laag

+ 4-6, gemiddeld

++ >6, hoog

Volgens Tabel 4 kan bestuursverwante stres geïdentifiseer word as die stressore met die hoogste frekwensie en ernstigheid. Swak betaling deur debiteure en die beheer van voorraad is bestuursverwante stressore wat redelik ernstig is, met ander woorde die stressor is intens en vind op 'n gereelde basis plaas. Aptekers wat nie hul werk doen nie, die hantering van krisissituasies en moeilike kliënte is posverwante stressore met 'n hoë intensiteit, dus is hierdie stressore redelik ernstig. Die res van die posverwante en bestuursverwante stressore soos in Tabel 4 aangedui kom nie so gereeld voor soos genoemde stressore nie en is ook nie so ernstig of intens nie. Gereelde blootstelling aan hierdie stressore kan lei tot 'n verlaging in kwaliteit van diens en uiteindelik die gesondheid van beide die apteker en die kliënt.

Tabel 5

Korrelasies tussen die Meetinstrumente

| | Emosionele uitputting | Depersonalisering | Persoonlike bereiking | Energie | Toewyding | Absorpsie | Posverwante stressore |
|-----------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|---------|-----------|-----------|-----------------------|
| Depersonalisering | 0.64** | - | - | - | - | - | - |
| Persoonlike bereiking | -0.24 | -0.47* | - | - | - | - | - |
| Energie | -0.72** | -0.50* | 0.36* | - | - | - | - |
| Toewyding | -0.78** | -0.45* | 0.29 | 0.85** | - | - | - |
| Absorpsie | -0.70** | -0.46* | 0.27 | 0.91** | 0.82** | - | - |
| Posverwante stres | 0.50* | 0.23 | 0.00 | -0.58** | -0.44* | -0.57** | - |
| Bestuurverwante stres | -0.04 | -0.06 | 0.25 | 0.05 | 0.11 | 0.52** | 0.44* |

* Korrelasie is prakties betekenisvol $r > 0.30$ (medium effek)

** Korrelasie is prakties betekenisvol $r > 0.50$ (groot effek)

Volgens Tabel 5 bestaan 'n prakties betekenisvolle korrelasie van groot effek tussen emosionele uitputting en depersonalisering, energie en toewyding, energie en absorpsie sowel as toewyding en absorpsie. Die volgende korrelasie was prakties betekenisvol (negatief) van groot effek: emosionele uitputting en energie, toewyding en posverwante stressore asook absorpsie en posverwante stressore. 'n Prakties betekenisvolle korrelasie van medium effek bestaan tussen emosionele uitputting en posverwante stressore, persoonlike bereiking en energie sowel as posverwante stressore en bestuurverwante stressore. 'n Negatiewe korrelasie van medium effek bestaan tussen depersonalisering en persoonlike bereiking, depersonalisering en energie, depersonalisering en toewyding en laastens depersonalisering en absorpsie.

Kanoniese korrelasies is uitgevoer tussen 'n stel Posverwante stressore en Uitbranding, Posverwante stressore en Begeestering en laastens Uitbranding en Begeestering aan die hand van die SAS CANCORR. In die tabelle word die volgende aangetoon: die korrelasie tussen die veranderlikes en kanoniese variate, gestandaardiseerde kanoniese variaatkoëffisiënte, persentasievariansie, oortoligheid en kanoniese korrelasies.

Die resultate van die kanoniese analise tussen Posverwante stressore en Uitbranding word in Tabel 6 getoon.

Tabel 6

Resultate van die Kanoniese Analise: Posverwante Stressore en Uitbranding

| Stel | Eerste Kanoniese Variaat | |
|---------------------------|--------------------------|-------------|
| | Korrelasie | Koëffisiënt |
| Stressor-stel | | |
| Posverwante stressore | 0.85 | 1.11 |
| Bestuurverwante stressore | -0.10 | -0.58 |
| Persentasie variansie | 0.37 | |
| Oortoligheid | 0.13 | |
| Uitbranding-stel | | |
| Emosionele uitputting | 0.98 | |
| Depersonalisering | 0.49 | 1.14 |
| Persoonlike bereiking | -0.24 | -0.29 |
| Persentasie variansie | 0.42 | -0.10 |
| Oortoligheid | 1.15 | |
| Kanoniese korrelasie | 0.60 | |

Die eerste kanoniese korrelasie is 0.60 (35% gedeelde variansie). Die ander kanoniese korrelasie is 0.25. Met albei kanoniese korrelasies ingesluit $F(6, 132) = 6.29, p < 0.0001$. Daaropvolgende F-toetse was nie statisties beduidend nie. Die eerste paar kanoniese variate is dus verantwoordelik vir die betekenisvolle verhouding tussen die twee stelle veranderlikes. Die totale persentasievariensie en totale oortoligheid dui aan dat die eerste paar kanoniese variate matig verwant is.

Met 'n afsnypunt van 0.30 is die veranderlikes in die stressor-stel, wat gekorreleer het met die eerste kanoniese variaat, posverwante stressore. Betreffende die uitbranding-stel veranderlikes korreleer Emosionele Uitputting en Depersonalisering met die eerste kanoniese variaat. Die eerste paar kanoniese variate toon aan dat posverwante stressore (0.85) geassosieer kan word met Emosionele Uitputting (0.98) en Depersonalisering (0.49).

Die resultate van die kanoniese analise van posverwante stressore en begeestering word in Tabel 7 gerapporteer.

Tabel 7

Resultate van die Kanoniese Analise: Posverwante Stressore en Begeestering

| Stel | Eerste kanoniese variaat | |
|---------------------------|--------------------------|-------------|
| | Korrelasie | Koëffisiënt |
| Stressor- stel | | |
| Posverwante stressore | -0.87 | -1.11 |
| Bestuurverwante stressore | 0.05 | 0.54 |
| Persentasievariansie | 0.86 | |
| Oortoligheid | 0.41 | |
| Begeestering-stel | | |
| Energie | 0.70 | 0.69 |
| Toewyding | -0.23 | -0.227 |
| Absorpsie | 0.52 | 0.52 |
| Persentasievariansie | 0.38 | |
| Oortoligheid | 0.18 | |
| Kanoniese korrelasie | 0.69 | |

Die eerste kanoniese korrelasie is 0.69 (0.47% gedeelde variansie). Die ander kanoniese korrelasie is 0.13. Met albei kanoniese korrelasies ingesluit $F(6,132)=8.53$, $p<0.0001$. Daaropvolgende F-toetse was nie statisties beduidend nie. Die eerste paar kanoniese variate is dus verantwoordelik vir die betekenisvolle verhouding tussen die twee stelle veranderlikes. Die totale persentasie variansie en totale oortoligheid dui aan dat die eerste paar kanoniese variate matig verwant is.

Met 'n afsnypunt van 0.30 is die veranderlikes in die stressor-stel wat gekorreleer het met die eerste kanoniese variaat, posverwante stressore. Wat betref die begeestering-stel korreleer energie en absorpsie met die eerste kanoniese variaat. Die eerste paar kanoniese variate toon dat 'n lae telling op posverwante stressore (-0.87) geassosieer kan word met energie (0.70) en absorpsie (0.52).

Vervolgens word die resultate van die kanoniese analise van uitbranding en begeestering in Tabel 8 beskryf.

Tabel 8

Resultate van Kanoniese Analise: Uitbranding en Begeestering

| Stel | Eerste kanoniese variaat | |
|--------------------------|--------------------------|-------------|
| | Korrelasie | Koëffisiënt |
| Uitbranding-stel | | |
| Emosionele uitputting | -0.98 | -1.04 |
| Depersonalisering | -0.59 | 0.17 |
| Persoonlike bereiking | 0.40 | 0.23 |
| Persentasievariansie | 0.49 | |
| Oortolligheid | 0.32 | |
| Begeestering-stel | | |
| Energie | 0.93 | 0.24 |
| Toewyding | 0.99 | 0.74 |
| Absorpsie | 0.88 | 0.06 |
| Persentasievariansie | 0.87 | |
| Oortolligheid | 0.56 | |
| Kanoniese korrelasie | 0.80 | |

Die eerste kanoniese korrelasie is 0.80 (65% gedeelde variansie). Die ander kanoniese korrelasies is 0.26 en 0.10. Met al drie kanoniese korrelasies ingesluit $F(9, 158.34) = 10.28, p < 0.0001$). Daaropvolgende F-toetse was nie statisties beduidend nie. Die eerste kanoniese variaat is dus verantwoordelik vir die betekenisvolle verhouding tussen die twee stelle veranderlikes. Die totale persentasievariansie en totale oortolligheid dui aan dat die eerste paar kanoniese variëte matig verband hou.

Met 'n afsnypunt van 0.30 is die veranderlikes in die uitbranding-stel, wat korreleer met die eerste kanoniese variaat, Emosionele Uitputting, Depersonalisering en Persoonlike Bereiking. Onder die begeestering-stel korreleer energie, toewyding en absorpsie met die eerste kanoniese variëte. Die eerste paar van kanoniese variaat toon dat lae emosionele uitputting (-0.98), lae depersonalisering (-0.59) en persoonlike bereiking (0.40) geassosieer kan word met energie (0.93), toewyding (0.99) en absorpsie (0.88).

BESPREKING

Aptekerswese speel 'n belangrike rol by die bestuur van primêre gesondheidsorg. Werksplekprobleme soos uitbranding en werkstres is van kardinale belang aangesien dit moontlik kan lei tot 'n daling in die kwaliteit van die versorging van kliënte deur aptekers

sowel as van die dienslewering deur personeel (Gupchup, Singhal, Dole & Lively, 1998). Die doel van hierdie studie was om vas te stel of 'n verband bestaan tussen die uitbranding en begeestering van aptekers en ook hoe hierdie twee konstrunkte aan werkstres gekoppel kan word.

Die resultate van die kanoniese korrelasies het getoon dat 'n negatiewe korrelasie bestaan tussen emosionele uitputting, depersonalisering en persoonlike bereiking (die drie dimensies van uitbranding) en energie, absorpsie en toewyding (die drie dimensies van begeestering). Hierdie bevinding sluit aan by navorsing wat deur Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma en Bakker (2001) gedoen is, wat van mening is dat daar in 'n sekere mate 'n betekenisvolle negatiewe verband bestaan tussen uitbranding en begeesteringskale. Volgens Malach en Leiter (1997) word begeestering gekenmerk deur energie, deelname en werksaamheid. Hierdie eienskappe staan in kontras met die drie dimensies van uitbranding, naamlik uitputting, sinisme en 'n gebrek aan werksaamheid. Uitbranding en begeestering kan beskou word as mekaar se teenpole waar uitbranding gekenmerk word deur lae vlakke van aktivering en plesier terwyl begeestering gekarakteriseer word deur hoë vlakke van aktivering en plesier (Watson & Tellegen, 1985).

Die resultate toon dat 'n moontlike korrelasie bestaan tussen posverwante stressore en emosionele uitputting en depersonalisering. Wanneer verwys word na posverwante stressore word bedoel aptekers wat nie hul werk doen nie, krisissituasies by die apteek en met kliënte asook die hantering van moeilike kliënte. Emosionele uitputting dui op 'n afname in die emosionele hulpbronne van 'n individu. Depersonalisering dui op 'n toename in negatiewe, siniese en onsensitiewe houdings teenoor kollegas, kliënte en/of pasiënte. Dus kan afgelei word dat posverwante stressore soos kollegas wat nie hul werk doen nie, die hantering van krisissituasies en moeilike kliënte wel 'n invloed het op die apteker se vlak van emosionele uitputting sowel as op depersonalisering. Die apteker voel dus getap en moeg en koester negatiewe houdings teenoor kliënte as gevolg van hierdie stressore. Wanneer die apteker egter moeg en getap voel, kan dit moontlik lei tot 'n afname in konsentrasie en voel die apteker dalk nie opgewasse om sy werk so deeglik te doen nie. Dit kan lei tot 'n verlaging in die kwaliteit van die diens en natuurlik ook 'n afname in kliënte en toename in finansiële uitgawes meebring.

Volgens navorsing soos deur Maslach, Schaufeli en Leiter (2001) en Maslach en Leiter

(1997) gedoen wat betref moontlike bronne van uitbranding onder aptekers, en Schommer (2001), wat betref moontlike stressore vir aptekers, kan die afleiding gemaak word dat 'n moontlike verband tussen die twee konstrunkte bestaan. Soos reeds gemeld, bestaan 'n moontlike korrelasie tussen uitbranding en begeestering en uitbranding en werkstres. Dit kan dus aanvaar word dat uitbranding en begeestering moontlik aan stres gekoppel kan word. Daar is egter nog min navorsing hieroor gedoen dus bestaan daar nie veel inligting hieroor nie.

'n Verkennde faktoranalise het getoon dat 19 van die stresveranderlikes op twee faktore laai, naamlik posverwante stressore en bestuursverwante stressore. Volgens die resultate van die stresvraelys word bestuursverwante stres geïdentifiseer as die stressore wat die meeste voorkom. Volgens navorsing ervaar aptekers stressore wat verband hou met sekere verantwoordelikhede en werkslading (Schommer, 2001). Die resultate toon dat aptekers stres ervaar wanneer debiteure nie hul skuld vereffen nie. Dit lei daartoe dat aptekers finansiële druk ervaar. Aptekers beskou verskynsels soos dat ander aptekers nie hulle werk doen nie, die hantering van krisissituasies, moeilike kliënte en voorraadbeheer as stressore. Volgens navorsing wat gedoen is deur Schommer (2001) wil aptekers meer tyd bestee aan konsultasie en die bestuur van medisyne as aan besigheidsbestuur. Al die genoemde stressore kan moontlik daartoe lei dat aptekers versuim om hul bes te lewer, en die kwaliteit diens aan kliënte sowel as farmaseutiese sorg in die algemeen ly sodoende daaronder. Bestuursverwante stressore kan moontlik stres veroorsaak aangesien hierdie verantwoordelikhede nie werklik in die posbeskrywing van aptekers voorkom nie. Schommer (2001) is van mening dat 'n apteker eerder mediese diens wil lewer as om bestuursverwante pligte uit te voer. Volgens Schommer (2001) kan professionele verantwoordelikheid soos besigheidsbestuur en ekonomiese faktore bronne van stres wees.

AANBEVELINGS

Aptekers moet bewus gemaak word van die oorsake en simptome van uitbranding en werkstres. Dit kan daartoe lei dat hulle bewus raak van hul eie en ander se uitbrandingsvlakke en stresvlakke. Uitbranding kan oorgedra word op ander persone, dus is dit vir aptekers belangrik om bewus te wees van hul eie uitbrandingsvlak ten einde die oordrag daarvan te voorkom. Werkstres en uitbranding moet nie ligtelik opgeneem word nie, want die gevolge daarvan kan vernietigend wees met betrekking tot koste; nie net wat betref die samelewing

nie, maar ook persoonlike en organisatoriese kostes.

Deur aptekers te voorsien van die nodige kennis, vaardighede en ander hulpbronne, en deur 'n balans te handhaaf wat betref hul werkslading, sal die apteker moontlik voel dat werksverwagtinge beheerbaar is en dat hy/sy wel in beheer is daarvan. Daarom moet opleidings- en ontwikkelingsprogramme wat gerig is daarop om stres en uitbranding effektief te bestuur saamgestel en geëvalueer word. Opleidings- en ontwikkelingsprogramme soos dié oor persoonlike groei (selfkennis, selfeffektiwiteit en selfagting), coping en effektiewe streshantering is noodsaaklik ten einde te praktiseer as 'n gesonde en bevoegde apteker.

Deur die werkslading van aptekers te verlig kan moontlik bydra tot 'n betekenisvolle verbetering van hul moreel en 'n afname in werkstres en uitbranding. Dit kan plaasvind deur verandering in die individu teweeg te bring deur middel van intervensies. Navorsing het getoon dat individue wel die vaardighede wat betref die hantering van stres en uitbranding kan aanleer, maar dat hulle die toepassing van hierdie nuwe kennis by hulle werk uitdagend vind. Die rede hiervoor is dat die apteker 'n sekere werksrol moet vervul en daarvolgens optree. Die organisatoriese prosedures stipuleer ook die tyd wanneer en plek waar gewerk moet word.

Die mees effektiewe toepassing van intervensies sal wees om opleidingsintervensies te inkorporeer met intervensies wat verandering in bestuur teweeg bring. Eerder as om net te konsentreer op die area van werkslading as 'n intervensie soos hoe om werkslading te verlig of hoe om te ontspan, kan die fokus geplaas word op hoe die individu groter werkslading meer effektief kan hanteer deur hom/haar te laat voel dat hy/sy waardevol is en belangrike werk verrig en daarvoor vergoed sal word.

Dit is moontlik dat na al die intervensies, uitbranding en stres steeds kan voorkom. Effektiewe tydsbestuur is van groot waarde. Aptekers moet aangemoedig word om eers te dink en dan te doen eerder as om dadelik aan die werk te spring. Beplan hoeveel tyd aan spesifieke take spandeer gaan word en watter take voorkeur geniet. 'n Toename in produktiwiteit is nie altyd die resultaat van harde en vinnige werk nie. Neem tyd om te beplan sodat minder tyd spandeer word om vure dood te slaan en meer tyd spandeer word aan die voorkoming daarvan.

VERWYSINGS

- Bartlett, D. (1998). *Stress: Perspectives and processes*. Buckingham: Open University Press.
- Brill, P.L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health, 6*(4), 12-24.
- Burke, R.J. (1997). Toward an understanding of psychological burnout among police officers. *International Journal of Stress Management, 4*, 3-27.
- Burke, R.J. & Greenglass, E.R. (1991). A longitudinal study of progressive phases of psychological burnout. *Journal of Human Health and Resources Administration, 16*, 390-408.
- Burke, R.J. & Greenglas, E.R. (2001, In press). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychological Health*.
- Cartwright, S. & Cooper, C.L. (1997). *Managing workplace stress*. London: Sage.
- Clark, L.A. & Watson, D. (1995). Constructive validity: Basic issues in objective scale development. *Psychological Assessment, 7*, 309-319.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Orlando, CA: Academic Press.
- Cooper, C.L. (1998). *Theories of organizational stress*. London: Oxford Press.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York, NY: Harper.
- Davidson, A.W. (1998). *Challenges of Pharmaceutical Competence in the Global Village*. Paper presented at the 3rd International Conference on Pharmaceutical Competence, New South Wales, Australia.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*, 499-512.
- Farber, B.A. (1983). *Stress and burnout in the human services*. New York: Pergamon.
- Fontana, D. (1989). *Managing stress*. England: Routledge.
- Fontana, D. (1993). *Managing stress*. London: Biddles Ltd.
- Frech, J.R.P., Caplan, R.D. & Harrison, R.V. (1992). *The mechanisms of job stress and strain*. New York: Wiley.
- Greenglass, E.R. (1991). Burnout and gender: Theoretical and organizational implications. *Canadian Psychology, 32*, 562-572.

- Greenglass, E.R., Burke, F.J. & Konarski, R. (1998). The impact of social support on the development of burnout in teachers: Examination of a model. *Work and Stress*, 11, 267-278.
- Gupchup, G.V., Singhal, P.K., Dole, E.J. & Lively, B.T. (1998). Burnout in a sample of HMO pharmacists using the Maslach Burnout Inventory. *Journal of Managed Care Pharmacy*, 4(5), 495-503.
- Harrison, R.V. (1985). The person-environment fit model and the study of job stress. In T.A. Beehr & R.S. Bhagart (Eds.), *Human stress and cognition in organizations: An integrated perspective*. New York: Wiley.
- Hart, M.P., Wearing, A.J. & Headey, B. (1995, June). Police stress and wellbeing: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 133-156.
- Huysamen, G.K. (1996). *Metodologie vir die sosialewetenskappe*. Durban: International Thomson Publishing.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L. & Schuler, R.S. (1986). Towards and understanding of burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- Karasek, R. & Theorell, R. (1990). *Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kahn, R.L & Boysiére, P. (1992). Stress in organisations. In Dunette, M.D., Hough, J.M.R. & Triandis, H.C. (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Koniarek, J. & Dudek, B. (1996, April). Social support as a buffer in the stress-burnout relationship. *International Journal of Stress Management*, 3, 99-106.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (1995). *Organizational behaviour* (3rd ed.). Chicago, IL: Irwin.
- Lahoz, M.R. & Mason, H.L. (1989). Maslach Burnout Inventory: Factor structures and norms for USA pharmacists. *Psychological Reports*, 64, 1059-1063.
- Lee, R.T. & Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytical examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Leiter, M.P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behaviour*, 12, 123-144.
- Leiter, M.P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. In W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 237-250). Washington, D.C: Taylor & Francis.

- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analysing a complex phenomenon. In W.S. Paine (Eds.), *Job stress and burnout: Research theory and intervention*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. In G. Sanders & J. Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1984). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 189-212.
- Maslach, C. & Jackson S.E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Moller, J.S., Rothmann, S., Coetzer, E.P. & Rothmann, J.C. (2000, October). *Correlates of pharmacists' job satisfaction and job performance*. Poster presented at the 4th International Conference on Pharmaceutical Competence, Ottawa, Canada.
- Nunnally, J.C. & Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pines, A.M. (1993). *Burnout: An existential perspective*. Washington, DC: Taylor and Francis.
- Rothmann, J.C. Rothmann, S., Van Rensburg, S. & Malan, A.M. (2000, October). *Linking personality preferences, career anchors and job satisfaction to pharmacist development*. Poster presented at the 4th International Conference on Pharmaceutical Competence, Ottawa, Canada.
- SAS Institute. (1996). *SAS users guide: Basics* (6th ed.). Cary, NC: SAS Institute.
- Sauter, S.L. & Murphy, L.M. (1995). (Eds.). *Organizational factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Schaufeli, W.B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. & Kalinmo, R. (1995). The Maslach Burnout Inventory – General survey. In M.P. Leiter, *Extending the burnout construct*. Proceedings of the

- APA/NIOSH conference, Work Stress and Health 1995, Creating a Healthier Workplace, Washington, DC.
- Schaufeli, W.B., Maslach, C. & Marek, T. (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M. & Bakker, A.B. (in press). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. & Bakker, A.B. (2000). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schommer, J.C. (2001, February). Pharmacist workload and time management. *Drug Topics*, 45-54
- Seligman, M.E.P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: A skill-building approach*. New York: Wiley.
- Spielberger, C.D. & Vagg, P.R. (1999). *Job Stress Survey: Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2001). *Using multivariate statistics* (4th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W.B. & Buunk, B.P. (1993). The evaluation of an individual burnout intervention program: The role of inequity and social support. *Journal of Applied Psychology*, 83, 392-407.
- Watson, D. & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.
- Weybrew, B.B. (1992). *The ABC's of stress*. London: Praeger.

HOOFSTUK 3

GEVOLGTREKKING, TEKORTKOMINGE EN AANBEVELINGS

In hierdie hoofstuk word die gevolgtrekking gemaak wat betref die onderskeie doelwitte. Tekortkominge aangaande die navorsing word bespreek en aanbevelings word aan die hand gedoen met betrekking tot hierdie studie sowel as toekomstige navorsing.

3.1 GEVOLGTREKKING

Aptekerswese speel 'n belangrike rol in die bestuur van primêre gesondheidsorg. Werksplekprobleme soos uitbranding en werkstres is van kardinale belang, aangesien dit moontlik kan lei tot 'n daling in die kwaliteit van die versorging van kliënte deur aptekers sowel as dienslewering deur personeel (Gupchup, Singhal, Dole & Lively, 1998). Die doel van hierdie studie was om vas te stel of 'n verband tussen die uitbranding en begeestering van aptekers bestaan en ook hoe hierdie twee konstrakte aan werkstres gekoppel kan word. Ten einde hierdie doel te bereik is korrelasies gedoen.

Die eerste doelwit van hierdie studie was om te bepaal of 'n verband bestaan tussen uitbranding, begeestering en werkstres onder die aptekers in die Noordwes Provinsie. Ten einde hierdie doelwit te bereik is kanoniese korrelasies gebruik. Die resultate van die kanoniese korrelasies toon dat daar 'n negatiewe korrelasie bestaan tussen emosionele uitputting, depersonalisering en persoonlike bereiking (die drie dimensies van uitbranding) en energie, absorpsie en toewyding (die drie dimensies van begeestering). Hierdie bevinding sluit aan by navorsing wat gedoen is deur Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma & Bakker (2001), wat van mening is dat daar in 'n sekere mate 'n betekenisvolle negatiewe verband bestaan tussen uitbranding en begeesteringskale. Volgens Malach en Leiter (1997) word begeestering gekenskets deur energie, deelname en werkzaamheid. Hierdie eienskappe staan in kontras met die drie dimensies van uitbranding, naamlik uitputting, sinisme en 'n gebrek aan werkzaamheid. Uitbranding en begeestering kan beskou word as teenpole waar uitbranding gekenmerk word aan lae vlakke van aktivering en plesier, terwyl begeestering gekenmerk word aan hoë vlakke van aktivering en plesier (Watson en Tellegen, 1985). Stres word dikwels met uitbranding verwar. 'n Onderskeid kan getref word deur na uitbranding te verwys as die resultaat van stres met geen kans op uitkoms nie (Farber, 1983). Uitbranding

word beskou as die finale stap in 'n progressie van onsuksesvolle pogings om 'n verskeidenheid negatiewe stessituasies te hanteer.

Volgens die resultate bestaan 'n korrelasie moontlik tussen posverwante stressore enersyds en emosionele uitputting en depersonalisering andersyds. Wanneer hier verwys word na posverwante stressore word bedoel aptekers wat nie hul werk doen nie, krisissituasies by die apteek asook die hantering van moeilike kliënte. Emosionele uitputting dui op 'n afname in die emosionele hulpbronne van 'n individu. Hierdie individue voel gewoonlik of hulle getap of opgebruik is. Dit sluit ook fisiese uitputting in. Depersonalisering dui op 'n toename in negatiewe, siniese en onsensitiewe houdings teenoor kollegas, kliënte en/of pasiënte. Dus kan afgelei word dat posverwante stressore, soos kollegas wat nie hul werk doen nie, die hantering van krisissituasies en moeilike kliënte wel 'n invloed het op die apteker se vlak van emosionele uitputting sowel as op depersonalisering. Die apteker voel dus getap en moeg en koester negatiewe houdings teenoor kliënte as gevolg van hierdie stressore. Wanneer die apteker egter moeg en getap voel, kan dit moontlik lei tot 'n afname in konsentrasie en sal die apteker moontlik nie opgewasse voel om sy werk so akkuraat moontlik te doen nie. Dit kan lei tot 'n verlaging in die kwaliteit gesondheidsorgdiens en natuurlik 'n afname in kliënte en 'n verhoging in finansiële uitgawes.

Volgens navorsing, soos gedoen deur Maslach, Schaufeli en Leiter (2001) en Maslach en Leiter (1997) met betrekking tot moontlike bronne van uitbranding onder aptekers, en Schommer (2001) ten opsigte van moontlike stressore vir aptekers kan die afleiding gemaak word dat 'n moontlike verband bestaan tussen die twee konstrakte uitbranding en stressore. Soos reeds gemeld, bestaan 'n moontlike korrelasie tussen uitbranding en begeestering en uitbranding en werkstres. Dus kan aanvaar word dat uitbranding en begeestering moontlik aan stres gekoppel kan word. Min navorsing is egter nog hieroor gedoen, dus bestaan daar nie veel inligting hieroor nie.

'n Verkennende faktoranalise het aangetoon dat 19 van die stresveranderlikes op twee faktore laai, naamlik posverwante stressore en bestuursverwante stressore. Volgens die resultate van die stresvraelys word bestuursverwante stres geïdentifiseer as die stressore wat die meeste voorkom. Volgens navorsing ervaar aptekers stressore wat met sekere werksverantwoordelikhede asook met werkslading verband hou (Schommer, 2001). Die resultate toon dat aptekers stres ervaar wanneer debiteure nie hul skuld vereffen nie. Dit lei

daartoe dat aptekers finansiële druk ervaar. Aptekers beskou aptekers wat nie hul werk doen nie, die hantering van krisissituasies, moeilike kliënte en voorraadbeheer as stressore. Volgens navorsing, soos gedoen deur Schommer (2001), wil aptekers meer tyd aan konsultering en die bestuur van medisyne as aan besigheidsbestuur bestee. Al genoemde stressore kan moontlik daartoe lei dat aptekers versuim om hul bes te lewer, en die kwaliteit diens aan kliënte sowel as gesondheidsorg in die algemeen ly daar onder. Bestuursverwante stressore kan moontlik stres veroorsaak, aangesien hierdie verantwoordelikhede nie werklik in die posbeskrywing van aptekers voorkom nie. 'n Apteker wil eerder mediese diens lewer as bestuursverwante pligte uitvoer. Volgens Schommer (2001) kan professionele verantwoordelikhede soos besigheidsbestuur en ekonomiese faktore bronne van stres wees. Ten einde stres beter te verstaan, word dit deur Weybrew (1992, p.37) omskryf as die interne prosesse wat plaasvind sodra 'n persoon akute of kroniese aan omgewingstressore blootgestel word.

Werkstres en uitbranding moet nie ligtelik opgeneem word nie want die gevolge daarvan kan verwoestend wees wat betref persoonlike en organisatoriese koste.

3.2 TEKORTKOMINGE

Die volgende leemtes wat betref hierdie studie moet in ag geneem word:

- ❑ Die grootste leemte is moontlik die wyse waarop inligting ingesamel is, naamlik deur deelnemers die vraelyste te laat invul en self terug te laat pos. As hierdie metode gevolg word, is die respons nie so suksesvol nie.
- ❑ Al die aptekers in die gebiede Klerksdorp, Potchefstroom, Stilfontein, Orkney, Wolmaransstad, Hartbeesfontein en Leeudoringstad is uitgenooi om aan die studie deel te neem en deel van die populasie uit te maak. Slegs 57.28 % het egter aan die studie deelgeneem. Die resultate kan dus slegs veralgemeen word na die aptekers wat deelgeneem het.
- ❑ Hierdie aptekers maak slegs deel uit van die Noordwes Provinsie en is dus nie verteenwoordigend van die totale populasie van Suid-Afrika nie. Die resultate sal dus slegs van toepassing wees op die aptekers op wie die studie uitgevoer is.
- ❑ Die populasie was klein, dus kan hierdie resultate nie veralgemeen word na die algemene populasie aptekers nie.

3.3 AANBEVELINGS

Die studie genereer verskeie toepassingsgeoriënteerde voorstelle. Die volgende aanbevelings, gebaseer op die resultate van die studie, kan geformuleer word.

Aptekers moet bewus gemaak word van die oorsake en simptome van uitbranding en werkstres. Dit kan daartoe lei dat hulle bewus word van hul eie en ander se uitbrandingsvlakke en stresvlakke. Uitbranding kan oorgedra word op ander persone, dus is dit vir aptekers belangrik om bewus te wees van hul eie uitbrandingsvlakke ten einde die verspreiding daarvan te voorkom.

Werkstres en uitbranding moet nie ligtelik opgeneem word nie, want die gevolge daarvan kan vernietigend wees met betrekking tot koste; nie net wat betref die samelewing nie, maar ook persoonlike en organisatoriese kostes.

Deur aptekers te voorsien van die nodige kennis, vaardighede en ander hulpbronne, en deur 'n balans te handhaaf wat betref hul werkslading, sal die apteker moontlik voel dat werksverwagtinge beheerbaar is en dat hy/sy wel in beheer is daarvan. Daarom moet opleidings- en ontwikkelingsprogramme wat gerig is daarop om stres en uitbranding effektief te bestuur saamgestel en geëvalueer word. Opleidings- en ontwikkelingsprogramme soos persoonlike groei (selfkennis, selfeffektiwiteit en selfagting), coping en effektiewe streshantering is noodsaaklik ten einde as 'n gesonde en bevoegde apteker te kan praktiseer.

Deur werkslading van aptekers te verlig kan dit moontlik lei tot 'n betekenisvolle verbetering in moreel en 'n vermindering van werkstres en uitbranding. Dit kan plaasvind deur verandering in die individu teweeg te bring deur middel van intervensies. Navorsing het getoon dat individue wel die vaardighede wat betref die hantering van stres en uitbranding kan aanleer, maar dat die toepassing van hierdie nuutverworwe kennis by die individu se werk uitdagend kan wees. Die rede hiervoor is dat die apteker 'n sekere werksrol moet vervul en daarvolgens optree. Die organisatoriese prosedures stipuleer ook die tyd wanneer en plek waar werk verrig moet word.

Die mees effektiewe toepassing van intervensies sal wees om opleidingsintervensies te inkorporeer met intervensies wat verandering in bestuur teweeg bring. Eerder as om net te

konsentreer op die area van werkslading as 'n intervensie soos hoe om werkslading te verlig of hoe om te ontspan, kan die fokus geplaas word op hoe die individu 'n groter werkslading meer effektief kan hanteer deur hom/haar te laat voel dat hy/sy waardevol is en belangrike werk verrig en daarvoor vergoed sal word.

Dit is moontlik dat na al die intervensies, uitbranding en stres steeds kan voorkom. Effektiewe tydsbestuur is van groot waarde. Aptekers moet aangemoedig word om eers te dink en dan te doen eerder as om dadelik aan die werk te spring. Beplan hoeveel tyd aan spesifieke take spandeer gaan word en watter take voorkeur geniet. 'n Toename in produktiwiteit is nie altyd die resultaat van harde en vinnige werk nie. Neem tyd om te beplan sodat minder tyd spandeer word om vure dood te slaan en meer tyd spandeer word aan die voorkoming daarvan.

Die volgende aanbevelings kan gemaak word met die oog op toekomstige navorsing:

- Navorsing in verband met uitbranding en koherensiesin, lokus van kontrole en coping is noodsaaklik wat betref aptekers sowel as aptekerassistente.
- Verdere navorsing kan ook fokus op individuele sowel as organisatoriese faktore wat verband hou met Emosionele Uitputting, Depersonalisering en 'n gebrek aan Persoonlike Bereiking.
- Navorsing word ook benodig rakende uitbranding en moontlike korrelasies in 'n ander organisatoriese konteks soos openbare en privaat hospitale.
- Dit sal ook wys wees om groter populasies in te sluit wat veralgemeen kan word na die hele populasie aptekers in Suid-Afrika.
- Verdere studie in verband met werkstres en begeestering moet aandag geniet, aangesien nie veel inligting hieroor bestaan nie.

VERWYSINGS

- Bartlett, D. (1998). *Stress: Perspectives and processes*. Buckingham: Open University Press.
- Brill, P.L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6(4), 12-24.
- Burke, R.J. (1997). Toward an understanding of psychological burnout among police officers. *International Journal of Stress Management*, 4, 3-27.
- Burke, R.J. & Greenglass, E.R. (1991). A longitudinal study of progressive phases of psychological burnout. *Journal of Human Health and Resources Administration*, 16, 390-408.
- Burke, R.J. & Greenglas, E.R. (2001, in press). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychological Health*.
- Cartwright, S. & Cooper, C.L. (1997). *Managing workplace stress*. London: Sage.
- Clark, L.A. & Watson, D. (1995). Constructing validity: Basic issues in objective scale development. *Psychological Assessment*, 7, 309-319.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Orlando, FL: Academic Press.
- Cooper, C.L. (1998). *Theories of Organizational Stress*. London: Oxford Press.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York: Harper.
- Davidson, A.W. (1998). *Challenges of Pharmaceutical Competence in the Global Village*. Paper presented at the 3rd International Conference on Pharmaceutical Competence, New South Wales, Australia.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Farber, B.A. (1983). *Stress and burnout in the human services*. New York: Pergamon.
- Fontana, D. (1989). *Managing stress*. England: Routledge.
- Fontana, D. (1993). *Managing stress*. London: Biddles Ltd.
- Frech, J.R.P., Caplan, R.D. & Harrison, R.V. (1992). *The mechanisms of job stress and strain*. New York: Wiley.
- Greenglass, E.R. (1991). Burnout and gender: Theoretical and organizational implications. *Canadian Psychology*, 32, 562-572.

- Greenglass, E.R., Burke, F.J. & Konarski, R. (1998). The impact of social support on the development of burnout in teachers: Examination of a model. *Work and Stress, 11*, 267-278.
- Gupchup, G.V., Singhal, P.K., Dole, E.J. & Lively, B.T. (1998). Burnout in a sample of HMO pharmacists using the Maslach Burnout Inventory. *Journal of Managed Care Pharmacy, 4*(5), 495-503.
- Harrison, R.V. (1985). The person-environment fit model and the study of job stress. In T.A. Beehr & R.S. Bhagart (Eds.), *Human stress and cognition in organizations: An integrated perspective*. New York: Wiley.
- Hart, M.P., Wearing, A.J. & Headey, B. (1995, June). Police stress and wellbeing: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 68*, 133-156.
- Huysamen, G.K. (1996). *Metodologie vir die sosialewetenskappe*. Durban: International Thomson Publishing.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L. & Schuler, R.S. (1986). Towards and understanding of burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology, 71*, 630-640.
- Karasek, R. & Theorell, R. (1990). *Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kahn, R.L. & Boyssiere, P. (1992). Stress in organizations. In Dunette, M.D., Hough, J.M.R. & Triandis, H.C. (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Koniarek, J. & Dudek, B. (1996, April). Social support as a buffer in the stress-burnout relationship. *International Journal of Stress Management, 3*, 99-106.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (1995). *Organizational behavior* (3rd ed.). Chicago, IL: Irwin.
- Lahoz, M.R. & Mason, H.L. (1989). Maslach Burnout Inventory: Factor structures and norms for USA pharmacists. *Psychological Reports, 64*, 1059-1063.
- Lee, R.T. & Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytical examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 123-133.
- Leiter, M.P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior, 12*, 123-144.
- Leiter, M.P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. In W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 237-250). Washington, D.C: Taylor & Francis.

- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W.S. Paine (Eds.), *Job stress and burnout: Research theory and intervention*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. In G. Sanders & J. Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1984). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 189-212.
- Maslach, C. & Jackson S.E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Moller, J.S., Rothmann, S., Coetzer, E.P. & Rothmann, J.C. (2000, October). *Correlates of pharmacists' job satisfaction and job performance*. Poster presented at the 4th International Conference on Pharmaceutical Competence, Ottawa, Canada.
- Nunnally, J.C. & Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pines, A.M. (1993). *Burnout: An existential perspective*. Washington, DC: Taylor and Francis.
- Rothmann, J.C. Rothmann, S., Van Rensburg, S. & Malan, A.M. (2000, October). *Linking personality preferences, career anchors and job satisfaction to pharmacist development*. Poster presented at the 4th International Conference on Pharmaceutical Competence, Ottawa, Canada.
- SAS Institute. (1996). *SAS users guide: Basics* (6th ed.). Cary, NC: SAS Institute.
- Sauter, S.L. & Murphy, L.M. (1995). (Eds.). *Organizational factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Schaufeli, W.B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. & Kalinmo, R. (1995). The Maslach Burnout Inventory – General survey. In M.P. Leiter, *Extending the burnout construct*. Proceedings of the

- APA/NIOSH conference, Work Stress and Health 1995, Creating a Healthier Workplace, Washington, DC.
- Schaufeli, W.B., Maslach, C. & Marek, T. (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis.
- Scaufeli, W.B., Salanova, M. & Bakker, A.B. (in press). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. & Bakker, A.B. (2000). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schommer, J.C. (2001, February). Pharmacist workload and time management. *Drug Topics*, 45-54
- Seligman, M.E.P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: A skill-building approach*. New York: Wiley.
- Spielberger, C.D. & Vagg, P.R. (1999). *Job Stress Survey: Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2001). *Using multivariate statistics* (4th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W.B. & Buunk, B.P. (1993). The evaluation of an individual burnout intervention program: The role of inequity and social support. *Journal of Applied Psychology*, 83, 392-407.
- Watson, D. & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.
- Weybrew, B.B. (1992). *The ABC's of stress*. London: Praeger.