

University Free State



34300000111652

Universiteit Vrystaat

HIERDIE EKSEMPLAAR MAG ONDER
GEEN OMSTANDIGHEDEN UIT DIE
BIBLIOTHEK VERWYDER WORD NIE

**VERSKILLE IN WERKSTRES EN PSIGIESE
UITBRANDING TUSSEN BLANKE- EN SWART
MIDDELVLAKBESTUURSPERSONEEL
IN 'N SUID-AFRIKAANSE DIENSORGANISASIE**

deur

JACOBUS WILLEM PIENAAR

**Voorgelê ter vervulling van die
vereistes vir die Graad**

MAGISTER SOCIETATIS SCIENTIAE

in die

**FAKULTEIT GEESTESWETENSKAPPE,
Departement Bedryfsielkunde**

aan die

UNIVERSITEIT VAN DIE ORANJE-VRYSTAAT

November 1998

Prof E.S. Van Zyl

Universiteit van die
Oranje-Vrystaat
BLOEMFONTEIN

29 MAY 2000

UOVS SASOL BIBLIOTEEK

OPGEDRA AAN MY OUERS
- Banie en Louise Pienaar -

Vir hul liefde, ondersteuning en aanmoediging.
Dankie, dat ek my doelwit kon bereik!

BEDANKINGS

- * **Prof. E.S. Van Zyl**
Vir sy bekwame leiding, onderskraging en motivering om my te lei gedurende hierdie studie.
- * **Philip Cornelius**
Vir die professionele verwerking van die statistiese resultate, asook die bystand gelewer tydens die interpretasie van die resultate.
- * **Annelize Weber**
Vir die versorging van hierdie skripsie
- * **Shane Winter**
Vir die noukerige fisiese uitleg van hierdie skripsie op 'n kort kennisgewing.
- * **My gesin en vriende**
Vir die aanmoediging en emosionele ondersteuning tydens hierdie ondersoek, met spesifieke verwysing na die volgende persone:

Banie en Louise Pienaar
Oupa en Ouma Pienaar
Ouma Krouwkam
Adele Grobler
Ronel Breedt
Gerhard Schoeman
MARIKE Pretorius
Dai Heine
- * **Die Allerhoogste**
Sonder U sou ek nooit hierdie studie kon voltooi nie, want U het my met krag voorsien toe ek niks oorgehad het nie.

INHOUDSOPGAWE

bladsy

HOOFSTUK 1: INLEIDING

1.1	AGTERGROND TOT EN MOTIVERING VIR DIE STUDIE	1
1.2	PROBLEEMSTELLING	4
1.3	DEFINIERING VAN BEGRIPPE	6
1.4	NAVORSINGSVRAAG	6
1.4.1	Primêre navorsingsvraag	6
1.4.2	Sekondêre navorsingsvraag	6
1.5	DOEL VAN DIE ONDERSOEK	7
1.5.1	Algemende doelstelling	7
1.5.2	Spesifieke doelwitte	7
1.6	LOGIESE VERLOOP VAN DIE STUDIE	8
1.6.1	Fase 1: Literatuuroorsig	8
1.6.2	Fase 2: Metode van ondersoek	8
1.7	AANBIEDING VAN DIE NAVORSING	9
1.8	SAMEVATTING	9

HOOFSTUK 2: STRES EN WERKSTRES

2.1	INLEIDING	11
2.2	DIE ONTWIKKELING VAN DIE STRES-KONSEP	11

2.3	DEFINISIES VAN STRES	14
2.4	ENKELE FEITE OOR STRES/TIPES STRES	16
2.5	VERSKILLENDE BENADERINGS EN MODELLE IN DIE BESTUDERING VAN STRES	18
2.5.1	Stimulusgebaseerde-benadering	19
(a)	Kritiek teen die stimulusgebaseerde-benadering	22
2.5.2	Responsgebaseerde-benadering	22
(a)	Kritiek teen die responsgebaseerde-benadering	25
2.5.3	Interaksioneelgebaseerde-benadering	25
(a)	Interaksionele-modelle van stres	27
(i)	Levi en Kagan se Model	27
(ii)	Montgomery en Evans se Vyffaktorstresmodel	27
(iii)	Sutherland en Cooper se Model	29
(iv)	Cox en Mckay se Model	31
(b)	Kritiek teen die interaksioneelgebaseerde- benadering	32
(c)	Die model wat gebruik word	33
2.6	VERANDERLIKES WAT DIE ERVARING VAN STRES BEÏNVLOED	33
2.6.1	Interne veranderlikes - stressors binne 'n persoon	34
(a)	Persepsie	34
(b)	Selfpersepsie	34
(c)	Angstig-reaktiewe persoonlikheidstipe	35
(d)	Interne- en eksterne lokus van kontrole	35
(e)	Tipe-A en Tipe-B persoonlikheid	35
(f)	Sosiale ondersteuning	36
(g)	Hanteringsmeganismes	36

(h)	Rassegroepering	36
2.6.2	Eksterne veranderlikes - stressors buite werksverband	37
2.6.3	Eksterne veranderlikes - stressors binne werksverband - Werkstres	38
(a)	Inleiding	38
(b)	Definisies van werkstres	39
(c)	Werksongewingveranderlikes wat werkstres beïnvloed	39
(i)	Rol-veranderlikes	39
(ii)	Taakveranderlikes	42
(iii)	Interpersoonlike veranderlikes	43
(iv)	Organisasieveranderlikes	44
(v)	Menslikehulpbron-bestuursveranderlikes	45
(vi)	Fisiese en tegnologiese omstandighede	47
(d)	Model van werkstres	47
2.7	STRESVLAKKE	49
2.8	DIE GEVOLGE VAN STRES EN WERKSTRES	50
2.8.1	Inleiding	50
2.8.2	Negatiewe gevolge van stres	50
(a)	Emosionele gevolge en simptome	51
(b)	Fisiologiese gevolge en simptome	52
(c)	Gevolge en simptome met betrekking tot gesondheid	52
(d)	Gevolge en simptome met betrekking tot gedrag	53
(e)	Kognitiewe gevolge en simptome	54
(f)	Organisatoriese gevolge en simptome	54
2.9	SAMEVATTING	55

HOOFSTUK 3: PSIGIESE UITBRANDING

3.1	INLEIDING	56
3.2	DIE HISTORIESE ONTWIKKELING VAN DIE PSIGIESE UITBRANDING-SINDROOM	56
3.2.1	Die ontdekking van professionele uitbranding	56
3.2.2	Die pioniersfase	57
3.2.3	Die empiriese fase	57
3.3	TEORETIESE BENADERINGS IN DIE BESTUDERING VAN PSIGIESE UITBRANDING	58
3.3.1	Organisatoriese benaderings	59
	(a) Uitbranding as 'n realiteitskok	59
	(b) Uitbranding as 'n proses	60
	(c) Uitbranding as die gevolg van 'n ongesonde organisasie	61
3.4	DEFINISIES VAN UITBRANDING	61
	3.4.1 Trekdefinisies	62
	3.4.2 Prosesdefinisies	63
3.5	DIE EIESOORTIGE AARD VAN PSIGIESE UITBRANDING	64
3.6	DIE ONDERSKEID TUSSEN PSIGIESE UITBRANDING EN ANDER VELDE	64
3.6.1	Uitbranding en werkstres	65
3.7	DIE OORSAKE, SIMPTOME EN GEVOLGE VAN PSIGIESE UITBRANDING	65
3.7.1	Die oorsake van uitbranding	66

(a)	Biografiese veranderlikes	66
(b)	Werkseienskappe	67
(c)	Werkshoudings	68
(d)	Sosiale omgewing	68
(e)	Persoonlikheidseienskappe	69
3.7.2	Die simptome en gevolge van uitbranding	69
(a)	Fisiese manifestasies	69
(b)	Psigiese manifestasies	70
(c)	Gedragsmanifestasies	70
(d)	Sosiale- en Interpersoonlike manifestasies	71
(e)	Motiverings- en Houdingsvlakmanifestasies	71
(f)	Affektiewe manifestasies	72
(g)	Organisatoriese manifestasies	72
3.8	SAMEVATTING	73
HOOFSTUK 4: STRES, WERKSTRES EN PSIGIESE UITBRANDING ONDER VERSKILLENDSE RASSESGROEPERINGE IN 'N VERANDERENDE SUID-AFRIKAANSE WERKSMAG		
4.1	INLEIDING	74
4.2	DIE VERANDERENDE SUID-AFRIKAANSE WERKSMAG	74
4.3	DIE INVLOED VAN RAS OP DIE BELEWING VAN STRES, WERKSTRES EN PSIGIESE UITBRANDING ONDER BLANKE- EN SWART WERKNEMERS	76
4.4	'N MULTI-KULTURELE MODEL VAN STRES	77
4.4.1	Potensiële stressors	78
(a)	Elemente binne die standaardmodel	78
(b)	Addisionele kulturele elemente	79

(i)	Addisionele stressors vir die hoëvlak swart-werknemer	79
4.4.2	Primêre beoordeling	81
(a)	Elemente binne die standaardmodel	81
(b)	Addisionele kulturele elemente	81
(i)	Wêreld-en-lewensbeskouing	82
(ii)	Waardesisteme	82
(iii)	Persepsies	83
4.4.3	Beskikbare ondersteuningsmeganismes	84
(a)	Elemente binne die standaardmodel	84
(b)	Addisionele kulturele elemente	85
4.4.4	Implementering van hanteringsmeganismes	85
(a)	Elemente binne die standaardmodel	85
(b)	Addisionele kulturele elemente	86
4.4.5	Uitkomstene en simptome	86
(a)	Elemente binne die standaardmodel	86
(b)	Addisionele kulturele elemente	86
(i)	Simptome van stres onder Suid-Afrikaanse hoëvlak blanke- en hoëvlak swart werknemers	86
4.5	SAMEVATTING	88
 HOOFSTUK 5: METODE VAN ONDERSOEK		
5.1	INLEIDING	90
5.2	HIPOTESEFORMULERING	90
5.3	SELEKSIE VAN PROEFPERSONE	93
5.4	INSAMELING VAN DIE DATA	94
5.4.1	Die meetinstrumente	94
(a)	Biografiese vraelys	94

(b)	Werk-en-Lewensomstandighedevraelys	95
(i)	Samestelling van die instrument	95
(ii)	Rasionaal vir insluiting	99
(iii)	Geldigheid van die Werk-en-Lewens- omstandighedevraelys	100
(iv)	Betroubaarheid van die Werk-en- Lewensomstandighedevraelys	100
(c)	Maslach se Uitbrandingsvraelys	101
(i)	Samestelling van die instrument	101
(ii)	Rasionaal vir insluiting	103
(iii)	Geldigheid van die Maslach Uitbrandings- vraelys	103
(iv)	Betroubaarheid van die Maslach Uitbrandings- vraelys	104
5.5	STATISTIESE METODEDES	104
5.5.1	Inleiding	104
5.5.2	Statistiese aannames	105
5.5.3	Beskrywende statistiek	106
5.5.4	Inferensiële statistiek	107
5.5.5	Saamgestelde teenoor meervoudige interpretasie	108
5.6	SAMEVATTING	109
HOOFSTUK 6: RESULTATE		
6.1	INLEIDING	111
6.2	BIOGRAFIESE EIENSKAPPE VAN DIE STEEKPROEF	112

6.3	BESPREKING VAN RESULTATE MET BETREKKING TOT WERKSTRES: VERSKILLE TUSSEN BLANKE- EN SWART MIDDELVLAKBESTUURSPERSONEEL IN 'N SUID-AFRIKAANSE DIENSORGANISASIE	114
6.3.1	Die verskil ten opsigte van die vlak van stres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Skaal A).	114
(a)	Resultate	114
(b)	Bespreking van statistiese resultate	115
6.3.2	Die verskil ten opsigte van die ervaring van eksterne stressors tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Skaal B).	115
(a)	Resultate	115
(b)	Bespreking van statistiese resultate	116
6.3.3	Die verskil ten opsigte van organisasiefunksionering as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 1).	117
(a)	Resultate	117
(b)	Bespreking van statistiese resultate	118
6.3.4	Die verskil ten opsigte van taakeienskappe as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 2).	118
(a)	Resultate	118
(b)	Bespreking van statistiese resultate	119
6.3.5	Die verskil ten opsigte van fisiese werksomstandighede en -werkstoerusting as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 3).	120
(a)	Resultate	120
(b)	Bespreking van statistiese resultate	121

6.3.6	Die verskil ten opsigte van loopbaanaangeleenthede as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 4).	121
(a)	Resultate	121
(b)	Bespreking van statistiese resultate	122
6.3.7	Die verskil ten opsigte van sosiale aangeleenthede as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 5).	123
(a)	Resultate	123
(b)	Bespreking van statistiese resultate	124
6.3.8	Die verskil ten opsigte van vergoeding, byvoordele en personeelbeleid as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 6).	124
(a)	Resultate	124
(b)	Bespreking van statistiese resultate	125
6.4	BESPREKING VAN RESULTATE MET BETREKKING TOT PSIGIESE UITBRANDING: VERSKILLE TUSSEN BLANKE- EN SWART MIDDELVLAKBESTUURSPERSONEEL IN 'N SUID-AFRIKAANSE DIENSORGANISASIE	126
6.4.1	Die verskil ten opsigte van emosionele uitputting as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Emos).	126
(a)	Resultate	126
(b)	Bespreking van statistiese resultate	127

6.4.2	Die verskil ten opsigte van depersonalisasie as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Depers).	128
(a)	Resultate	128
(b)	Bespreking van statistiese resultate	129
6.4.3	Die verskil ten opsigte van persoonlike bekwaamheid as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Bekwaam).	129
(a)	Resultate	129
(b)	Bespreking van statistiese resultate	130
6.5	OPSOMMING VAN DIE RESULTATE	131
6.6	SAMEVATTING	132
HOOFSTUK 7: GEVOLGTREKKINGS, AANBEVELINGS, TEKORTKOMINGE, VERDERE NAVORSING EN SAMEVATTING		
7.1	INLEIDING	133
7.2	GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS	133
7.2.1	Gevolgtrekkings en aanbevelings met betrekking tot dimensies waar daar statisties-beduidende verskille voorkom	134
(a)	Eksterne stressors	134
(i)	Aanbevelings	135
(b)	Taakeienskappe	136
(i)	Aanbevelings	137
(c)	Loopbaanaangeleenthede	137
(i)	Aanbevelings	138

(d)	Sosiale aangeleenthede	138
(i)	Aanbevelings	139
(e)	Emosionele uitputting	140
(i)	Aanbevelings	141
(f)	Depersonalisasie	141
(i)	Aanbevelings	142
7.2.2	Gevolgtrekkings met betrekking tot dimensies waar daar geen statisties-beduidende verskille voorkom nie	142
(a)	Die vlak van stres	142
(b)	Organisasiefunksionering	143
(c)	Fisiese werksomstandighede en werkstoerusting	143
(d)	Vergoeding, byvoordele en personeelbeleid	144
(e)	Persoonlike bekwaamheid	144
7.2.3	Algemene gevolgtrekkings en aanbevelings	145
7.3	TEKORTKOMINGE	146
7.4	VERDERE NAVORSING	146
7.5	SAMEVATTING	147
	BRONNELYS	148
	OPSOMMING	
	SUMMARY	

FIGURE

Figuur 2.1	Vroeë voorstelling van die stres-konsep	12
Figuur 2.2	Interaksionele benadering	14
Figuur 2.3	Tipes stres	16
Figuur 2.4	Omgekeerde U-verhouding tussen eise en prestasie	20
Figuur 2.5	Toestande van opwekking en prestasie	20
Figuur 2.6	Responsgebaseerde model van stres	22
Figuur 2.7	Responsgebaseerde model van stres	23
Figuur 2.8	Fases van stres	25
Figuur 2.9	Interaksionele model van stres: Kagan & Levi	27
Figuur 2.10	Vyffaktorstresmodel: Montgomery & Evans	28
Figuur 2.11	Interaksionele model van stres: Sutherland & Cooper	30
Figuur 2.12	Interaksionele model van stres: Cox & Mckay	31
Figuur 2.13	Werkstresmodel: Parker & DeColtis	48
Figuur 4.1	'n Multi-kulturele model van stres: Slavin, Rainer, McCreary & Gowda	77

TABELLE

Tabel 2.1	Vlakke van stres	17
Tabel 4.1	Psigologiese en sosiale waardeverskille tussen Westerse- en Afrika kulture	83
Tabel 4.2	Gesondheidsprobleme onder blanke- en swart Suid-Afrikaners	87
Tabel 6.1	Biografiese eienskappe van die steekproef	112
Tabel 6.2	Grafiese voorstelling van statistiese resultate vir T-toetse, ko-variensieanalise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Vlak van stres = Skaal A)	114

Tabel 6.3	Grafiese voorstelling van statistiese resultate vir T-toetse, ko-variensieanalise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Eksterne stressors = Skaal B)	115
Tabel 6.4	Grafiese voorstelling van statistiese resultate vir T-toetse, ko-variensieanalise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Organisasiefunksionering = Veld 1)	117
Tabel 6.5	Grafiese voorstelling van statistiese resultate vir T-toetse, ko-variensieanalise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Taakeienskappe = Veld 2)	118
Tabel 6.6	Grafiese voorstelling van statistiese resultate vir T-toetse, ko-variensieanalise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Fisiese werksomstandighede en werkstoerusting = Veld 3)	120
Tabel 6.7	Grafiese voorstelling van statistiese resultate vir T-toetse, ko-variensieanalise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Loopbaanaangeleenthede = Veld 4)	121
Tabel 6.8	Grafiese voorstelling van statistiese resultate vir T-toetse, ko-variensieanalise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Sosiale aangeleenthede = Veld 5)	123

Tabel 6.9	Grafiese voorstelling van statistiese resultate vir T-toetse, ko-variensieanalise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Vergoeding, byvoordele en personeelbeleid = Veld 6)	124
Tabel 6.10	Grafiese voorstelling van statistiese resultate vir T-toetse, ko-variensieanalise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Emosionele uitputting = Emos)	126
Tabel 6.11	Grafiese voorstelling van statistiese resultate vir T-toetse, ko-variensieanalise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Depersonalisasie = Depers)	128
Tabel 6.12	Grafiese voorstelling van statistiese resultate vir T-toetse, ko-variensieanalise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Persoonlike bekwaamheid = Bekwaam)	129
Tabel 7.1	Vergelyking tussen statisties beduidende en nie-statisties beduidende dimensies met betrekking tot werkstres en psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurpersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie	134

HOOFSTUK 1

INLEIDING

1.1 AGTERGROND TOT EN MOTIVERING VIR DIE STUDIE

30 000 Japannese sterf jaarliks aan "*karoshi*" - 'n term wat beteken hulle werk hulself dood (Mcgarvey, 1995). Hierdie epidemie het waarskynlik nog nie in Suid-Afrika dieselfde afmetings aangeneem nie, maar volgens Mcgarvey (1995) vermeld die mediese tydskrif "Internal Medicine" dat 24% van persone wat ondervra is, reeds twee weke of langer aan vermoeidheid gely het. Geneeshere wêreldwyd meen dat werkstres een van die vyf grootste redes is waarom mense hulle besoek. Mcgarvey gaan voorts van die veronderstelling uit dat werkstres en psigiese uitbranding vir alle persone in die twintigste eeu 'n realiteit is.

Die finansiële verlies en verlies aan menslike hulpbronne wat in Westerse lande aan werkstres en psigiese uitbranding verbonde is, is reeds duidelik deur Cooper en Payne (1988) gedokumenteer. Cooper (1993) bevind dat Amerikaanse en Britse nywerhede jaarliks onderskeidelik 550 en 360 miljoen werkdag verloor as gevolg van afwesigheid - waarvan 50%-54% stres verwant is. Volgens Karasek en Theorell (1990) is die verliese wat Amerika vanweë werkstres en uitbranding ly, nog hoër indien die kostes van afwesigheid, verlaagde produktiwiteit, werknemerseise en direkte mediese uitgawes in aanmerking geneem word. Hierdie faktore lei daartoe dat verliese van tot 150 miljoen dollar per jaar gely word.

Hierdie feite sluit aan by die literatuur van Cooper en Payne (1988), Gool (1996), Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek en Rosenthal (1964), Karasek en Theorell (1990), Keita en Sauter (1992), Matteson en Ivancevich (1982), Perrewé (1991), Quick, Murphy en Hurrell (1992) en Robbins (1991) wat daarop dui dat hoë vlakke van stres, werkstres en psigiese uitbranding korreleer met lae produktiwiteit, afwesigheid, hoë arbeidsomset en swak werknemergegesondheid.

In Suid-Afrika sien die werksituasie nie veel beter daar uit nie. Van Zyl (1993) bevind dat tussen 30-40% van alle Suid-Afrikaners aan hoë vlakke van stres ly. Gruz, Solomon, Tov

en Zimbler (1985) bevind dat die Suid-Afrikaanse ekonomie reeds vanaf 1982-1985 jaarliks reusebedrae moet opdok weens stres-, werkstres- en psigiese uitbranding.

- Koronêre hartsiektes:- R750 miljoen per jaar
- Afwesighede:- R300 miljoen per jaar
- Gesondheidsdienste:- R2 miljard per jaar, wat teen 20% per jaar styg
- Geestesgesondheidsdienste:- R1 miljard per jaar
- Produksieverlies:- R550 miljoen per jaar
- Siekteverlof-uitbetalings:- R219 miljoen per jaar
- Industriële ongelukke:- 20 000 per jaar
- Alkoholisme en Dwelmmisbruik:- R250 miljoen per jaar

Bogenoemde finansiële uitgawes en die gesondheidsimplikasies wat vroeër bespreek is, mag vanweë stygende kostes reeds veel hoër wees.

Die voorafgaande literatuur dui aan dat werkstres en psigiese uitbranding al hoe meer voorkom. Werkstres word deur Ross en Altmaier (1994:11) beskryf as daardie interaksie tussen 'n persoon se werksomgewing en persoonlikheidstrekke wat daartoe lei dat sodanige persone nie aan die werksomgewing se eise kan voldoen nie. Psigiese uitbranding hou, net soos werkstres, met 'n werksomgewing verband en derhalwe word die oorsake van uitbranding in die werksituasie gevind (Schaufeli, Maslach & Marek, 1993) en is psigiese uitbranding een van die erge simptome van volgehoue werkdruk wat volgens Pines en Aronson (1981) nie genoegsaam aandag geniet of gekorrigeer word nie.

Hoewel werkstres en uitbranding - volgens die voorafgaande literatuur - almal binne Suid-Afrikaanse werksomgewings raak, is dit volgens Strumpfer (1983a) veral Suid-Afrikaanse middelvlakbestuurders wat in 'n groter mate werkstres as hul Amerikaanse en Hollandse eweknieë ervaar. Die redes hiervoor is dat veral Suid-Afrikaanse middelvlakbestuurders veral hoë werkladings, verantwoordelikheid, en min deelname in die werksomgewing ervaar. Voorts kan die druk wat middelvlakbestuur beleef om harmonie tussen topbestuur en hul ondergeskiktes te bewerkstellig bydra tot verhoogde werkstres en uitbranding.

Voorts blyk dit vanuit die literatuur dat bestuurspersoneel in Suid-Afrika addisionele druk en stres ervaar, aangesien daar volgens Strumpfer (1983b) jare reeds 'n tekort onder bestuurspersoneel voorkom. Daar is tydens die 1980-sensus bevind dat bestuurspersoneel

slegs 1,58% van die ekonomies-bedrywige bevolking uitmaak. Gerber, Nel en Van Dyk (1994) wys daarop dat bestuurspersoneel in 1994 slegs 2% van die ekonomies-aktiewe bevolking uitgemaak het, wat aandui dat akute tekorte ten opsigte van bestuurspersoneel ervaar word. Indien Suid-Afrika volgens Chalmers (1983) en Sadie (aangehaal deur Anderson, 1992) in die volgende twintig tot dertig jaar enigsins wil groei, is dit uiters noodsaaklik dat bekwame bestuurders opgelei word vir die ongeveer 103 000 vakante bestuursposte wat tussen die jare 1988 en 2000 sal bestaan. Van hierdie getal meen Sadie (aangehaal deur Anderson, 1992) dat slegs 40 000 poste deur blankes gevul sal kan word. Dit impliseer dat ongeveer 63 000 bestuurders uit Suid-Afrika se ander etniese minderheidsgroepe en die swart bevolking gevind sal moet word.

Die snelle veranderinge in Suid-Afrika op politieke-, ekonomiese en demografiese terrein noodsaak dat bestuurders van ander ras- en kultuurgroepe, waarvan swart bestuurders deel uitmaak, in diens geneem moet word (Motshabi, 1991).

Volgens A Kies (persoonlike kommunikasie, 2 Julie 1997), JW Louw (persoonlike kommunikasie, 4 Julie 1997) en PG Schoeman (persoonlike kommunikasie, 8 Augustus 1997) gee Suid-Afrikaanse diensorganisasies aandag aan hierdie bestuurstekorte en wetgewing - soos regstellende aksie, kwotastelsels en die Wet op Gelyke Indiensneming - deur veral vrouens, Bruinmense, Indiërs en Swartmense vir toekomstige bestuursposte op te lei. Soos genoem, is moontlike redes vir die toename van Swart, Bruinmense en Indiër bestuurders dat daar (getalle gewys) nie genoeg blanke bestuurders is om bestuursposte te vul nie. Aangesien Suid-Afrikaanse diensorganisasies dikwels 'n verlengstuk is van die politieke bestel wat op 'n gegewe oomblik geld, word diensorganisasies deur wetgewing verplig om, met die oog op toekomstige bestuursposte, toenemend meer Swart, Bruinmense en Indiër bestuurders in diens te neem.

Volgens Gruzdt et al (1985) mag die opkomende geslag bestuurders - waarvan vroue, Bruinmense, Indiërs en Swartmense deel uitmaak - aan uitermatige hoë vlakke van stres, werkstres en psigiese uitbranding onderwerp word. Die redes is onder meer ongelyke opleidingsgeleenthede, wetgewing, 'n gebrek aan toepaslike bestuurservaring, en ander historiese faktore. Soos genoem, gaan Suid-Afrikaanse diensorganisasies daagliks met die noodsaaklike veranderinge en unieke behoeftes van 'n diverse werksmag gekonfronteer word.

In die lig van die eersgenoemde finansiële en gesondheidsimplikasies, asook oorgangsfases wat tot stres, werkstres en psigiese uitbranding mag aanleiding gee (Gruzd et al, 1985), is dit volgens Vellande en Cnudde (1993) voordeliger vir individue en organisasies om pro-aktief die oorsake van werkstres en psigiese uitbranding vir 'n diverse werksmag te bepaal, eerder as om reaktief op die gevolge en simptome daarvan te reageer.

Kostes terwylte aan laer lewenskwaliteit tesame met verliese vir die ekonomie, toon dat werkstres en psigiese uitbranding 'n kritiese aspek is waaraan Suid-Afrikaanse organisasies aandag behoort te gee, vanweë 'n toenemend diverse werksmag (Ross & Altmaier, 1994).

1.2 PROBLEEMSTELLING

Volgens A Kies (Navorsingsielkundige - persoonlike kommunikasie, 2 Julie 1997) en JW Louw (Bedryfsielkundige - persoonlike kommunikasie, 4 Julie 1997), kom veranderinge vanweë wetgewing, regstellende aksie, transformasieprosesse, ensovoorts algemeen binne Suid-Afrikaanse organisasies voor. Hoewel elke organisasie met unieke stresfaktore en oorgangsfases gekonfronteer word, is dit duidelik dat veral die snelle veranderinge binne Suid-Afrikaanse diensorganisasies 'n moontlike teelaarde vir werkstres en psigiese uitbranding skep.

Gruzd et al (1985) maak die stelling dat, hoewel enige persoon binne 'n oorgangsfase werkstres kan ervaar, dit veral middelvlakbestuursders is wat daaraan blootgestel word, aangesien middelvlakbestuur as middelman tussen topbestuur en ondergeskiktes optree. Dit is dus nodig om die verskillende veranderlikes, hetsy biografiese of werksveranderlikes wat met werkstres en psigiese uitbranding by hierdie groep verband hou, van naderby te ondersoek.

Die samestelling van Suid-Afrikaanse organisasies, waarvan diensorganisasies maar een is, is egter divers en voldoen nie aan die kriteria van 'n homogene groep nie, maar neig veel eerder tot 'n groep wat uit verskillende etniese en rasse-elemente bestaan (Van Ryneveld Grove, 1993).

So 'n diverse werksmag, laat die vraag ontstaan of die verskillende groepe werkstres en psigiese uitbranding verskillend ervaar, al dan nie. In die verlede is stres, werkstres en

psigiese uitbranding veral onder blanke werknemers ondersoek, sonder om die groeiende getal swart werknemers in aanmerking te neem. Hoewel daar publikasies oor die bronne van stres onder swart werknemers bestaan, is daar tot op hede min empiriese navorsingsondersoeke geloods om hierdie aannames te bevestig. Navorsing deur Van Zyl (1993) toon dat daar wel ooreenkomste in die ervaring van stres oor kultuur- en rassegrense heen bestaan. Navorsers soos Moerdyk (1983), Strumpfer (1995) en Van Zyl (1993) huldig egter die mening dat daar min navorsing oor die ervaring van werkstres en psigiese uitbranding onder die verskillende Suid-Afrikaanse rassegroepe bestaan. Hierdie outeurs moedig voornemende navorsers aan om addisionele inligting oor die ervaring van stres, werkstres en psigiese uitbranding onder Swart Suid-Afrikaanse kulturgroepe en ander rasse te ondersoek om sodoende 'n databasis van resultate daar te stel.

Dit is egter veral problematies vir professionele persone (dokters, sielkundiges, maatskaplike werkers, ens.) wat intervensies moet beplan, aangesien daar nie genoegsame wetenskaplike inligting bestaan rondom die ervaring van werkstres en psigiese uitbranding onder verskillende rassegroepe nie. Die voorafgaande inligting mag dus as hulpmiddel dien in die tipe intervensie waarop 'n professionele persoon sou besluit. Voorts verseker primêre intervensies- dit wil sê die diagnose van werkstres en psigiese uitbranding- 'n meer koste-effektiewe en gefokusde metode om werkstres en psigiese uitbranding onder verskillende rassegroepe te bepaal. Hanteringstrategieë kan dan waar nodig, dienooreenkomstig ontwikkel word en pro-aktiewe optrede verseker (Cherniss, 1980; Cooper & Payne, 1988; Cooper, 1993; Pot, 1993 en Schoeman, 1996).

In die lig van die gebrek aan betroubare navorsing, die toenemend diverse aard van Suid-Afrikaanse diensorganisasies se werksmag en die blootstelling van veral middelvlakbestuur aan werkstres en psigiese uitbranding lewer hierdie studie 'n bydrae deur sowel 'n akademiese as 'n praktiese toevoeging te maak tot bestaande inligting oor die wyse waarop werkstres en psigiese uitbranding onder verskillende Suid-Afrikaanse rassegroepe beleef word.

1.3 DEFINIËRING VAN BEGRIPPE

Ras verwys na 'n sosiale groepering wat op grond van fisiese karaktereenskappe (hoofsaaklik velkleur) van ander groepe onderskei word (Slavin, Rainer, McCreary & Gowda, 1991:157).

Kultuur is die denke, gelowe, optredes en gedrag wat uniek is aan 'n groep individue. Die voorafgaande word aan die geskiedenis, geloof, sosiale, politieke en ekonomiese organisasie van die spesifieke groep toegeskryf. Kultuur verwys verder na 'n kenmerkende, duidelike, voortdurende, psigologiese perspektief of verwysingsraamwerk wat in gedrag, houdings, gevoelens en lewensstyle sigbaar is (Slavin et al, 1991:157).

Etnisiteit is daardie sosiale en kulturele erfenisse wat oor generasies heen oorgedra word (Slavin et al, 1991:157).

1.4 NAVORSINGSVRAAG

Uit die voorafgaande probleemstelling blyk dit dat daar primêre en sekondêre navorsingsvrae ontstaan:

1.4.1 Primêre navorsingsvraag

- Wat is die verskil in werkstres en psigiese uitbranding tussen blanke en swart middelvlakbestuurders in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie?

1.4.2 Sekondêre navorsingsvrae

- Verskil die stresvlakke van blanke en swart middelvlakbestuurders in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie?
- Verskil die eksterne stresfaktore tussen blanke en swart middelvlakbestuurders in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie?

- Is die oorsake van werkstres verskillend met betrekking tot organisasiefunksionering, taakeienskappe, fisiese werksomstandighede en werkstoerusting, loopbaanaangeleenthede, sosiale aangeleenthede, vergoeding, byvoordele en personeelbeleid by blanke en swart middelvlakbestuurders in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie?
- Verskil die vlak van psigiese uitbranding met betrekking tot emosionele uitputting, depersonalisasie en persoonlike bekwaamheid by blanke en swart middelvlakbestuurders in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie?

1.5 DOEL VAN DIE ONDERSOEK

1.5.1 Algemene doelstelling

- Die algemene doelstelling van die ondersoek is om verskille in werkstres en psigiese uitbranding tussen blanke en swart middelvlakbestuurders in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie te vergelyk en te beskryf.

1.5.2 Spesifieke doelwitte

Die spesifieke doelwitte van die literatuuroorsig sluit die volgende in:

- Om stres en werkstres aan die hand van die toepaslike literatuur te beskryf.
- Om psigiese uitbranding aan die hand van die toepaslike literatuur te beskryf.
- Om 'n model van stres en werkstres daar te stel wat as basis vir die studie kan dien en waaraan uitbranding gekoppel kan word.
- Om verskille tussen blanke en swart middelvlakbestuur in terme van die vlakke en oorsake van werkstres en psigiese uitbranding aan die hand van toepaslike literatuur en 'n multi-kulturele model uit te beeld.

- Om verskille in die vlakke en oorsake van werkstres en psigiese uitbranding tussen blanke en swart middelvlakbestuurders empiries aan te toon.
- Om gevolgtrekkings uit die beskikbare data te maak.
- Om uit die beskikbare data aanbevelings vir verdere studies te maak.

1.6 LOGIESE VERLOOP VAN DIE STUDIE

Die studie word in twee fases uitgevoer.

1.6.1 Fase 1: Literatuuroorsig

In Fase 1 van die studie word die volgende stappe gevolg:

- Stap 1 : 'n Stres - spesifiek werkstres - word omvattend bespreek.
- Stap 2 : Psigiese uitbranding word omskryf resultaat van ongekorrigeerde werkstres.
- Stap 3 : Die invloed van ras op die belewing van stres, werkstres en psigiese uitbranding word aangedui.

1.6.2 Fase 2: Metode van ondersoek

In Fase 2 van die empiriese navorsing word die volgende stappe gevolg:

- Stap 1 : Hipoteseformulering.
- Stap 2 : Navorsingsontwerp.
- Stap 3 : Seleksie van proefpersone.
- Stap 4 : Insameling van data.

- Stap 5 : Meetinstrumente.
- Stap 6 : Statistiese metodes.
- Stap 7 : Aanbieding en interpretasie van die resultate.
- Stap 8 : Formulering van die gevolgtrekkings.
- Stap 9 : Formulering van die aanbevelings.

1.7 AANBIEDING VAN DIE NAVORSING

In hierdie studie word die hoofstukke soos volg aangebied:

Hoofstuk 2 : Stres en Werkstres.

Hoofstuk 3 : Psigiese uitbranding.

Hoofstuk 4 : Stres, werkstres en psigiese uitbranding onder verskillende rasse-groepeerings in 'n veranderende Suid-Afrikaanse werksmag.

Hoofstuk 5 : Metode van ondersoek.

Hoofstuk 6 : Resultate.

Hoofstuk 7 : Gevolgtrekkings, aanbevelings, tekortkominge, verdere navorsing en samevatting.

1.8 SAMEVATTING

In Hoofstuk 1 word die agtergrond van, en die motivering vir, die studie eerstens verskaf. Vervolgens word die probleemstelling vir die navorsing omskryf. Hierna volg die navorsingsvraag, navorsingsdoelwitte en -doelstellings en die logiese verloop van die studie en laastens word die aanbieding van die navorsing kortliks uiteengesit.

Ten einde aan die algemene doelstelling en spesifieke doelwitte van hierdie studie te voldoen, word stres en werkstres volledig in Hoofstuk 2 bespreek.

HOOFSTUK 2

STRES EN WERKSTRES

2.1 INLEIDING

Vir die doeleindes van hierdie studie, sal daar in die eerste helfte van die hoofstuk veral op die stres-konsep gefokus word, aangesien die wyse waarop werkstres verstaan word, direk deur dit wat in die huidige stadium oor stres bekend is, beïnvloed word. Vervolgens word 'n uiteensetting gegee van die aspekte wat binne hierdie hoofstuk hanteer sal word, aangesien dit direk by die algemene doelstelling en doelwitte - soos dit in paragrawe 1.5.1 en 1.5.2 vervat is - aansluit. Die ontwikkeling van die stres-konsep word eerstens bespreek, en die definisies ten opsigte van stres, word daarna verduidelik. Aansluitend hierby word enkele feite oor stres toegelig, waarna die verskillende benaderings in die bestudering van stres geredelik belig word. Dit word opgevolg deur die gekose model in die bestudering van stres volledig te bespreek. Daar word op die verskillende veranderlikes wat die ervaring van stres beïnvloed, gefokus. Meer spesifiek word daar in diepte op werkstres as een van die veranderlikes wat stres beïnvloed, gekonsentreer. Die gekose werkstresmodel vir hierdie navorsing word daarna bespreek. Die verskillende vlakke van stres word kortliks bespreek, waarna die hoofstuk afgesluit word deur die negatiewe gevolge van stres en werkstres toe te lig.

2.2 DIE ONTWIKKELING VAN DIE STRES-KONSEP

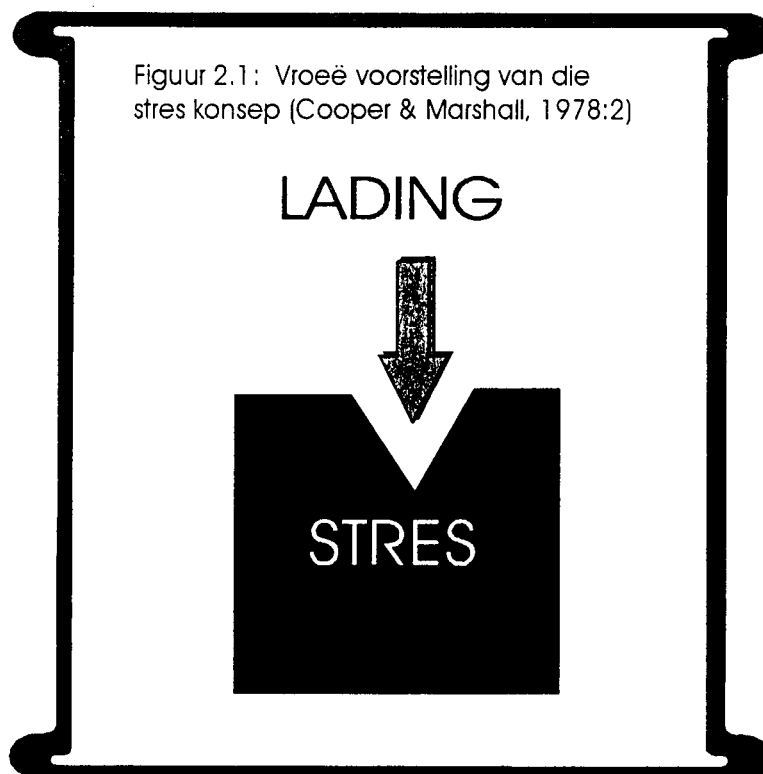
Volgens Arnold, Cooper en Robertson (1995:358) het die woord stres sy oorsprong in die Latynse woord "stringere" gehad wat beteken om "styf te trek", maar wat alledaags in die sewentiende eeu gebruik is om te verwys na plaë, pyn, verlies, ensovoorts.

Gedurende die agtiende- en negentiende eeu verander die betekenis van die woord egter, aangesien daar na stres as 'n krag, druk of spanning wat primêr op 'n persoon se organe of geestelike krag uitgeoefen word, verwys word (Cooper & Marshall, 1978).

Virshow, 'n Duitse geneesheer verskaf die fondament vir die bestudering van spanning, deur mikroskopiese weefselverandering tydens siekte te ontleed. Dit lei tot 'n belangstelling in die fisiese veranderinge wat 'n liggaam tydens spanning ondergaan (Mclean, 1979).

Volgens Cooper en Marshall (1978) is hierdie konsep vanuit die natuurwetenskappe ontleen - waar dit verwys na 'n eksterne krag wat op 'n objek of persoon uitgeoefen en terselfertyd teengestaan word - ten einde steurnisse te voorkom. Hierdie konsep ontlok veral belangstelling onder sosiale wetenskaplikes.

In een van die eerste verwysings na die stres-konsep, verwys die natuurwetenskaplike, Baron Couchy, na stres as daardie interne krag wat binne 'n soliede entiteit opgewek word, vanweë 'n eksterne krag wat druk daarop uitoefen. Spanning is die gevolg van hierdie druk en die eksterne krag wat die verandering teweeg bring, word 'n lading genoem (Cooper & Marshall, 1978). 'n Grafiese voorstelling van 'n vroeë beskrywing van die stres-konsep word deur Cooper en Marshall (1978:2) in Figuur 2.1 verskaf.



Die navorser Canon (1935) lê daarna veral klem op die begrip van homeostase wat beskryf kan word as die natuurlike vermoë van 'n objek om druk te weerstaan en na sy oorspronklike staat terug te keer. Binne die konsep van homeostase fokus Canon volgens Cooper en Marshall (1978), Goldenberger en Breznits (1982) en Ross en Altmaier (1994), veral op die balans wat 'n individu met sy omgewing behoort te handhaaf.

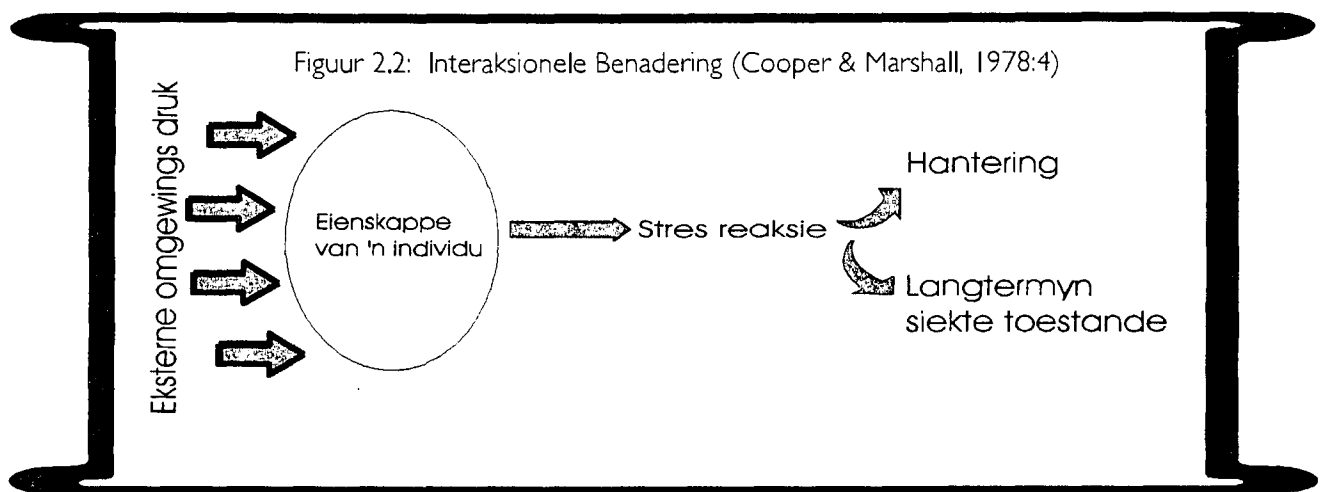
Volgens Cooper en Marshall (1978) gee hierdie navorsing aanleiding tot verdere navorsingswerk deur Hans Seyle, wat as die vader van die Algemene Aanpassing-sindroom bekendheid verwerf. Seyle (1976) poog om deur middel van hierdie Algemene Aanpassing-sindroom die stressiklus te verduidelik.

Volgens Van Graan (1981) word daar somtyds na hierdie Algemene Aanpassing-sindroom verwys as die *veg-of-vlug-reaksie* en fokus hierdie sindroom op die individuele reaksies wat deur kragte, of ook genoem agente, op individue uitgeoefen word en hoe dit in stres tot uiting kom. Hierdie agente word stressors genoem en die reaksie is stres. Volgens Louw en Edwards (1993) bestaan so 'n stresreaksie uit die volgende fases, naamlik 'n alarm-, weerstand- en uitputtingsfase wat later in die hoofstuk meer volledig bespreek sal word. Die werk van Seyle (1976) lewer 'n groot bydrae, maar dit is egter tot 'n stimulus-responsbenadering binne 'n labratoruimomgewing beperk (Cooper & Marshall, 1978).

Voortspruitend hieruit beweeg Wolff vanuit die benadering dat die lewe opsigself stresgevol is. Wolff veronderstel dat dit daardie chroniese staat is waarin 'n organisme dit bevind, waartydens dit poog om deurentyd by 'n veranderende omgewing aan te pas wat as stresgevol geklassifiseer kan word. Die voorafgaande navorser lewer 'n belangrike bydrae deurdat hy veronderstel dat individue verskillend op stressors reageer, aangesien mense oor verskillende verwysingsraamwerke en agtergronde, beskik (Cooper & Marshall, 1978).

Lazarus, een van die moderne teoretici, erken die belangrikheid van 'n omgewing, asook die reaksies van 'n individu as belangrike komponente binne die stres-konsep. Lazarus voel dat dit eerder die aard van die verwantskap tussen die voorafgaande komponente is wat in die bestudering van die stres-konsep van kardinale belang is. Hierdie benadering veroorsaak dat die ontstaan van stres nie afgebaken of gespesifiseer kan word nie. Die voorafgaande navorser meen dat die reaksie van 'n individu op 'n stressor veel eerder van die kognitiewe waarderings-persepsie van daardie situasie sal afhang (Cooper & Marshall, 1978).

Cooper en Marshall (1978) meen dat teoretici wegbeweeg vanaf 'n lineêre beskrywing van die stres-konsep, naamlik dat die oorsake van stres direk aan 'n eksterne krag gekoppel kan word. Cooper en Marshall (1978) meen dat resente navorsers eerder 'n interaksionele benadering navolg, wat veronderstel dat stres as 'n individuele proses beskou moet word. Ten einde hierdie uitgangspunt te verstaan, is dit nodig om op beide 'n individu se karaktereienskappe en omgewing, te fokus. Binne die interaksionele benadering is dit van kardinal belang om op die kombinasie wat daar tussen 'n omgewing en 'n individu bestaan, klem te lê. Cooper en Marshall (1978:4) verskaf in Figuur 2.2 'n grafiese voorstelling van 'n interaksionele benadering.



2.3 DEFINISIES VAN STRES

Alhoewel die stres-konsep die afgelope dekades aandag vanaf verskeie teoretici geniet, bestaan daar tans volgens Fontana (1993) nog steeds onduidelikheid en 'n gebrek aan ooreenstemming met betrekking tot die definiering van die stres-konsep.

In aansluiting hierby vermeld Dobson (1982:1) en Mason (1975:29) die volgende:

"Whatever the soundness of logic may be in the various approaches to defining 'stress' however, the general picture in the field can only be described as one of confusion."

Seyle (1974:82) sien en beskryf stres as 'n liggaam se reaksie(s) op sowel interne, as eksterne eise in 'n poging om homeostase te bewerkstellig.

Lazarus (1966:27) en Monat en Lazarus (1991:3) verwys na stres as 'n algemene vorm van klassifikasie vir 'n groot, komplekse en interdisiplinêre veld van studie.

Fontana (1993:3) definieer stres as: **"...a demand made upon the adaptive capacities of the mind and body."**

Stres word deur Matteson en Ivancevich (1982) gesien as 'n krag wat op 'n persoon inwerk en wat terselfertyd tot ongemak vir die betrokke individu lei. Indien hierdie druk lank genoeg aanhou en uitstyg bo die individu se aanpassingsvermoë, kan dit tot fisiese en psigiese uitputting, en uiteindelik tot 'n ineenstorting vir die betrokke persoon lei.

Robbins (1991:602) beskryf stres as:

"...a dynamic condition in which an individual is confronted with an opportunity, constraint or demand related to what he or she desires and for which the outcome is perceived to be both uncertain and important."

Van Graan (1981:15) benader stres vanuit 'n interaksionele benadering en verskaf 'n opsommende definisie:

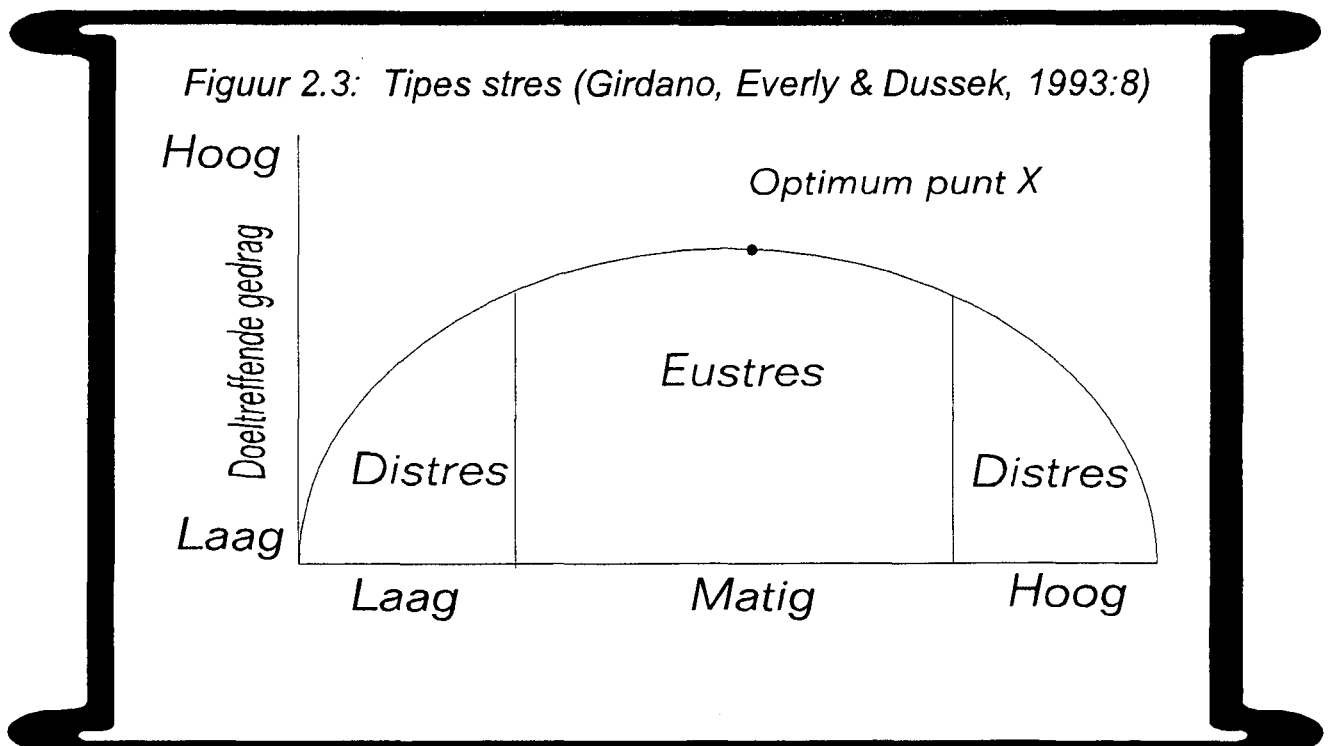
"Stres is 'n energie-eisende negatiewe emosionele ervaring, wat gewoonlik volg op 'n stimulus wat kognitief geëvalueer word, as 'n bedreiging geïnterpreteer word en wat lei tot 'n respons wat daarop gerig is om die ervaring te beëindig."

Die Psigologiewoordeboek volgens Plug, Meyer en Louw (1987:351) verskaf 'n samevattende definisie van stres vir die doeleindes van hierdie studie en lui as volg: **"...Die totaliteit van liggaamlike en psigiese reaksies op nadelige en/of onaangename stimuli (insluitend eksterne omgewingstimuli soos lawaai en gevaar, asook interne stimuli soos veral langdurige angs, hewige emosies, bekommernies en spanning). Stres word in die algemeen gekenmerk deur 'n versteurings van die homeostase van die liggaam, en meer spesifiek deur verskynsels soos hartkloppings, voortdurende moegheid, angs, spanning en gejaagdheid."**

2.4 ENKELE FEITE OOR STRES/TIPES STRES

Stres opsigself kan as positief, of negatief, ervaar word. Berry en Houston (1993); Gatto (1993); Girdano, Everly en Dusek (1993); Quick en Quick (1984); Schermerhorn Hunt en Osborn (1994); Selye (1986) en Warren en Toll (1993) onderskei tussen verskillende vorms van stres, naamlik eustres (of positiewe stres) en distres (of negatiewe stres). Distres verwys na die negatiewe uitkomst wat individue immobiliseer en verhoed om aan te pas, en wat dikwels tot fisiese en psigiese siektetoestande aanleiding gee. Eustres betrek die positiewe aspekte van stres en korreleer positief met gesondheid, satisfaksie en produktiwiteit. In aansluiting hierby ondervang eustres die negatiewe aspekte van distres. Volgens Hobfoll (1988) is eustres en distres eerder die effek van stres as wat dit twee verskillende vorms van stres veronderstel.

Girdano et al (1993:8) verduidelik die tipes stres aan die hand van 'n omgekeerde U-kromme in Figuur 2.3 soos volg.



Volgens Jordaan en Jordaan (1989) is daar 'n kurvilineêre verband tussen stres en optimale gedrag. Die veronderstelling word gemaak dat lae vlakke van stres daartoe aanleiding gee dat 'n individu nie optimaal kan funksioneer nie. Namate 'n persoon se stres toeneem, sal optimale gedrag dienooreenkomstig toeneem. Daar is egter 'n punt waar optimale gedrag

afneem, namate stresvlakke toeneem. Dit word deur X op die grafiek aangedui. Punt X word gesien as die punt waar optimale gedrag bereik word. Sodra hierdie punt vanweë stres oorskry word, sal die optimale gedrag dienooreenkomstig afneem. Die linkerkantste en regterkantste gedeeltes van die grafiek kan dus as distres geklassifiseer word, terwyl die middelste gedeelte as eustres gesien kan word.

In aansluiting hiermee kan eustress volgens Warren en Toll (1993) aan neutrale stres gelykgestel word. Daarteenoor kan distres aan die linkerkant van die grafiek aan te min stres, en die regterkant van die grafiek aan te veel stres gelykgestel word.

Warren en Toll (1993:51) verskaf in Tabel 2.1 die simptome, wat persone kan ervaar wanneer hul aan verskillende vlakke van stres blootgestel word.

Tabel 2.1: Vlakke van stres (Warren & Toll, 1993:51)		
ONDERLADING	VOLDOENDE STRES	OORLADING (DISTRES)
* Geïriteerdheid * Lae energievlakke * 'n Tekort aan entoesiasme * Toenemende moegheid * Kritiese houdings * Afname in die belangstelling in werk * Geen pro-aktiewe optredes * Afhanklikheid van stimulant	* Goeie konsentrasie * Samewerkende gedrag * Hoë standaarde by 'n werk * Effektiewe probleem oplossing * Gesonde verhoudings * Opgewektheid * Gesonde humor * Toenemende belangstelling in werk * Hoë vlakke van motivering	* Swak konsentrasie * Geheueverlies * Swak besluitneming * Bekommerd en angstig * Depressie * Inkonsekwenheid * Lae selfwaarde * Oneffektiewe probleem oplossing * Emosionele uitbarstings * Fisiese siektes * Min belangstelling in werk

Fried (1982) klassifiseer stres in drie klasse:

- Katastrofiese stres - soos byvoorbeeld rampe, oorloë, ensovoorts.

- Akute stres - kom voor wanneer 'n stresvolle situasie onverwags opduik, dit 'n geïsoleerde insident is, en die impak daarvan nie lank duur nie, soos byvoorbeeld 'n motorongeluk.
- Chroniese stres - verwys na omstandighede wat toenemende verandering van 'n individu verg en deurentyd groter eise daarstel. Dit is egter hierdie laaste tipe stres wat as gevaarlik bestempel word en wat veral vir langtermynversteurings verantwoordelik is (Roos & Moller, 1988).

Selye (1976) gaan van die veronderstelling uit dat chroniese stres kumulatief van aard is. Dit impliseer dat elke stresvolle episode 'n oorskot nalaat wat by 'n daaropenvolgende blootstelling aan dieselfde stressor en of ander stressors, by die oorspronklike stressor getel word om sodoende tot die opbou van stres te lei. Stressors van lae intensiteit waaraan 'n persoon blootgestel word, kan volgens Selye (1976), vanweë die kumulatiewe effek daarvan, net so nadelig wees.

2.5 VERSKILLENDE BENADERINGS EN MODELLE IN DIE BESTUDERING VAN STRES

Stres is volgens Claus en Bailey (1980) 'n komplekse en veelvlakkige fenomeen wat dikwels verkeerd geïnterpreteer word. Aangesien stres vanuit verskillende invalshoeke bestudeer word, bestaan daar verskillende benaderings waarby die stres-konsep verduidelik kan word.

Literatuur dui daarop dat die begrip stres as 'n respons, of as 'n stimulus, of selfs as 'n stimulus-respons-interaksie aangedui word. Volgens Gerber (1988); Ivancevich en Matteson (1990) en Ludik (1988) bestaan daar veral drie benaderings tot stres, naamlik die stimulus-, die respons- en die interaksioneel-gebaseerde benaderings.

Vir die doeleindes van hierdie studie sal daar eerstens op die verskillende benaderings met die gepaardgaande modelle gefokus word, alvorens 'n benadering en model gekies word, wat as basis vir die studie sal dien.

2.5.1 Stimulusgebaseerde-benadering

Die stimulusgebaseerde-benadering beskou stres as 'n eksterne faktor of krag wat steurend op 'n individu se funksionering inwerk (Louw & Edwards, 1993:75).

Die meer onlangse stimulusmodelle van stres is van Sutherland en Cooper (1990) afkomstig, en is vanuit die fisika- en ingenieursvelde ontwikkel. Stres word hier beskou as 'n krag wat uitgeoefen word, wat tot 'n ladingsreaksie lei en wat gevolglik 'n distorsie meebring.

Daar word van die veronderstelling af uitgegaan dat mense, net soos objekte oor toleransievlakke beskik. Wanneer hierdie toleransievlakke egter oorskry word kan dit tot tydelike of permanente skade lei (Sutherland & Cooper, 1990).

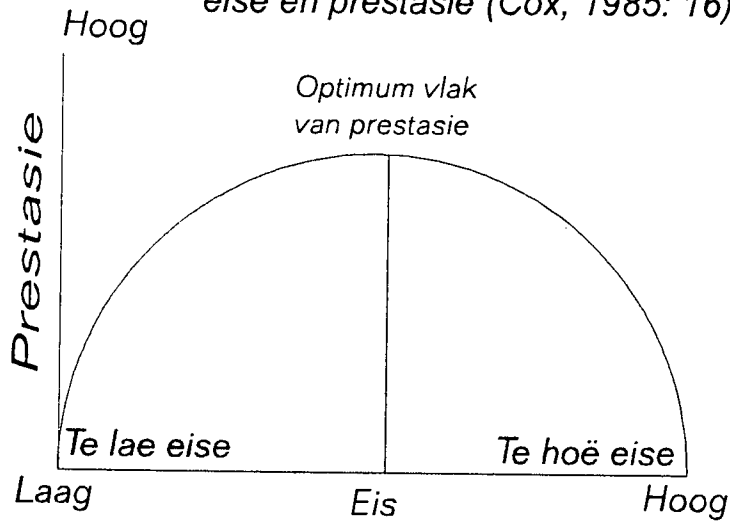
Hooke se Wet van Elastisiteit kan die bogenoemde proses prakties illustreer. Volgens hierdie wet kan eise of druk (stres) tot die vervorming van metale aanleiding gee. Indien die druk wat deur 'n stressor veroorsaak word binne die "elastiese perke" van die materiaal val, sal die materiaal na sy oorspronklike vorm terugkeer wanneer die lading (stressor) verwyder word. Indien die elastiese perke oorskry word, sal dit permanente skade tot gevolg hê (Louw & Edwards, 1993).

Die vergelyking word na mense deurgetrek, waar daar van die veronderstelling af uitgegaan word, dat mense ook oor perke van toleransie vir stressors beskik. Indien hierdie perke oorskry word, kan stres permanente fisiologiese en/of psigologiese skade vir mense meebring (Louw & Edwards, 1993).

Cox (1978) en Cox (1983) ondersteun hierdie siening, maar voeg by dat individue varieer in die mate waarin hul stres suksesvol hanteer.

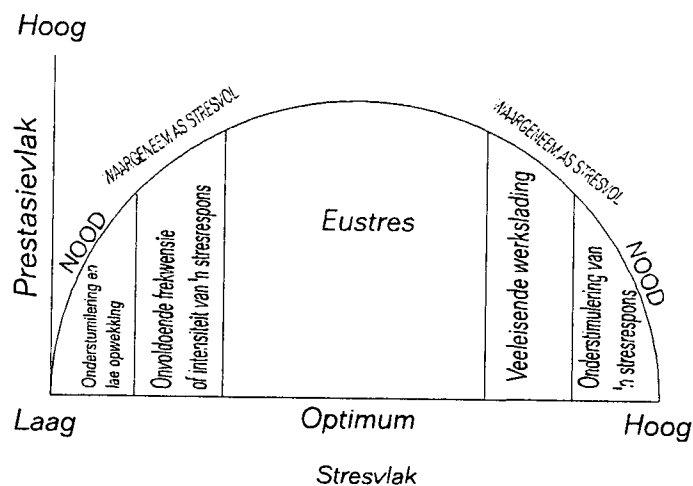
Welford (soos aangehaal deur Cox, 1985) meen dat individue onder matige vlakke van stres optimaal kan funksioneer. Persone sal onderpresteer indien daar weg van die optimale vlak af beweeg word. Hierdie omgekeerde U-verhouding tussen prestasie en eise met optimale funksionering by 'n gegewe vlak van gestelde eise, word in Figuur 2.4 deur Cox (1985:16) geïllustreer.

Figuur 2.4: Omgekeerde U-verhouding tussen eise en prestasie (Cox, 1985: 16)



Yerkes en Dodson (1908) stel 'n soortgelyke verband tussen toestande van opwekking en prestasie voor. 'n Grafiese voorstelling hiervan word in Figuur 2.5 deur Quick en Quick (1984:154), verskaf.

Figuur 2.5: Toestande van opwekking en prestasie (Quick & Quick, (1984:154)



Yerkes en Dodson (1908) veronderstel dat optimale stres gelyk gestel kan word aan eustres en dat oormatige stres, wat bekend staan as distres, voorkom wanneer stresvlakke in verhouding tot die optimale variasiewydte verhoog of verlaag word.

In hierdie lig word stres volgens Louw en Edwards (1993) geïdentifiseer as 'n inkomende stimulus wat te veel of te min is, en gevolglik 'n wanbalans in 'n individu teweegbring. Die stimulus kan kortstondig of langdurig wees en terselfdertyd tot een of ander vorm van patologie lei.

Gerber (1988) meen dat die navorsers Holmes en Rahe 'n belangrike bydrae lewer tot die uitbouing van die stimulus-model van stres. Die genoemde twee navorsers verrig baanbrekerswerk deur te poog om die impak van stresvolle lewensgebeure te kwalifiseer.

Verskeie navorsers gebruik stimulouseienskappe vanuit 'n omgewing as vertrekpunt om stres te bestudeer.

Voorbeelde van sodanige stressors (stimulouseienskappe) word deur Ivancevich en Matteson (1980) geïdentifiseer:

- Buite werksverband, byvoorbeeld finansiële- en huweliksprobleme.
- Individueel, byvoorbeeld rol-oormatigheid en rol-konflik.
- Groepverband, byvoorbeeld intergroep-konflik.
- Organisasies, byvoorbeeld organisasiekultuur.
- Fisiese omgewing, byvoorbeeld temperatuurvariasies.

Roos en Moller (1988:27) verskaf 'n ander indeling van omgewingsstimuli wat stres mag veroorsaak. Vervolgens word 'n samevatting van die mees algemene stressors gegee:

- Familiestressors, soos alkoholgebruik, 'n nuwe baba, swak familiebande, ensovoorts.
- Werkstressors, soos veeleisende werk, oormatige werklading, stadige bevordering, ensovoorts.
- Sosiale stressors, soos rassediskriminasie, sosiale isolasie, min vriende, ensovoorts.
- Omgewingstressors, soos misdaad in 'n woonomgewing, swak huisvestingsomstandighede, ensovoorts.
- Fisiese stressors, soos beserings, swak gesondheid, ensovoorts.
- Finansiële en juridiese stressors, soos geldprobleme en regsdinge.
- Veranderingstressors, soos 'n nuwe beroep, verhuising, ensovoorts.

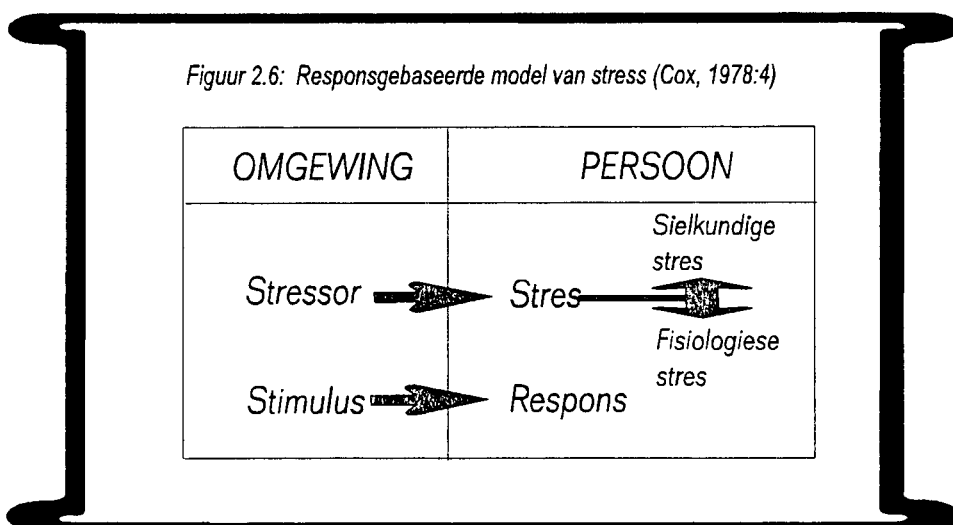
(a) **Kritiek teen die stimulusgebaseerde-benadering**

Cox (1978); Gerber (1988) en Louw en Edwards (1993) identifiseer die volgende tekortkominge in die stimulusgebaseerde-benadering.

- Dit is veral problematies om die presiese aard van 'n stresvolle situasie in die werklike lewe te bepaal, aangesien individue verskillend op stressors reageer.
- Hierdie benadering laat nie veel ruimte vir individuele verskille of reaksies op stresvolle situasies nie, aangesien sommige individue sekere stimuli as stresvol ervaar, en ander nie.
- Die model bied nie 'n oplossing vir die probleem van akkurate meting van stresvlakke in reaksie op verskillende stimuli nie, aangesien dit byna onmoontlik is om 'n akkurate meting van die effek van 'n stressor te verkry. Hierdie probleem is veral van toepassing waar stressors oor sielkundige of emosionele kwaliteite beskik, wat nie altyd so maklik soos fisiese stressors meetbaar is nie.

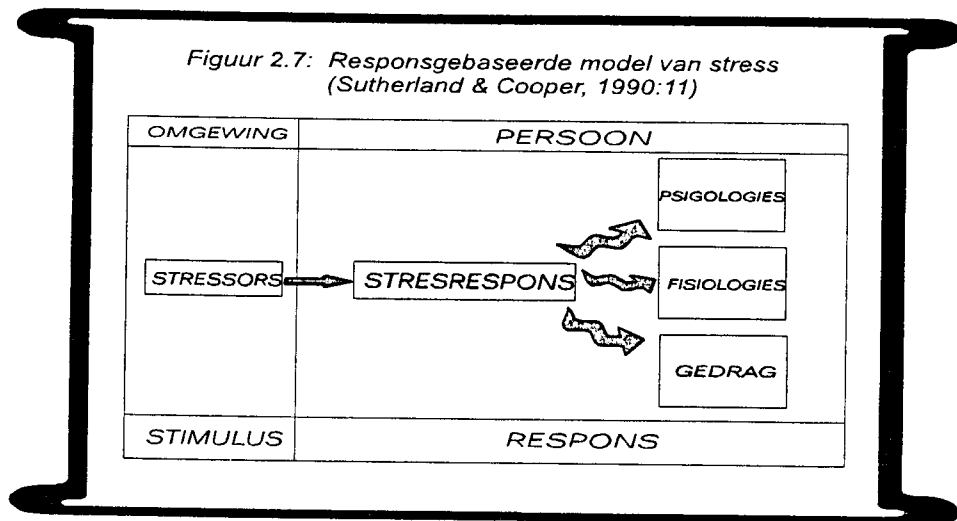
2.5.2 Responsgebaseerde-benadering

'n Responsgebaseerde-stresmodel word grafies in Figuur 2.6 deur Cox (1978:4) voorgestel.



Die responsgebaseerde-model gaan vanaf die standpunt uit dat 'n stresrespons 'n reaksie is op 'n stressor vanuit 'n omgewing. Die presiese aard van 'n stresrespons word deur 'n kombinasie van fisiologiese-, psigologiese- en gedragfaktore bepaal.

Ter ondersteuning en illustrasie verskaf Sutherland en Cooper (1990:11) 'n grafiese voorstelling van 'n soortgelyke responsgebaseerde-model in Figuur 2.7.



Dit is egter die werk van die geneeskundige, Hans Selye, wat die ware begin van 'n responsgebaseerde-benadering tot die bestudering van stres in lei (Sutherland & Cooper, 1990).

Selye (1956) verwys na stres as 'n individu se algemene respons op die spesifieke eise van 'n omgewing. Hy maak verder melding van die nie-spesifiekheid van response.

Selye (1974) huldig die standpunt dat 'n persoon altyd op dieselfde wyse sal reageer op eise wat gestel word.

Selye (1974) kom tot die gevolgtrekking dat daar drie tipiese fases van response op stressors is, naamlik die alarmfase, die weerstandsfase en die uitputtingsfase. Hierdie drie fases vorm dan wat Selye noem die Algemene Aanpassing-sindroom (AAS) soos in Figuur 2.8 geïllustreer.

Arnold et al, (1995); Barling (1983); Berry en Houston (1993); Charlesworth en Nathan (1984); Goldberger en Breznitz (1982); Greenberg en Baron (1993); Kisker (1964); Luthans (1995); Rice (1992) en Selye (1956) beskryf die drie fases van stres soos volg:

- **Fase 1 - Die alarmfase:**

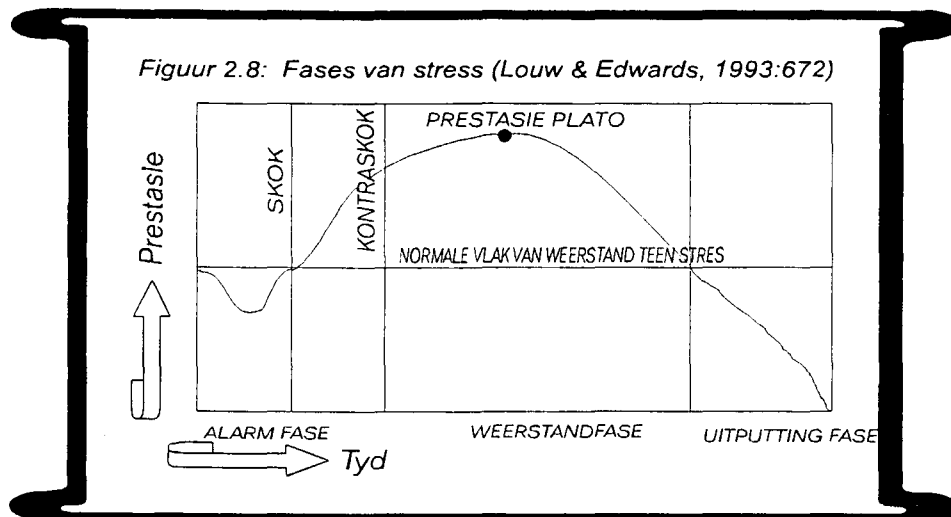
Wanneer 'n individu met 'n stressor (stresgevolle situasie) gekonfronteer word, is die eerste reaksie, een van skok. Dit sal onmiddellik 'n psigo-fisiologiese respons met 'n verlaagde weerstand tot gevolg hê. Hierdie reaksie veroorsaak dat 'n mens se liggaam dit self beskerm deur 'n teenskok teweeg te bring. Hierna ontstaan 'n noodreaksie wat bekend staan as die 'veg-of-vlugreaksie'. Die simpatiese senuweestelsel berei die liggaam voor deur hormone af te skei, ten einde die liggaam in staat te stel om vir optrede voor te berei. Tydens hierdie fase is 'n individu se liggaam se vermoë om stressors te hanteer bo die normale weerstandsvlak.

- **Fase 2 - Die weerstandfase:**

'n Liggaam kan tydens hierdie fase vir 'n geruime tyd 'n stressor hanteer en 'n prestasiepiek bereik, wat as die aanpassingsrespons bekend staan. Selye assosieer hierdie weerstandsfase met eustres of positiewe stres. Tydens hierdie weerstandsfase word 'n 'prestasieplato' dikwels bereik, wat vir 'n geruime tyd lank kan voortduur.

- **Fase 3 - Die uitputtings- en ineenstortingsfase:**

Indien die alarmreaksie te veel en of oor 'n te lang tydperk te intens is, sal die energie wat vir aanpassing nodig is, uitgeput raak. Die gevolg is dat 'n individu se weerstandsvlak tot onder die normale vlak sal daal. Hierdie voorafgaande gebeure lei die derde fase, naamlik die uitputtingsfase, in. Tydens hierdie fase mag 'n persoon sekere simptome, soos byvoorbeeld uitputting, verswakte konsentrasie, ens. ervaar. In uiterste gevalle, sonder enige vorm van intervensie, mag dit selfs tot die dood lei.



(a) Kritiek teen die responsgebaseerde-benadering

Alhoewel Selye belangrike baanbrekerswerk in die bestudering van die stres-konsep onderneem het, huldig navorsers soos Cox (1985) en Louw en Edwards (1993) sekere kritiek teenoor die benadering. Die volgende is van die vernaamste kritiek wat gelewer is:

- Response op stimulu volg nie altyd dieselfde patroon as wat in die Algemene Aanpassing-sindroom aangedui word nie. Sekere response is egter stimulu-spesifiek en word deur hormoonafskedings bepaal.
- Die psigologiese response van die stresreaksie word nie binne hierdie benadering ingesluit nie. Die gevolg is dat die model simplisties voorkom. 'n Respons op 'n stressor word eerder deur die psigologiese-, as deur 'n fisiologiese impak bepaal.

2.5.3 Interaksioneelgebaseerde-benadering

In die soeke na 'n oplossing, vanweë die kritiek wat daar teenoor die vorige twee benaderings ingebring is, is 'n interaksionele benadering tot die bestudering van stres ontwikkel. Volgens Cox (1978) is die kern van hierdie benadering die eiesoortige interaksie wat daar tussen 'n individu en 'n omgewing bestaan.

Coleman, Butcher en Carson (1980) beweer dat 'n individu tydens 'n stresreaksie 'n betreklik passiewe rol inneem, en outomaties op stimulu reageer. 'n Persoon beoordeel dus die eise wat daar gestel word en reageer dan dienoooreenkomstig om die druk te weerstaan.

Stres ontstaan dus wanneer daar 'n wanbalans tussen 'n individu se waargenome vermoë en die werklike eise ontstaan. Die respons op stres kan of fisies of psigologies wees.

Alhoewel daar fisiologiese en psigologiese stressors is, sal dit slegs tot stres lei indien dit deur 'n individu as negatief ervaar, of as 'n bedreiging beoordeel word. Die beoordelingsproses geskied herhaaldelik in stresgevolle situasies en neem 'n aanvang wanneer die potensiële stressor geëvalueer word. Tweedens evalueer 'n individu sy eie vermoë om 'n stressor die hoof te bied. Hierdie twee prosesse word voortdurend in die teenwoordigheid van 'n stressor herhaal (Gerber, 1988).

Binne die interaksionele-benadering word daar veral op die onderskeie stimulusse en vooruitspruitende response tydens 'n stres reaksie gefokus. Hierdie benadering skenk veral aandag aan die tussen-veranderlikes wat daar tydens 'n stresgevolle situasie voorkom. Voorbeelde van tussen-veranderlikes is, byvoorbeeld, persepsie, persoonlikheid, kennisie, ensovoorts (Cox, 1978).

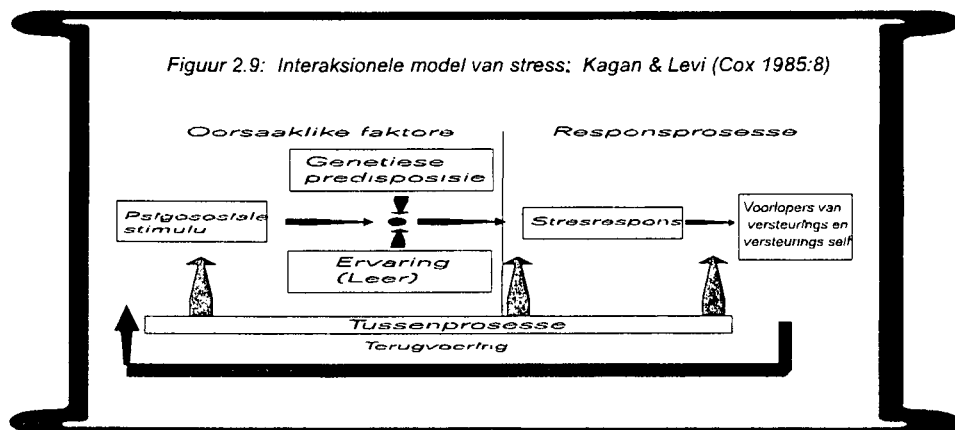
Uit die literatuur verleen navorsers soos Appley en Trumbull (1986); Dobson (1982); Lazarus (1966); Monat en Lazarus (1991) en Van Zyl (1991) voorkeur aan die interaksionele- benadering wanneer die dinamiese aard van die stres-fenomeen bestudeer word.

Vervolgens sal daar op die verskillende interaksionele modelle van stres soos beskryf deur Cox en McKay (1978); Levi en Kagan (soos aangehaal deur Cox, 1978); Montgomery en Evans (1984) en Sutherland en Cooper (1990), gefokus word.

(a) Interaksionele-modelle van stres

(i) Levi- en Kagan se Model

'n Grafiese voorstelling van die interaksionele model van Levi en Kagan word in Figuur 2.9 soos voorgestel deur Cox (1985:6), gevind.

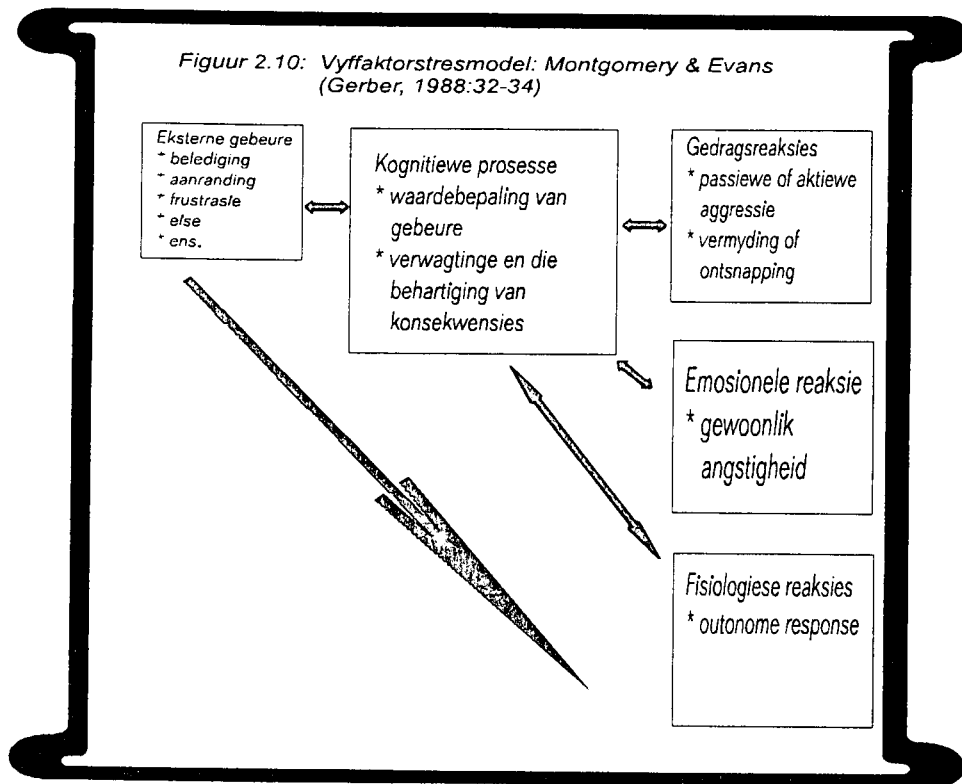


Levi en Kagan (soos aangehaal deur Cox, 1978) se model is ontwikkel om die stresvolle stimuli en -response wat op mekaar volg, te illustreer. Soos gesien vanuit die model is responsprosesse (die stresrespons en die gevolglike siektetoestand) die resultaat van 'n interaksie tussen die oorsaaklike faktore nl. psigososiale stimulu, genetiese predisposisies en ervarings van 'n individu. Alhoewel die model oënskynlik simplisties voorkom, word daar melding gemaak van tussen-veranderlikes wat ekstern of intern, geestelik of fisies kan wees. Hierdie veranderlikes kan sowel die interaksie tussen die oorsaaklike faktore en of die responsprosesse beïnvloed. Terugvoerling is 'n duidelike kenmerk van hierdie model wat dit verby 'n eenvoudige stimulus-respons-benadering van stres voer.

(ii) Montgomery en Evans se Vyffaktorstresmodel

Die vyffaktorstresmodel van Montgomery en Evans word skematies in Figuur 2.10 deur Gerber (1988:32-34) voorgestel. Montgomery en Evans (1984) beklemtoon die interaksionele aard van die volgende vyf faktore in die stresproses, aangesien die uitwerking en optredes varieer weens die feit dat

daar 'n verskeidenheid tussen-veranderlikes is wat die ervaring van die stresproses mag beïnvloed.



Gerber (1988) verskaf 'n saaklike beskrywing van die vyf faktore:

Faktor 1: Stressors

'n Streservaring begin by die oorsake van stres. Stressors word gesien as situasies wat oor die moontlikheid beskik om skadelik, onaangenaam of veeleisend te wees. Die afwesigheid van stimulasie mag ook potensieël stresgevol wees.

Faktor 2: Kognitiewe prosesse

Gedagtes, denkstyle, vorige leerervarings, ens. is almal voorbeelde van kognitiewe prosesse wat stres op drie maniere kan beïnvloed. Alvorens dit gebeur, is dit eerstens nodig dat 'n situasie as stresgevol beskou moet word. Tweedens speel 'n individu se verwagtinge om die situasie te hanteer, 'n groot rol. Laastens word die graad van stres bepaal na aanleiding van 'n individu se verwagting om die moontlike gevolge van die stressor te hanteer.

Faktor 3: Gedragsresponse

Hierdie faktor verwys na die sigbare gedrag van 'n persoon wat daarop gemik is om stres te hanteer. Voorbeelde hiervan is, byvoorbeeld, kommunikasie, oefening, aggressiewe optrede, ensovoorts.

Faktor 4: Emosionele response

Hierdie faktor hou verband met emosionele response wat positief (tevredenheid, blydschap, gelukkigheid, ensovoorts) of negatief (angs, vrees, depressie, ensovoorts) kan wees.

Faktor 5: Fisiologiese response

Hierdie faktor word verteenwoordig deur die biologiese veranderinge wat in 'n persoon se liggaam plaasvind in 'n poging deur die individu om by die eise van 'n omgewing aan te pas.

(iii) Sutherland en Cooper se Model

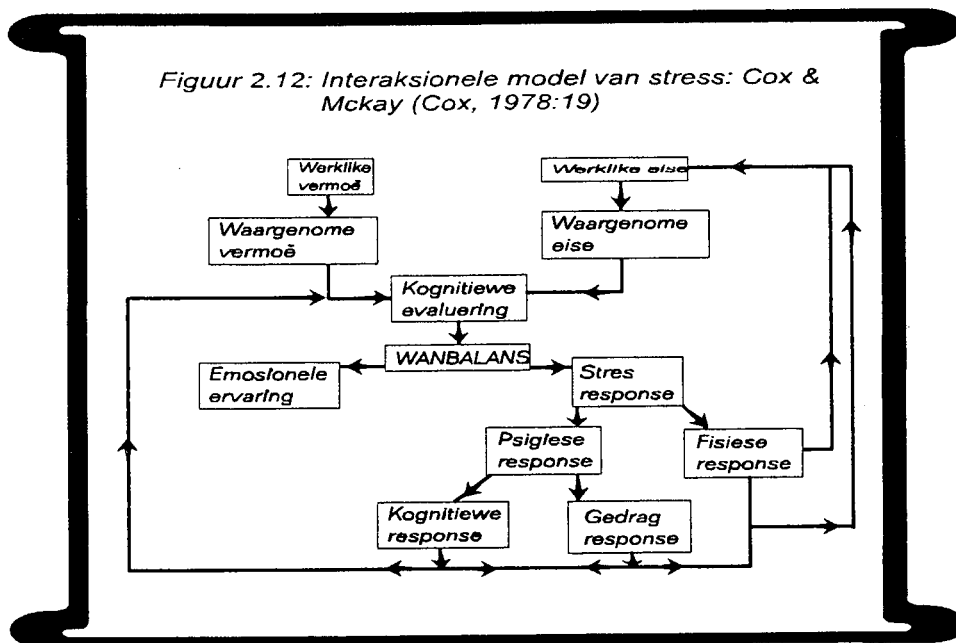
Binne hierdie model word individue op grond van hul interaksie met hul omgewing beskou en beskryf. Daar word veral op die waargenome eise en waargenome vermoë van 'n individu om 'n situasie die hoof te bied gefokus. Stres is die gevolg van die verhouding wat daar tussen 'n persoon en die se omgewing bestaan. In die interaksioneel-gebaseerde model van Sutherland en Cooper (1990:18) in Figuur 2.11, word die volgende vyf belangrike aspekte aangeraak.

- Terugvoering maak deel van die sisteem of model uit, aangesien dit toekomstige besluite en beoordelings wat deur die individu gemaak word, beïnvloed.

(iv) **Cox en Mckay se Model**

Hierdie model voldoen volgens Van Zyl (1991) aan die vereistes van 'n interaksioneel-gebaseerde benadering en is relevant en toepaslik in die meting en beskrywing van stressors.

Figuur 2.12 verskaf 'n grafiese voorstelling van die interaksionele model soos dit deur Cox en Mckay (1978:19) voorgehou word, met die vier identifiseerbare fases wat in die model onderskei word.



Die vier identifiseerbare fases volgens Cox (1978) in die model is as volg:

Eerste Fase

Die fase word verteenwoordig deur die eise wat deur 'n omgewing aan 'n individu gestel word. Eksterne eise dui op die faktore buite 'n individu en interne eise dui op die unieke behoeftes van die betrokke individu wat sy gedrag bepaal.

Tweede Fase

Hierdie fase word gekenmerk deur 'n individu wat deurentyd eise, asook die vermoëns om hierdie eise te hanteer, waarneem. Volgens Van Graan (1981) sal 'n individu wat tot die besef kom dat die eise nie hanteer kan word nie, dit as 'n bedreiging interpreteer. Die gevolglike wanbalans tussen eise en vermoëns sal op 'n emosionele vlak ervaar word.

Derde Fase

Hierdie emosionele ervaring kan met veranderinge op, onder andere, die fisiese-, kognitiewe- en gedragvlakke gepaard gaan. Hierdie voorafgaande veranderinge op die ander vlakke dui die begin van die derde fase aan.

Vierde Fase

Die laaste deel van die model verwys na die uitwerking van die response op 'n individu. Die uitwerking van stres op 'n individu kan multi-dimensioneel wees, aangesien dit die fisiese vlak (bv. liggaamlike uitputting) en/of die psigiese vlak beïnvloed.

Terugvoer is 'n belangrike kenmerk van hierdie benadering en model.

(b) Kritiek teen die interaksioneelgebaseerde-benadering

Volgens Van Zyl (1991) is daar min negatiewe kritiek teenoor die interaksioneel-gebaseerde benadering te vinde, aangesien dit die belangrike beginsels van beide die stimulus- en responsbenaderings opneem. Aangesien daar min tot geen negatiewe punte deur die literatuur geopper word, sal daar van hierdie benadering gebruik gemaak word aangesien dit die stres-fenomeen holisties benader en verklaar.

(c) **Die model wat gebruik word**

Onder die interaksioneelgebaseerde-benadering tot stres is verskillende modelle bespreek. Vir die doel van hierdie studie gaan die model van Cox en Mckay (1978) gebruik word, aangesien:

- Dit die onderbou van die meetinstrument wat in hierdie navorsing gebruik word, vorm.
- Kognitiewe evaluering 'n sentrale konstruk van die stresmodel van Cox en Mckay (1978) uitmaak. Aangesien kognitiewe evaluering die vertrekpunt in die bestudering van stres en werkstres onder verskillende ras- en kultuurgroeperinge vorm, is hierdie die mees geskikte model.
- Die model maak deel uit van die interaksioneel-gebaseerde benadering wat deur resente navorsers gebruik word om stres te bestudeer.
- Volgens Van Zyl (1991) is hierdie model geskik vir streshantering, aangesien dit strategieë voorhou om stressors teen te werk.
- Die model word in meer onlangse navorsing gebruik (Bester, 1996; Gerber, 1988 en Van Zyl, 1991).

Aangesien Cox en Mckay (1978) se model gebruik word, is die eerste stap om by Fase Een te begin. Hierdie fase verteenwoordig die eise, hetsy intern of ekstern, wat 'n persoon se gedrag bepaal. Daar sal dus vervolgens op die interne en eksterne eise wat stres beïnvloed, gefokus word.

2.6 VERANDERLIKES WAT DIE ERVARING VAN STRES BEÏNVLOED

Volgens Campbell (1989) kan enige eise of steurnis wat die funksionering van 'n individu negatief beïnvloed, as 'n stressor beskou word.

In hierdie studie sal daar met die term stressors as die oorsaaklike faktore wat tot stres aanleiding gee, volstaan word. Daar word na die totale proses as “*stres*” verwys en 'n individu kan stres beleef, ongeag of dit 'n ervaring, of die gevolg van 'n stressor is.

Vir die doel van hierdie studie word daar op die veranderlikes wat die belewing en ervaring van stres beïnvloed, gekonsentreer. Volgens Greenwood en Greenwood (1979) kan stressors in interne- en eksterne stressors verdeel word. Van Zyl (1991) onderverdeel eksterne stressors verder in eise buite werkverband, en eise binne werkverband.

Aangesien individue volgens die voorafgaande benaderings en modelle nie in isolasie van hul omgewing bestudeer kan word nie, sal die interne en eksterne veranderlikes buite werkverband eerstens kortliks bespreek word. Daarna sal daar, vir die doeleindes van hierdie navorsing, in diepte op die veranderlikes wat die ervaring van stres binne werkverband beïnvloed, gefokus word.

2.6.1 Interne veranderlikes - stressors binne 'n persoon

Volgens Antonovsky (1987); Arnold et al (1995); Barling (1983); Crandall en Perrewé (1995); Everly en Girdano (1980); Fontana (1993); Frank en Brownell (1989); Girdano et al (1993); Greenberg en Baron (1993); Greenhaus en Callanan (1994); Luthans (1995); Quick en Quick (1984); Rice (1992); Robbins (1991); Ross en Altmaier (1994) en Sauter en Murphy (1995) kan die onderstaande interne predisposisies binne 'n persoon die ervaring van stres beïnvloed.

(a) Persepsie

Literatuur dui daarop dat persepsie wat vanuit kognitiewe evaluering ontstaan, 'n kritieke veranderlike is wat die vlak van stres beïnvloed. Persepsie is 'n proses waardeur 'n individu sosiale indrukke organiseer en interpreteer, ten einde betekenis daaraan te gee. Die strespotensiaal van omgewings-, organisasie- en individuele faktore lê dus nie in die objektiewe werklikheid nie, maar eerder in 'n persoon se persepsie van die werklikheid.

(b) Selfpersepsie

Die ervaring van stres word deur 'n individu se konsep oor hom- of haarself beheer. Sielkundiges beweer dat wanneer menslike gedrag bestudeer word, 'n persoon se selfkonsep waarskynlik een van die belangrikste beïnvloedbare faktore is. Selfkonsep verwys na daardie beeld - hetsy positief of negatief - wat 'n persoon oor hom-/haarself

huldig. Selfpersepsie speel dus 'n belangrike rol in die stresproses, asook in stresbestuur. 'n Gesonde selfpersepsie korreleer positief met selfvertroue, eiewaarde, sekuriteit, spontaneïteit, ensovoorts, wat almal eienskappe van 'n geaktualiseerde persoon is. Selfpersepsie speel voorts 'n belangrike rol in die uitkoms van gedrag, asook in die vatbaarheid van 'n persoon vir siektes. Uit die literatuur blyk dit dat persepsies van hulpeloosheid en 'n verlaagde gevoel van eiewaarde, individue meer vatbaar vir stres maak.

(c) Angstig-reaktiewe persoonlikheidstipe

Die angstig-reaktiewe persoonlikheidstipe is veral vatbaar vir stresreaksies, aangesien 'n outomatiese terugvoer reaksie veroorsaak dat die ervaring van 'n stresreaksie vir hierdie tipe individue bly toeneem.

(d) Interne- en eksterne lokus van kontrole

Die mate waarin 'n persoon kontrole oor 'n situasie uitoefen mag die ervaring van stres beïnvloed. Namate 'n individu meer kontrole oor 'n situasie uitoefen, mag die ervaring van stres toenemend verminder. Die persoonlikheidsattribute van interne- en eksterne lokus van kontrole, is deur Antonovsky (1987:52) geïdentifiseer en hierdie lokusse modereer die ervaring van stres. Individue met 'n sterk interne lokus van kontrole glo dat hul oor 'n situasie en oor hul bestemming beheer kan uitoefen. Daarteenoor glo persone met 'n eksterne lokus van kontrole dat hul lewens deur eksterne kragte beheer word. Vanweë die voorafgaande ervarings individue met 'n interne lokus van kontrole hul werk minder stresvol, as diegene met 'n eksterne lokus van kontrole. Individue met 'n eksterne lokus van kontrole is meer geneig daartoe om hulpeloos in stresvolle situasies te voel.

(e) Tipe-A en Tipe-B persoonlikheid

Dit word aanvaar dat gedragspatrone 'n persoon se gesondheid kan beïnvloed. Daar is veral aandag geskenk aan wat as Tipe-A gedrag/-persoonlikheid bekend staan. Hierdie individue word, onder andere, uitgeken aan tydsaspekte wat hul rig, asook aan die hoë waarde wat daar aan kompetisie geheg word. Daar is bevind dat dit veral 'n persoon se natuurlike gereedheid is om vyandig op te tree, wat ondermeer verantwoordelik is vir siektes soos koronêre hartsiektes. Tipe-A persoonlikhede is meer so as Tipe-B persoonlikhede geneig om stres te ervaar.

(f) **Sosiale ondersteuning**

Sosiale ondersteuning verwys na die mate van ondersteuning wat 'n persoon van familielede, vriende, kollegas, toesighouers ensovoorts af ontvang - dit vorm tegelykertyd die sterkste buffer teen stres.

(g) **Hanteringsmeganismes**

Dit is daardie metodes wat individue gebruik om stres te verminder. Persone mag van verskillende tegnieke gebruik maak om stres te hanteer. Voorbeelde hiervan is aktiewe optredes (bv. doelwitstelling en die uitvoering daarvan), onderdrukking, aanvaarding, soeke na sosiale ondersteuning, ontkenning, ensovoorts.

(h) **Rassegroepering**

Rassegroepering is 'n verdere veranderlike wat tot die belewing van stres mag bydra en waaroor daar tans min inligting beskikbaar is. Hierdie studie gaan veral op hierdie veranderlike fokus. Aangesien daar verskillende kulture, soos byvoorbeeld 'n Westerse -, Oosterse - en Afrika-kulture bestaan, wat elkeen unieke waardes omsluit, sal verskillende individue met verskillende kulture oor unieke waardes beskik, wat deur hul wêreld-en-lewensbeskouinge beïnvloed word. Volgens Schabracq, Winnubst en Cooper (1996) beskik mense oor eienskappe (waarvan rassegroep 'n voorbeeld is) wat hul geloof en verhouding tot die wêreld, asook die wyse waarop hul die lewe interpreteer, beïnvloed. Volgens Quick en Quick (1984:44) en Thorpe, Katz en Lewis (1961:86) kan kulture en rassegroepering dus vir die doeleindes van hierdie studie gesien word as 'n interne veranderlike wat die belewenis van werkstres en psigiese uitbranding mag beïnvloed. Hierdie veranderlikes, naamlik kultuur- en rassegroepering, kan die verhoudings binne 'n werksomgewing beïnvloed. Met verwysing na stres en werkstres, mag verskillende rassegroepe unieke stressors ervaar. Sekere kulturele en sosiale faktore kan dus die impak van sekere stressors onder verskillende rassegroeperinge laat verskil. Aangesien hierdie een van die belangrike veranderlikes is wat as deel van hierdie studie ondersoek word, sal die invloed van hierdie interne veranderlike, naamlik rassegroepering, in Hoofstuk 4 meer volledig bespreek word.

Vanuit die bogenoemde bespreking van interne faktore wat stres by 'n individu mag beïnvloed, is dit duidelik dat dit onmoontlik is om 'n volledige beeld te vorm, sonder om van die bogenoemde komplekse konstrakte van 'n persoon melding te maak.

2.6.2 Eksterne veranderlikes - stressors buite werkverband

Aangesien dit die primêre doel van hierdie studie is om op werkstres te fokus, is dit ook nodig om na eksterne faktore buite werksverband te verwys. Die rede hiervoor is dat organisasies as oop sisteme funksioneer en dat eksterne omgewingsveranderlikes - volgens Fontana (1993) en Schermerhorn et al (1994) - net so 'n groot invloed as interne veranderlikes op 'n individu se werksomgewing uitoefen.

Aangesien Fontana (1993) en Smith (1996) van die veronderstelling af uitgaan dat byna enige iets tot stres by 'n individu kan aanleiding gee, afhangend van hoe die persoon die situasie beleef (aansluitend by die voorafgaande redenasies onder 2.6.1), sal 'n paar algemene stressors, vanuit die eksterne omgewing, genoem word. Alhoewel die stressors slegs genoem word, kan 'n duidelike prentjie reeds van al die moontlike stressors vanuit 'n omgewing gevorm word.

Bester (1996); Fontana (1993); Greenhaus (1987); Louw en Edwards (1993) en Schoeman (1996) identifiseer die onderstaande eksterne eise as moontlike faktore wat tot stres mag aanleiding gee:

- Tegnologiese veranderinge - Nuwe tegnologie, soos byvoorbeeld rekenaars, vereis konstante aanpassings.
- Familie - Probleme binne 'n familie of gesin, het 'n uitwerking op 'n persoon se stresvlak by die werk.
- Verhuising - Verhuising, as gevolg van bevordering of oorpasing, veroorsaak stres.
- Ekonomiese/finansiële omstandighede - Swak ekonomie, hoë pryse en rentekoers veroorsaak, onder andere, finansiële druk en bekommernisse.

- Woongebied-omstandighede - Faktore soos geweld, misdaad, besoedeling, ensovoorts, kan ook tot stres aanleiding gee.
- Lewens veranderinge - Ouderdom, die dood van geliefdes, geboorte, egskeiding, ensovoorts veroorsaak ook stres.
- Natuurrampe - Aardbewings, geweldige storms, ensovoorts, veroorsaak stres aangesien dit gewoonlik met een of ander vorm van verlies gepaard gaan.
- Onnatuurlike rampe - Rampe wat die gevolg is van menslike aktiwiteite wat die omgewing affekteer, byvoorbeeld die Chernobyl-kernramp veroorsaak, stres.

Afgesien daarvan dat eksterne faktore buite werksverband stres veroorsaak, is daar ook eksterne faktore binne werksverband wat die belewing van stres beïnvloed. Aangesien dit die hoofdoel van hierdie studie is om op werkstressors te fokus, sal die faktore binne 'n organisasie wat vir werkstres verantwoordelik is, vervolgens in diepte bespreek word.

2.6.3 Eksterne veranderlikes - stressors binne werksverband - werkstres

(a) Inleiding

Die doel van werk volgens Sauter en Murphy (1995) is tweeledig van aard, naamlik om 'n individu te ontwikkel, asook om ekonomiese bystand te lewer. Vir 'n beroep om 'n bydrae te lewer, is dit nodig dat persone die positiewe aspekte daarvan ervaar. Nieteenstaande die uitkomst wat mense vanuit hul werk verkry, blyk dit dat werkstres aan die toeneem is. Berry en Houston (1993) is van mening dat individue verskil in die mate waarin hul vatbaar vir werkstres is, asook ten opsigte van die keuse waarop hierdie stres hanteer word. Die probleem mag waarskynlik aan die aard van die werksomgewing toegeskryf word.

Werknemers, wat ook bestuurders insluit, ervaar daaglik die gevolge van hierdie omstandighede. Stres is die bekende bio-psigososiale veranderlike wat tussen werksomgewingveranderlikes en individuele gesondheid intree. Werkstres ontwikkel uit 'n mengsel van druk wat vanuit werksomstandighede voortvloei, en 'n individu se reaksies daarop (Sauter & Murphy, 1995).

(b) **Definisies van werkstres**

Ross en Altmaier (1994:11) verwys na werkstres as daardie werksverwante situasies en veranderlikes wat deur mense as stresgevolg ervaar word.

Werkstres volgens Quick en Quick (1984:9) is "... **the general, patterned, unconscious mobilization of the individual's energy when confronted with any organizational or work demand.**"

Parker en DeCotils (1983:161) definieer werkstres as *'n individu se bewustheid van 'n gevoel van ongemak as gevolg van 'n waargenome gebeurtenis in die werkopset.*

Beehr (1995:11) verskaf 'n samevattende definisie van werkstres deur dit te omskryf as daardie *organisasiestressors wat tot individuele stres aanleiding gee.*

(c) **Werksumgewingveranderlikes wat werkstres beïnvloed**

Vervolgens sal daar op die onderskeie faktore wat binne werksverband voorkom, gefokus word ten einde veranderlikes te identifiseer wat met werkstres verband hou. Die onderskeie veranderlikes wat tot die ervaring van verhoogde werkstres bydra, word vervolgens uitgelig. In aansluiting hierby sal die veranderlikes wat volgens literatuur van toepassing is en wat met stres en werkstres vir middelvlakbestuurders verband hou, bespreek word.

(i) **Rol-veranderlikes**

Dit word algemeen aanvaar dat daar sekere rol-veranderlikes bestaan wat tot die belewing van werkstres aanleiding gee. Die onderstaande konsepte is van die vernaamstes rol-veranderlikes.

- **Rol-dubbelsinnigheid** verwys na situasies waar 'n werknemer oor onvoldoende inligting beskik met betrekking tot die uitvoering van 'n taak. Wanneer 'n werknemer rol-dubbelsinnigheid ervaar, veroorsaak dit 'n toename in die belewing van werkstres. Rol-dubbelsinnigheid tree na vore wanneer 'n individu se rol, doelwitte en verantwoordelikhede nie

duidelik afgebaken is nie (Arnold et al, 1995; Bheer & Bhagat, 1985; Burke & Richardson, 1990; Cooper & Cartwright, 1994; Cotton, 1995; Fontana, 1993; Greenhaus, 1987; Kahn et al, 1964; Quick & Quick, 1984; Robbins, 1991; Schabracq et al, 1996; Schermerhorn et al, 1991 en Warren & Toll 1993).

Volgens Barling (1983) en Cotton (1995) is dit veral middelvlakbestuur wat aan rol-onduidelikhede blootgestel word.

Volgens Adams (1980) veroorsaak rol-dubbelsinnigheid psigologiese stres en ontevredenheid wat voorts tot die onderbenutting van menslike hulpbronne lei.

Kahn et al (1964) toon dat rol-dubbelsinnigheid met, onder andere, verlaagde werksatisfaksie en selfvertroue en verhoogde spanning, ensovoorts, gepaart gaan.

- **Rol-oorlading** is 'n volgende rol-veranderlike wat volgens Adams (1980); Barling (1983); Beehr (1995); Beehr en Bhagat (1985); Burke en Richardson (1990); Cooper en Cartwright (1994); Cooper en Payne (1978); Cotton (1995); Daniels en Guppy (1994); Greenhaus (1987); Kahn et al (1964); Quick en Quick (1984); Robbins (1991) en Schermerhorn et al (1991) werkstres veroorsaak. Dit verwys na 'n werksituasie waar 'n werknemer, vanweë 'n verskeidenheid van take, nie 'n opdrag betyds kan voltooi nie.

Arnold et al (1995); Barling (1983) en Louw en Edwards (1993) onderskei tussen kwantitatiewe- en kwalitatiewe oorlading. Kwantitatiewe oorlading verwys na werk wat te veel is, hetsy fisies of psigies, om binne 'n beskikbare tyd te voltooi. Kwalitatiewe oorlading verwys na die vlak en die kompleksiteit wat vereis word om 'n taak uit te voer.

Wanneer 'n werknemer nie meer volgens Schabracq et al (1996) aan die vereistes van 'n taak kan voldoen nie, ervaar 'n persoon 'n verlies

aan kontrole, wat tot verhoogde werkstres aanleiding gee. Voorbeelde van rol-oorlading is, onder andere, 'n hoë werkspas, te veel take, ekstra take, te min keuses, oortyd, werk wat te kompleks is, ensovoorts.

Berry en Houston (1993) en Cooper en Payne (1978) veronderstel dat dit veral middelvlakbestuur is, wat aan rol-oorlading blootgestel word. Die bogenoemde outeurs meen egter dat rol-oorlading binne enige posisie met groot versigtigheid hanteer moet word, aangesien die vermoëns en persoonlikheidstipe van 'n werknemer ook 'n invloed op die belewing van werkstres kan uitoefen.

- **Rol-onderbenutting** volgens Arnold et al (1995); Beehr en Bhagat (1985); Cooper en Payne (1978); Crandell en Perrewé (1995); Fontana (1993) en Greenhaus (1987) verwys na daardie veranderlike waar 'n individu oor meer kennis en vaardighede beskik as wat 'n pos vereis. Voorbeelde hiervan is waar werknemers nie in staat gestel word om hul eie vaardighede te gebruik nie, en of nie die geleentheid gebied word om tot hul volle potensiaal te ontwikkel nie.
- **Rol-konflik** gaan gewoonlik met verhoogde werkstres, spanning en verlaagde werkstevredenheid gepaard. Rol-konflikte tree na vore wanneer 'n rol sekere verwagtings skep, of eise daarstel wat nie versoenbaar is nie, of eise aan 'n werknemer stel wat nie regmatig aan die pos verbind kan word nie (Adams, 1980; Arnold et al, 1995; Beehr & Bhagat, 1985; Cooper & Cartwright, 1994; Cotton, 1995; Fontana, 1993; Greenhaus, 1987; Robbins, 1991; Schabracq et al, 1996; Schermerhorn et al, 1994 en Warren & Toll, 1993). Dit is veral rol-konflikte wat deur middelvlakbestuur as stresvol geïdentifiseer word (Barling 1983; Berry & Houston 1993 en Cotton, 1995).
- **Rol-verantwoordelikheid** as bron van werkstres, word aangetref wanneer werknemers verantwoordelikheid aanvaar of gegee word waarvoor hul nog nie opgelei is nie, of waarvoor hul nog nie oor die vermoë beskik om die verantwoordelikhede te hanteer nie (Cooper &

Cartwright, 1994; Greenhaus, 1987; Louw & Edwards, 1993; en Schabracq et al, 1996). Adams (1980); Barling (1983) en Cooper en Payne (1978) veronderstel dat 'n bestuurder meer stres sal ervaar namate die verantwoordelikheid vir personeel toeneem. Cooper en Payne (1978) toon dat bestuur meer geneig is om rol-stres en interpersoonlike dinamiek as veranderlikes te identifiseer wat vir werkstres verantwoordelik is.

(ii) **Taakveranderlikes**

Dit verwys na die veranderende omstandighede waaronder 'n taak uitgevoer word.

- **Werkspoed** dui op die mate van beheer en kontrole wat 'n werknemer oor 'n werks-proses uitoefen. Fontana (1993) wys daarop dat werkstres toeneem namate tydsdruk toeneem. Cotton (1995) maak daarvan melding dat veral middelvlakbestuur tydsdruk as 'n stressor identifiseer.
- **Repetisie** van werk is 'n ander taakveranderlike wat stresvlakke beïnvloed. Daar is bevind dat indien die herhalingsfrekwensie toeneem, verhoogde stres dienoooreenkomstig intree (Arnold et al, 1995; Greenhaus, 1987 en Quick & Quick, 1984).
- **Skofwerk** veroorsaak volgens Arnold et al (1995); Beehr (1995); Cooper en Cartwright (1994); Crandall en Perrewe (1995); Fontana (1993) en Louw en Edwards (1993) negatiewe uitkomst vir werknemers op beide 'n fisiologiese en psigo-sosiale vlak, en beskik dus oor die potensiaal om die ervaring van werkstres te beïnvloed. Die rede hiervoor is tweeledig van aard, aangesien 'n werknemer, byvoorbeeld, onvoorspelbare ure werk en tweedens is die ure oor die algemeen nie sosiaal aanvaarbaar nie. Dit veroorsaak dat 'n werknemer somtyds nie genoegsame tyd aan verhoudings en vryetyd aktiwiteite kan bestee nie. Die gevolg is dat werknemers van belangrike ondersteunings-meganismes, wat stres kan teenwerk, ontnem word.

- **Taakeienskappe** is daardie faktore wat direk met 'n persoon se werk verband hou. Dit sluit die ontwerp (samestelling) van die betrokke pos in, met ander woorde aspekte soos outonomie, verskeidenheid, verantwoordelikheid, ensovoorts. Taakeienskappe hou direk met die ervaring van werkstres verband (Barling, 1983; Beehr, 1995; Crandall & Perrewe, 1995; Fontana, 1993; Robbins, 1991 en Warren & Toll, 1993).

(iii) **Interpersoonlike veranderlikes**

Volgens Adams (1980); Arnold et al (1995); Beehr (1995); Cooper en Cartwright (1994); Cooper en Payne (1978); Greenhaus (1987); Quick en Quick (1984) en Robbins (1991) hou die kwaliteit van verhoudings binne 'n werksomgewing direk met werkstres verband.

- **Verhoudings met kollegas** kan die effek van werkstres verminder, deurdat mede-werkers sosiale ondersteuning verskaf, en dus as buffer teen werkstres optree (Arnold et al, 1995; Beehr & Bhagat, 1985; Daniels & Guppy, 1994; Fontana, 1993; Kahn et al, 1964; Ross & Altmaier, 1994 en Warren & Toll 1993). Volgens Cooper en Payne (1978) kan die teenoorgestelde egter ook waar wees, indien werknemers en bestuurders in 'n kompeterende omgewing beweeg kan dit tot verhoogde werkstres aanleiding gee. Volgens Barling (1983) en Cotton (1995) is dit veral die tekort aan ondersteuning deur toesighouers en ondergeskiktes wat werkstres by bestuur veroorsaak.
- **Bestuurders** beïnvloed, die belewenis van werkstres deur die wyse waarop hul ondergeskiktes hanteer en die leierskapstyl wat hul toepas (Barling, 1983; Quick & Quick, 1984; Robbins, 1991 en Warren & Toll 1993). Die teenoorgestelde kan volgens Beehr (1995) vir bestuurders ook geld in gevalle waar sodanige bestuurders meer werkstres ervaar, aangesien pogings aangewend word om ondergeskiktes tevrede te stel. Hierdie optrede lei daartoe lei dat 'n bestuurder sy eie behoeftes en optredes ondergeskik stel aan die van sy ondergeskiktes, ten einde hul samewerking te verkry.

- **Verhoudings met kliënte** is volgens Fontana (1993) 'n ander faktor wat werkstres beïnvloed. Dit is veral in diensleweringprofessies en in beroepe waar daar dikwels met mense gewerk word, waar werkstres ervaar word. Dit is veral in die lig van hierdie konstante emosionele kontak met ander wat die psigiese uitbranding-sindroom bestudeer word (Ross & Altmaier, 1994).

(iv) **Organisasieveranderlikes**

'n Aantal organisasie-eienskappe is reeds in die verlede met werkstres verbind.

- **Organisasiestruktuur** verwys na die verskillende vlakke wat binne 'n organisasie voorkom, asook na die reëls, kommunikasie, regulasies, en die mate waarin werknemers en middelvlakbestuur by besluitneming en aspekte wat hul raak, betrek word. Organisatoriese prosesse mag dus indirek tot werkstres aanleiding gee (Adams, 1980; Arnold et al, 1995; Beehr & Bhagat, 1985; Cooper & Cartwright, 1994; Robbins, 1991 en Schabracq et al, 1996). Swak kommunikasie wat deel van 'n organisasie se struktuur uitmaak, is volgens Fontana (1993) en Greenhaus (1987) een van die belangrike redes waarom werknemers verhoogde werkstres ervaar. Die navorsers Barling (1983); Cooper en Marshall (1978) en Greenhaus (1987) meen dat indien werknemers en middelvlakbestuur aan besluitneming deelneem, hoër vlakke van werkstevredenheid ervaar sal word, asook dat werkstres dienooreenkomstig sal verlaag. So is bevind dat burokratiese organisasies meer stres en spanning onder werknemers veroorsaak as wat by "plat-organisasies" die geval is. By die laasgenoemde instansies is gevind dat werknemers meer dikwels werkbevrediging ervaar, asook aan minder werkstres onderwerp word (Barling, 1983 en Burke & Richardson, 1990).
- Die **posisie** wat 'n werknemer in 'n organisasie bekleë en die sosiale status wat daarmee verband hou, beïnvloed die mate waarin werkstres

ervaar word. Daar is bevind dat middel- en laevlakbestuurders - vanweë hul posisie in die organisasie - meer geneig is om werkstres te ervaar (Cooper & Payne, 1978 en Ross & Altmaier, 1994).

- **Organisasiekultuur** is volgens Sauter en Murphy (1995) 'n verdere bron van werkstres. Dit verwys na die verwagtings en gelowe wat onder lede van 'n organisasie voorkom. Kompetisie is een so 'n komponent van organisasiekultuur wat tot verhoogde werkstres aanleiding gee.
- **Personeel- en begrotingsnydings** beskik oor die potensiaal om stresgevol te wees aangesien dit onder andere werksonsekerheid, werksoorlading en intra- en inter groepkompetisie meebring (Sauter & Murphy, 1995).

(v) **Menslikehulpbron-bestuursveranderlikes**

Die volgende veranderlikes fokus op stressors wat individue moontlik tydens hul ontwikkeling as werknemers van 'n organisasie ervaar.

- **Organisasietoetrede** gee aanleiding tot stres by nuweling aangesien daar tydens toetrede onsekerheid onder hierdie groep bestaan, wat tot verhoogde stres aanleiding gee (Ross & Altmaier, 1994).
- 'n Tekort aan **opleiding** veroorsaak volgens Cotton (1995); Crandall en Perrew (1995) en Fontana (1993) onsekerheid vir werknemers op alle vlakke wat indirek en direk tot werkstres bydra. Die rede hiervoor is dat veranderinge op byvoorbeeld tegnologiese gebiede nie deur toepaslike opleiding gerugsteun word nie. Hierdie onsekerheid gee tot verdere werkstres aanleiding.
- Beperkte **loopbaanontwikkeling** laat werknemers somtyds gefrustreerd voel, wat tot verhoogde werkstres aanleiding gee (Carayon, 1993; Cooper & Cartwright, 1994; Cooper & Payne, 1978; Greenhaus, 1987; Quick & Quick, 1984 en Schermerhorn et al, 1994). Fontana (1993) en

Warren en Toll (1993) meen sommige werknemers toon 'n uitermatige strewe na sukses, wat moontlik in on vervulde beroepsideale eindig en dan gevolglik tot verhoogde werkstres aanleiding gee. Veral middelvlakbestuur se stresvlakke mag hier aansienlik hoër wees, aangesien die moontlikheid tot bevordering vir hierdie groep minder is. Die rede hiervoor word in geleenthede wat verminder en in die vroeëre bereiking van 'n plafon aangetref (Cooper & Payne, 1978).

- **Terugvoer** tree volgens Warren en Toll (1993) as 'n buffer teen stres op, en beïnvloed ook die ervaring daarvan. Positiewe terugvoer verhoog motivering en prestasie by werknemers. Wanneer terugvoering verminder word, is die kanse vir werkstres volgens Crandall en Perrewé (1995) groter.
- **Vergoeding** beskik oor die potensiaal om vir werknemers stresvol te wees, indien hul nie dienooreenkomstig vir die insette wat hul aan 'n organisasie lewer, vergoed word nie (Greenhaus, 1987; Ross & Altmaier, 1994 en Warren & Toll, 1993).
- **Werksonsekerheid** bring hoë vlakke van werkstres mee, aangesien werknemers onseker voel oor hul voortbestaan binne 'n organisasie (Arnold et al, 1995; Barling, 1983; Beehr, 1995; Beehr & Bhagat, 1985; Cooper & Cartwright, 1994; Cotton, 1995; Fontana 1993; Quick & Quick, 1984; Schabracq et al, 1996 en Warren & Toll, 1993).
- **Werkoorgangstadiums** soos byvoorbeeld rotasie en verplasing, gee volgens Cotton (1995); Greenhaus (1987) en Ross en Altmaier (1994) soos enige ander verandering aanleiding tot werkstres. Volgens Cooper en Payne (1978) is veral bestuurders meer geneig om aan verplasing onderwerp te word, ten einde in hul loopbane te vorder. Die implikasie daarvan is verreikend, aangesien 'n bestuurder se hele familie en lewenstyl daardeur geraak word. Dit is reeds vooraf deur literatuur beklemtoon dat enige sodanige verandering tot stres aanleiding gee.

(vi) **Fisiese en tegnologiese omstandighede**

- **Fisiese veranderlikes**, (soos byvoorbeeld geraas, vibrasie, temperatuuruiterses, ventilasie, beligting, ensovoorts) gee aanleiding tot stres, aangesien die biologiese funksionering en fisiese veiligheid van werknemers belemmer, beïnvloed en bedreig kan word (Cotton, 1995; Greenhaus, 1987; Louw & Edwards, 1993; Ross & Altmaier, 1994; Schermerhorn et al, 1994 en Warren & Toll, 1993).
- **Tegnologiese ontwikkeling** of die gebrek daaraan is beide 'n omgewings- en organisasie- faktor wat stres vir werknemers veroorsaak. Volgens Arnold et al (1995); Barling (1983); Cooper en Cartwright (1994); Cotton (1995); Louw en Edwards (1993); Sauter en Murphy (1995) en Schabracq et al (1996) ontwikkel werkstres onder werknemers wat nie oor die nodige vaardighede, opleiding en kennis beskik om aan te pas binne 'n veranderende tegnologiese werksomgewing nie. Cotton (1995) meen dat dit veral hierdie tekort aan vaardighede is wat werkstres onder middelvlakbestuur veroorsaak. Rekenaars, outomatisasie en ander vorme van tegnologiese ontwikkeling kan dus tot verdere werkstres aanleiding gee.

Vanuit die bogenoemde bespreking onder paragraaf 2.6 blyk dit dat daar verskeie veranderlikes aanwesig is, wat die belewenis van stres beïnvloed. Die literatuur stel dit duidelik dat daar verskeie hanteringstrategieë (individueel en organisatories) aanwesig is om stres te verminder. Aangesien dit nie een van die primêre doelwitte is om oplossings daar te stel nie, is daar slegs op die veranderlikes wat stres veroorsaak, gefokus.

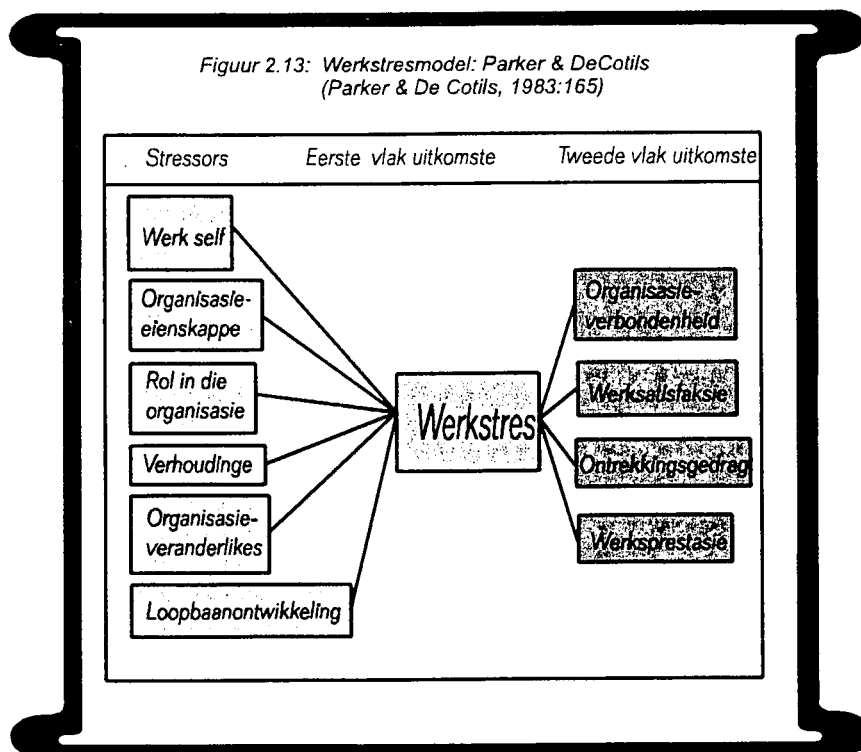
(d) **Model van werkstres**

Na aanleiding van die voorafgaande stressors is die werkstresmodel, soos dit deur Parker en DeCotils (1983:165) gekonstruteer is, vir die doeleindes van hierdie studie toepaslik. Die rede hiervoor is dat hierdie model by die konstrute van werkstres wat die meetinstrument evalueer, aansluit.

Stressors word volgens hierdie model in ses groeperinge verdeel, naamlik:

- Eienskappe en omstandighede van die werk.
- Organisasie eienskappe wat deur organisasiestruktuur, klimaat en informasie vloei verteenwoordig word.
- Aspekte wat met rolverwagtinge te make het.
- Verhoudinge in die werk.
- Loopbaanontwikkeling.
- Organisasieveranderlikes.

In Figuur 2.13 word die werkstresmodel van Parker en DeCotils (1983:165) grafies voorgestel. In die model word daar veral op die sistemiese interaksie van stressors op die eerste- en tweedevlak- uitkomste klem gelê.



Uit Figuur 2.13 in Parker en DeCotils (1983:165) blyk dit duidelik dat hierdie model nie op individuele veranderlikes fokus nie, maar eerder op organisatoriese veranderlikes wat as moderator-veranderlikes in die stressor-stres-verhouding optree. Die eerste vlak van uitkomste binne die model verwys na werkstres. Die tweede vlak van uitkomste verwys na individuele en organisatoriese gevolge wat deur werkstres veroorsaak word.

Daar word in die model tussen tyddrukstres ('n gevoel wat geassosieer word om onder geweldige tyddruk te funksioneer) en gevoelens van angstigheid (werksverwante stres) onderskeid getref. Parker en DeCotils (1983) bevind in hul navorsing dat veral tyddrukstres deur die outonomie van die werk self, oopheid van kommunikasie, ondersteuning van die toesighouer en groepskohesie bepaal word. Daarenteen word angstigheid deur formalisering en rol-konflik bepaal.

Ook hierdie studie lê veral klem op organisatoriese bronne en veranderlikes wat tot werkstres en psigiese uitbranding aanleiding gee.

2.7 STRESVLAKKE

Worral en May (1989) meen dat die voorafgaande veranderlikes wat tot stres aanleiding gee op drie vlakke manifesteer naamlik herstelbare-, ernstige- en abnormale vlakke van stres.

- **Herstelbare stresvlakke** is daardie stres wat 'n individu ervaar wanneer hy/sy ten spyte van hoë eise minder produktief is. Na ontspanning keer so 'n persoon na 'n normale staat van funksionering terug.
- **Ernstige stres** bring 'n veg-of-vlug-reaksie by persone mee wat daartoe lei dat 'n persoon dit moeilik vind om na 'n ontspanne toestand terug te keer. Die simptome verbonde aan ernstige of negatiewe stres sal vervolgens in paragraaf 2.8 meer volledig bespreek word. Die bogenoemde outeurs is van mening dat dit hierdie vlak van stres is wat tot psigiese uitbranding aanleiding gee.
- **Abnormale stres** gee aanleiding tot patologiese neuroses soos byvoorbeeld psigoses.

Stresvlakke word volgens Van Zyl (1993) bepaal deur die simptome en gevolge van stres te bereken. Die gevolge en simptome van stres sal vervolgens bespreek word.

2.8 DIE GEVOLGE VAN STRES EN WERKSTRES

2.8.1 Inleiding

Alhoewel alle stres, volgens Ivancevich en Mattenson (1996), nie negatief is nie en 'n mate van stres aanwesig moet wees ten einde individue te motiveer en te stimuleer om doelwitte te bereik, kan aanhoudende stres volgens Miner en Luchsinger (1985) 'n persoon se gesondheid nadelig raak. Indien oormatige of negatiewe stres - ook genoem distres - vir 'n te lang tydperke voorkom, mag 'n individu se energie- en reserwekragte so gedreineer word, dat kanse op herstel bemoeilik word.

Stres kan volgens Jordaan en Jordaan (1989) 'n belangrike bydrae tot siektes lewer. Dit word deur Burns (1988) bevestig wat meen dat persone wat te lank aan stressors blootgestel word, meer geneig is om siekte toestande te vertoon.

Gesien in die lig van die bespreking in paragraaf 2.7 wil dit voorkom of die ervaring van ernstige of abnormale stres by uitstek meer nadelig as voordelig is. In hierdie afdeling sal daar veral op negatiewe of ernstige gevolge van stres en werkstres gefokus word, aangesien abnormale vlakke van stres slegs in uitsonderlike gevalle voorkom.

2.8.2 Negatiewe gevolge van stres

Uit die literatuur van Arnold et al (1995); Barron (1988); Beehr (1995); Coleman (1993); De Villiers (1988); Dietrich en Hattingh (1993); Greenhaus (1987); Greenberg en Baron (1993); Ivancevich en Matteson (1996); Jordaan en Jordaan (1989); Marshall (1988); Miner en Luchsinger (1985); Oosthuizen (1994); Partinen (1994); Robbins (1991); Roos & Moller (1988); Schoeman (1996); Shermerhorn et al (1994); Smit en Venter (1996); Smith (1996) en Warren en Toll (1993) sal 'n puntgewyse bespreking gegee word van die uitwerking wat negatiewe stres (of distres) op die verskillende aspekte van 'n individu se lewe kan hê, en wat direk of indirek deur stres en werkstres veroorsaak word.

(a) Emosionele gevolge en simptome

- Angstigheid
- Aggressie
- Verveeldheid
- Depressie
- Frustrasie
- Skaamte en skuldgevoelens
- Geïrriteerdheid
- Buierigheid
- Senuweeagtigheid en rusteloosheid
- Vermoeidheid
- Onverskilligheid
- Lae selfbeeld en -vertroue
- Eensaamheid en sosiale onttrekking
- Vrees en angs sonder rede
- Fobies
- Paniekaanvalle en histeriese buie
- Selfmoord neigings
- Hiperaktiwiteit
- 'n Kritiese ingesteldheid
- Ontevredenheid
- Obsessies
- Huilerigheid
- Huweliksprobleme
- Gebrekkige belangstelling en motivering
- Hulpeloosheid
- Selfbejammering
- Oorsensiwiteit
- Wanhopigheid
- Senuwee-ineenstortings

(b) Fisiologiese gevolge en simptome

- Hoë bloedsuiker en -bloeddruk
- Gespanne spiere
- Versnelde hartklop
- Droë mond
- Vergroting van pupille
- Probleme met asemhaling
- Warm en koue gloede
- Lamheid in ledemate
- Verhoogde afskeiding van maagsure
- Kortasem
- Verlies van hare
- Enurese (bednatmaking)
- 'n Gevoel van fisiese uitputting

(c) Gevolge en simptome met betrekking tot gesondheid

- Kroniese hartprobleme (hartaanvalle)
- Pyne in die bors, rug en nek
- Hoofpyne
- Duiseligheid en flouheid
- Slegte spysvertering
- Insomnia (slaaploosheid) en ander slaapafwykings
- Maagsere
- Gereelde urinering
- Asma
- Psigosomatiese afwykings
- Diabetes
- Diaree
- Nagmerries
- Velprobleme
- Verlies aan sekusuele belangstelling
- Allergiese reaksies
- Anorexia nervosa

- Brongitis (lugpyontsteking)
- Kanker
- Serebrale trombose
- Verkoues
- Epilepsie
- Galstene
- Jig
- Hooikoors
- Impotensie
- Skildklierprobleme
- Gewasse
- Gewigsverlies
- Kroniese sooibrand
- Onduidelike visie
- Naarheid en braking
- Hardlywigheid
- Menstruele siklusversteurings
- Tuberkulose

(d) Gevolge en simptome met betrekking tot gedrag

- Emosionele uitbarstings
- Aptytverlies
- Alkohol- of tabakmisbruik
- Dwelmgebruik of -misbruik
- Impulsiewe gedrag
- Rusteloosheid
- Aggressiewe gedrag
- Ongeluk-geneigdheid
- Prikkelbaarheid
- Belemmerde spraak
- Senuweeagtige gelag
- Bewerigheid
- Hallusinasies, delusies en wanpersepsies van die realiteit
- Persoonlikheidsversteurings en ongewone gedrag

- Disorïentasië
- Kners op tande
- Oormatige inneem van vloeistowwe byvoorbeeld koffie, tee, gaskoeldranke of selfs water
- Onvermoë om te ontspan
- Kieskeurigheid

(e) **Kognitiewe gevolge en simptome**

- Besluiteloosheid
- Swak geheue en konsentrasie
- Negatiewe denke
- Selfblamering
- Kroniese vergeetagtigheid
- Sensitiwiteit vir kritiek
- Geheueblokkasies
- Gevoel van verstandelike uitputting
- Gebrekkige oordeel
- Geheueverlies
- Rigiede denke
- Afname in probleemoplossingsvermoëns

(f) **Organisatoriese gevolge en simptome**

- Swak interpersoonlike verhoudings
- Lae produktiwiteit
- Afname in kreatiwiteit
- Verhoogde mediese onkoste as gevolg van stresverwante siektes
- Verlore werksure as gevolg van afwesigheid
- Arbeidsomset
- Sabotasie - die beskadiging of vernietiging van eiendom
- Werksontevredenheid
- Antagonisme by die werk
- Swak organisasieklimaat
- Hoë ongeluksyfers

Die voorafgaande negatiewe vorme van stres en werkstres sluit by die interaksionele model van Cox en Mckay (1978) aan waar die laasgenoemde model veral op die psigiese, emosionele en fisiese simptome van stres konsentreer. Binne die model gaan emosionele simptome met kognitiewe en gedragsresponse gepaard [(Sien paragraaf 2.5.3 a (iv))].

Vanuit die bogenoemde is dit duidelik dat werkstres en stres 'n verskeidenheid negatiewe toestande betrek. Mclean (1979) wys daarop dat distres of negatiewe vorms van stres en werkstres tot 'n addisionele sindroom, genaamd psigiese uitbranding, aanleiding gee. Uitbranding kan dus as die ekstreme simptome van ongekorrigeerde werkstres beskou word (Gilliland & James, 1993 en Pines & Aronson, 1988). Uitbranding as simptome van werkstres sluit by die model van Cox en Mckay (1978) aan, aangesien individuele kognitiewe evaluering 'n voorvereiste vir die ervaring van psigiese uitbranding is (Cherniss, 1980). Voorts is dit ook so dat psigiese uitbranding as 'n addisionele simptome van stres - en meer spesifiek werkstres - binne die model geklassifiseer kan word.

Ten einde duidelik tussen werkstres en psigiese uitbranding as erge simptome van ongekorrigeerde werkstres te onderskei, sal daar volledig in Hoofstuk 3 op psigiese uitbranding gefokus word.

2.9 SAMEVATTING

Vanuit die bogenoemde literatuur is dit duidelik dat stres 'n belangrike konsep is, wat verkeerdelik deur individue gebruik word om na 'n iets te verwys, sonder om die volle implikasie daarvan te besef. Alhoewel die bronne van stres eindeloos is, blyk dit dat die hedendaagse organisasie 'n ernstige bedreiging vir die gesondheid van werknemers inhou. In hierdie hoofstuk is daar gepoog om veral op stres en meer spesifiek werkstres klem te lê. Daar is veral op die verskillende benaderings tot stres, asook die veranderlikes (waaronder werkstres) wat die belewing van stres beïnvloed, gefokus. Die verskillende vlakke van stres, asook die negatiewe gevolge verbonde aan stres is ook volledig bespreek. In die volgende hoofstuk word daar op psigiese uitbranding, as een van die ernstige gevolge van werkstres, gefokus.

HOOFSTUK 3

PSIGIESE UITBRANDING

3.1 INLEIDING

In hierdie hoofstuk word 'n volledige beeld van psigiese uitbranding verskaf, aangesien dit by die voorafgaande algemene doelstelling en doelwitte - soos in paragraaf 1.5.1 en 1.5.2 uiteengesit - van hierdie studie, aansluit. Die ontwikkeling van psigiese uitbranding sal eerstens bespreek word, gevolg deur 'n toeligting van die teoretiese benaderings in die bestudering van uitbranding te verskaf. Dit word gevolg deur die verskillende definisies wat daar vir uitbranding bestaan, uit te lig. Die eiesoortige aard van uitbranding, asook die onderskeid van uitbranding met van ander velde, word daarna hanteer. Laastens word die verskillende veranderlikes wat met uitbranding verband hou, asook die gevolge en simptome daarvan, bespreek.

3.2 DIE HISTORIESE ONTWIKKELING VAN DIE PSIGIESE UITBRANDING-SINDROOM

3.2.1 Die ontdekking van professionele uitbranding

Herbert Freudenberger (1974) word algemeen as die vader van die uitbranding-sindroom beskou. Die rede hiervoor is dat die voorafgaande navorser die eerste persoon was, wat navorsing oor die konsep gepubliseer het. Hierdie publikasies fokus veral op personeel wat tot die arbeidsmark toetree en aan 'n geleidelike energie-afname en motiveringsverlies uitgeken word.

Volgens Schabracq et al (1996) begin Christina Maslach op ongeveer dieselfde tydstip belangstel in die wyse waarop individue in helpende professies (diensberoepe) op emosionele "opwekking" reageer.

Teen 1976 besluit ook Maslach om die term uitbranding te gebruik, om na individue wat uitgeput en sinies is, te verwys.

3.2.2 Die pioniersfase

Na die bekendstelling van die uitbrandingsindroom deur Freudenberger en Maslach, is die konsep veral deur middel van tydskrifte en joernale aan die publiek en akademici bekend gestel. Die ongekeerde media belangstelling in die konsep lei daartoe dat verskeie seminare, werkwinkels en intervensies oor uitbranding die lig begin sien. Die betrokkenheid van leke by die konsep (vir geldelike redes), veroorsaak dat daar min empiriese navorsing in die tydperk oor die konsep plaasvind. Die gevolg is dat uitbranding 'n wasige begrip word, wat hoofsaaklik op beskrywende observasies gebaseer is (Schabracq et al, 1996).

3.2.3 Die empiriese fase

Uitbranding is nie voor die 1980's volgens Schabracq et al (1996) duidelik gedokumenteer nie, maar 'n ongekeerde belangstelling het na die 1980's onder navorsers begin posvat. Die 195 gepubliseerde navorsingsartikels tot en met 1987, getuig hiervan.

Vyf gebeurtenisse wat die empiriese ontwikkeling van die konsep aanhelp, word deur Maslach & Schaufeli (1993) tydens hierdie fase geïdentifiseer.

Eerstens is slegs 'n beperkte aantal meetinstrumente wêreldwyd gebruik om uitbranding te bestudeer, waaronder Maslach se Uitbrandingsvraelys. Uitbranding het *tweedens* die belangstelling van ander navorsers buite Amerika begin lok. *Derdens* is die meeste navorsing binne helpende professies geloods. Navorsing is veral op organisatoriese, individuele en werksfaktore wat vir uitbranding verantwoordelik was, gefokus. Laastens is die metodologiese eienskappe van uitbranding die afgelope jare sorgvuldig ondersoek. Dit word beklemtoon en ondersteun deur die groeiende getal konseptuele benaderings wat uitbranding met ander sielkundige teorieë verbind, asook deur die ongekeerde belangstelling daarin om die konsep verder te ontwikkel en verfyn.

3.3 TEORETIESE BENADERINGS IN DIE BESTUDERING VAN PSIGIESE UITBRANDING

Vroeëre teoretiese benaderings rakende psigiese uitbranding is veral op spekulاسie gegrond. Namate die belangstelling toegeneem het, is meer sistematiese teoretiese benaderings gevorm. Vanweë die kompleksiteit van die sindroom, ontbreek daar steeds 'n duidelike teoretiese benadering volgens Schabracq et al (1996).

Daar bestaan tans drie teoretiese aannames, naamlik:

- **Individuele benaderings** - wat hoofsaaklik op die rol van intra-persoonlike prosesse fokus.
- **Interpersoonlike benaderings** - wat veral aandag skenk aan die ongebalanseerde verhoudings wat daar tussen 'n werknemer en 'n kliënt bestaan.
- **Organisatoriese benaderings** - wat veral op die groter organisasie as vertrekpunt in die bestudering van uitbranding klem lê.

Daar word vir die doel van hierdie navorsing slegs op die organisatoriese benadering klem gelê omrede:

- Daar volgens Schabracq et al (1996) min empiriese navorsing bestaan wat intra- en interpersoonlike benaderings tot uitbranding bevestig;
- Daar wel navorsing bestaan om uitbranding vanuit 'n organisatoriese benadering te verklaar.
- Dit een van die doelstellings van hierdie navorsing is om organisatoriese veranderlikes wat met werkstres en psigiese uitbranding verband hou te identifiseer.

3.3.1 Organisatoriese benaderings

Die drie bestaande organisatoriese benaderings volgens Schabracq et al (1996) is as volg:

- Uitbranding as 'n realiteitskok - skenk veral aandag aan uitbranding onder jong professionele werknemers.
- Uitbranding as 'n proses - fokus veral op die verskillende fases van uitbranding.
- Uitbranding as die gevolg van 'n ongesonde organisasie - lê veral klem op die negatiewe uitkomst wat binne 'n organisasie aan uitbranding gekoppel word.

(a) Uitbranding as 'n realiteitskok

Cherniss (1980) veronderstel dat die wisselwerking tussen persoonlikheids- en werkseienskappe vir die ervaring van uitbranding verantwoordelik is. Of uitbranding voorkom, is afhanklik van die wyse waarop individue eise interpreteer - hierdie sentrale konsep van kognitiewe evaluasie sluit weereens by die model van Cox en Mckay (1978) aan [Sien Hoofstuk 2, paragraaf 2.5.3 a (iv)].

Schabracq et al (1996) wys daarop dat uitbranding 'n proses is, wat geleidelik ontwikkel en konstante aanpassing van 'n individu vereis, ten einde werkstres en psigiese uitbranding te voorkom.

Cherniss (1980) identifiseer agt negatiewe werkseienskappe wat tot uitbranding aanleiding gee:

- Die afwesigheid van 'n oriënterings- en indiensopleidingsprogram vir nuwe werknemers.
- Onderstimulasie (rol-onderbenutting).
- Hoë werklading (rol-oorlading).
- Beperkte mate van kliënteskakeling.
- Lae vlakke van outonome funksionering.
- Verskille tussen organisasiedoelwitte en persoonlike waardes (rol-verwarring).

- Onvoldoende leierskapstyle en toesighoueroptredes.
- Sosiale isolasie.

Twee veranderlikes wat die beleving van uitbranding beïnvloed, word deur Cherniss (1980) geïdentifiseer.

- Ondersteuningsbronne buite werksverband.
- Loopbaanoriëntasie.

(b) Uitbranding as 'n proses

Gilliland en James (1993) identifiseer vier fases waardeur 'n persoon beweeg wat psigiese uitbranding ervaar:

Fase 1: Entoesiasme

Hierdie fase word gekenmerk deur werknemers wat 'n beroep met hoë- en onrealistiese verwagtinge betree. Die realiteite van 'n werksituasie gee aanleiding tot Fase 2.

Fase 2: Stagnasie

Stagnasie vorm die kern van hierdie fase en is die gevolg van 'n werknemer wat die gevoel kry dat persoonlike, finansiële en loopbaanbehoefes nie bevredig word nie. Stagnasie binne loopbaanverband, 'n tekort aan persoonlike versterking binne werkverband en druk vanaf die eksterne omgewing om finansiële verpligtinge na te kom, is voorbeelde wat tot stagnasie aanleiding gee.

Fase 3: Frustrasie

Hierdie fase word gekenmerk deur 'n werknemer wat vrae oor sy waarde, effektiwiteit, impak, ensovoorts, stel. Aansluitend hierby begin 'n werknemer sy vermoëns binne 'n werksituasie betwyfel. Die finale fase word bereik indien geen optredes geïnisieer word om die situasie te herstel nie.

Fase 4: Apatie

Hierdie is die krisisfase waartydens 'n individu psigiese uitbranding ervaar.

(c) Uitbranding as die gevolg van 'n ongesonde organisasie

Dit word aanvaar dat 'n organisasie, 'n werksomgewing, asook die werksituasie self, tot werkstres en psigiese uitbranding aanleiding gee (Schabracq et al, 1996).

Cox, Kuk en Leiter (1993) veronderstel dat die gesondheid van 'n organisasie deur die mate van psigiese uitbranding wat onder werknemers voorkom, gereflekteer word. Tweedens word die gesondheid van 'n organisasie bepaal deur op die psigososiale subsisteme- en meer spesifiek die koherensie en integrasie van hierdie subsisteme binne 'n organisasie - te fokus.

Drie psigososiale subsisteme word deur Cox et al (1993) geïdentifiseer, naamlik die:

- Taakomgewing.
- Probleemoplossingsomgewing.
- Ontwikkelingsomgewing.

Daar is bevind dat die kwaliteit van die taak- en ontwikkelingsomgewing direk met uitbranding verband hou. Die teenoorgestelde is ook waar, naamlik dat indien die taak- en ontwikkelingsomgewing voldoende funksioneer, die kanse vir werkstres en uitbranding dienoooreenkomstig verminder.

3.4 DEFINISIES VAN UITBRANDING

In die vroeë trekdefinisies van uitbranding is daar volgens Schabracq et al (1996) veral op die simptome van psigiese uitbranding gekonsentreer. Hierdie tipe definisies is egter simplisties, aangesien dit die dinamiese aard van die sindroom ignoreer. Hierdie kritieke aspek is deur prosesdefinisies, wat op die prosesse van uitbranding konsentreer, ondervang. Gesien in die lig van die bogenoemde argumente, meen Schabracq et al (1996)

dat hierdie twee tipe definisies as komplimenterend van mekaar gesien moet word en dit is ook die rede vir die insluiting van albei tipes definisies binne hierdie studie.

3.4.1 Trekdefinisies

Die mees aanvaarde definisie van uitbranding is deur Maslach en Jackson (1986:1) gedokumenteer:

"Burnout is a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who do 'people work' of some kind."

Binne die bogenoemde definisie word daar na drie dimensies, naamlik emosionele uitputting, depersonalisasie en 'n tekort aan persoonlike bekwaamheid, verwys. Volgens Maslach en Jackson (1986) vorm hierdie voorafgaande dimensies, uitbranding. Die voorafgaande outeurs meen dat slegs persone in diensprofessies ("helpende" professies) aan uitbranding blootgestel word.

Pines en Aronson (1988) verskaf 'n ietwat breër definisie deur ook simptome van uitbranding te betrek. Volgens Pines en Aronson word die sindroom - inteenstelling met die definisie van Maslach en Jackson (1986) - nie net tot individue binne helpende professies beperk nie, maar kan enige persoon binne 'n werksomgewing uitbranding ervaar. Pines en Aronson (1988:9) verskaf die volgende definisie:

"...dit is 'n staat van fisiese, emosionele en geestelike uitputting wat veroorsaak word deur 'n langdurige betrokkenheid by 'n emosioneel-uitputtende omgewing."

Fisiese uitputting verwys hier na lae energievlakke, kroniese moegheid en 'n verskeidenheid van fisiese en psigosomatiese klagtes. Emosionele uitputting betrek onder andere gevoelens van hulpeloosheid, ensovoorts. Psigiese uitputting verwys na die negatiewe gevoelens en houdings wat 'n individu teenoor 'n beroep en die lewe koester.

Brill (1984:15) verskaf 'n onbekende, maar duidelike, definisie van uitbranding.

"Burnout is an exceptionally mediated, job-related, dysphoric and dysfunctional state in an individual without major psychopathology who has (1) functioned for a time at adequate performance and effective levels in the same job situations and who (2) will not recover to previous levels without outside help or enviromental re-arrangement."

Volgens die bogenoemde definisie kan uitbranding volgens Schabracq et al (1996) in enige werk- en organisasie situasie onder enige individu voorkom. Die vereiste is dat 'n persoon nie onbevoeg moet wees, of aan enige vorm van geestelike siekte moet lei nie.

Ten einde trekdefinisies met betrekking tot uitbranding op te som, is daar volgens Schabracq et al (1996: 315) die volgende vyf sentrale temas aanwesig:

- Emosionele uitputting is die mees kenmerkende simptome.
- Psigiese- en gedragsimptome word beklemtoon.
- Uitbranding word met werksveranderlikes verbind.
- Simptome word in normale persone waargeneem.
- Vanweë negatiewe houdings en gedrag is daar 'n afname in effektiwiteit en werksprestasie.

3.4.2 Prosesdefinisies

Cherniss (1980:5) beskryf uitbranding as 'n proses en definieer die sindroom soos volg:

'...uitbranding verwys na 'n proses waarin professionele individue se houdings en gedrag negatief deur werkstres beïnvloed word.'

Volgens die bogenoemde navorser word die oorsake van uitbranding aan 'n werksomgewing toegeskryf (Cherniss, 1980).

Edelwich en Brodsky (1980:14) beskou uitbranding as die progressiewe verlies van idealisme, energie en doelwitte vanweë werksomstandighede.

Schabracq et al (1996) meen dat prosesdefinisies op die verskil wat daar tussen persone se verwagtings, ideale en werksomgewings bestaan, klem lê.

Die stres wat vanuit die bogenoemde prosesse ontwikkel mag vir 'n lang tydperk ervaar, of onderdruk, word. Die proses word gekenmerk deur individue wat emosioneel uitgeput raak, asook 'n houdingsverandering teenoor ander en 'n beroep ondergaan. Die proses word afgesluit deur persone wat psigiese uitbranding ervaar.

3.5 DIE EIESOORTIGE AARD VAN PSIGIESE UITBRANDING

Uitbranding is 'n progressiewe proses wat oor 'n lang periode ontwikkel en nie meteens ontstaan nie (Faber, 1983 en MacBride, 1983). Die komplekse interaksie tussen unieke persoonlikheids-eienskappe en werksomgewings maak van uitbranding 'n multi-dimensionele sindroom, (Perlman & Hartman, 1982 en Watkins, 1983) wat in simptome van 'n fisiologiese en sielkundige aard, manifesteer. Die sindroom word gekenmerk deur verskillende grade van intensiteit, (Maslach & Jackson, 1981a) wat omkeerbaar is (Jones & Emanuel, 1981). Die sindroom bestaan uit drie komponente naamlik emosionele uitputting, depersonalisering en 'n geringskatting van eie persoonlike bekwaamheid. Uitbranding word uitgedruk aan emosionele vermoeidheid, negativisme en sinisme jeens mense en negatiewe self-evalueringverhoudings (Faber, 1983 en Maslach & Jackson, 1981a).

3.6 DIE ONDERSKEID TUSSEN PSIGIESE UITBRANDING EN ANDER VELDE

Maslach en Schaufeli (1993) meen dat uitbranding in die verlede met ander sielkundige konstruksies soos angs, depressie, werksatisfaksie, stres, werkstres, kroniese moegheid ens. verwar is. Die voorafgaande problematiek veroorsaak dat psigiese uitbranding van ander konsepte onderskei moet word. Vrae ontstaan rondom die mate waarin uitbranding van werkstres en depressie onderskei moet word. Aangesien hierdie studie hoofsaaklik op werkstres konsentreer, sal daar slegs op die onderskeid wat daar tussen uitbranding en werkstres bestaan, gefokus word.

3.6.1 Uitbranding en werkstres

Uitbranding is 'n gewilde term wat nie met stres en werkstres verwar moet word nie. Gilliland en James (1993) en Pines en Aronson (1988) meen dat uitbranding die belangrikste simptoom van ongekorrigeerde werkstres is.

Worrel en May (1989) beweer dat ernstige werkstres tot uitbranding aanleiding gee.

Uitbranding gaan met 'n verlies aan energie en die afbreek van 'n funksionele sisteem gepaard. Dus dui uitbranding op die finale fase in die agteruitgang van 'n persoon wat aan hoë vlakke van werkstres blootgestel word (Mitchell & Resnik, 1981).

Volgens Maslach en Jackson (1986) kan spesifieke sosiale- en situasieomgewings tot uitbranding lei. Die snelle pas, veranderende omstandighede en wedywing op sosiale-, ekonomiese- en organisasie terreine, vereis groter toewyding en produktiwiteit van werknemers. Individuele kognitiewe evaluering is 'n kritieke voorvereiste vir die ervaring van psigiese uitbranding. [Dit sluit by die Model van Cox en McKay (1978) soos gesien in Hoofstuk 2 paragraaf 2.5.3 a (iv) aan]. Die eksterne omgewing, asook werks- en organisasiefaktore dra volgens Faber (1983) en Schaufeli et al (1993) direk tot die ervaring van uitbranding onder werknemers by.

Uitbranding is dus 'n erge simptoom van ongekorrigeerde werkstres wat aan 'n kroniese en multi-dimensionele samestelling uitgeken word. Uitbranding lei tot die ontwikkeling van negatiewe houdings, wat veral onder hoogs gemotiveerde, pligsgetroue en hardwerkende individue voorkom (Schabracq et al, 1996).

3.7 DIE OORSAKE, SIMPTOME EN GEVOLGE VAN PSIGIESE UITBRANDING

Daar sal vervolgens in Paragraaf 3.7.1 op die oorsake wat daar tussen uitbranding en ander veranderlikes bestaan, klem gelê word. Daarna word in Paragraaf 3.7.2 op die simptome en gevolge van uitbranding gefokus.

3.7.1 Die oorsake van uitbranding

Uitbranding is die gevolg van daardie kragte wat vanuit 'n werksomgewing op 'n individu inwerk, waaraan daar weinig gedoen kan word (Pines & Aronson, 1988).

Daarteenoor meen ander soos Meier (1983) dat die oorsake van uitbranding in die interaksieproses tussen intra-psigiese aspekte en eise vanuit die eksterne omgewing gevind word, en nie net in 'n intra-psigiese en persoonlikheids faktore nie.

Uit die voorafgaande besprekings blyk dit dat daar 'n verskeidenheid veranderlikes aanwesig is, wat met psigiese uitbranding verband hou.

(a) Biografiese veranderlikes

Biografiese veranderlikes, soos byvoorbeeld ouderdom, speel volgens Byrne (1991) 'n rol in die beleving van uitbranding. Die navorser toon met ondersoeke aan dat jonger werknemers in die VSA meer geneig is om uitbranding te ervaar, as wat die geval met ouer werknemers is. Maslach (1982) sluit hierby aan, aangesien uitbranding veral onder werknemers in hul laat twintigs voorkom. Die rede hiervoor is dat ouer werknemers gewoonlik meer volwasse en stabiel is, en oor 'n meer gevestigde loopbaan beskik.

Die land van herkoms mag die beleving van uitbranding beïnvloed, aangesien ouer werknemers in Europa (meer spesifiek Nederland) meer vatbaar as jonger werknemers vir uitbranding is (Schaufeli & Van Dierendonck, 1993).

Maslach en Jackson (1985) beweer dat dames (met verwysing na geslag) uitbranding uiterlik beter as mans hanteer, moontlik as gevolg van die "vroulike rolverwagting", dat vrouens vriendelik en mensgeoriënteerd moet wees. Studies toon dat mans hoër vlakke van depersonalisering as element van uitbranding, ervaar as wat die geval met vrouens is (Etzion & Pines, 1986 en Jackson, Schwab & Schuler, 1986). Hiscott en Conhop (1989) meen dat mans hoër vlakke van frustrasie as dames ervaar. Verskeie redes is moontlik, maar dit mag wees dat minder navorsing ten opsigte van vrouens gedoen is, aangesien mans tradisioneel stres belaaide poste gevul het.

Wanneer huwelikstatus in ag geneem word, is daar bevind dat ongetroude jongmense dikwels hoër vlakke van psigiese uitbranding as getroudes, ervaar. Getroude persone met kinders ervaar minder psigiese uitbranding as getroudes sonder kinders, of ongetroudes (Maslach, 1982). Maslach en Jackson (1985) meen dat die ander persoon in die verhouding (byvoorbeeld die huweliksmat) as sosiale ondersteuner optree en 'n buffer teen stres en werkstres vorm - en gevolglik dus uitbranding modereer.

Maslach en Jackson (1981b) meen dat namate die vlak van opleiding toeneem, uitbranding dienoooreenkomstig toeneem.

Daar bestaan in die literatuur geen bekende of gepubliseerde navorsing ten opsigte van die ervaring van uitbranding onder verskillende rassegroeperings in 'n Suid-Afrikaanse konteks nie. Indien daar wel so-iets beskikbaar is, word dit nie as navorsing gepubliseer nie. Dit is dan ook die doel van hierdie navorsing om op ras en kultuur as biografiese veranderlikes te fokus, ten einde grondige wetenskaplike inligting beskikbaar te stel.

(b) Werkseienskappe

Sekere werkseienskappe soos rol-dubbelsinnigheid, rol-konflikte en rol-oortolading korreleer positief met die ervaring van psigiese uitbranding (Gilliland & James, 1993; Landsbergis, 1988; Maslach, 1982 en Schwab, Jackson & Schuler, 1986).

'n Ander werkseienskap wat positief met uitbranding verband hou, is 'n verlies aan outonome funksionering (Landsbergis, 1988 en Schwab et al, 1986).

Matige verbande is ook tussen uitbranding en ander werkseienskappe soos 'n tekort aan terugvoer (Astrom, Nilsson, Norberg, Sandman & Winblad, 1990); 'n tekort aan deelname en besluitneming (McGee, 1989 en 'O Driscoll & Schubert, 1988); 'n tekort aan verantwoordelikheid (Dolan & Reinaud, 1992); en swak fisiese werksomstandighede (Friedman, 1991) gevind.

Verantwoordelikheid vir ondergeskiktes en spesifiek die hantering van probleme en tydsdruk, is van die belangrikste oorsake van uitbranding onder bestuurders (Levenson, 1981).

Twee ander werksfaktore, naamlik burokratiese organisasies en emosioneel uitputtende kontakte met kliënte, kan tot uitbranding aanleiding gee (Koeske & Koeske, 1989a en Radquepaw & Miller, 1989).

Onsekere werksomstandighede is 'n verdere veranderlike wat tot uitbranding aanleiding gee en so is Koeske et al (1989a) van mening dat 'n veranderende ekonomiese situasie tot die beleving van die sindroom kan bydra.

Onsuksesvolle groepsfunksionering (Kruger, Botman & Goodenow, 1991) en interpersoonlike konflik tussen werknemers (Leiter, 1991 en Leiter & Maslach, 1988), word ook met uitbranding, geassosieer.

O'Driscoll en Schubert (1988) meen dat 'n taakgeoriënteerde leierskapstyl hoër met uitbranding korreleer as 'n sosiaal georiënteerde leierskapstyl.

In aansluiting hierby beweer Schwab et al (1986) dat 'n gebrek aan ondersteuning en afwesigheid van vertroue in toesighouding negatief inwerk op werknemers en gevolglik tot stres en uitbranding, lei.

(c) Werkshoudings

Van al die werksverwante houdings toon werksontevredenheid die hoogste met uitbranding te korreleer (Friesen & Sarros, 1989).

Die mate van positiewe betrokkenheid van werknemers by hul werk en organisasie modereer die ervaring van uitbranding (Eisenstat & Felner, 1984).

Laastens korreleer onrealistiese- en hoë eise deur werknemers positief met uitbranding (Niehuase & Michovich, 1984; Schwab et al, 1986; Stevens & O'Neil, 1983 en Sturgess & Poulsen, 1983).

(d) Sosiale omgewing

Sosiale omgewings wat tot uitbranding aanleiding gee, sluit onder andere kliënte, kollegas, toesighouers en ondergeskiktes in (Schaufeli & Van Dierendonck, 1993). Daar is verskeie

navorsingstudies deur Dignam, Barrera en Wist (1986); Kruger et al (1991); Poulin en Walter (1993) en Schwab et al (1986) onderneem om die effek van sosiale ondersteuning op uitbranding te ondersoek en beskryf. Daar is bevind dat sosiale ondersteuning en positiewe terugvoer vanaf toesighouers en kollegas die voorkoms van uitbranding modereer.

(e) Persoonlikheidseienskappe

Van die persoonlikheidseienskappe wat positief met uitbranding korreleer, is onder meer eksterne lokus van kontrole (Antonovsky, 1987 en Keane, Ducette & Adler, 1985); Tipe- A persoonlikhede (Kranz & Raisen, 1988 en Nagy & Davies, 1985); en 'n lae selfbeeld (Poulin & Walter, 1993).

Daar is gevind dat sekere verdedigingsmeganismes, soos vermyding en onttrekking, met uitbranding verband hou (Thorton, 1992). Daarteenoor korreleer pro-aktiewe optredes negatief met uitbranding (Koeske, Kirk & Koeske, 1993 en Leiter, 1991).

3.7.2 Die simptome en gevolge van uitbranding

Tans bestaan daar volgens Schabracq et al (1996) verwarring onder navorsers met betrekking tot die simptome en gevolge van uitbranding, aangesien daar nie 'n duidelike onderskeid getref kan word nie. Indien 'n onderskeid getref sou word, sal daar gevolglik na twee konsepte verwys moet word. Ten einde onduidelikhede te voorkom, is dit voordeliger om na simptome en gevolge as manifestasies van uitbranding te verwys. Die onderskeie manifestasies van psigiese uitbranding sal vervolgens puntsgewys bespreek word.

(a) Fisiese manifestasies

Voorbeelde van fisiese manifestasies is deur die navorsers Belcastro (1982); Diedericks (1996); Gilliland en James (1993); Schoeman (1996) en Shirom (1989) geïdentifiseer, naamlik:

- Hoofpyne
- Spierpyne

- Seksuele probleme
- Slaapversteurings
- Verlies aan eetlus
- Kroniese moegheid
- Verlaagde weerstand
- Verswakte koördinasie
- Maagsere
- Alkohol- en dwelmmisbruik
- Eetprobleme
- Hiperaktiwiteit
- Naarheid
- Tandeknersing
- Rusteloosheid

(b) Psigiese manifestasies

Volgens Diedericks (1996) word psigiese manifestasies veral deur negatiewe houdings teenoor die self, die werk en die lewe gekenmerk. Die gevolg hiervan is dat 'n individu 'n negatiewe selfkonsep ontwikkel.

(c) Gedragmanifestasies

Individuele gedrag manifesteer wanneer 'n persoon se opwekkingsvlak verhoog en oorskry word en in die volgende gedrag manifesteer. Diedericks (1996); Gilliland en James (1993) en Nowack en Pentkowski (1994) identifiseer die volgende gedragmanifestasies.

- Hiperaktiwiteit
- Gewelddadige optredes
- Toename in die gebruik van, onder andere, koffie, alkohol, ensovoorts
- Verslawing aan enige tipe middel
- Toename in die gebruik van medikasie
- Afname in kreatiwiteit
- Verlies aan kontrole
- Selfmoordneigings

(d) Sosiale- en Interpersoonlike manifestasies

Gilliland en James (1993); Jackson en Maslach (1982); Maslach en Pines (1977); Mitchell en Resnik (1981) en Pines en Maslach (1987) meen die volgende is voorbeelde van sosiale manifestasies van individue wat aan uitbranding onderwerp word.

- Interpersoonlike probleme met kollegas, kliënte, toesighouers en ondergeskiktes binne 'n werksituasie
- Fisiese en psigiese onttrekking
- Afname in kontak met kliënte
- Interpersoonlike probleme met, onder andere, familieledede buite 'n werksituasie
- Verswakte emosionele kontak
- Woede-uitbarstings
- Wantroue
- Geen onderskeid tussen werk- en familie-omgewings nie
- Eensaamheid

(e) Motiverings- en Houdingsvlakmanifestasies

Individue wat psigiese uitbranding ervaar, toon veral negatiewe houdings teenoor kliënte en die organisasie waar hul werksaam is (Diedericks, 1996; Schabracq et al, 1996 en Schoeman, 1996). Die voorafgaande resulteer soms in die volgende manifestasies.

- Gevoelens van sinisme
- Depersonalisering
- Negatiewe selfpersepsie
- Gebrek aan motivering
- Gevoelens van waardeloosheid
- Gebrek aan inisiatief

(f) Affektiewe manifestasies

Die onderstaande simptome word op 'n affektiewe vlak deur Schoeman (1996) en Van Graan en Kotze (1988) geïdentifiseer.

- Afstomping van affek
- Depressie
- Swak selfbeeld
- Huilbuie
- Pessimisme
- Woede
- Angs
- Vrese
- Gevoelens van hulpeloosheid en betekenisloosheid
- Emosionele uitputting
- Gapings in geheue
- Agterdogtigheid
- Buierigheid

(g) Organisatoriese manifestasies

Volgens Diedericks (1996); Gilliland en James (1993); Firth en Britton (1989) en Jackson et al (1986) is die manifestering van simptome en gevolge vir 'n organisasie waar werknemers aan uitbranding onderworpe is, as volg.

- Verhoogde werknemeromset
- Toename in afwesighede
- Ongekende moegheid
- Toename in persoonlike beserings en ongelukke
- Diefstal
- Nalatigheid
- Foute
- Afname in werkkwaliteit
- Onbetrokkenheid by kollegas - isolasie van ander
- Verswakte kommunikasie

- 'n Afname in prestasie en effektiwiteit
- Die bevraagtekening van organisasieprosesse

Die voorafgaande literatuur stel dit duidelik dat uitbranding vir 'n afname in lewenskwaliteit verantwoordelik is, wat deur die voorafgaande manifestasies van psigiese uitbranding bevestig word.

3.8 SAMEVATTING

In die voorafgaande hoofstuk is 'n duidelike beeld ten opsigte van die historiese ontwikkeling van die psigiese uitbranding-sindroom, verskaf. Dit is gevolg deur teoretiese benaderings in die bestudering van uitbranding te beskryf. Hierna is die verskillende definisies van uitbranding, asook die eiesoortige aard van uitbranding, toegelig. Vervolgens is die onderskeid van uitbranding met ander velde bespreek. Laastens is sowel die veranderlikes en die manifestasies wat met uitbranding verband hou, uitgelig.

Vanuit die besprekings in die voorafgaande literatuur blyk dit dat uitbranding 'n individueel-persoonlike ervaring is. Die manifestering van uitbranding is afhanklik van beide die persepsies van individue en 'n werksomgewing (Mitchell & Resnik, 1981). Hierdie aspek sluit weereens aan by Cox en McKay (1978) se model [(Sien Hoofstuk 2, paragraaf 2.5.3 a (iv))] waar kognitiewe evaluering deur 'n individu vereis word voordat stres, werkstres en gevolglik psigiese uitbranding kan intree. Volgens Gilliland en James (1993) is uitbranding die gevolg van 'n langdurige proses waartydens 'n individu daaglik aan stressors en meer spesifiek werkstres blootgestel word.

In die voorafgaande hoofstuk oor stres en werkstres en die huidige hoofstuk oor psigiese uitbranding, is 'n duidelike beeld van die drie relevante konsepte verskaf. Ten einde aan die res van die primêre navorsingsvraag (paragraaf 1.4.1) en algemene doelstelling (paragraaf 1.5.1) van hierdie studie te beantwoord, is dit nodig dat stres, werkstres en psigiese uitbranding onder verskillende rassegroeperinge in 'n veranderende Suid-Afrikaanse werksmag bespreek word. Daar sal dus in die volgende hoofstuk meer aandag hieraan geskenk word.

HOOFSTUK 4

STRES, WERKSTRES EN PSIGIESE UITBRANDING ONDER VERSKILLEND RASSEGROEPERINGE IN 'N VERANDERENDE SUID-AFRIKAANSE WERKSMAG

4.1 INLEIDING

In hierdie hoofstuk word daar veral aandag geskenk aan die veranderende Suid-Afrikaanse werksmag en die gepaardgaande invloed daarvan op organisasies. Die invloed rassegroepering op die belewing van werkstres en psigiese uitbranding onder blanke- en swart werknemers word daarna bespreek. 'n Multi-kulturele model van stres word vervolgens volledig bespreek en terselfertyd aangewend om stres, werkstres en psigiese uitbranding onder die hoëvlak blanke- en hoëvlak swart werknemer te illustreer. Dit is nodig dat die voorafgaande in hierdie hoofstuk behandel word, aangesien dit aan die daargestelde doelwitte (soos in paragraaf 1.5.2 uiteengesit) sal voldoen en terselfertyd aan die algemene doelstellings van die studie sal beantwoord.

4.2 DIE VERANDERENDE SUID-AFRIKAANSE WERKSMAG

Ten einde ekonomies in Suid-Afrika te groei, is dit nodig dat bevoegde werknemers en bestuurders opgelei word (Chalmers, 1983). Daar bestaan egter 'n tekort aan bekwame bestuurders in Suid-Afrika, aangesien 103 000 bestuursposte tussen 1988 en 2000 gevul sal moet word. Slegs 40 000 poste sal volgens Sadie (soos aangehaal deur Anderson, 1992) deur blankes gevul kan word. Gevolglik sal plus-minus 63 000 bestuurders vanuit die swart meerderheidsbevolking en ander minderheidsgroepe verkry moet word.

Hierdie getalle beklemtoon die onderbenutting van swart menslike hulpbronne wat die meerderheid werknemers in die arbeidsmag vorm (Strumpfer, 1983c).

Vanuit die bogenoemde literatuur blyk dit of daar akute tekorte onder bestuurders voorkom. Volgens Motshabi (1991) veroorsaak die snelle veranderinge op politieke, ekonomiese en demografiese terreine dat organisasies (soos reeds verduidelik in paragraaf 1.1) -

bestuurders van ander rasse- en kultuurgroepe (waarvan swart bestuurders deel uitmaak) in diens sal moet neem.

Dit sluit aan by Jamieson en O'Mara (1991); Kirkcaldy en Cooper (1992) en Schermerhorn et al (1994) wat van die standpunt af uitgaan dat organisasies wêreldwyd en ook in Suid-Afrika toenemend met 'n diverse en multi-kulturele werksmag gekonfronteer gaan word. Deur groter waarde aan diversiteit te heg, kan 'n organisasie die potensiaal en kreatiwiteit van al sy werknemers benut, sonder om sekere groepe uit te sluit (Jamieson & O'Mara, 1991).

'n Diverse werksmag verwys, onder andere, na die demografiese verskille wat daar tussen werknemers bestaan. Hierdie verskille sluit faktore soos geslag, ras, kultuur, etnisiteit, werkswyse, werkswaardes, persoonlikheid, opvoedkundige kwalifikasie, ouderdom en gestremdheid in (Jamieson & O'Mara, 1991; Kandola, 1995 en Schermerhorn et al, 1994).

Wanneer die huidige Suid-Afrikaanse situasie (diverse werksmag) in aanmerking geneem word, is dit nodig om alle faktore wat groei en mislukkings veroorsaak, uit te lig. Stres, werkstres en psigiese uitbranding is van daardie veranderlikes wat volgens Strumpfer (1983a) individuele, organisatoriese, en ekonomiese groei, ensovoorts, belemmer.

In die verlede is daar nie veel aandag aan die menings, behoeftes, asook die sterk- en swakpunte van al die verskillende rasse-groepe waarvan swart persone deel uitmaak, geskenk nie (Human, 1996 en Jamieson & O'Mara, 1991).

Die bogenoemde siening word deur die onderstaande navorsers beklemtoon en sluit ook by die probleemstelling van hierdie studie aan - hierdie studie meen, naamlik, dat daar (in vergelyking met die hoëvlak blanke bestuurder/-werknemer) min inligting en navorsing oor die ervaring van werkstres en psigiese uitbranding onder die hoëvlak swart bestuurder/-werknemer bestaan (Adams, 1980; Ford, 1985; Kirkcaldy & Cooper, 1992; Stroman & Seltzer, 1991 en Van Zyl, 1993).

Binne rasse-groeperings is daar verskillende kulture en etnisiteite aanwesig. In hierdie studie sal slegs ras as steuringsveranderlike gebruik word om werkstres en psigiese uitbranding onder die twee verskillende groepe te vergelyk. Alhoewel ras gebruik word, is

dit steeds nodig dat daar van kultuur en etnisiteit melding gemaak word, aangesien hierdie aspekte nou met ras vervleg is (Slavin et al, 1991).

Daar sal in die volgende afdeling gepoog word om stres, werkstres en psigiese uitbranding tussen hierdie twee groepe te verduidelik deur te fokus op die invloed van ras.

4.3 DIE INVLOED VAN RAS OP DIE BELEWING VAN STRES , WERKSTRES EN PSIGIESE UITBRANDING ONDER BLANKE- EN SWART WERKNEMERS

Volgens Ford (1985) is daar tans 'n menigte navorsing met betrekking tot die oorsake en simptome van stres, werkstres en kwaliteit van werkslewe beskikbaar. Slavin et al (1991) meen dat stresmodelle veral op die oorsake en gevolge van sosiale- en omgewings eise op 'n individu, konsentreer. Berry en Houston (1993) meen dat individuele veranderlikes - soos byvoorbeeld persoonlikheidseienskappe; Tipe-A en Tipe-B persoonlikheidsgedrag; persepsies, geslag, kultuur en ras - die ervaring van stres modereer.

Daar bestaan egter onvoldoende inligting ten opsigte van die rol van ras en die belewing van stressors onder individue van verskillende agtergronde (Chalmers, 1983 en Slavin et al, 1991).

Ford (1985) beskou ook ras as 'n individuele veranderlike wat nie in die verlede, wanneer werkstres bestudeer is, onder navorsers groot aftrek gekry het nie. Van die redes hiervoor is dat navorsers nie aan minderheidsgroepe behoort nie en dat navorsers wat wel deel van minderheidsgroepe uitmaak, skynbaar nie groot belangstelling in die veld van werkstres toon nie.

Ford (1985) meen stres is 'n onvermydelike realiteit waaraan swart persone en ander minderheidsgroepe blootgestel word. Sowel bestuurders, as ander professionele werknemers, word daagliks - niteenstaande hul ras, etnisiteit of kultuur - aan stres, werkstres en psigiese uitbranding blootgestel.

Daar bestaan volgens Slavin et al (1991) min riglyne in die huidige stres-literatuur ten opsigte van swart persone en persone uit ander minderheidsgroepe en die toepassing van bestaande modelle om stres onder hierdie persone te verklaar. Vervolgens word daar 'n

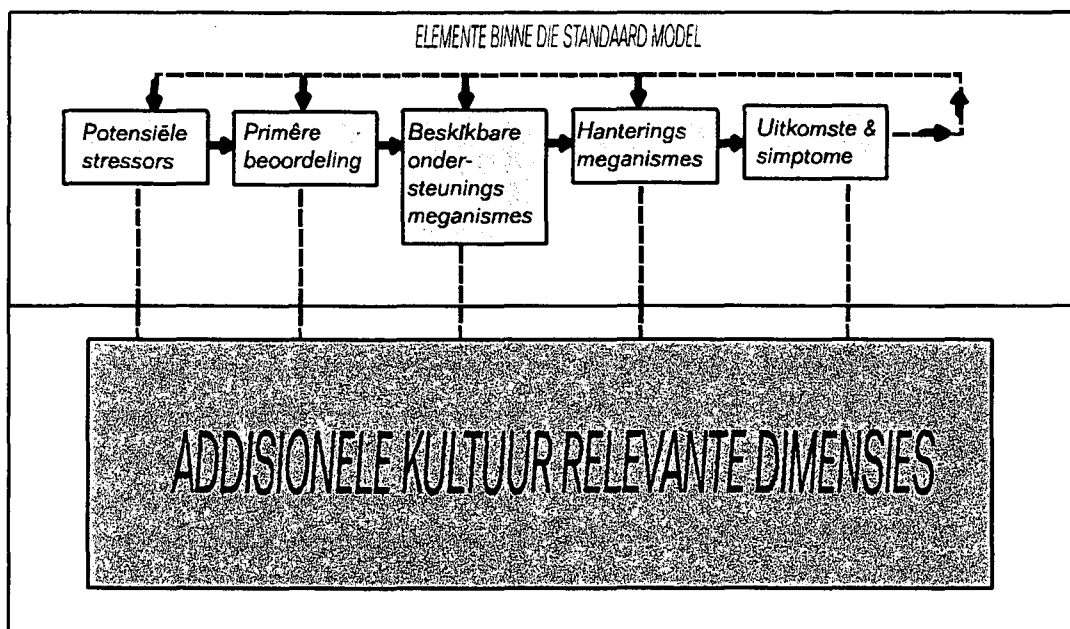
multi-kulturele model van stres voorgedhou om stres, werkstres en psigiese uitbranding onder swart persone en ook persone uit ander minderheidsgroepe te verklaar.

4.4 'N MULTI-KULTURELE MODEL VAN STRES

Slavin et al (1991:159) bou in Figuur 4.1 die bestaande transaksionele model van Lazarus (1966) rakende stres uit en pas dit aan, ten einde 'n multi-kulturele model van stres te daar te stel.

Die gekose model van Cox en Mckay (1978:19) in hierdie studie, sluit by die model van Slavin, et al (1991:159) aan, aangesien beide modelle binne 'n transaksionele benadering begrend word.

Figuur 4.1: 'n Multi-kulturele model van stres: Slavin, Rainer, McCreary & Gowda (Slavin et al, 1991:159)



Die voorafgaande multi-kulturele stresmodel sal gebruik word om stres, werkstres en psigiese uitbranding onder verskillende rassegroeperinge te verduidelik. 'n Verdere rede vir die gebruik van hierdie multi-kulturele model is, omdat dit met die model van Cox en Mckay (1978) ooreenkom. Dit kan net soos die stresmodel van Cox en Mckay (1978)

aangewend word om die vlak, oorsake en simptome van stres onder verskillende rasse-groepeerings te bepaal.

Die voorafgaande model in Figuur 4.1 onderskei vyf komponente in die stresproses, naamlik:

- | | | |
|--------|---|---|
| Fase 1 | - | Potensiële stressors |
| Fase 2 | - | Primêre beoordeling van 'n gebeurtenis |
| Fase 3 | - | Beskikbare ondersteuningsmeganismes |
| Fase 4 | - | Implementering van hanteringsmeganismes |
| Fase 5 | - | Uitkomst en simptome. |

4.4.1 Potensiële stressors

(a) Elemente binne die standaardmodel

Potensiële stressors verwys na enige lewensverandering of gebeurtenis wat tot stres aanleiding gee (Slavin et al, 1991).

Soos reeds in Hoofstuk 2 vermeld, kan eise binne en buite 'n persoon tot stres aanleiding gee. Dit geld vir alle individue, nie-teenstaande hul ras, geslag, ouderdom, ensovoorts.

Volgens Ford (1985); Moerdyk (1983) Van Graan (1981); Van Zyl (1991); Van Zyl (1993) en Watts (1985) word beide die hoëvlak swart- en hoëvlak blanke werknemer, daaglik aan 'n verskeidenheid stressors blootgestel.

Dit is onmoontlik om die vlak van stres te bepaal sonder om die eksterne gebeurtenisse buite 'n organisasie in aanmerking te neem. Die doel van hierdie studie is egter om werkstres en psigiese uitbranding onder hoëvlak swart- en hoëvlak blanke werknemers binne 'n werksomgewing te bepaal. Daar sal dus spesifiek op werkstres en psigiese uitbranding, as 'n erge simptome van ongekorrigeerde werkstres tussen hoëvlak swart- en hoëvlak blanke werknemers, klem gelê word.

(b) Addisionele kulturele elemente

In 'n studie deur Kirkcaldy en Cooper (1992) is bevind dat Britse en Duitse bestuurders verskillende bronne van werkstres identifiseer. Die genoemde navorsing ondersteun die moontlikheid dat verskillende kulture unieke bronne van werkstres identifiseer.

In Hoofstuk 2 is 'n volledige beskrywing van al die moontlike werkstressors gegee. Hierdie stressors gee aanleiding tot stres onder beide die hoëvlak swart- en hoëvlak blanke werknemer. Daar is egter sekere stressors wat in 'n groter mate en intensiteit deur die hoëvlak swart werknemer ervaar word. Dit word dus veronderstel dat hoëvlak blanke- en hoëvlak swart werknemers juis ten opsigte van hierdie veranderlikes in hul ervaring van werkstres verskil.

Daar sal vervolgens op hierdie stressors klem gelê word.

(i) Addisionele werkstressors vir die hoëvlak swart werknemer

Volgens Gutierrez, Saenz en Gree (1994); Slavin et al (1991) en Strumpfer (1983b) word kulture en rasse wat nie verteenwoordigend is nie, aan owerste en/of koverste diskriminasie blootgestel, met die gepaardgaande stres wat dit meebring.

Volgens Davies (1986) en Ford (1985) beskik die hoëvlak swart werknemer oor minder besluitnemingsgesag en outonomie as sy blanke eweknieë wat tot verdere stres aanleiding gee. Swart werknemers voel dat blankes, waaronder bestuurslede, hul nie vertrou nie en dat hul as onbevoeg beskou word (Ford, 1985 en Moerdyk, 1983).

Swart werknemers word volgens Davies (1986) juis vanweë hul velkleur by informele samekomste uitgesluit. Dit is veral tydens hierdie samekomste dat belangrike besluite geneem word. Hierdie optrede lei daartoe dat swart persone nie insae verkry in sake wat hul direk en indirek beïnvloed nie.

Die hoëvlak swart werknemer word veral deur laevlak blanke werknemers gestereotipeer. Blanke werknemers is meer daartoe geneig om ten opsigte van swart persone vooroordele te huldig (Davies, 1986).

Minderheidsgroepe, waaronder swart persone, was in die verlede meer vatbaar vir stres, aangesien minder ekonomiese bronne en persoonlike status tot hul beskikking was (Slavin et al, 1991).

Volgens Watts (1985) word die hoëvlak swart werknemer, vanweë die marginale posisie tussen die verskillende rolle en kulture daaglik met rol-konflik en rol-dubbelsinnigheid gekonfronteer.

Rol-onderbenutting is 'n addisionele rol-stressor wat deur swart werknemers as stresgeval geïdentifiseer word (Ford, 1985).

Watts (1985) meen dat swart werknemers vanweë vooroordele en stereotipering veral aan onvoldoende loopbaanvordering blootgestel word.

In dominante blanke werkomgewings en meer spesifiek bestuursposisies, identifiseer Ford (1985) "window dressing" as 'n addisionele stressor wat deur swart bestuurspersoneel binne 'n werkomgewing ervaar word.

Gutierrez et al (1994) en Strumpfer (1983c) meen dat die numeriese verteenwoordiging van 'n spesifieke groep binne 'n werksomgewing die ervaring van werkstres beïnvloed. So is gevind dat werknemers wat nie in dieselfde mate as die dominante groep verteenwoordig is nie, meer stres ervaar. Die rede hiervoor is dat die nie-verteenwoordigende groep meestal deur die dominante groep gestereotipeer word, en ook krities geëvalueer en gekontroleer word.

Stroman en Seltzer (1991) meen dat swart werknemers meer so as blanke werknemers, toesighouers en kliënte as bronne van stres uitsonder. Die bogenoemde toon dat swart persone meer geneig is om as 'n gevolg van persoonlike interaksie stres te ervaar, as wat die geval met blankes is.

Volgens Chalmers (1983) beskik swart werknemers nie oor dieselfde blootstelling aan en opleiding in Westerse tegnologie as wat die geval met blanke werknemers is nie. Die voorafgaande situasie mag daartoe lei dat swart werknemers meer so as blanke werknemers, werkstres in hierdie verband ervaar.

Gesien in die lig van die bogenoemde, blyk dit dat die swart hoëvlak werknemer addisionele bronne van stres vanuit 'n werkomgewing ervaar (Strumpfer, 1983c). Die laasgenoemde stelling sluit by Adams (1980) aan, wat daarop dui dat daar wel 'n verskil tussen blanke- en swart werknemers se ervaring van werk bestaan.

4.4.2 Primêre beoordeling

(a) Elemente binne die standaardmodel

Veranderinge word deur individue beoordeel ten einde te bepaal of dit 'n gevaar inhou, of nie. Die gebeurtenisse kan as irrelevant, of positief, of stresgevol geïnterpreteer word (Slavin et al, 1991). Hierdie model sluit aan by die gekose model van Cox en Mckay (1978) waarin kognitiewe evaluering van 'n situasie sentraal staan tot die belewing van stres, werkstres en uitbranding.

Berry en Houston (1993) identifiseer sekere individuele veranderlikes wat sekere persone meer vatbaar, as ander, vir die ervaring van stres maak. Persone verskil in die mate waarin stres self geïnduseer word, aangesien omgewingseise verskillend geïnterpreteer word.

(b) Addisionele kulturele elemente

Dood, geweld, siekte, ensovoorts, is menslike gebeurtenisse wat stresbelaaï is, nieteenstaande die kulturele oorsprong van 'n individu. Geen gebeurtenis kan egter beoordeel word, sonder om die wêreld-en-lewensbeskouing, waardesisteem en persepsie van 'n individue te betrek nie (Slavin et al, 1991).

(i) **Wêreld-en-lewensbeskouings**

Vanuit die literatuur van Raubenheimer en Kotze (1984) en Slavin et al (1991) blyk dit dat die tradisionele Westerling en Afrikaner oor verskillende wêreld-en-lewensbeskouinge beskik. Dit sal individue se waardesisteme dus dienooreenkomstig beïnvloed.

Die bogenoemde outeurs meen dat swart persone hoofsaaklik nie-individualistiese konformerende wesens is. Daarenteen word daar binne die Westerse samelewing op die unieke en persoonlike kwaliteite van individue klem gelê. Dit lei daartoe dat blankes veral individualiserend, asook beroeps- en prestasiegerig is. In teenstelling hiermee word interpersoonlike en intergroepskompetisie binne swart kulture ontmoedig, aangesien verhoudings in sodanige kulture outoritêr gehandhaaf word. Binne 'n tipiese swart kultuur word swart persone daartoe aangemoedig om sosiaal, affektief en emosioneel-luidrugtig te wees. 'n Westerse eienskap daarenteen lê veral klem op emosionele stabiliteit, aangesien emosionele responsiwiteit slegs in eksklusiewe geselskap getoon word. In teenstelling met swart persone neig blankes om binne groepsverband geslote op te tree. Swart persone verkies daarenteen groepsfunksionering bo individuele funksionering, aangesien kinders reeds vroeg onderwerp word aan sosiale situasies waarin groepsamewerking beklemtoon word (Raubenheimer & Kotze, 1984 en Slavin et al, 1991).

(ii) **Waardesisteme**

Volgens Jacobs (1988) is kultuur daardie verskynsel wat die somtotaal is van die gemeenskaplike waardesisteme wat in 'n bepaalde gemeenskap bestaan. Konflikterende waardes tussen verskillende kultuurgroepe in die werkomgewing mag dus tot 'n addisionele bron van stres aanleiding gee (Slavin et al, 1991). Moerdyk (1983) verskaf in Tabel 4.1 'n uiteensetting van die psigologiese- en sosiale waardeverskille wat daar tussen Westerse- en Afrika kulture bestaan.

Volgens Jacobs (1988) bepaal die waardesisteme van 'n kulturele- en rassegroepering dus in 'n groot mate die denkpatriene van 'n bepaalde gemeenskap. Waardesisteme kan dus denkpatriene beïnvloed. Die waardestruktuur bepaal derhalwe die wyse waarop 'n individu en 'n gemeenskap die wêreld waarneem en vertolk.

Tabel 4.1: Psigologiese- en sosiale waardeverskille tussen Westerse- en Afrika kulture (Moerdyk 1983:28)

DIMENSIE	WESTERSE KULTUUR	AFRIKA KULTUUR
Basiese oriëntering	Individualisties en na binne gerig	Groepsgerig en na buite gerig
Motivering	Prestasie	Affiliasie
Verband met gesag	Onafhanklik & outonoom	Afhanklik en konformerend
Onsekerheidsoriëntering	Verdra dubbelsinnigheid (onsekerheid)	Verdra nie dubbelsinnigheid en onsekerheid nie
Lokus van kontrole	Interne lokus van kontrole	Eksterne lokus van kontrole
Interpersoonlike verhoudinge	Eksplorerend en kompetend	Samewerkend en beginselvas
Tydsoriëntering	Lineêr	Seisonaal en sirkulêr

(iii) Persepsies

Vanuit die literatuur blyk dit dat blanke- en swart werknemers verskillende persepsies ten opsigte van 'n organisasie-omgewing huldig, aangesien daar verskillende waardesisteme ter sprake is tussen die twee groepe. Voorbeelde van verskillende kultuur-/rassepersepsies word deur Ford (1985) se navorsing verskaf.

- Swart werknemers voel dat daar deur middel van bevorderings-geleenthede binne organisasiesisteme teenoor hul gediskrimineer word. Blanke werknemers meen, daarteenoor, dat swart werknemers in poste aangestel word, waarvoor hul nie oor die nodige opleiding beskik nie.

- Blanke werknemers huldig die persepsie dat swart bestuurders nie volgens hul vaardighede aangestel word nie, maar om, byvoorbeeld, aan die kwotas wat gestel is, te voldoen.
- Swart bestuurders voel dat opdragte aan hul gegee word wanneer blanke bestuurders take te moeilik vind. Meeste van die blanke bestuur voel dat hierdie persepsie onwaar is.
- Sowel swart-, as blanke werknemers, voel dat indien 'n swart persoon in 'n werkshoedanigheid misluk, dit kollektief na alle swart persone deurgetrek word. In teenstelling hiermee word blanke werknemers se mislukkings as individuele aangeleenthede beskou, wat nie na die groter blanke populasie toe veralgemeen hoef te word nie.
- Die meerderheid swart bestuurders, asook sommige van die blanke werknemers, glo dat swart persone op onregverdige wyses deur blanke toesighouers geëvalueer word.
- Blanke bestuurders meen dat hul tweemaal soveel loopbaaninformatie met swart bestuurders deel, as wat die swart bestuurders rapporteer.

Soos in Hoofstuk 2, paragraaf 2.6.1 (a) aangetoon is, verskil persone in die mate waarin hul self stres produseer, aangesien eksterne eise verskillend geïnterpreteer word. Gesien in die lig van ras en kultuur, is van die redes waarom situasies verskillend opgesom word, vanweë die verskillende wêreld-en-lewensbeskouinge, waardesisteme en persepsies wat gehuldig word.

4.4.3 Beskikbare ondersteuningsmeganismes

(a) Elemente binne die standaardmodel

Binne hierdie afdeling word daar op die individuele evaluering en beskikbaarheid van interne konstrakte (bv. persoonlikheid) en eksterne bronne (bv. sosiale ondersteuning) ten einde 'n gebeurtenis en of verandering te hanteer, gefokus. Die beskikbaarheid van hanterings-meganismes om stresgevolle situasies te hanteer, sal bepaal of 'n persoon

verdere beoordelings maak of nie. Stresvolle gebeurtenisse word in die mate wat dit verlies, gevaar of uitdaging inhou, geëvalueer (Slavin et al, 1991).

(b) Addisionele kulturele elemente

Kulturele afkoms beïnvloed die mate waarin individuele beoordeling met betrekking tot sosiale ondersteuning geskied. Die rede hiervoor is die feit dat individue van verskillende kulturele en rasse-groepe verskillend op bedreigings reageer. Vanweë diskriminasie, rassisme en onderdrukking deur 'n dominante kultuur en die internaliseringsproses wat daarmee gepaard gaan, is gevind dat lede van minderheidsgroepe hulself meer so as gewoonlik negatief evalueer. Die gevolg van rassisme en onderdrukking deur 'n dominante kultuur en of ras lei dus daartoe dat minderheidsgroepe minder geneig is om van sosiale ondersteuningsisteme (byvoorbeeld hospitale, polisie ens.) gebruik te maak (Slavin et al, 1991). Kulturele groepe verskil ook in die definiëring van sosiale ondersteuning, aangesien swart persone (soms, meer so as blankes) familie as 'n bron van sosiale ondersteuning beskou (Slavin et al, 1991).

Soos ook duidelik in Hoofstuk 2 paragraaf 2.6.1 (f) geïllustreer, verminder sosiale ondersteuning die negatiewe ervaring van stres. Sosiale ondersteuning speel 'n belangrike rol in die vermindering van stres onder alle groepe (Ford, 1985 en Gutierrez et al, 1994).

4.4.4 Implementering van hanteringsmeganismes

(a) Elemente binne die standaardmodel

Volgens Lazarus (1966) kan twee moontlike meganismes gebruik word om stres te hanteer, naamlik 'n probleem- of 'n emosioneel gefokusde benadering. 'n Probleem gefokusde benadering is 'n aktiewe poging wat deur 'n individu aangewend word om 'n stresvolle situasie te verminder. Emosionele strategieë word veral op die hantering van 'n persoon se emosionele simptome toegespits (Slavin et al, 1991).

(b) Addisionele kulturele elemente

Verskillende kulture skryf verskillende gedrag en optredes (soos byvoorbeeld godsdienstige gedrag, rituele, meditasie, gebede, ensovoorts) voor ten tye distres. So, byvoorbeeld, mag die meerderheid instansies wat tans beskikbaar is, hanterings-meganismes voorstel wat nie vir alle kulture aanneemlik is nie. So is bevind dat swart persone meer geneig is om familie en die gemeenskap te gebruik om probleme te hanteer. Blankes sal volgens die outeurs meer geneig wees om van addisionele hanterings-meganismes, soos byvoorbeeld psigoterapie, gebruik maak om distres te hanteer (Slavin et al, 1991).

4.4.5 Uitkomst en Simptome

(a) Elemente binne die standaardmodel

Die laaste fase in die model hou met die uitkomst en simptome wat aan stres en werkstres gekoppel word, waarvan psigiese uitbranding deel uitmaak, verband (Slavin, 1991).

(b) Addisionele kulturele elemente

Net soos die voorafgaande, beïnvloed kulturele en rassegroepering die mate waarin lede van 'n groep simptome van distres toon. So is gevind dat Asiate wat in Amerika woonagtig is, meer geneig is om deur middel van somatisering hul distres te verduidelik. Sommige gedrag wat vir een kultuur aanvaarbaar is, mag vir 'n ander kultuur weer totaal onaanvaarbaar wees. So mag gelowe in geeste en demone vir Kambodiane aanvaarbaar wees, maar deur Amerikaners as hallusinasies en delusies geïnterpreteer word (Slavin et al, 1991).

(i) Simptome van stres onder Suid-Afrikaanse hoëvlak blanke- en hoëvlak swart werknemers

In 'n ondersoek met 40 hoëvlak swart werknemers deur Van Zyl (1993) bevind die navorser dat hoëvlak swart werknemers stres hoofsaaklik op 'n emosionele vlak ervaar. Simptome van onsekerheid, passiwiteit en alleenheid manifesteer meer as enige ander simptome. Anderson, Lane Taguchi, Williams &

Houseworth (1989); Appley en Turnbull (1967) en Moerdyk (1983) ondersteun die bogenoemde bevindings, aangesien die voorafgaande navorsers ook sekere emosies soos ang, vrees, isolasie, onsekerheid, depressie, skuld en passiwiteit onder hoë vlak swart werknemers as simptome van stres en werkstres identifiseer.

Soos in die geval met hoëvlak swart werknemers ervaar hoë vlak blanke werknemers ook stres op 'n emosionele vlak. Emosionele response op stres, soos byvoorbeeld ang, depressie en geïrriteertheid is ook by hoëvlak blanke werknemers geïdentifiseer (Appley & Trumbull, 1967; Lazarus, 1966; Van Graan, 1981 en Van Zyl, 1993).

Studies onder leiding van Olivier (1988) toon die volgende bevindings ten opsigte van (geestes)gesondheid in Suid-Afrikaanse blanke- en swart persone aan. Van die mees prominente simptome wat geïdentifiseer is, wat direk en indirek met stres verband hou, word in Tabel 4.2 uiteengesit.

Tabel 4.2: Gesondheidsprobleme onder blanke- en swart Suid-Afrikaners (Olivier, 1988:50-53)

	Blank	Swart
Velprobleme	14.6%	30.5%
Gewigsprobleme	16.7%	0.1%
Kardiovaskulêre probleme	20.9%	13.9%
Spysverteringsprobleme	15.4%	14.5%
Diabetes	9.0%	5.3%
Alkoholgebruik/-misbruik	9.9%	4.9%
Spanning	38.1%	26.0%
Slaapversteurings	22.8%	58.3%
Algemene moegheid	21.6%	34.9%
Depressie	15.0%	30.6%
Hoofpyne	20.1%	45.9%
Eensaamheid	17.7%	17.1%
Aggressie	21.6%	27.8%

Van Zyl (1993) toon dat swart persone meer geneig is om simptome wat met stres verband hou op 'n konkrete en spesifieke aard te verduidelik. Dit word deur die voorafgaande gegewens bevestig deurdat swart persone konkrete en spesifieke simptome soos slaapversteurings, velprobleme en hoofpyne (meer so as blanke persone) as probleempunte identifiseer.

Lazarus (1966); Ngwezi (1989) en Van Zyl (1991) meen egter dat alle mense, ongeag hul kultuur- of rassegroep, stres breedweg eenders ervaar. Van Zyl (1991) meen dat verhoogde opvoedkundige kwalifikasies en -inkomste die ervaring van stres kan verminder.

Daar bestaan egter nog nie genoegsame empiriese data om die bogenoemde veronderstellings te aanvaar nie. Al sou werknemers van ander rasse- en kultuurgroeperinge dieselfde op stres, werkstres en psigiese uitbranding as blanke bestuurders reageer, bestaan daar 'n moontlikheid dat swart persone en minderheidsgroepe - vanweë hul kulturele afkoms - addisionele bronne van stres mag ervaar (Gutierrez et al, 1994).

4.5 SAMEVATTING

Daar is in hierdie hoofstuk gepoog om die problematiek met betrekking tot 'n veranderende Suid-Afrikaanse werksmag toe te lig en te beskryf.

Dit is opgevolg deur 'n toeligting van die problematiek met betrekking tot die invloed van rassegroep op die belewing van stres, werkstres en psigiese uitbranding, te verskaf. Die rede hiervoor is dat daar 'n beperkte aantal gepubliseerde werke rondom die bestudering van werkstres onder verskillende kultuur- en rassegroeperinge binne 'n Suid-Afrikaanse konteks bestaan. In samehang met die voorafgaande bestaan daar geen bekende navorsing ten opsigte van die ervaring van psigiese uitbranding onder die verskillende Suid-Afrikaanse rassegroeperinge nie.

Die res van die hoofstuk fokus veral daarop om stres, werkstres en uitbranding soos dit deur die hoëvlak blanke- en hoëvlak swart persone belewe word, vanuit 'n multi-kulturele model van stres te beskryf en te vergelyk. Dit is gedoen deur die vyf komponente in die stresproses van die multi-kulturele model, naamlik potensiële stressors, primêre beoordeling

van die gebeurtenis, beskikbare ondersteuningsmeganismes, implementering van hanteringsmeganismes en uitkomst en simptome te bespreek. Waar van toepassing, is die addisionele kulturele elemente by elke komponent genoem en verduidelik.

Vanuit die literatuurbespreking in die voorafgaande hoofstuk is dit duidelik dat daar tans onvoldoende navorsing ten opsigte van die bestudering van werkstres en psigiese uitbranding onder verskillende kultuur- en rasse-groepeerings in 'n diverse Suid-Afrikaanse werksomgewing bestaan. Ten einde bykomende, asook erkende wetenskaplike kennis daar te stel, is dit nodig dat die metodes wat gebruik is, duidelik uiteengesit word. Dit is dan ook die doel van die volgende hoofstuk om 'n duidelike uiteensetting van hoe die studie onderneem is, te verskaf, sodat die inligting wat verkry is gebruik kan word om die daargestelde databasis uit te bou.

HOOFSTUK 5

METODE VAN ONDERSOEK

5.1 INLEIDING

Die doel met hierdie hoofstuk is om 'n duidelike beeld te vorm van die navorsingsmetode wat tydens hierdie studie gebruik is. Ten einde te beantwoord aan die bogenoemde doelwit, asook aan die doelwitte soos dit in paragraaf 1.5.2 uiteengesit is, sal daar eerstens op hipoteseformulering gefokus word. Dit sal gevolg word deur 'n uiteensetting te verskaf van hoe die proefpersone geselekteer is. Die voorafgaande sal gevolg word deur die metode van data-insameling en meetinstrumente wat gebruik word, te beskryf. Die aard, samestelling, geldigheid en betroubaarheid van die onderskeie meetinstrumente word vervolgens weergegee. Die statistiese metodes wat gebruik is om die data te verwerk, word hierna toegelig. Die hoofstuk word afgesluit deur 'n bespreking van die saamgestelde en meervoudige interpretasie van gegewens weer te gee.

5.2 HIPOTESEFORMULERING

Gebaseer op die literatuuroorsig in die vorige hoofstukke, kan die volgende nul- en alternatiewe hipoteses geformuleer word. Die nul-hipoteses is soos volg:

- H₀1 Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van die vlak van stres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Skaal A).**
- H₀2 Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van die ervaring van eksterne stressors tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Skaal B).**
- H₀3 Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van organisasiefunksionering as oorsaak van werkstres tussen blanke-**

en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Veld 1).

- H₀4** Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van taakeienskappe as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Veld 2).
- H₀5** Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van fisiese werksomstandighede en werkstoerusting as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Veld 3).
- H₀6** Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van loopbaanmoontlikhede as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Veld 4).
- H₀7** Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van sosiale aangeleenthede as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Veld 5).
- H₀8** Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van vergoeding, byvoordele en personeelbeleid as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Veld 6).
- H₀9** Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van emosionele uitputting as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Emos).

- H₀10** Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van depersonalisasie as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Depers).
- H₀11** Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van persoonlike bekwaamheid as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Bekwaam).

Die alternatiewe hipoteses is soos volg:

- H₁1** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van die vlak van stres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Skaal A).
- H₁2** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van die ervaring van eksterne stressors tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Skaal B).
- H₁3** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van organisasiefunksionering as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 1).
- H₁4** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van taakeienskappe as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 2).
- H₁5** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van fisiese werksomstandighede en werkstoerusting as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 3).

- H_{1,6}** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van loopbaanmoontlikhede as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 4).
- H_{1,7}** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van sosiale aangeleenthede as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 5).
- H_{1,8}** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van vergoeding, byvoordele en personeelbeleid as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 6).
- H_{1,9}** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van emosionele uitputting as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Emos).
- H_{1,10}** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van depersonalisasie as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Depers).
- H_{1,11}** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van persoonlike bekwaamheid as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Bekwaam).

5.3 SELEKSIE VAN PROEFPERSONE

Die respondente wat vir hierdie navorsing genader is, is die totale middelvlakbestuurspersoneel (n=584 middelvlakbestuurders) wat by 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie se hoofkantore werksaam is, waarvan n=387 middelvlakbestuurders die vraelyste voltooi het. Die resultate sal dus net na middelvlakbestuurders wat in die

organisasie se hoofkantore werkzaam is, veralgemeen kan word. Respondente wat ten tye van die navorsing siek was of met ander take besig was, is nie by die navorsing ingesluit nie ($n = 197$). Twee respondente was Kleurlinge, maar is as gevolg van die klein getal nie by die verdere ontledings in ag geneem nie.

5.4 INSAMELING VAN DIE DATA

Vir hierdie skripsie is die veldopname metode gebruik, aangesien selfbeoordelingsvraelyste op die geïdentifiseerde respondente, afgeneem is (Smit, 1991). Die gegewens is met behulp van 'n biografiese vraelys en twee ander vraelyste, naamlik Van Zyl en Van der Walt (1991) se Werk-en-Lewensomstandighedevraelys en Maslach en Jackson (1986) se Uitbrandingsvraelys ingesamel. Die voorafgaande vraelyste is deur 'n dekbrieff, waarin die persone gemotiveer en verseker is dat inligting vertroulik hanteer sal word, vergesel. Die bogenoemde vraelyste is individueel en in groepsverband deur 'n psigometris op al die betrokke persone afgeneem.

Die samestelling, rasionaal vir insluiting van die biografiese vraelys, asook die betroubaarheid en geldigheid van die twee meetinstrumente word vervolgens bespreek.

5.4.1 Die meetinstrumente

Benewens 'n biografiese vraelys is daar van twee meetinstrumente gebruik gemaak, naamlik die Werk-en-Lewensomstandighedevraelys (WLV) van Van Zyl en Van der Walt (1991), en die Uitbrandingsvraelys van Maslach en Jackson (1986). Die navorser het die Werk-en-Lewensomstandighedevraelys (WLV) gebruik vanweë die spesifieke aard van die vraelys wat daarop ingestel is om elemente van stres en werkstres te bepaal. Die Uitbrandingsvraelys word ingesluit, aangesien uitbranding een van die erge simptome van volgehoue en ongekorrigeerde werkstres is.

(a) Biografiese vraelys

Biografiese veranderlikes (Sien Tabel 6.1) is gebruik om die eienskappe van die respondente te beskryf, sowel as om te bepaal watter van hierdie biografiese veranderlikes 'n beduidende aantal variansies - ten opsigte van die veranderlikes wat as van belang geag

is - verklaar. Vir die navorser en vir die doel van hierdie studie sal daar slegs op rassegroepering as veranderlike gefokus word, ten einde die effek daarvan op die elf afsonderlike hipoteses te ondersoek. Cascio (1991) noem dat in sielkundige navorsing, differensiële voorspellingsgeldigheid kan ontstaan wanneer die korrelasie tussen twee veranderlikes varieer as 'n funksie van 'n derde veranderlike of ko-veranderlike en dat dit gevolglik algemene praktyk is om die effek van die ko-veranderlikes (biografiese veranderlikes), soos in hierdie skripsie ingesluit is, te bepaal. Indien 'n ko-veranderlike 'n gedeelte van die variansie tussen twee veranderlikes verklaar, en in hierdie geval tussen rassegroepering en die elf skale afsonderlik, behoort daar statisties gekontroleer te word om die effek wat so 'n veranderlike het, te verwyder.

Die volgende biografiese aspekte word in die vraelys gedek: (Sien Tabel 6.1)

- Ouderdom
- Dienstydperk
- Kwalifikasie
- Geslag
- Huwelikstatus
- Rassegroepering

In hierdie skripsie sal daar in die verdere statistiese verwerkings slegs op rassegroepering gefokus word.

(b) Die Werk-en-Lewensomstandighedevraelys (WLV)

(i) Samestelling van die instrument

Die WLV bestaan uit twee skale, naamlik ervaring van werk, en die omstandighede en verwagtinge van werk (Van Zyl & Van der Walt, 1991).

- **Ervaring van werk:** Hierdie afdeling bepaal 'n persoon se emosionele ervaring van stres in die werk. 'n Aanduiding van stresvlakke word verkry waardeur 'n persoon normale, of hoë, of baie hoë stres ervaar. Meting geskied deur die beoordeling van 40 vrae (Skaal A) aan die

hand van 'n vyfpuntskaal wat wissel van 1= "Byna nooit" tot 5 = "Byna altyd", waarmee aangedui word hoe dikwels sekere gevoelens (byvoorbeeld depressie en ans) wat met stres verband hou, voorkom. 'n Hoë telling dui 'n hoë vlak van emosionele ervaring van stres in die werksomgewing aan. Hierdie veertig vrae word gekombineer in 'n totaalstelling wat bloot 'n sommering is van die tellings wat op die veertig vrae behaal is. Gevolglik is die laagste telling wat behaal kan word 40 en die hoogste telling 200. Vir die interpretasie van die tellings binne Skaal A word drie kategorieë onderskei, naamlik *normaal* (tellings van 40-79); *hoog* (tellings van 80-97) en *baie hoog* (tellings van 98-200).

- **Die oorsake van stres:** Met hierdie afdeling word die oorsake van die respondente se stres ontleed. Meting geskied ook deur die beoordeling van vrae aan die hand van 'n vyfpuntskaal. In die geval van oorsake buite die werksituasie, (Skaal B) en in die geval van oorsake binne die werksituasie, (Skaal C) word aangedui hoe dikwels sekere stressors voorkom. In totaal word 76 vrae gevra oor respondente se omstandighede en oor verwagtinge waaraan nie voldoen word nie. Omstandighede en verwagtinge as 'n moontlike oorsaak van stres, kan binne en/of buite 'n werksituasie gesetel wees.

* **Oorsake van stres buite 'n werksituasie**

Eksterne stressors soos byvoorbeeld familiesituasie, finansiële omstandighede, lewensfase, algemene ekonomiese toestand in die land, veranderende tegnologie, huisgeriewe, sosiale situasie, status, gesondheid, agtergrond, invloed van werk op huislike lewe, vervoer fasiliteite, geestelike lewe, politieke sienswyses, beskikbaarheid van huisvesting en ontspanningsfasiliteite, word deur 16 items bepaal. Vir hierdie stressor(s) word slegs 'n totaalstelling bereken. 'n Hoë totaalstelling dui daarop dat die respondente aspekte buite die werksituasie as stressors ervaar. Omstandighede en verwagtinge buite die werksituasie wat ontleed word, dek items 8-23 (onder Skaal B). Sodoende word 'n totaalstelling vir oorsake buite die werksituasie verkry. Gevolglik

is die laagste telling wat behaal kan word 16 en die hoogste telling 80. Vir die interpretasie van die tellings binne Skaal B word drie kategorieë onderskei, naamlik *normaal* (tellings van 16-33); *hoog* (tellings van 34-40) en *baie hoog* (tellings van 41-80).

* **Oorsake van stres binne 'n werksituasie**

Verwagtings binne die werksituasie - as moontlike oorsake van stres - word deur middel van 53 items bepaal. Anders as met die voorafgaande twee skale se vrae, is hierdie vrae so geformuleer dat lae tellings op die onderafdeling(s) daarop dui dat die respondente die aspek(te) as 'n stressor ervaar.

- **Organisasiefunksionering:** Aspekte wat hier geëvalueer word, is aspekte soos deelname in besluitneming, vertroue in toesighouers, effektiewe organisasiestruktuur, positiewe bestuursklimaat, erkenning van goeie werk wat gelewer is en oop kommunikasiekanale met byvoorbeeld 'n toesighouer. Agt vrae word hier gekombineer in 'n totaalstelling wat 'n sommering is van die tellings van items op Skaal B en C, soos bepaal deur 'n wiskundige formule. Gevolglik is die laagste telling wat behaal kan word 2 en die hoogste telling 34. Vir die interpretasie van die tellings binne Skaal C (Veld 1) word drie kategorieë onderskei, naamlik *baie hoog* (tellings van 2-11); *hoog* (tellings van 12-16) en *normaal* (tellings van 17-34).
- **Taaieenskappe:** Hierdie afdeling evalueer respondente se verwagtings in terme daarvan om werk betyds klaar te kry, om oor voldoende kennis en inligting te beskik om 'n taak te kan uitvoer, om verantwoordelikheid vir werk te kan aanvaar, om nuwe idees te kan toepas, om outonoom binne 'n pos te kan funksioneer, om gevarieerde take by uitvoering van werk te kan doen, om take te verrig sonder

dat die aard daarvan 'n persoon in konflik met ander persone bring ensovoorts. Vyftien vrae word hier gekombineer in 'n totaalstelling wat 'n sommering is van die tellings van items op Skaal B en C, soos bepaal deur 'n wiskundige formule. Gevolglik is die laagste telling wat behaal kan word 9 en die hoogste telling 69. Vir die interpretasie van die tellings binne Skaal C (Veld 2) word drie kategorieë onderskei nl. *baie hoog* (tellings van 9-34); *hoog* (tellings van 35-40) en *normaal* (tellings van 41-69).

- **Fisiese werksomstandighede en werkstoerusting:** Hierdie afdeling meet die beskikbaarheid en werkende toestand van werktoerusting en om onder voldoende fisiese werksomstandighede te kan funksioneer. Agt vrae word hier gekombineer in 'n totaalstelling wat 'n sommering is van die tellings van items op Skaal B en C, soos bepaal deur 'n wiskundige formule. Gevolglik is die laagste telling wat behaal kan word 2 en die hoogste telling 34. Vir die interpretasie van die tellings binne Skaal C (Veld 3) word drie kategorieë onderskei, naamlik *baie hoog* (tellings van 2-13); *hoog* (tellings van 14-18) en *normaal* (tellings van 19-34).
- **Loopbaanaangeleenthede:** Hierdie stressor meet die verwagting om verdere opleiding te ontvang, talente te benut, vooruitgang in 'n werk te kan maak en sekerheid te hê dat die huidige pos behou gaan word. Nege vrae word hier gekombineer in 'n totaalstelling wat 'n sommering is van die tellings van items op Skaal B en C, soos bepaal deur 'n wiskundige formule. Gevolglik is die laagste telling wat behaal kan word 3 en die hoogste telling 39. Vir die interpretasie van die tellings binne Skaal C (Veld 4) word drie kategorieë onderskei, naamlik *baie hoog* (tellings van

3-16); *hoog* (tellings van 17-21) en *normaal* (tellings van 22-39).

- **Sosiale aangeleenthede:** Hierdie afdeling evalueer die aspekte om aansien in 'n werk te kan geniet, om positiewe verhoudinge met 'n bestuurder/toesighouer sowel as met kollegas te kan handhaaf en dat redelike sosiale eise gestel word. Agt vrae word hier gekombineer in 'n totaalstelling wat 'n sommering is van die tellings van items op Skaal B en C, soos bepaal deur 'n wiskundige formule. Gevolglik is die laagste telling wat behaal kan word 2 en die hoogste telling 34. Vir die interpretasie van die tellings binne Skaal C (Veld 5) word drie kategorieë onderskei, naamlik *baie hoog* (tellings van 2-16); *hoog* (tellings van 17-20) en *normaal* (tellings van 21-34).
- **Vergoeding, byvoordele en personeelbeleid:** Hierdie stressor hanteer aspekte soos om voldoende vergoeding en byvoordele te ontvang, asook aspekte van die funksionering van 'n personeelbeleid. Twaalf vrae word hier gekombineer in 'n totaalstelling wat 'n sommering is van die tellings van items op Skaal B en C, soos bepaal deur 'n wiskundige formule. Gevolglik is die laagste telling wat behaal kan word 0 en die hoogste telling 48. Vir die interpretasie van die tellings binne Skaal C (Veld 6) word drie kategorieë onderskei, naamlik *baie hoog* (tellings van 0-17); *hoog* (tellings van 18-22) en *normaal* (tellings van 23-48).

(ii) **Rasionaal vir insluiting**

Die WLV as meetinstrument verskaf inligting oor die vlakke en oorsake van 'n werknemer se stressors binne- en buite werksverband. Die voorafgaande vraelys verskaf dus 'n globale beeld van die stres-fenomeen en sluit aan by

die model van Cox en Mckay (1978) wat die onderbou van hierdie meetinstrument vorm, wat in hierdie navorsing gebruik is. Die WLV-vraelys is reeds op verskillende kultuurgroepe binne die Suid-Afrikaanse werksmilieu gestandaardiseer, wat die gebruik daarvan in hierdie skripsie regverdig (Van Zyl & Van der Walt, 1991).

(iii) Geldigheid van die Werk-en-Lewensomstandighedevraelys

Volgens resultate wat in navorsing deur Van Zyl en Van der Walt (1991) verkry is, word dit aanvaar dat die WLV oor inhouds- sowel as konstruktgeldigheid beskik. Die vraelys voldoen aan konstruktgeldigheid in die intra- en inter-toetsmetodes. Die inter-toetsmetode impliseer die gelyktydige evaluering van die inter-korrelasies van 'n hele aantal toetse/vraelyste (Smit, 1981). As deel van die inter-toetsmetode is die verband van die WLV met die 16PF-vraelys (as 'n persoonlikheidsmeting) en die PHSF-verhoudingsvraelys (as 'n meting van aanpassing), ondersoek. Resultate en tendense stem ooreen met wat verwag is. Hieruit blyk dat daar 'n verskil is tussen die vlak (ervaring van stres) en oorsake van stres. Die resultate soos dit deur Van Zyl en Van der Walt (1991) verkry is, steun dus die konstruktgeldigheid van die WLV en daar kan derhalwe aanvaar word dat die velde van stres en werkstres wel deur die WLV gemeet word.

(iv) Betroubaarheid van die Werk-en-Lewensomstandighedevraelys

Die betroubaarheid van 'n vraelys/toets verwys na die konsekwentheid waarmee dit van een geleentheid na 'n ander meet (Quick & Quick, 1984). Betroubaarheid kan, ondermeer, deur middel van die interne-konsekwenheidsmetode (bv. Kuder-Richardson-formule) bepaal word (Smit, 1981). Van Zyl en Van der Walt (1991) bevind dat die betroubaarheidstellings van die WLV wissel tussen 0.83 en 0.92 wat as bevredigend beskou kan word.

Aanvullende gegewens oor die interne konsekwentheid is ook vir hierdie studie gevind, aangesien die interne konsekwentheid (Cronbach se koëffisiënt

alpha) van die Werk-en-Lewensomstandighedevraelys 0,94 toon wat as bevredigend beskou kan word. Vir die twee skale van die Werk-en-Lewensomstandighedevraelys, naamlik Ervaring van Werk, en Omstandighede en Verwagtinge van Werk, is die interne konsekwentheid (Cronbach se koëffisiënt alpha) 0,94 en 0,79 wat as bevredigend beskou kan word. Vir die ses skale ten opsigte van Verwagtinge binne die Werksituasie is die interne konsekwentheidskoëffisiënte (wat almal as bevredigend beskou kan word) soos volg: Organisasiefunksionering 0,83; Taakeienskappe 0,78; Fisiese werksomstandighede en werkstoerusting 0,87; Loopbaanaangeleenthede 0,80; Sosiale aangeleenthede 0,79; en Vergoeding, byvoordele en personeelbeleid 0,88. Die rede waarom hierdie addisionele verwerkings gedoen is, is omdat dit verdere regverdiging vir die gebruik van die vraelys bied. Daarbenewens is die afleidings wat gemaak word, dus ook betroubaar.

(c) **Maslach se Uitbrandingsvraelys**

(i) **Samestelling van die instrument**

Die Maslach-Uitbrandingsvraelys (MBI) is 'n selfbeoordelingsvraelys wat uit 22 items, bestaan. Die vraelys funksioneer op 'n sewe-punt-responskaal wat van "nooit" tot "elke dag" strek en vir die diagnose van uitbranding op drie sub-skale nl. emosionele uitputting, depersonalisering en persoonlike bekwaamheid gebruik word (Maslach & Jackson, 1986).

- **Emosionele uitputting:** Betrek die gevoelens wat 'n aanduiding gee van emosionele oorlading en uitputting wat vanweë 'n werk/beroep ervaar word. Nege vrae word gekombineer in 'n totaalstelling wat bloot 'n sommering is van die tellings wat op die nege vrae behaal is. Gevolglik is die laagste wat behaal kan word 'n telling van 0 en die hoogste 'n telling van 63. Vir die interpretasie van die tellings binne emosionele uitputting word drie kategorieë onderskei, naamlik *laag* (tellings van 0-16); *gemiddeld* (tellings van 17-26) en *hoog* (tellings van 27-63).

- **Depersonalisasie:** Dui op 'n gevoellose en onpersoonlike reaksie van 'n hulpverlener teenoor die ontvangers van sy diens, benadering tot sorg, behandeling of voorligting. Vyf vrae word gekombineer in 'n totaalstelling wat bloot 'n sommering is van die tellings wat op die vyf vrae behaal is. Gevolglik is die laagste wat behaal kan word 'n telling van 0 en die hoogste 'n telling van 35. Vir die interpretasie van die tellings binne depersonalisasie word drie kategorieë onderskei, naamlik *laag* (tellings van 0-6); *gemiddeld* (tellings van 7-12) en *hoog* (tellings van 13-35).

- **Persoonlike bekwaamheid:** Verwys na die persoon se gevoelens van persoonlike bekwaamheid, asook die gevoel van suksesvolle interaksie met ander. Agt vrae word gekombineer in 'n totaalstelling wat bloot 'n sommering is van die tellings wat op die agt vrae behaal is. Gevolglik is die laagste wat behaal kan word 'n telling van 0 en die hoogste 'n telling van 54. Vir die interpretasie van die tellings binne persoonlike bekwaamheid word drie kategorieë onderskei, naamlik *hoog* (tellings van 0-31; *gemiddeld* (tellings van 32-38) en *laag* (tellings van 39-54).

Elke sub-skaal meet die frekwensie wat aandui hoe dikwels 'n persoon aspekte van psigiese uitbranding ervaar.

Uitbranding word volgens Maslach en Jackson (1981b) as 'n kontinuumveranderlike gekonseptualiseer, wat wissel van laag tot gemiddeld tot 'n hoë graad van psigiese uitbranding wat ervaar word. Uitbranding word dus nie as 'n digotome veranderlike - wat of aanwesig of afwesig is - beskou nie. Volgens die handleiding word 'n hoë graad van uitbranding gereflekteer in hoë tellings in die subskale van emosionele uitputting en depersonalisering en 'n lae telling op die persoonlike bekwaamheidskaal.

Daar bestaan beperkte kennis oor die verband tussen die drie aspekte van uitbranding. Die tellings word dus vir elke subskaal afsonderlik oorweeg en nie in 'n totaalstelling gekombineer nie.

(ii) **Rasionaal vir insluiting**

Daar word tans hoofsaaklik van twee instrumente gebruik gemaak om die vlak van uitbranding te bepaal, naamlik Maslach en Jackson (1986) se Uitbrandingsvraelys - (MBI) en Pines en Aronson (1988) se Uitbrandingsvraelys - (BM). Daar is op die eerste vraelys besluit, vanweë die eenvoudigheid, verstaanbaarheid, beskikbaarheid en omrede dit in meer resente navorsing gebruik word. 'n Verdere rede vir die gebruik van die vraelys, is dat die Maslach Uitbrandingsvraelys, uitbranding op drie veranderlikes meet. Die vraelys meet, onder andere, die vlak van emosionele uitputting, wat volgens Koeske en Koeske (1989b) en Schaufeli en Van Deirenconck (1993) die hoofelement van uitbranding uitmaak. Die geldigheid en betroubaarheid is volgens Odendal en van Wyk (1988) reeds met sukses in 'n Suid-Afrikaanse konteks behaal.

(iii) **Geldigheid van die Maslach Uitbrandingsvraelys**

Volgens Plug et al. (1991) word geldigheid gedefinieer as die mate waarin 'n meetinstrument meet wat dit veronderstel is om te meet. In geldigheidstudies deur Maslach (1976) en Maslach en Jackson, (1981b) is bevind dat die MBI betekenisvol positief korreleer met uitbrandingsgedrag by polisiekonstabels, hoë kliënteladings, 'n neiging om van werk te verander, swak interpersoonlike verhoudings en slapeloosheid. Daar bestaan egter nog min navorsing oor die bepaling van geldigheid van uitbrandingsmeetinstrumente. Volgens Schaufeli en Van Dierenconck (1993) en Schaufeli et al. (1993) bestaan daar min studies waar uitbrandingsmeetinstrumente met mekaar vergelyk is. Crandall en Perrewé (1995) en Stout en Williams (1983) en Crandal et al. (1995) vergelyk die MBI en BM met mekaar en kom tot die gevolgtrekking dat beide instrumente hoë korrelasies toon ($r=0.75$, $p<.001$) in die identifisering van emosionele uitputting as 'n komponent van uitbranding.

(iv) **Betroubaarheid van die Maslach Uitbrandingsvraelys**

Die betroubaarheid van die instrument is hoog, aangesien Maslach en Jackson (1986) die volgende betroubaarheids-koëffisiënte rapporteer. Cronbach se alfa-koëffisiënt vir die skale van uitbranding is as volg: 0.90 vir Emosionele uitputting, 0.79 vir Depersonalisasie en 0.71 vir Persoonlike Bekwaamheid.

Aanvullende gegewens oor die interne konsekwentheid van die Maslach Uitbrandingsvraelys is ook vir hierdie studie gevind, aangesien die interne konsekwentheid (Cronbach se koëffisiënt alpha) vir die drie skale van uitbranding, en wat almal as bevredigend beskou kan word, soos volg is: Emosionele Uitputting 0,86; Depersonalisasie 0,65 en Persoonlike Bekwaamheid 0,76.

Die rede vir die addisionele verwerkings is dat dit verdere regverdiging vir die gebruik van die vraelys bied. Daarbenewens sal die afleidings wat gemaak word, dus betroubaar wees.

5.5 STATISTIESE METODEDES

5.5.1 Inleiding

Smit (1991) is van mening dat statistiese metodes 'n belangrike deel uitmaak van die navorsingsproses, deurdat dit 'n navorser in staat stel om die magdom gegewens te orden en op grond daarvan gevolgtrekkings te maak en verbande tussen veranderlikes aan te toon.

Statistiese verwerking van gegewens wat van die 387 vraelyste verkry is, is met behulp van die SPSS (SPSS, 1993) rekenaarprogram gedoen. In hierdie skripsie is daar van beide beskrywende- en inferensiële statistiek gebruik gemaak om die daargestelde hipoteses te beantwoord, nadat daar getoets is of die inferensiële statistiese metodes aan die statistiese aannames onderliggend aan die gebruik van hierdie metodes voldoen het.

5.5.2 Statistiese aannames

Die aannames onderliggend aan die gebruik van die toepaslike statistiese metodes vir hierdie skripsie, naamlik T-toetse en kovariansie-analise, is geëvalueer vir gegroepeerde data soos bespreek in Tabachnick en Fidell (1989). Gegroepeerde data verwys na 'n ontleding van die mate waarin twee of meer verskillende groepe se tellings, en in hierdie geval swartes en blankes, se verspreiding van tellings aan sekere statistiese aannames voldoen. Resultate vir die evaluering van die aannames van normaliteit van steekproefverspreidings en homogeniteit van variansie is eerstens uitgevoer. Vervolgens is die teenwoordigheid van uitskietergevalle bepaal. Uitskietergevalle verwys na respondente wat ekstreme tellings behaal op 'n veranderlike of 'n kombinasie van veranderlikes, en wat gevolglik 'n onwenslike invloed het op die statistiese bevindinge (Tabachnick & Fidell, 1989). Uitskieters gee aanleiding tot resultate wat nie veralgemeen kan word nie, omdat die resultate te veel beïnvloed word deur die uitskieters. Dit gee aanleiding tot Tipe I en Tipe II foute, met geen aanduiding van die effek wat dit op 'n spesifieke ontleding het nie. Uitskieters is geïdentifiseer deur gebruik te maak van 'n statistiese prosedure bekend as Mahalanobis se afstand vir elke respondent. Mahalanobis se afstand is die afstand van 'n respondent van die middelpunt van die oorblywende respondente waar die middelpunt 'n telling is wat geskep word deur die gemiddeldes van al die veranderlikes (Tabachnick & Fidell, 1989). Met behulp van SPSS Regressie was die Mahalanobis afstand aangevra. 'n Baie konserwatiewe waarskynlikheidskatting vir die identifisering van 'n respondent as 'n uitskieter, naamlik $p < 0,001$, was gebruik, soos aanbeveel deur Tabachnick en Fidell (1989).

Die resultate ten opsigte van die aanname van normaliteit van steekproefverspreidings het aangetoon dat 5 uit die 11 afhanklike veranderlikes (skale) se verspreiding van tellings, vir beide die swart- en blanke groep, voldoen aan die vereiste dat dit normaal verspreid is. Vir die swart groep voldoen 'n verdere vyf afhanklike veranderlikes aan die vereiste dat die tellings normaal verspreid behoort te wees. Slegs vir die veranderlike Depersonalisasie is die tellings vir swart individue nie normaal verspreid nie. Vir die blanke groep voldoen geeneen van die ander ses veranderlikes aan die vereiste dat die tellings normaal verspreid behoort te wees nie. Ten opsigte van die voorkoms van uitskietergevalle, met 'n $\alpha = 0,001$ afsnypunt, is

daar vier respondente geïdentifiseer as uitskietergevalle by die blankes en slegs een respondent as 'n uitskietergeval by die swart groep.

Die navorser het besluit om ten spyte van die voorkoms van skeefheid van verspreidings sowel as die voorkoms van uitskietergevalle, nie die veranderlikes te transformeer na normaalverspreidings nie vanweë die volgende oorwegings soos uiteengesit in Tabachnick en Fidell (1989):

- Die skeefheid vir beide groepe, alhoewel meesal nie beduidend vir die swart groep nie, is altyd in dieselfde rigting, byvoorbeeld vir Skaal A is die verspreiding van beide groepe positief skeef. Volgens Tabachnick en Fidell (1989) is die verbetering in ontledings na transformasie minimaal indien die verspreiding vir beide groepe op 'n veranderlike in dieselfde rigting lê.
- Vir 9 van die 11 afhanklike veranderlikes blyk dit daar homogeniteit van variansie bestaan op die 1% peil van betekenis ($p > 0,01$). Vir die twee skale waar daar nie homogeniteit van variansie voorkom nie, naamlik Veld 2 (Taakeienskappe) en Persoonlike bekwaamheid is bloot die aangepaste T-waarde geïnterpreteer.
- Slegs 'n paar uitskietergevalle kom voor, naamlik vier by die blanke groep en een by die swart groep. Die weglating van die uitskietergevalle behoort dus nie 'n noemenswaardige effek op die groepgemiddeldes te hê nie.
- Die navorser kon, behalwe vanuit 'n statistiese oogpunt, geen rede vind om uitskietergevalle te elimineer nie, en gevolglik is besluit om die uitskietergevalle by die verdere statistiese ontledings in te sluit.

5.5.3 Beskrywende statistiek

Beskrywende statistiek word aangewend om data in betekenisvolle en bruikbare vorms te plaas. Daar is verskeie tegnieke deur Smit (1991) geïdentifiseer wat ook vir die doel van hierdie studie gebruik word. Beskrywende statistiek verskaf 'n opsomming van die distrubisie, variansie en sentrale geneigtheid van 'n veranderlike. Die voordeel verbonde aan beskrywende statistiek is dat twee groepe se gemiddelde

tellings met mekaar op 'n spesifieke veranderlike vergelyk kan word. Daar sal van die volgende beskrywende statistiek gebruik gemaak word, nl:

- Aanvullende betroubaarheidsontledings [Sien 5.4.1 paragraaf b (iv) en paragraaf c (iv)] is gedoen om verdere aanduidings te kry van die interne konsekwentheid van die skaal. 'n Skaal is intern konsekwent indien die items van die skaal hoog met mekaar korreleer. Hoë tussen-item korrelasies is 'n aanduiding dat al die items van die skaal dieselfde konstruk meet. Cronbach se koëffisiënt alpha is as 'n indeks vir interne konsekwentheid gebruik (DeVellis, 1991).
- Frekwensies, rekenkundige gemiddeldes en standaardafwykings is gebruik om die voorkoms en verspreiding van die steekproef te beskryf.

5.5.4 Inferensiële statistiek

Huysamen (1988) dui daarop dat sosiale- en gedragswetenskaplikes aan die gemiddeldes en verbande vanaf steekproewe van 'n spesifieke populasie aandag moet skenk. In hierdie verband kom inferensiële statistiek ter sprake, deurdat dit 'n navorser in staat stel om afleidings te maak oor die eienskappe van populasies op grond van die gegewens wat vir die toepaslik geselekteerde steekproewe vanuit hierdie populasies verkry is.

Daar sal van die volgende inferensiële statistiese metodes gebruik gemaak word om die daargestelde navorsingsvraag, -doelwit en -hipoteses te ondersoek.

- T-toetse vir beduidende verskille in gemiddeldes word gebruik om te bepaal of daar beduidende verskille in gemiddeldes voorkom tussen die twee verskillende rassegroeperings se tellings ten opsigte van hul ervaring (intensiteit) van die Werkstres- en Uitbrandingsvraelys skale (Howell, 1989).
- Kovariansie-analise word gebruik om te bepaal of daar beduidende verskille in gemiddeldes voorkom tussen die twee verskillende rassegroeperings se tellings ten opsigte van hul ervaring (intensiteit) van die Werkstres- en

Uitbrandingsvraelys skale, nadat die tellings aangepas is vir die effek wat ko-veranderlikes kan hê (Tabachnick & Fidell, 1989).

Die volgende ko-veranderlikes is geïdentifiseer met behulp van kovariansie-analise: Vir Veld 3 (Fisiese werksomstandighede en werkstoerusting) is geslag as ko-veranderlike geïdentifiseer, en vir Veld 6 (Vergoeding, voordele en personeelbeleid) en Depersonalisasie is opvoedkundige kwalifikasie as ko-veranderlike geïdentifiseer.

Om die probleem van ongelyke aantal tellings (respondente) in die selle van die onafhanklike veranderlike, naamlik rassegroepering aan te spreek, word daar van die klassieke eksperimentele benadering gebruik gemaak (opeenvolgende som van kwadrate in SPSS). Hierdie benadering word gewoonlik in nie-eksperimentele navorsing gebruik wanneer daar die nodigheid bestaan om die randstandige gemiddeldes te weeg met inagneming van die groottes van die steekproewe in die selle. Die aanpassing heg 'n swaarder gewig aan selle met groter steekproefgroottes wanneer randstandige gemiddeldes bereken word by kovariansie-analise (Tabachnick & Fidell, 1989).

- Twee verskillende tipes effekgroottes is bereken omdat 'n resultaat wat statisties beduidend is (α 0,05 of 0,01) nie noodwendig die praktiese belangrikheid van die resultaat aandui nie. Die navorser maak van Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënte (r) sowel as eta (η^2) gebruik om 'n aanduiding te kry van die praktiese belangrikheid van die resultate. Daar sal ook van laasgenoemde gebruik gemaak word om die verband indien enige tussen stres en psigiese uitbranding aan te toon (Rosnow & Rosenthal, 1996 en Tabachnick & Fidell, 1989).

5.5.5 Saamgestelde teenoor meervoudige interpretasie

Cascio (1991) noem dat alhoewel sielkundiges saamstem dat meting in die werksopset multi-dimensioneel van aard is, daar geen ooreenkoms tussen akademici oor hoe die itemtellings of dimensies gehanteer behoort te word bestaan nie. Die basiese vraag is of die itemtellings of dimensies gekombineer behoort te word in 'n

saamgestelde telling, en of elke itemtelling of dimensie apart gehanteer behoort te word.

Voorstanders vir die gebruik van meervoudige itemtellings of dimensies argumenteer dat die meeste metings relatief afsonderlik van mekaar is, byvoorbeeld die vermoë om mondelinge aanbiedings te doen, teenoor die vermoë om 'n begroting op te stel. Gevolglik is dit nie moontlik om tellings op items of dimensies te kombineer in 'n enkele telling nie (Ghiselli, 1956). Ten spyte van hierdie redenasie moet daar dikwels 'n besluit gemaak word ten opsigte van die status van die werknemer vir die doeleindes van salarisverhoging, bevordering en psigiese welsyn. Volgens Schmidt en Kaplan (1971) sal 'n besluit of die tellings gekombineer word of nie, afhang van die doel waarvoor dit benodig word. Vir Cascio (1991) is die oplossing daarin geleë dat daar nie aangedring moet word op die een benadering ten koste van die ander benadering nie, maar dat altwee benaderings gebruik behoort te word vir die doeleindes van beter begrip en bruikbaarheid.

Vir die huidige skripsie het die navorser besluit om van die saamgestelde benadering gebruik te maak. Dit wil sê, die voorkoms al dan nie van statistiese beduidende verskille tussen rassegroepe word in terme van die dimensies weergegee en bespreek. Die redes vir die interpretasie van slegs die dimensietellings is as volg:

- Vanuit 'n statistiese oogpunt impliseer die afsonderlike interpretasie van die items in 'n skaal die voorkoms van tipe I fout. Tipe I fout is die voorkoms van statistiese beduidende verskille as gevolg van die oorvleueling van die variansie tussen items (Tabachnick & Fidell, 1989). Met ander woorde, hipotese nul (daar bestaan geen statistiese beduidende verskille nie) word foutiewelik verwerp.
- Die hipoteses is geformuleer in terme van die dimensietellings en nie in terme van die items van elke skaal nie.

5.6 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die navorsingsmetode wat gebruik is, uiteengesit. Daar is eerstens op hipoteseformulering gefokus, gevolg deur 'n uiteensetting van die

geselekteerde proefpersone te verskaf. Die voorafgaande is gevolg deur 'n beskrywing van die metode van data-insameling en meetinstrumente te verskaf. Die aard, samestelling, geldigheid en betroubaarheid van die meetinstrumente is vervolgens weergegee. Daarna is die statistiese metodes wat gebruik is om die data te verwerk, bespreek. Die hoofstuk is afgesluit deur 'n bespreking te verskaf oor die saamgestelde en meervoudige interpretasie van gegewens. Die voorafgaande is gedoen aangesien die resultate in Hoofstuk 6 volgens die saamgestelde metode handteer sal word.

HOOFSTUK 6

RESULTATE

6.1 INLEIDING

In hierdie hoofstuk sal daar hoofsaaklik aan die bespreking en beskrywing van die navorsingsresultate aandag geskenk word.

Die primêre doelstelling van die ondersoek is die vasstelling van die verskil in voorkoms van werkstres en psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie, soos uiteengesit in die algemene doelstelling in paragraaf 1.5.1. Ten einde aan hierdie doelwitte en doelstelling gehoor te gee, word die resultate en die bespreking van resultate as volg hanteer.

Die resultate van die empiriese ondersoek word aan hand van die gestelde hipoteses gerapporteer en bespreek.

Eerstens word die biografiese eienskappe van die steekproef kortliks bespreek. Tweedens word die res van die hoofstuk hoofsaaklik daaraan gewy om die resultate van elk van die elf hipoteses afsonderlike uit te lig deur te fokus op die resultate soos verkry vanaf die T-toetse, gevolg deur die resultate van die kovariansie-analise en die effekgroottes. Daarmee saam word die statistiese resultate bespreek.

Die hoofstuk word afgesluit deur 'n opsomming van die resultate te verskaf.

6.2 BIOGRAFIESE EIENSKAPPE VAN DIE STEEKPROEF

Tabel 6.1 Biografiese eienskappe van die respondente.			
		Aantal respondente	Persentasie
Ouderdom:	25 tot 30	51	13,14%
	31 tot 35	84	21,65%
	36 tot 40	102	26,29%
	41 tot 45	67	17,53%
	46 +	82	21,39%
Totaal:		386	100,00%
Jare diens:	Minder as 2 jaar	14	3,61%
	2 tot 5 jaar	37	9,54%
	6 tot 10 jaar	53	13,65%
	Meer as 10 jaar	282	73,20%
Totaal:		386	100,00%
Kwalifikasie:	Std. 8 tot 9	8	2,08%
	Std. 10	123	31,94%
	Std. 10 + 1, 2 tot 3 jaar	44	11,43%
	Std. 10 + 3 jaar	208	54,55%
Totaal:		383	100,00%
Geslag:	Manlik	303	78,15%
	Vroulik	84	21,85%
Totaal:		387	100,00%
Huwelikstatus:	Getroud	302	77,89%
	Ongetroud	85	22,11%
Totaal:		387	100,00%
Rassegroep:	Blank	318	82,17%
	Swart	69	17,83%
Totaal:		387	100,00%
Een respondent het nie sy ouderdom en jare diens aangedui nie.			
Vier respondente het nie hul kwalifikasie aangedui nie.			

Vervolgens sal daar kortliks op die biografiese eienskappe van die geselekteerde proefpersone wat deeluitmaak van hierdie studie, (soos gesien in Tabel 6.1) gefokus word.

Wanneer ouderdom ter sprake kom bevind die meeste van die respondente hulself in die ouderdomsgroep 36-40 waar hul 26,29% van die totale groep uitmaak. Die groep

word gevolg deur die 31-35 ouderdoms kategorië wat 21,65% van die groep vorm. Die ouderdomsgroep wat die minste verteenwoordiging ontvang met 13,14% is die 25-30 ouderdoms kategorie.

Indien daar op jare diens gefokus word beskik die oorgrote meerderheid 282 uit 386 (73,20%) van die steekproef persone met meer as 10 jaar diens. Hierdie groep word gevolg deur 6-10 jaar diensydperk met 53 (13.65%), 37 (9.54%) respondente met 2 tot 5 jaar diens en laastens slegs 14 (3.61%) steekproef persone met minder as twee jaar diens in die organisasie.

Meer as die helfte van die respondente 208 uit 383 (54,55%) van die totale groep beskik oor ten minste 'n drie jaar naskoolse kwalifikasie. Hierdie groep word gevolg deur 123 persone met 'n standard 10-sertifikaat wat 31.95% van die totale groep uitmaak. Agt individue beskik oor 'n standard 8 tot 9-sertifikaat.

Meer as twee derdes van die persone wat deeluitmaak van die studie is manlik met 78,15%, daarteenoor verteenwoordig die vroulike respondente slegs 21,85% van die totale steekproef.

In 77.89% van die gevalle is respondente getroud.

Ras groep as biografiese- en modererings veranderlike, in hierdie studie bestaan uit 318 blankes en 69 swartes.

Ras groep sal dus vervolgens as vertrekpunt/modererings veranderlike gebruik word om die resultate soos verkry vanuit hierdie studie - met betrekking tot werkstres en psigiese uitbrandings verskille tussen blanke en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie - mee toe te lig

6.3 BESPREKING VAN RESULTATE MET BETREKKING TOT WERKSTRES: VERSKILLE TUSSEN BLANKE- EN SWART MIDDELVLAKBESTUURS- PERSONEEL IN 'N SUID-AFRIKAANSE DIENSORGANISASIE

6.3.1 Die verskil ten opsigte van die vlak van stres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Skaal A)

(a) Resultate

Tabel 6.2 'n Grafiese voorstelling van die statistiese resultate vir T-toetse, kovariansie-analise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Vlak van stres = Skaal A) (n = 318 blankes en 69 swartes).										
	Ras groep	$\bar{x}^S$	S.A.	Lev F	gv	t	r	Kov-an	η^2	Onderskeiding by η^2
Skaal A	Swart	77,71	21,17	1,66	385	0,61	-0,03	0,37	0,001	0,05
	Blank	76,15	18,90							
$\bar{x}^S$ = rekenkundige gemiddeldes; S.A. = standaardafwyking; Lev F = Levene F; gv = grade van vryheid; t = t-waarde; r = Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as effekgrootte; Kov-an = kovariansie-analise; η^2 = eta as effekgrootte. 'n Hoë telling op hierdie skaal dui daarop dat individue 'n hoë mate van stres ervaar en 'n lae telling dui daarop dat individue 'n lae mate van stres, ervaar.										

Dit blyk uit die T-toets vir beduidende verskille in gemiddeldes in Tabel 6.2 dat daar nie 'n statistiese beduidende verskil in gemiddeldes voorkom tussen die twee rasse-groepe ten opsigte van Skaal A op die 5% peil van betekenis nie ($p > 0,05$). Hierdie resultaat word bevestig deur die kovariansie-analise, naamlik dat rassegroepering (swart/blank) nie 'n beduidende effek het ten opsigte van Skaal A op die 5% peil van betekenis nie ($p > 0,05$). Die effekgroottes (beide die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt en η^2) bevestig die resultate van die T-toets en die kovariansie-analise. Die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as aanduiding van effekgrootte is nie statisties beduidend nie ($r = -0,03$; $p > 0,05$), terwyl η^2 (0,001) baie klein is, sowel as die onderskeidingsvermoë by η^2 (0,05). Dit blyk dus dat die resultate van die verskillende statistiese metodes mekaar bevestig.

Dit blyk dus dat die volgende nulhipotese nie verwerp kan word ten gunste van die alternatiewe hipotese nie, naamlik:

- * **H₀1** Daar is geen statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings ten opsigte van die vlak van stres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Skaal A).

(b) Bespreking van statistiese resultate

Geen statisties beduidende verskille is gevind op Skaal A tussen blanke- en swart tellings nie (Vlak van stres). Gesien in lig van die effekgroottes (norms) blyk dit dat beide die blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel se gemiddelde tellings binne die normale stresvlak val.

6.3.2 Die verskil ten opsigte van die ervaring van eksterne stressors tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Skaal B)

(a) Resultate

Tabel 6.3 'n Grafiese voorstelling van die statistiese resultate vir T-toetse, kovariansie-analise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Eksterne stressors = Skaal B) (n = 318 blankes en 69 swartes).

	Ras groep	$\bar{x}^S$	S.A.	Lev F	gv	t	r	Kov-an	η^2	Onderskeiding by η^2
Skaal B	Swart	29,96	7,98	5,66**	385	4,78**	-0,24**	22,84**	0,06	0,99
	Blank	25,72	6,36							

* Beduidende verskille kom voor op die 5% peil van betekenisvolheid; ** Beduidende verskille kom voor op die 1% peil van betekenisvolheid.

$\bar{x}^S$ = rekenkundige gemiddeldes; S.A. = standaardafwyking; Lev F = Levene F; gv = grade van vryheid; t = t-waarde; r = Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as effekgrootte; Kov-an = kovariansie-analise; η^2 = eta as effekgrootte; Aangepaste t-waarde vir ongelyke variansies is slegs bereken indien Levene F beduidend is op 5% peil (maar nie op 1% peil).

'n Hoë telling op hierdie skaal dui daarop dat individue 'n hoë mate van eksterne stressors ervaar en 'n lae telling dui daarop dat individue 'n lae mate van eksterne stressors, ervaar.

Dit blyk uit die T-toets vir beduidende verskille in gemiddeldes in Tabel 6.3 dat daar 'n statistiese beduidende verskil in gemiddeldes voorkom tussen die twee rassegroepe ten opsigte van Skaal B op die 1% peil van betekenis ($p < 0,01$). Hierdie resultaat word bevestig deur die kovariansie-analise, naamlik dat rassegroepering

(swart/blank) 'n beduidende effek het ten opsigte van Skaal B op die 1% peil van betekenis ($p < 0,01$). Die effekgroottes (beide die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt en η^2) bevestig die resultate van die T-toets en die kovariansie-analise. Die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as aanduiding van effekgrootte is statisties beduidend op die 1% peil van betekenis ($r = -0,24$; $p < 0,01$), alhoewel η^2 (0,06) klein is. Die onderskeidingsvermoë by η^2 (0,99) is aanvaarbaar. Dit blyk dus dat die resultate van die verskillende statistiese metodes mekaar bevestig.

Dit blyk dus dat die volgende nulhipotese verwerp kan word ten gunste van die alternatiewe hipotese, naamlik:

- * **H_{1,2} Daar is 'n statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings ten opsigte van die ervaring van eksterne stressors tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (skaal B).**

(b) Bespreking van statistiese resultate

Die swart groep se tellings op eksterne stressors is geneig om statisties beduidend hoër te wees as die van die blanke groep se tellings op Skaal B (Eksterne stressors). Alhoewel statisties beduidende verskille is die effekgroottes en gepaardgaande norms van so aard dat beide blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel se ervaring van stres buite die organisasie binne die normale vlak, val.

6.3.3 Die verskil ten opsigte van organisasiefunksionering as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 1)

(a) Resultate

Tabel 6.4 'n Grafiese voorstelling van die statistiese resultate vir T-toetse, kovariansie-analise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Organisasiefunksionering = Veld 1) (n = 318 blankes en 69 swartess).										
	Ras groep	$\bar{x}^S$	S.A.	Lev F	gv	t	r	Kov-an	η^2	Onderskeiding by η^2
Veld 1	Swart	19,42	6,57	3,54	385	-0,43	0,18	0,18	0,00	0,05
	Blank	19,76	5,87							
$\bar{x}^S$ = rekenkundige gemiddeldes; S.A. = standaardafwyking; Lev F = Levene F; gv = grade van vryheid; t = t-waarde; r = Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as effekgrootte; Kov-an = kovariansie-analise; η^2 = eta as effekgrootte. 'n Lae telling op hierdie skaal dui daarop dat individue organisasie funksionering in 'n hoë mate as stresvol ervaar en 'n hoë telling dui daarop dat individue organisasie funksionering in 'n lae mate as stresvol, ervaar.										

Dit blyk uit die T-toets vir beduidende verskille in gemiddeldes in Tabel 6.4 dat daar nie 'n statistiese beduidende verskil in gemiddeldes voorkom tussen die twee rasse-groepe ten opsigte van Veld 1 op die 5% peil van betekenis nie ($p > 0,05$). Hierdie resultaat word bevestig deur die kovariansie-analise, naamlik dat rassegroepering (swart/blank) nie 'n beduidende effek het ten opsigte van Veld 1 op die 5% peil van betekenis nie ($p > 0,05$). Die effekgroottes (beide die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt en η^2) bevestig die resultate van die T-toets en die kovariansie-analise. Die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as aanduiding van effekgrootte is nie statisties beduidend nie ($r = -0,18$; $p > 0,05$), terwyl η^2 (0,00) baie klein is, sowel as die onderskeidingsvermoë by η^2 (0,05). Dit blyk dus dat die resultate van die verskillende statistiese metodes mekaar bevestig.

Dit blyk dus dat die volgende nulhipotese nie verwerp kan word ten gunste van die alternatiewe hipotese nie, naamlik:

- * **H₀3 Daar is geen statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings ten opsigte van organisasiefunksionering as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart**

**middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse
diensorganisasie nie (Veld 1).**

(b) Bespreking van statistiese resultate

Geen statisties beduidende verskille is gevind op Veld 1 (Organisasiefunksionering) tussen blanke- en swart tellings nie. Alhoewel statisties nie-beduidend val beide die blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel se ervaring van organisasiefunksionering as oorsaak van werkstres binne die normale vlak.

6.3.4 Die verskil ten opsigte van taakeienskappe as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 2)

(a) Resultate

Tabel 6.5 'n Grafiese voorstelling van die statistiese resultate vir T-toetse, kovariansie-analise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Taakeienskappe = Veld 2) (n = 318 blankes en 69 swartess).

	Ras groep	$\bar{x}^S$	S.A.	Lev F	gv	t	r	Kov-an	η^2	Onderskeiding by η^2
Veld 2	Swart	47,57	10,62	10,69**	86,06	-1,76	0,10*	4,34*	0,01	0,55
	Blank	49,95	8,12							

* Beduidende verskille kom voor op die 5% peil van betekenisvolheid; ** Beduidende verskille kom voor op die 1% peil van betekenisvolheid.

$\bar{x}^S$ = rekenkundige gemiddeldes; S.A. = standaardafwyking; Lev F = Levene F; gv = grade van vryheid; t = t-waarde; r = Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as effekgrootte; Kov-an = kovariansie-analise; η^2 = eta as effekgrootte; Aangepaste t-waarde vir ongelyke variansies is slegs bereken indien Levene F beduidend is op 5% peil (maar nie op 1% peil).

'n Lae telling op hierdie skaal dui daarop dat individue taakeienskappe in 'n hoë mate as stresvol ervaar en 'n hoë telling dui daarop dat individue taakeienskappe in 'n lae mate as stresvol, ervaar.

Dit blyk uit die T-toets vir beduidende verskille in gemiddeldes in Tabel 6.5 dat daar nie 'n statistiese beduidende verskil in gemiddeldes voorkom tussen die twee rasse-groepe ten opsigte van Veld 2 op die 5% peil van betekenis nie ($p > 0,05$). Hierdie resultaat word nie bevestig deur die kovariansie-analise nie, waar dit blyk dat rassegroepering (swart/blank) wel 'n beduidende effek het ten opsigte van Veld 2 op die 5% peil van betekenis nie ($p < 0,05$). Die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as 'n aanduiding van effekgrootte bevestig die resultaat van die

kovariansie-analise, en is statisties beduidend op die 5% peil van betekenis ($r = 0,10$; $p < 0,05$), alhoewel η^2 (0,01) baie klein is, sowel as die onderskeidingsvermoë by η^2 (0,55).

Aangesien die kovariansie-analise, sowel as die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as 'n aanduiding van effekgrootte aantoon dat daar wel 'n verband bestaan, het die navorser besluit om die nulhipotese ten gunste van die alternatiewe hipotese te verwerp.

Dit blyk dus dat die volgende nulhipotese verwerp kan word ten gunste van die alternatiewe hipotese, naamlik:

- * **H_{1,4} Daar is 'n statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings ten opsigte van taakeienskappe as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlak-bestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 2).**

(b) Bespreking van statistiese resultate

Swart tellings is geneig om statisties beduidend laer te wees as blanke tellings op Veld 2 (Taakeienskappe). Gesien in die lig dat swart middelvlakbestuurders statisties beduidend laer tellings as blanke middelvlakbestuurders verkry het, beteken dat eersgenoemde taakeienskappe meer so as die blanke respondente as stresvol beskou. Die resultate toon dat beide blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel se ervaring van taakeienskappe as oorsaak van werkstres binne die normale vlak val.

6.3.5 Die verskil ten opsigte van fisiese werksomstandighede en werkstoerusting as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 3)

(a) Resultate

Tabel 6.6 'n Grafiese voorstelling van die statistiese resultate vir T-toetse, kovariansie-analise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Fisiese werksomstandighede en werkstoerusting = Veld 3) (n = 318 blankes en 69 swartes).

	Ras groep	$\bar{x}^s$	S.A.	Lev F	gv	t	r	Kov-an	η^2	Onderskeiding by η^2
Veld 3	Swart	23,93	6,29	0,89	385	0,77	-0,04	1,29	0,003	0,20
	Blank	23,34	6,74							

$\bar{x}^s$ = rekenkundige gemiddeldes; S.A. = standaardafwyking; Lev F = Levene F; gv = grade van vryheid; t = t-waarde; r = Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as effekgrootte; Kov-an = kovariansie-analise; η^2 = eta as effekgrootte; Aangepaste t-waarde vir ongelyke variansies is slegs bereken indien Levene F beduidend is op 5% peil (maar nie op 1% peil).

'n Lae telling op hierdie skaal dui daarop dat individue fisiese werksomstandighede en werkstoerusting in 'n hoë mate as stresvol ervaar en 'n hoë telling dui daarop dat individue fisiese werksomstandighede en werkstoerusting in 'n lae mate as stresvol, ervaar.

Dit blyk uit die T-toets vir beduidende verskille in gemiddeldes in Tabel 6.6 dat daar nie 'n statistiese beduidende verskil in gemiddeldes voorkom tussen die twee rasse-groepe ten opsigte van Veld 3 op die 5% peil van betekenis nie ($p > 0,05$). Hierdie resultaat word bevestig deur die kovariansie-analise, naamlik dat rassegroepering (swart/blank) nie 'n beduidende effek het ten opsigte van Veld 3 op die 5% peil van betekenis nie ($p > 0,05$). Die effekgroottes (beide die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt en η^2) bevestig die resultate van die T-toets en die kovariansie-analise. Die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as aanduiding van effekgrootte is nie statisties beduidend nie ($r = -0,04$; $p > 0,05$), terwyl η^2 (0,003) baie klein is, sowel as die onderskeidingsvermoë by η^2 (0,20). Dit blyk dus dat die resultate van die verskillende statistiese metodes mekaar bevestig.

Dit blyk dus dat die volgende nulhipotese nie verwerp kan word ten gunste van die alternatiewe hipotese nie, naamlik:

- * **H₀5** Daar is geen statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings ten opsigte van fisiese werksomstandighede en werkstoerusting as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (veld 3).

(b) Bespreking van statistiese resultate

Geen statisties beduidende verskille in gemiddelde tellings is gevind op Veld 3 tussen blanke en swart tellings nie (Fisiese werksomstandighede). Die statistiese gegewens dui daarop dat beide blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel se ervaring van fisiese werksomstandighede en werkstoerusting as oorsaak van werkstres binne die normale vlak, val.

6.3.6 Die verskil ten opsigte van loopbaanaangeleenthede as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 4)

(a) Resultate

Tabel 6.7 'n Grafiese voorstelling van die statistiese resultate vir T-toetse, kovariansie-analise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Loopbaanaangeleenthede = Veld 4) (n = 318 blankes en 69 swartes).

	Ras groep	$\bar{x}^S$	S.A.	Lev F	gv	t	r	Kov-an	η^2	Onderskeiding by η^2
Veld 4	Swart	23,07	7,34	4,97*	385	-2,13*	0,10*	4,55*	0,01	0,56
	Blank	24,90	6,26							

* Beduidende verskille kom voor op die 5% peil van betekenisvolheid.

$\bar{x}^S$ = rekenkundige gemiddeldes; S.A. = standaardafwyking; Lev F = Levene F; gv = grade van vryheid; t = t-waarde; r = Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as effekgrootte; Kov-an = kovariansie-analise; η^2 = eta as effekgrootte; Aangepaste t-waarde vir ongelyke variansies is slegs bereken indien Levene F beduidend is op 5% peil (maar nie op 1% peil).

'n Lae telling op hierdie skaal dui daarop dat individue loopbaanaangeleenthede in 'n hoë mate as stresvol ervaar en 'n hoë telling dui daarop dat individue loopbaanaangeleenthede in 'n lae mate as stresvol, ervaar.

Dit blyk uit die T-toets vir beduidende verskille in gemiddeldes in Tabel 6.7 dat daar 'n statistiese beduidende verskil in gemiddeldes voorkom tussen die twee rassegroepe ten opsigte van Veld 4 op die 5% peil van betekenis ($p < 0,05$). Hierdie resultaat word bevestig deur die kovariansie analise, naamlik dat rassegroepering (swart/blank) 'n beduidende effek het ten opsigte van Veld 4 op die 5% peil van betekenis ($p < 0,05$). Die effekgroottes (beide die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt en η^2) bevestig die resultate van die T-toets en die kovariansie analise. Die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as aanduiding van effekgrootte is statisties beduidend op die 5% peil van betekenis ($r = 0,10$; $p < 0,05$), alhoewel η^2 (0,01) klein is, sowel as die onderskeidingsvermoë by η^2 (0,56). Dit blyk dus dat die resultate van die verskillende statistiese metodes mekaar bevestig.

Dit blyk dus dat die volgende nulhipotese verwerp kan word ten gunste van die alternatiewe hipotese, naamlik:

- * **H₁₆ Daar is 'n statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings ten opsigte van loopbaanmoontlikhede as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 4).**

(b) Bespreking van statistiese resultate

Swart tellings is geneig om statisties beduidend laer te wees as blanke tellings op Veld 4 (Loopbaanaangeleenthede). Alhoewel statisties beduidend val beide blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel se ervaring van loopbaanmoontlikhede as oorsaak van werkstres binne die normale vlak. Die statisties beduidende verskille veronderstel dat dat swart respondente, meer so as blankes, loopbaanaangeleenthede as stresvol beskou.

6.3.7 Die verskil ten opsigte van sosiale aangeleenthede as oorsaak van werkstres tussen blanke en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 5)

(a) Resultate

Tabel 6.8 'n Grafiese voorstelling van die statistiese resultate vir T-toetse, kovariansie-analise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Sosiale aangeleenthede = Veld 5) (n = 318 blankes en 69 swartes).										
	Ras groep	$\bar{x}^S$	S.A.	Lev F	gv	t	r	Kov-an	η^2	Onderskeiding by η^2
Veld 5	Swart	24,14	5,80	6,19*	385	-2,68**	0,13**	7,19**	0,02	0,76
	Blank	25,87	4,62							
* Beduidende verskille kom voor op die 5% peil van betekenisvolheid; ** Beduidende verskille kom voor op die 1% peil van betekenisvolheid. $\bar{x}^S$ = rekenkundige gemiddeldes; S.A. = standaardafwyking; Lev F = Levene F; gv = grade van vryheid; t = t-waarde; r = Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as effekgrootte; Kov-an = kovariansie-analise; η^2 = eta as effekgrootte; Aangepaste t-waarde vir ongelyke variansies is slegs bereken indien Levene F beduidend is op 5% peil (maar nie op 1% peil). 'n Lae telling op hierdie skaal dui daarop dat sosiale aangeleenthede in 'n hoë mate as stresvol ervaar en 'n hoë telling dui daarop dat individue sosiale aangeleenthede in 'n lae mate as stresvol, ervaar.										

Dit blyk uit die T-toets vir beduidende verskille in gemiddeldes in Tabel 6.8 dat daar 'n statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings voorkom tussen die twee rasse- groepe ten opsigte van Veld 5 op die 1% peil van betekenis ($p < 0,01$).

Hierdie resultaat word bevestig deur die kovariansie-analise, naamlik dat rassegroepering (swart/blank) 'n beduidende effek het ten opsigte van Veld 5 op die 1% peil van betekenis ($p < 0,01$). Die effekgroottes (beide die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt en η^2) bevestig die resultate van die T-toets en die kovariansie- analyse. Die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as aanduiding van effekgrootte is statisties beduidend op die 1% peil van betekenis ($r = 0,13$; $p < 0,01$), alhoewel η^2 (0,02) klein is. Die onderskeidingsvermoë by η^2 (0,76) is aanvaarbaar. Dit blyk dus dat die resultate van die verskillende statistiese metodes mekaar bevestig.

Dit blyk dus dat die volgende nulhipotese verwerp kan word ten gunste van die alternatiewe hipotese, naamlik:

- * **H₁₇ Daar is 'n statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings ten opsigte van sosiale aangeleenthede as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 5).**

(b) Bespreking van statistiese resultate

Swart tellings is geneig om statisties beduidend laer te wees as blanke tellings op Veld 5 (Sosiale aangeleenthede). Die statisties beduidende verskille veronderstel dat swart respondente, meer so as blankes sosiale aangeleenthede as stresvol beskou. Alhoewel statisties beduidend val beide blanke- en swart middelvlakbestuurs- personeel se ervaring van sosiale aangeleenthede as oorsaak van werkstres binne die normale vlak.

6.3.8 Die verskil ten opsigte van vergoeding, byvoordele en personeelbeleid as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurs- personeel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Veld 6)

(a) Resultate

Tabel 6.9 'n Grafiese voorstelling van die statistiese resultate vir T-toetse, kovariansie-analise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Vergoeding, byvoordele en personeelbeleid = Veld 6) (n = 318 blankes en 69 swartes).

	Ras groep	$\bar{x}^s$	S.A.	Lev F	gv	t	r	Kov-an	η^2	Onderskeiding by η^2
Veld 6	Swart Blank	24,68 23,45	8,63 9,42	0,22	384	1,00	-0,05	0,35	0,001	0,04

$\bar{x}^S$ = rekenkundige gemiddeldes; S.A. = standaardafwyking; Lev F = Levene F; gv = grade van vryheid; t = t-waarde; r = Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as effekgrootte; Kov-an = kovariansie-analise; η^2 = eta as effekgrootte; Aangepaste t-waarde vir ongelyke variansies is slegs bereken indien Levene F beduidend is op 5% peil (maar nie op 1% peil).

'n Lae telling op hierdie skaal dui daarop dat vergoeding, byvoordele en personeelbeleid in 'n hoë mate as stresvol ervaar en 'n hoë telling dui daarop dat individue vergoeding, byvoordele en personeelbeleid in 'n lae mate as stresvol ervaar.

Dit blyk uit die T-toets vir beduidende verskille in gemiddelde tellings in Tabel 6.9 dat daar nie 'n statistiese beduidende verskil in gemiddeldes voorkom tussen die twee rassegroepe ten opsigte van Veld 6 op die 5% peil van betekenis nie ($p > 0,05$).

Hierdie resultaat word bevestig deur die kovariansie-analise, naamlik dat rassegroepering (swart/blank) nie 'n beduidende effek het ten opsigte van Veld 6 op die 5% peil van betekenis nie ($p > 0,05$). Die effekgroottes (beide die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt en η^2) bevestig die resultate van die T-toets en die kovariansie-analise. Die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as aanduiding van effekgrootte is nie statisties beduidend nie ($r = -0,05$; $p > 0,05$), terwyl η^2 (0,001) baie klein is, sowel as die onderskeidingsvermoë by η^2 (0,04). Dit blyk dus dat die resultate van die verskillende statistiese metodes mekaar bevestig.

Dit blyk dus dat die volgende nulhipotese nie verwerp kan word ten gunste van die alternatiewe hipotese nie, naamlik:

- * **H₀8 Daar is geen statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings ten opsigte van vergoeding, byvoordele en personeelbeleid as oorsaak van werkstres tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Veld 6).**

(b) Bespreking van statistiese resultate

Geen statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings is gevind op Veld 6 tussen blanke- en swart tellings nie (Vergoeding, byvoordele en personeelbeleid). Beide blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel se ervaring van vergoeding, byvoordele en personeelbeleid as oorsaak van werkstres val binne die normale vlak van stres.

6.4 BESPREGING VAN RESULTATE MET BETREKKING TOT PSIGIESE UITBRANDINGS: VERSKILLE TUSSEN BLANKE- EN SWART MIDDELVLAKBESTUURSPERSONEEL IN 'N SUID-AFRIKAANSE DIENSORGANISASIE

6.4.1 Die verskil ten opsigte van emosionele uitputting as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurs- personeel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Emos)

(a) Resultate

Tabel 6.10 'n Grafiese voorstelling van die statistiese resultate vir T-toetse, kovariansie-analise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Emosionele uitputting = Emos) (n = 318 blankes en 69 swartes).

	Ras groep	$\bar{x}^S$	S.A.	Lev F	gv	t	r	Kov-an	η^2	Onderskeiding by η^2
Emos	Swart	13,09	8,87	3,82	385	-3,13**	0,16**	9,82**	0,03	0,88
	Blank	17,32	10,42							

** Beduidende verskille kom voor op die 1% peil van betekenisvolheid.

$\bar{x}^S$ = rekenkundige gemiddeldes; S.A. = standaardafwyking; Lev F = Levene F; gv = grade van vryheid; t = t-waarde; r = Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as effekgrootte; Kov-an = kovariansie-analise; η^2 = eta as effekgrootte; Aangepaste t-waarde vir ongelyke variansies is slegs bereken indien Levene F beduidend is op 5% peil (maar nie op 1% peil).

'n Hoë telling op hierdie skaal dui daarop dat individue 'n hoë mate van emosionele uitputting as aspek van psigiese uitbranding ervaar en 'n lae telling dui daarop dat individue 'n lae mate van emosionele uitputting, ervaar.

Dit blyk uit die T-toets vir beduidende verskille in gemiddeldes in Tabel 6.10 dat daar 'n statistiese beduidende verskil in gemiddeldes voorkom tussen die twee rasse-groepe ten opsigte van Emosionele Uitputting op die 1% peil van betekenis ($p < 0,01$). Hierdie resultaat word bevestig deur die kovariansie-analise, naamlik dat rassegroepering (swart/blank) 'n beduidende effek het ten opsigte van Emosionele Uitputting op die 1% peil van betekenis ($p < 0,01$). Die effekgroottes (beide die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt en η^2) bevestig die resultate van die T-toets en die kovariansie-analise. Die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as aanduiding van effekgrootte is statisties beduidend op die 1% peil van betekenis ($r = 0,16$; $p < 0,01$), alhoewel η^2 (0,03) klein is. Die onderskeidingsvermoë by η^2 (0,88) is aanvaarbaar. Dit blyk dus dat die resultate van die verskillende statistiese metodes mekaar bevestig.

Dit blyk dus dat die volgende nulhipotese verwerp kan word ten gunste van die alternatiewe hipotese, naamlik:

- * **H₁9** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van emosionele uitputting as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie.

(b) Bespreking van statistiese resultate

Swart tellings is geneig om statisties beduidend laer te wees as blanke tellings op Emosionele uitputting. Die resultate veronderstel dus dat die blanke groep statisties gesproke tot 'n groter mate emosionele uitputting as die swart groep, ervaar. Resultate soos verkry in die ondersoek gesien in die lig van die gestelde norms, beskik blankes oor matige vlakke van emosionele uitputting en swart respondente oor lae vlakke van emosionele uitputting. Dit is egter nodig daarvan om melding te maak dat die blanke tellings op eenpunt binne die matige vlakke van emosionele uitputting, val.

6.4.2 Die verskil ten opsigte van depersonalisasie as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurs-personeel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Depers)

(a) Resultate

Tabel 6.11 'n Grafiese voorstelling van die statistiese resultate vir T-toetse, kovariansie-analise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Depersonalisasie = Depers) (n = 318 blankes en 69 swartes).										
	Ras groep	$\bar{x}^S$	S.A.	Lev F	gv	t	r	Kov-an	η^2	Onderskeiding by η^2
Depers	Swart	4,38	4,67	0,39	385	-2,58*	0,13**	5,02*	0,01	0,61
	Blank	6,00	4,76							
* Beduidende verskille kom voor op die 5% peil van betekenisvolheid; ** Beduidende verskille kom voor op die 1% peil van betekenisvolheid. $\bar{x}^S$ = rekenkundige gemiddeldes; S.A. = standaardafwyking; Lev F = Levene F; gv = grade van vryheid; t = t-waarde; r = Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as effekgrootte; Kov-an = kovariansie-analise; η^2 = eta as effekgrootte; Aangepaste t-waarde vir ongelyke variansies is slegs bereken indien Levene F beduidend is op 5% peil (maar nie op 1% peil). 'n Hoë telling op hierdie skaal dui daarop dat individue 'n hoë mate van depersonalisasie as aspek van psigiese uitbranding ervaar en 'n lae telling dui daarop dat individue 'n lae mate van depersonalisasie, ervaar										

Dit blyk uit die T-toets vir beduidende verskille in gemiddeldes in Tabel 6.11 dat daar 'n statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings voorkom tussen die twee ras groepe ten opsigte van Depersonalisasie op die 5% peil van betekenis ($p < 0,05$). Hierdie resultaat word bevestig deur die kovariansie-analise, naamlik dat rassegroepering (swart/blank) 'n beduidende effek het ten opsigte van Emosionele Uitputting op die 5% peil van betekenis ($p < 0,05$). Die effekgroottes (beide die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt en η^2) bevestig die resultate van die T-toets en die kovariansie-analise. Die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as aanduiding van effekgrootte is statisties beduidend op die 1% peil van betekenis ($r = 0,13$; $p < 0,01$), alhoewel η^2 (0,01) klein is. Die onderskeidingsvermoë by η^2 (0,61) is aanvaarbaar. Dit blyk dus dat die resultate van die verskillende statistiese metodes mekaar bevestig.

Dit blyk dus dat die volgende nulhipotese verwerp kan word ten gunste van die alternatiewe hipotese, naamlik:

- * **H₁10** Daar is 'n statistiese beduidende verskil in gemiddelde tellings ten opsigte van depersonalisasie as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Depers).

(b) Bespreking van statistiese resultate

Swart tellings is geneig om statisties beduidend laer te wees as blanke tellings op Depersonalisasie. Die resultate veronderstel dus dat blanke respondente statisties gesproke tot 'n groter mate depersonalisasie as die swarte groep, ervaar, alhoewel beide groepe binne die normale vlak val.

6.4.3 Die verskil ten opsigte van persoonlike bekwaamheid as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie (Bekwaam)

(a) Resultate

Tabel 6.12 'n Grafiese voorstelling van die statistiese resultate vir T-toetse, kovariansie-analise en effekgroottes vir die berekening van beduidende verskille in gemiddeldes vir rassegroepering ten opsigte van die afhanklike veranderlike (Persoonlike bekwaamheid = Bekwaam) (n = 318 blankes en 69 swartes).

	Ras groep	$\bar{x}^S$	S.A.	Lev F	gv	t	r	Kov-an	η^2	Onderskeiding by η^2
Bekwaam	Swart	31,51	10,97	17,09**	83,31	-0,58	0,03	0,51	0,001	0,12
	Blank	32,31	7,75							

$\bar{x}^S$ = rekenkundige gemiddeldes; S.A. = standaardafwyking; Lev F = Levene F; gv = grade van vryheid; t = t-waarde; r = Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as effekgrootte; Kov-an = kovariansie-analise; η^2 = eta as effekgrootte; Aangepaste t-waarde vir ongelyke variansies is slegs bereken indien Levene F beduidend is op 5% peil (maar nie op 1% peil).

'n Lae telling op hierdie skaal dui daarop dat individue persoonlike bekwaamheid, as 'n aspek van psigiese uitbranding in 'n hoë mate ervaar en 'n hoë telling dui daarop dat individue persoonlike bekwaamheid in 'n laer mate, ervaar.

Dit blyk uit die T-toets vir beduidende verskille in gemiddeldes in Tabel 6.12 dat daar nie 'n statistiese beduidende verskil in gemiddeldes voorkom tussen die twee rasse-groepe ten opsigte van Persoonlike bekwaamheid op die 5% peil van betekenis nie ($p > 0,05$). Hierdie resultaat word bevestig deur die kovariansie-analise, naamlik dat rasse-groepering (swart/blank) nie 'n beduidende effek het ten opsigte van Persoonlike bekwaamheid op die 5% peil van betekenis nie ($p > 0,05$). Die effekgroottes (beide die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt en η^2) bevestig die resultate van die T-toets en die kovariansie analise. Die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënt as aanduiding van effekgrootte is nie statisties beduidend nie ($r = 0,03$; $p > 0,05$), terwyl η^2 (0,001) baie klein is, sowel as die onderskeidingsvermoë by η^2 (0,12). Dit blyk dus dat die resultate van die verskillende statistiese metodes mekaar bevestig.

Dit blyk dus dat die volgende nulhipotese nie verwerp kan word ten gunste van die alternatiewe hipotese nie, naamlik:

- * **H₀11 Daar is geen statistiese beduidende verskil in die gemiddelde tellings ten opsigte van persoonlike bekwaamheid as 'n komponent van psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie nie (Bekwaam).**

(b) Bespreking van statistiese resultate

Geen statisties beduidende verskille is gevind op tellings van Persoonlike bekwaamheid tussen blanke- en swart respondente nie. Die resultate veronderstel dat die blanke- en swart groep in hierdie studie statisties gesproke nie verskil op die tellings verkry vir persoonlike bekwaamheid nie, en dus nie verskil in hul gevoel tot hul eie persoonlike bekwaamheid nie. Binne hierdie resultate val beide groepe binne 'n hoë vlak van persoonlike bekwaamheid.

6.5 OPSOMMING VAN DIE RESULTATE

Opsommend kan genoem word dat daar in terme van die Werk-en-Lewens-omstandighedevraelys en die Maslach Uitbrandingsvraelys, statisties beduidende verskille tussen die blanke- en swart groep op die volgende velde en skale verkry is naamlik:

- Eksterne stressors (Skaal B)
- Taakeienskappe (Veld 2)
- Loopbaanaangeleenthede (Veld 4)
- Sosiale aangeleenthede (Veld 5)
- Emosionele uitputting
- Depersonalisasie

Die bogenoemde bevindinge word deur T-toetse, kovariansie-analises, asook Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënte en n_2 , bevestig.

Opsommend kan genoem word dat daar in terme van die WLV en die MBI, geen statisties beduidende verskille tussen die blanke- en swart groep op die volgende velde en skale verkry is nie:

- Vlak van stres (Skaal A)
- Organisasiefunksionering (Veld1)
- Fisiese werksomstandighede en werkstoerusting (Veld3)
- Vergoeding, byvoordele en personeelbeleid (Veld6)
- Persoonlike bekwaamheid

Die bogenoemde resultate word deur beide T-toeste, kovariansie-analises, asook Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënte en n_2 , bevestig.

In geheel blyk dit dat die resultate van die verskillende statistiese metodes mekaar bevestig.

6.6 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die resultate van die empiriese ondersoek aan die hand van die gestelde hipoteses gerapporteer en bespreek. Eerstens is die resultate van die T-toetse weergegee, gevolg deur die resultate van die kovariansie-analise en die effekgroottes. Dit is gevolg deur die statistiese resultate te bespreek. In retrospek blyk dit dat 6 van die 11 nulhipoteses verwerp kon word ten gunste van die alternatiewe hipoteses, alhoewel die effekgroottes klein is. Vir vyf van hierdie ses hipoteses (behalwe vir die hipotese ten opsigte van Emosionele uitputting) blyk dit dat die swart groep geneig is om oor die algemeen statistiese beduidende laer tellings as die blanke groep te verkry. Die hoofstuk is afgesluit deur 'n opsomming van die resultate te verskaf.

HOOFSTUK 7

GEVOLGTREKKINGS, AANBEVELINGS, TEKORTKOMINGE, VERDERE NAVORSING EN SAMEVATTING

7.1 INLEIDING

Die doel van hierdie studie is om te bepaal of daar statisties beduidende verskille in gemiddelde tellings is met betrekking tot werkstres en psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie. In hierdie hoofstuk word daar slotopmerkings oor die bevindings van die voorafgaande toetsresultate gemaak.

Met die bevestiging en verwerping van sommige van die gestelde hipoteses soos gesien in Hoofstuk 6 is daar bepaalde gevolgtrekkings en aanbevelings wat gemaak kan word, wat vervolgens meer volledig bespreek sal word.

Dit sal gevolg word deur 'n bespreking te gee van die tekortkominge van die studie, gevolg deur moontlike aanbevelings vir verdere navorsing. Die voorafgaande aspekte in hierdie hoofstuk word behandel ten einde aan die daargestelde doelwitte soos gesien in paragraaf 1.5.1 te voldoen. Die hoofstuk word afgesluit deur 'n samevatting van die studie te verskaf.

7.2 GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

Vervolgens sal gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak word na aanleiding van die verkreeë resultate soos verkry tydens hierdie studie (sien Tabel 7.1) en waar moontlik argumente aan te voer met behulp van vorige navorsing en situasionele argumente.

Tabel 7.1 Vergelyking tussen statisties beduidende en statisties nie-beduidende dimensies met betrekking tot werkstres en psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurders in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie.	
Statisties beduidende verskille tussen die blanke- en swart groep is op die volgende velde en skale verkry:	Geen statistiese beduidende verskille tussen die blanke- en swart groep is op die volgende velde en skale verkry nie:
Eksterne stressors (Skaal B)*	Vlak van stres binne werksverband (Skaal A)# en *
Taakeienskappe (Veld 2)#	Organisasiefunksionering (Veld 1)#
Loopbaanaangeleenthede (Veld 4)#	Fisiese werksomstandighede en werkstoerusting (Veld 3)#
Sosiale aangeleenthede (Veld 5)#	Vergoeding, byvoordele en personeelbeleid (Veld 6)#
Emosionele uitputting^	Persoonlike bekwaamheid^
Depersonalisasie^	
* Stres in die algemeen # Werkstres dimensie ^ Uitbrandings dimensie	

7.2.1 Gevolgtrekkings en aanbevelings met betrekking tot dimensies waar daar statisties beduidende verskille voorkom

(a) Eksterne stressors

Alhoewel beide groepe se ervaring van eksterne stressors as oorsaak van stres binne die normale vlak val, is daar steeds statisties beduidende verskille tussen die twee groepe gevind. Vanuit die statistiese resultate blyk dit dat die swart groep meer so as die blanke groep eksterne stressors ervaar. Redes hiervoor volgens Anderson (1992); Chalmers (1983); Davies (1986); Moerdyk (1983); en Slavin et al (1991) is onder meer dat swart persone meer so as blanke persone probleme ervaar met betrekking tot huisgeriewe, woongebiede, ontspanningsfasiliteite, vervoer, tegnologie en 'n familie wat nie altyd noodwendig oor dieselfde agtergrond beskik aangaande die werksomgewing waarbinne die swart individu beweeg nie. Gesien in

die lig van die vrae wat rondom die dimensie (Skaal B) in die WLV gevra word soos onder andere ontspanningsfasiliteite, huisgeriewe, agtergrond, veranderende tegnologie, vervoer fasiliteite, gesondheid ens., is dit nie vreemd gesien in die lig van die voorafgaande literatuur dat die swart groep meer eksterne stressors mag ervaar nie. Voor die nuwe politieke bedeling in 1994 is daar nie veel aandag geskenk aan die bogenoemde aspekte binne die swart Suid-Afrikaanse omgewing nie, wat daartoe kon aanleiding gee dat die swart groep meer eksterne stressors as hul blanke eweknieë kon ervaar. Na die verkiesing in 1994 en die gepaardgaande politieke veranderinge in Suid-Afrika, het die situasie vir swart Suid-Afrikaners verbeter, aangesien daar meer aandag geskenk is aan die aspekte wat vir hierdie groep as stressors binne die eksterne omgewing optree. Dit mag dus een van die redes wees waarom die swart groep steeds meer eksterne stressors as die blanke groep ervaar, alhoewel hul hulself in dieselfde kategorie as die blanke groep bevind, aangesien hul behoeftes nog nie in dieselfde mate as die van die blanke groep aangespreek is nie. Dit blyk egter asof hierdie gaping besig is om kleiner te word aangesien albei groepe binne die normale vlak val, maar dat daar nog steeds statisties beduidende verskille voorkom.

(i) **Aanbevelings**

Vanuit 'n akademiese oogpunt is dit belangrik dat toekomstige navorsers deurentyd navorsing oor die identifisering van eksterne stressors onder alle rasse-groepeerings in 'n Suid-Afrikaanse konteks sal onderneem, aangesien daar konstante veranderinge binne die eksterne omgewing plaasvind. Dit is dus nodig dat die inhoud van vraelyste wat gebruik word om onder andere stres, werkstres, uitbranding ens. te meet relevant sal wees vir die situasie, individue en tydsgleuf waarin dit gebruik word. Om die voorafgaande te bewerkstellig is verdere kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsing deurentyd nodig. 'n Praktiese aanbeveling wat die navorser sou wou maak is, dat werkgewers moet kennis dra van die eksterne aspekte buite werksverband wat tot stres onder werknemers aanleiding gee, ten einde werknemers te ondersteun in hierdie verband. 'n Verdere aanbeveling sou wees om die basiese behoeftes van alle groepe aan te spreek sonder om teen enige persoon en/of rassegroep te diskrimineer.

(b) Taakeienskappe

Nieteenstaande dat albei groepe se ervaring van taakeienskappe as oorsaak van werkstres binne die normale vlak val, is daar steeds statisties beduidende verskille tussen die twee groepe gevind. Vanuit die statistiese resultate blyk dit dat die swart groep in hierdie diensorganisasie meer so as die blanke groep, taakeienskappe as stressor identifiseer. Taakeienskappe volgens die WLV evalueer onder andere respondente se verwagtings in terme daarvan om werk betyds klaar te kry, om oor voldoende kennis en inligting te beskik om take uit te voer, om verantwoordelikheid vir werk te kan aanvaar, om outonoom binne 'n pos te kan funksioneer, gevarieerde take te kan uitvoer en om take te verrig sonder dat die aard daarvan 'n persoon in konflik met ander persone bring ens. Die literatuur volgens Adams (1980); Arnold et al (1995); Beehr en Bhagat (1985); Burke en Richardson (1990); Cooper en Cartwright (1994); Cotton (1995); Fontana (1993); Greenhaus (1987); Kahn et al (1964); Louw en Edwards (1993); Quick en Quick (1984); Robbins (1991); Schabracq et al (1996); Schermerhorn et al (1994) en Warren en Toll (1993) verwys na die voorafgaande konsepte wat onder die dimensie taakeienskappe gemeet word in die WLV as rol-dubbelsinnigheid, rol-konflik en rol-verantwoordelikheid. Vorige navorsing deur Davies (1986) en Ford (1985) ondersteun die verkreeë resultate deurdat die hoëvlak swart werknemer oor minder besluitnemingsgesag en outonomie as sy blanke eweknieë beskik, wat daartoe lei dat die groep taakeienskappe meer so as die blanke respondente as stressors identifiseer. So bevind die Suid-Afrikaanse navorser Watts (1985) dat die hoëvlak swart werknemer veral met rol-dubbelsinnigheid en rol-konflik gekonfronteer word, vanweë die marginale posisie tussen die verskillende rolle en kulture waarin die swart persoon daagliks beweeg. Wanneer 'n werknemer rol-dubbelsinnigheid, rol-konflik en 'n toename in rol-verantwoordelikheid ervaar, veroorsaak dit 'n toename in die belewing van stres en werkstres. Gesien in die lig van die voorafgaande literatuur wil dit voorkom asof die swart groep, meer so as die blanke groep taakeienskappe as 'n werkstressor identifiseer. Die voorafgaande literatuur word in hierdie studie bevestig, aangesien die swart groep taakeienskappe meer so as die blanke groep as 'n werkstressor identifiseer.

(i) **Aanbevelings**

Organisasies en toesighouers kan meer outonomie en besluitnemingsgesag aan die hoëvlak swart werknemer beskikbaar stel ten einde taakeienskappe as veranderlike wat werkstres beïnvloed, teen te werk. Daarmee saam word dit voorgestel dat individue en meer spesifiek die hoëvlak swart werknemer se rol, doelwitte en verantwoordelikhede duidelik afgebaken is, sodat die mate van rol-dubbelsinnigheid wat deur die groep ervaar word, verminder word. Ten einde rol-konflik aan te spreek is dit nodig dat daar 'n passing sal geskied deur die verwagtings en eise van 'n pos versoenbaar te maak met die verwagtings en eise van die swart werknemer. Rol-verantwoordelikheid as bron van stres kan deur organisasies en toesighouers aangespreek word, deur hoëvlak swart werknemers (indien nodig) op te lei om verantwoordelikheid te aanvaar.

(c) **Loopbaanaangeleenthede**

Ten spyte daarvan dat beide die swart- en blanke groep se ervaring van loopbaanaangeleenthede as oorsaak van werkstres binne die normale vlak val, is daar steeds statisties beduidende verskille tussen die twee groepe gevind. Vanuit die statistiese resultate blyk dit dat die swart groep middelvlakbestuurders in hierdie diensorganisasie meer so as die blanke groep, loopbaanaangeleenthede as stressors identifiseer en ervaar. Aspekte wat die WLV onder andere dek, aangaande hierdie dimensie is die verwagting om verdere opleiding te ontvang, benutting van talente, vooruitgang in die werk te kan maak en sekerheid te hê dat hul huidige pos behou gaan word. Volgens Cotton (1995); Crandall en Perrewe (1995) en Fontana (1993) veroorsaak 'n tekort aan opleiding, onsekerheid vir beide werknemers en bestuur wat gevolglik tot verhoogde werkstres aanleiding gee. Werksonsekerheid bring hoë vlakke van stres mee, indien werknemers onseker voel oor hul voortbestaan binne 'n organisasie (Arnold et al, 1995; Barling, 1983; Beehr, 1995; Beehr & Bhagat, 1985; Cooper & Cartwright 1994; Cotton, 1995; Fontana, 1993; Quick & Quick, 1984; Schabracq et al, 1996 en Warren & Toll 1993).

Werknemers voel gefrustreerd vanweë beperkte loopbaanontwikkeling wat aanleiding gee tot verhoogde werkstres (Carayon, 1993; Cooper & Payne, 1978; Cooper & Cartwright, 1994; Greenhaus, 1987; Quick & Quick, 1984 en Schermerhorn et al, 1994). Volgens die Suid-Afrikaanse navorser Watts (1985), word swart werknemers veral blootgestel aan onvoldoende loopbaanvordering vanweë vooroordele en stereotipering. In dominante blanke werksomgewings en meer spesifiek bestuursposisies identifiseer Ford (1985), "window dressing" as 'n addisionele stressor vir die hoëvlak swart werknemer. Volgens Guteirres et al (1994); Slavin et al (1991) en Strumpfer (1983) word kulture en rasse wat nie verteenwoordigend is nie aan overte of koverte diskriminasie blootgestel, met die gepaardgaande stres wat dit meebring. Gesien in die lig van die voorafgaande literatuur en resultate wil dit voorkom asof die hoëvlak swart werknemer meer so as die blanke werknemer daartoe geneig is om loopbaanaangeleenthede, as 'n werkstressor te identifiseer.

(i) **Aanbevelings**

Gesien in die lig van die bogenoemde statistiese resultate en vorige navorsing is dit nodig dat organisasies en toesighouers sal aandag skenk aan die loopbaanaanbeplanning en -ontwikkeling van die hoëvlak swart werknemer. Die unieke en eiesoortige behoeftes van hoëvlak swart werknemers moet dus geïdentifiseer word, ten einde ontwikkelingskursusse daar te stel sodat hierdie groep hul doelwitte kan bereik. Dit is belangrik dat swart werknemers se loopbaanvordering nie gekortwiek word deur werkgewers se vooroordele en stereotipering nie. Dit word aanbeel dat alle werknemers ongeag hul ras groep dieselfde opleiding sal ontvang ten einde te vorder in hul beroep.

(d) **Sosiale aangeleenthede**

Ondanks die feit dat albei groepe se ervaring van sosiale aangeleenthede as oorsaak van werkstres binne die normale vlak val, is daar steeds statisties beduidende verskille tussen die twee groepe gevind. Vanuit die statistiese resultate blyk dit dat die swart groep in hierdie diensorganisasie meer so as die blanke groep sosiale aangeleenthede as stressor identifiseer. Sosiale aangeleenthede volgens die WLV

evalueer onder andere aspekte soos byvoorbeeld om 'n werk te kan geniet, om positiewe verhoudinge met 'n bestuurder/toesighouer, sowel as kollegas te kan handhaaf ens. Volgens Adams (1980); Arnold et al (1995); Beehr (1995); Cooper en Cartwright (1994); Cooper & Payne (1978); Greenhaus (1987); Quick en Quick (1984) en Robbins (1991) hou die kwaliteit van verhoudings binne 'n werksomgewing direk met werkstres verband. Verhoudings met kollegas kan die effek van werkstres verminder, deur mede-werkers wat sosiale ondersteuning verskaf, en dus as buffer teen werkstres optree (Arnold et al, 1995 en Beehr, 1995; Beehr & Bhagat, 1985; Daniels & Guppy, 1994; Fontana, 1993; Kahn et al, 1964, Ross & Altmaier, 1994 en Warren & Toll, 1993). Die navorser gaan gevolglik van die veronderstelling af uit dat beide swart- en blanke werknemers in hierdie organisasie moontlik sosiale ondersteuning van kollegas ontvang en dit as 'n rede aangebied kan word waarom beide groepe 'n normale vlak van werkstres met betrekking tot hierdie dimensie toon. Daarteenoor, mag daar verskeie redes aangevoer word, waarom daar nog steeds statisties beduidende verskille tussen die blanke- en swart groep aangetref word met betrekking tot sosiale interaksie en -verhoudings. Volgens Davies (1986) mag die statisties beduidende verskille wat daar tydens hierdie studie tussen die twee groepe gevind is, 'n refleksie wees op 'n situasie waar swart werknemers steeds vanweë hul velkleur en die gepaardgaande vooroordele en stereotipering deur blankes by informele byeenkomste uitgesluit word. Dit is veral tydens hierdie byeenkomste waar belangrike besluite geneem word. Hierdie optrede lei daartoe dat swart persone nie altyd insae verkry in sake wat hul direk en indirek beïnvloed nie. Dit wil voorkom asof sosiale aangeleenthede en interaksie tussen individue van verskillende ras groepe (soos reeds verduidelik in Hoofstuk 4) deur verskillende addisionele kulturele elemente soos onder andere wêreld-en-lewensbeskouing, taal, persepsies, waardesisteme ensovoorts, beïnvloed word. Stroman en Seltzer (1991) meen dat swart werknemers meer so as blanke werknemers, toesighouers en kliente as bronne van stres uitsonder. Die bogenoemde toon dat swartes klaarblyklik meer geneig is om stres te ervaar as 'n gevolg van persoonlike interaksie as in die geval met blankes.

(i) Aanbevelings

Gesien in die lig van die vrae wat in die WLV gevra word en die statisties beduidende verskille wat daar tussen die swart- en blanke

groep voorkom word die volgende aanbevelings gemaak. Vanuit 'n akademiese oogpunt word dit aanbeveel dat die huidige vraelys aangepas word, sodat die invloed van persepsie, waardes, taal ens. op sosiale interaksie bepaal kan word. Vanuit 'n praktiese oogpunt word dit voorgestel dat organisasies en werkgewers, programme ontwikkel waarin vooroordele, persepsies en stereotipering aangespreek word, ten einde interaksie tussen verskillende rassegroepe te bevorder, aangesien navorsers soos Arnold et al (1995); Adams (1980); Beehr (1995); Cooper en Cartwright (1994); Cooper en Payne (1978); Greenhaus (1987); Quick en Quick (1984) en Robbins (1991) reeds aangetoon het dat die kwaliteit van verhoudings binne 'n werksomgewing direk met werkstres verband hou.

(e) **Emosionele uitputting**

Daar bestaan volgens die resultate in Hoofstuk 6 statisties beduidende verskille tussen die swart- en blanke groep met betrekking tot emosionele uitputting. Die resultate in Hoofstuk 6 veronderstel dat die blanke groep statisties gesproke tot 'n groter mate emosionele uitputting as die swart respondente, ervaar. Gesien in die lig van die gestelde norms, beskik die blankes oor matige vlakke van emosionele uitputting en die swart groep oor lae vlakke van emosionele uitputting. Dit is egter nodig om daarvan melding te maak dat die blanke tellings op slegs een normpunt buite die lae vlak van emosionele uitputting, binne die matige vlak van emosionele uitputting, val. Volgens die navorser bestaan daar min bekende studies binne die Suid-Afrikaanse konteks waar die mate van psigiese uitbranding onder verskillende rassegroepe ondersoek is. Daar is dus geen vorige resultate van ander navorsing aan die navorser beskikbaar waarteen verkreeë resultate vergelyk kon word nie. Volgens die MBI betrek emosionele uitputting die gevoelens wat 'n aanduiding gee van emosionele oorlading en uitputting, vanweë 'n beroep of pos wat bekleë word. Volgens die literatuur van Gilliland en James (1993); Pines en Aronson (1988) en Worral en May (1989) is uitbranding (waarvan emosionele uitputting die belangrikste komponent vorm) die belangrikste simptoom van ongekorreerde werkstres en lei ernstige werkstres tot uitbranding. Die voorafgaande literatuur veronderstel dus dat daar 'n verband tussen vlak van stres en emosionele uitputting as komponent van die psigiese uitbranding-sindroom, bestaan. Aanvullend tot hierdie studie is 'n verband

tussen vlak van stres (soos gemeet op die WLV) en emosionele uitputting (soos gemeet op die MBI) getrek, en is die volgende gevind. Daar bestaan wel 'n statisties beduidende positiewe verband tussen vlak van stres en emosionele uitputting ($r = 0,66$; $p < 0,01$). Dit impliseer dat indien 'n respondent geneig is om hoë vlakke van stres te toon die persoon ook geneig is om meer blootgestel te wees aan emosionele uitputting. Die voorafgaande literatuur word dus ook deur die resultate soos verkry in hierdie studie, bevestig.

(i) Aanbevelings

Aangesien uitbranding slegs 'n ernstige simptoom van ongekorrigeerde werkstres is, sou organisasies en werknemers prakties meer daarby baat, deur minder op uitbranding te fokus en meer aandag te skenk aan die oorsake van uitbranding naamlik, werkstres.

(f) Depersonalisasie

Ondanks die feit dat albei groepe se ervaring van depersonalisasie as 'n komponent van uitbranding binne die (normale) lae vlakke val, is daar steeds statisties beduidende verskille tussen die twee groepe gevind. Die statistiese resultate veronderstel dat blankes statisties gesproke depersonalisasie tot 'n groter mate as die swart groep, ervaar. Die resultate veronderstel dus dat die blanke groep meer gevoellose en onpersoonlike reaksies teenoor ander individue betoon wat 'n diens moet ontvang, as in die geval met die swart groep. Dit wil voorkom asof daar min bekende studies binne die Suid-Afrikaanse konteks waar die mate van psigiese uitbranding onder verskillende rasse-groepe ondersoek is, bestaan. Daar is dus geen vorige resultate van ander navorsing aan die navorser beskikbaar waarteen verkreeë resultate vergelyk kon word nie. Soos reeds vooraf in die literatuur studie vermeld, identifiseer Maslach en Jackson (1986) drie dimensies van psigiese uitbranding waarvan depersonalisasie 'n tweede een is. Depersonalisasie volgens die MBI dui op 'n gevoellose en onpersoonlike reaksie van 'n hulpverlener teenoor die ontvangers van sy diens, benadering tot sorg, behandeling ens. Soos reeds verduidelik in paragraaf 7.2.1 (e) is uitbranding (waarvan depersonalisasie die tweede komponent vorm) die belangrikste simptoom van ongekorrigeerde werkstres en lei ernstige

werkstres tot uitbranding. Die voorafgaande literatuur veronderstel dus dat daar 'n verband tussen vlak van stres en depersonalisasie as komponent van die psigiese uitbranding-sindroom, bestaan. Aanvullend tot hierdie studie is 'n verband tussen vlak van stres (soos gemeet op die WLV) en depersonalisasie (soos gemeet op die MBI) getrek, en is die volgende gevind. Daar bestaan wel 'n statistiese beduidende positiewe verband tussen vlak van stres en depersonalisasie ($r = 0,44$; $p < 0,01$). Dit impliseer dat indien 'n respondent geneig is om hoë vlakke van stres te toon die persoon ook geneig is om meer blootgestel te wees aan depersonalisasie. Die voorafgaande literatuur word dus ook deur die resultate soos verkry in hierdie studie, bevestig.

(i) Aanbevelings

Die navorser sou in hierdie verband dieselfde aanbevelings oor depersonalisasie as komponent van uitbranding wou maak, as wat die geval is met emosionele uitputting. Aangesien uitbranding 'n ernstige simptoom is van ongekorrigeerde werkstres word dit aanbeveel dat werkgewers, organisasies en werknemers pro-aktief op tree deur aandag te skenk aan die aspekte wat aanleiding gee tot uitbranding, naamlik werkstres.

7.2.2 Gevolgtrekkings met betrekking tot dimensies waar daar geen statisties beduidende verskille voorkom nie

(a) Vlak van stres

Skaal A in die Werk-en-Lewensomstandighedevraelys verskaf 'n aanduiding van 'n individu se emosionele ervaring van stres in die werk. Vanuit die resultate blyk dit dat die blanke- en swart groep se vlak van stres nie van mekaar verskil nie. Die voorafgaande bevindinge word deur Lazarus (1966); Ngwezi (1989) en Van Zyl (1991) ondersteun wat van die veronderstelling af uitgaan dat alle mense ongeag van hul kultuur- of ras groep stres breedweg eenders sal ervaar. Die navorser kom tot die gevolgtrekking dat beide groepe tydens hierdie studie 'n normale (lae) vlak van emosionele ervaring met betrekking tot stres in die werk ervaar. Alhoewel

verskillende rasse-groepe moontlik unieke stressors ervaar, wil dit voorkom asof hanteringsmeganismes op die vlak so gevestig is dat normale stres ervaar word.

(b) Organisasiefunksionering

Volgens die voorafgaande resultate soos verkry in Hoofstuk 6 blyk dit dat daar geen verskil is tussen die blanke- en swart groep met betrekking tot organisasiefunksionering nie en dat albei groepe organisasiefunksionering as oorsaak van werkstres binne die normale vlak val. Aspekte wat volgens die WLV geëvalueer word, is onder andere deelname in besluitneming, vertroue in toesighouers, effektiewe organisasiestruktuur, positiewe bestuursklimaat, erkenning van goeie werk gelewer, oop kommunikasiekanale met toesighouer ens. Aangesien daar geen statistiese beduidende verskille tussen die swart- en blanke groep voorkom nie, mag egter 'n refleksie op die funksionering van die organisasie wees waaruit die steekproef getrek is. Die gevolgtrekking waartoe die navorser kom, is dat hierdie organisasie effektief funksioneer wanneer die volgende aspekte ter sprake kom naamlik: deelname in besluitneming; vertroue in toesighouers; kommunikasie kanale; organisasiestruktuur ensovoorts.

(c) Fisiese werksomstandighede en werkstoerusting

Beide die swart- en blanke groep se ervaring van fisiese werksomstandighede en werkstoerusting as oorsaak van werkstres val binne die normale vlak en is daar geen statistiese beduidende verskille tussen die twee groepe gevind nie. Fisiese werksomstandighede en werkstoerusting verwys volgens die WLV na die beskikbaarheid van werkstoerusting, die werkende toestand waarin dit verkeer en om onder voldoende fisiese werksomstandighede te kan funksioneer. Aangesien alle werknemers ongeag hul ras groep aan dieselfde fisiese werksomstandighede blootgestel word en dieselfde werkstoerusting gebruik, is dit gevolglik nie vreemd dat daar geen statistiese beduidende verskille met betrekking tot hierdie dimensie tussen die blanke- en swart groep gevind is nie.

(d) Vergoeding, byvoordele en personeelbeleid

Die resultate vanuit die vorige hoofstuk dui daarop dat die blanke- en swart groep se ervaring van vergoeding, byvoordele en personeelbeleid as oorsaak van werkstres binne die normale vlakke val en is daar geen statisties beduidende verskille tussen die twee groepe gevind nie. Hierdie dimensie hanteer aspekte soos om onder meer voldoende vergoeding en byvoordele te ontvang, sowel as om onder 'n regverdigte personeelbeleid te funksioneer. Aangesien daar geen statisties beduidende verskille tussen die twee groepe voorkom nie, mag eerder 'n refleksie op die diensorganisasie wees, wat ongeag rassegroepering dieselfde vergoeding en byvoordele aan alle werknemers verskaf.

(e) Persoonlike bekwaamheid

Daar bestaan volgens die resultate in Hoofstuk 6 geen statisties beduidende verskille tussen die swart- en blanke groep met betrekking tot persoonlike bekwaamheid as komponent van psigiese uitbranding nie. Volgens die MBI verwys persoonlike bekwaamheid na 'n persoon se gevoelens om suksesvol met ander in interaksie te verkeer. Volgens die literatuur van Gilliland en James (1993); Pines en Aronson (1988) en Worral en May (1989) is uitbranding (waarvan persoonlike bekwaamheid 'n komponent vorm) die belangrikste simptome van ongekorreerde werkstres en lei ernstige werkstres tot uitbranding. Die voorafgaande literatuur veronderstel dus dat daar 'n verband tussen vlak van stres en persoonlike bekwaamheid as komponent van die psigiese uitbranding-sindroom, bestaan. Aanvullend tot hierdie studie is 'n verband tussen vlak van stres (soos gemeet op die WLV) en persoonlike bekwaamheid (soos gemeet op die MBI) getrek, en is die volgende gevind. Daar bestaan wel 'n statistiese beduidende negatiewe verband tussen vlak van stres en persoonlike bekwaamheid. In hierdie studie dui die negatiewe verband aan dat indien 'n persoon geneig is om hoë vlakke van stres te ervaar, die persoon geneig is om meer bekwaam te wees. Indien 'n persoon minder bekwaam is, is die individu geneig om minder stres te ervaar. Hierdie verband behoort met omsigtigheid geïnterpreteer te word, veral vanweë die lae tot matige verband tussen die twee skale ter sprake, nl. Vlak van stres en Persoonlike bekwaamheid, ten spyte daarvan dat die verband statisties beduidend is. Die lae

verband impliseer dat daar baie gevalle is waar uitsonderings in hierdie verband mag voorkom.

Die verkreeë statistiese beduidende verskille soos vooraf bespreek moet met omsigtigheid geïnterpreteer word vanweë die klein effekgroottes (soos blyk uit beide die Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënte en n^2). Met ander woorde, die statistiese beduidende verskille is nie noodwendig 'n aanduiding van praktiese realistiese betekenisvolle verskille nie. Hierdie implikasie word duidelik indien die statistiese beduidende verskille sowel as effekgroottes geïnterpreteer word in terme van die norms of afsnypunte soos bepaal vir beide die WLV en die MBI.

Byvoorbeeld, ten opsigte van Skaal B - (Eksterne stressors), Veld 2 - (Taakeienskappe), Veld 4 - (Loopbaanaangeleenthede), Veld 5 - (Sosiale aangeleenthede), Emosionele uitputting en Depersonalisasie is daar statistiese beduidende verskille in die gemiddeldes van die blanke- en swart groep gevind, sowel as statistiese beduidende effekgroottes (Pearson produkmoment korrelasiekoëffisiënte). Indien die afsnypunte of norms vir vyf van hierdie ses skale (behalwe vir Emos) in aanmerking geneem word, blyk dit dat alhoewel die verskille in gemiddeldes statisties beduidend is, die verskille moontlik nie prakties betekenisvol is nie, omdat beide groepe se strestellings op vyf van die ses skale binne dieselfde kategorie val (naamlik of normaal of laag).

7.2.3 Algemene gevolgtrekkings en aanbevelings

'n Verdere gevolgtrekking waartoe die navorser kom is dat die literatuur weereens bevestig word deurdat die resultate soos ook verkry in hierdie studie 'n positiewe verband tussen die vlak van stres en die mate waarin psigiese uitbranding figureer, bevestig. Die afleiding wat gemaak word is dat die twee vraelyste mekaar komplimenteer, aangesien daar 'n positiewe verband tussen die WLV - Vlak van Stres (Skaal A) en twee van die drie dimensies van psigiese uitbranding naamlik Emosionele uitputting en Depersonalisasie bestaan.

Die betroubaarheid van die WLV, (soos ook verkry in hierdie studie), asook die statistiese beduidende verbande wat daar met die MBI bestaan, maak dit moontlik dat slegs die WLV in die toekoms gebruik kan word om werkstres en uitbranding te

bepaal. Dit is dus nie nodig om twee vraelyste te gebruik om te bepaal of persone aan werkstres en uitbranding onderwerp word nie.

Die implikasie van die klein effekgroottes is dat ras groep nie 'n rol speel by die berekening van norms nie, met ander woorde, daar hoef nie aparte norms bereken te word vir blanke- en swarte persone met betrekking tot die WLV en MBI nie.

7.3 TEKORTKOMINGE

'n Aspek wat tydens die navorsing aan die lig gekom het, is dat verskeie respondente tydens terugvoersessies gemeen het dat al die stressors wat ervaar word, nie altyd in die vraelys gereflekteer was nie. Dit is dus duidelik dat die vraelys (WLV) wat tans gebruik word moontlik nie al die veranderlikes meet wat tot werkstres en gevolglik psigiese uitbranding aanleiding gee nie.

Slegs blanke- en swart respondente is by hierdie navorsing studie betrek. Dit impliseer dat die hipoteses soos geformuleer nie op Kleurling en Indiër persone van toepassing is nie. Daar word dus aanbeveel dat 'n data-basis opgebou word wat Kleurlinge en Indiërs insluit wat dit terselfertyd moontlik sal maak om hierdie groepe met blanke- en swarte respondente te vergelyk.

7.4 VERDERE NAVORSING

Gesien in die lig daarvan dat beide die groepe binne die organisasie aan transformasie- herstrukturering- en 'n afleggings periode blootgestel word, is dit verassend dat die lede binne so 'n onsekere periode, normale vlakke van stres en psigiese uitbranding toon. Dit word egter aanbeveel dat dieselfde studie by 'n latere geleentheid herhaal sal word om die huidige resultate te bevestig, asook om die huidige literatuur rondom werkstres en psigiese uitbranding tussen verskillende rasse-groepe binne die Suid-Afrikaanse konteks, uit te brei.

Gesien in die lig van die lae vlakke van stres tydens die studie binne die bogenoemde onsekere situasie binne die diensorganisasie, mag ander stressors 'n groter rol gespeel het. Verskeie respondente het tydens terugvoersessies gemeen

dat die stressors wat ervaar word nie in die vraelys gereflekteer was nie. Dit word aanbeveel dat 'n vraelys ontwikkel word wat al die veranderende behoeftes en stressors van 'n komplekse en diverse land soos Suid-Afrika sal aanspreek, of dat die huidige vraelys aangepas word ten einde aan die veranderende behoeftes te voorsien.

'n Verdere studie voortspruitend uit die bogenoemde resultate, mag wees om deur middel van 'n salatoginetiese studie die redes te bepaal waarom persone binne hierdie diensorganisasie steeds normale vlakke van stres in sulke veranderende en onsekere tye met betrekking tot hul huidige werksomgewing, toon.

7.5 SAMEVATTING

Die studie het gefokus op die verskille met betrekking tot werkstres en psigiese uitbranding onder blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie. Daar is in die hoofstuk veral gefokus en gespekuleer rondom die gevolgtrekkings na aanleiding van die resultate soos verkry vanuit Hoofstuk 6. Daar is ook sekere aanbevelings gemaak op grond van resultate waar daar statisties beduidende verskille tussen die blanke- en swart groep verkry is. Daar is sekere tekortkominge vanuit die studie geïdentifiseer en vervolgens kortliks bespreek. Die hoofstuk is afgesluit deur aanbevelings vir verdere navorsing studies te verskaf.

BRONNELYS

Adams, J.D. (1980). *Understanding and managing stress*. California: University Associates Inc.

Anderson, N.A., Lane, J.D., Taguchi, F., Williams, R.B. & Houseworth, S.J. (1989). Race: parental history of hypertension and patterns of cardiovascular reactivity in women. *Psychophysiology*, 26 (1), 39-47.

Anderson, B.G. (1992). *Black advancement and stress - the effect of the social environment*. Unpublished M.Comm - thesis, Pretoria: University of South Africa.

Antonovsky, A. (1987). *Unraveling the mystery of health: How people manage stress and stay well*. San Francisco: Jossey-Bass Inc. Publishers.

Appley, M.L.T. & Trumbull, R. (1967). *Psychological stress*. New York: Appleton.

Appley, M.H. & Trumbull, R. (1986). *Dynamics of stress: physiological, psychological, and social perspectives*. New York: Plenum Press.

Arnold, J., Cooper, C.L. & Robertson, I.T. (1995). *Work psychology: Understanding human behaviour in the workplace* (2nd ed). London: Clays Ltd.

Astrom, S., Nilsson, M., Norberg, T., Sandman, P.O., Winblad, B. (1990). Staff burnout in dementia care: relations to empathy and attitudes. *International Journal of Nursing Studies*, 28, 65-77.

Barling, J. (Ed.). (1983). *Behaviour in organizations: South African perspectives*. Isando: McGraw-Hill.

Beehr, T.A. (1995). *Psychological stress in the workplace*. London: T.J. Press.

Beehr, T.A. & Bhagat, R.S. (1985). *Human stress and cognition in organizations*. New York: John Wiley & Sons.

- Belcastro, P.A. (1982). Burnout and its relationship to teachers' somatic complaints and illnesses. *Psychological Reports*, 50, 1045-1046.
- Berry, L.M. & Houston, J.P. (1993). *Psychology at work*. Dubuque: Wm. C. Brown Communications Inc.
- Bester, W.S. (1996). *Stressors by oorblywende personeel na 'n afleggingsproses in die Suid-Afrikaanse Nasionale Weermag*. Ongepubliseerde M.Comm - verhandeling, Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.
- Brill, P.L. (1984). The need for and operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6, 12-24.
- Burke, R.J. & Richardson, A.M. (1990). Sources of satisfaction and stress among Canadian physicians. *Psychological Reports*, 67, 1335-1344.
- Burns, R. (1988). *Coping with stress*. Cape Town: Maskew Miller Longman (Pty) Ltd.
- Byrne, B.M. (1991). Burnout: investigating the impact of background variables of elementary intermediate, secondary, and university educators. *Teaching and Teacher Education*, 7, 197-209.
- Campbell, R.J. (1989). *Psychiatric dictionary* (6th ed). New York: Oxford University Press.
- Cannon, W.B. (1935). Stresses and strain of homeostasis. *American Journal of Medicine*, 189, 1-14.
- Carayon, P. (1993). Job design and job stress in office workers. *Ergonomics*, 36 (5), 463-477.
- Cascio, W.F. (1991). *Applied psychology in personnel management*. (3rd ed). Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Chalmers, B. (1983). Black advancement: Some practical issues. In J. Barling (Ed). *Behaviour in organizations: South African perspectives*. Cape Town: McGraw-Hill Book Co.

Charlesworth, E.A. & Nathan, R.G. (1984). *Stress management. A comprehensive guide to wellness*. New York: Ballantine Books.

Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills: Sage.

Claus, K.E. & Bailey, J.T. (1980). *Living with stress and promoting well-being*. St. Louis, MO: Mosby.

Coleman, J.C., Butcher, J.N. & Carson, R.C. (1980). *Abnormal psychology and modern life* (6th ed). England: Scott Foreman.

Coleman, V. (1993). *Stress and relaxation*. China: Reed International Books Limited.

Cooper, C.L. (1993, November). *Identifying workplace stres: Costs, benefits and the way forward*. Paper presented at the European conference on stress at work - A call for action, Brussels.

Cooper, C.L. & Cartwright, S. (1994). Healthy mind - Healthy organization - A proactive approach to occupational stress. *Human Relations*, 47 (4), 455-471.

Cooper, C.L. & Marshall, J. (1978). *Understanding executive stress*. London: Macmillan Press Ltd.

Cooper, C.L. & Payne, R. (Eds.) (1978). *Stress at work*. Chichester: Wiley.

Cooper, C.L. & Payne, R. (1988). *Causes, coping and consequenses of stress at work*. Chichester: Wiley.

Cotton, P. (1995). *Psychological Health in the Workplace: Understanding and Managing Occupational Stress*. Brisbane: Australian Academic Press.

Cox, T. (1978). *Stress*. London: Macmillan.

Cox, T. (1983). *Stress* (2nd ed.). London: Macmillan.

Cox, T. (1985). *Stress*. London: MacMillian.

Cox, T., Kuk, G. & Leiter, M.P. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. In W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp 20-35). London: Taylor and Francis.

Crandall, R. & Perrewe, P.L. (1995). *Occupational stress*. London: Taylor & Francis.

Daniels, K. & Guppy, A. (1994). Occupational stress, social support, job control and psychological well-being. *Human Relations*, 47 (12), 1523-1544.

Davies, B. (1986). The environment influences on black manager performance. *Black advancement*, 4, 3-7.

De Villiers, J.I. (July/August, 1988). A study on the causes, effects, diagnoses and treatment of stress with relevance to fire brigade personnel. *Fire and Civil Defence*, 13-21.

DeVellis, R.F. (1991). *Scale development: Theory and applications*. California: Sage.

Diedericks, J.C. (1996). *Die verwantskap van sin vir koherensie met werkstres, algemene gesondheid en sielkundige uitbranding by bestuurders*. Ongepubliseerde M-verhandeling. Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.

Dietrich, J.K. & Hattingh, S. (Januarie/Februarie 1993). Kritiese insidentstres in nooddienpersoneel. *Brand, Redding en NMD*, 12-17.

Dignam, J.T., Barrera, M. & West, S.G. (1986). Occupational stress, social support, and burnout among correctional officers. *American Journal of Community Psychology*, 14, 177-193.

Dobson, C.B. (1982). *Stress: The hidden adversary*. Lancaster: MTP Press.

Dolan, S.L. & Reinaud, S. (1992). Individual, organizational and social determinants of managerial burnout: a multivariate approach. *Journal of Social Behavior and Personality*, 7, 95-100.

Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Services Press.

Eisenstat, R.A. & Felner, R.D. (1984). Toward a differential view on burnout: personal and organizational mediators of job satisfaction and stress. *American Journal of Community Psychology*, 12, 411-430.

Etzion, D. & Pines, A. (1986). Sex and culture in burnout and coping among human service professionals: a social psychology perspective. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17, 191-209.

Everly, G.S. & Girdano, D.A. (1980). *The stress mess solution: The causes and cures of stress on the job*. Maryland: A Prentice Hall Company.

Faber, B.A. (1983). *Stress and burnout in the human service professions*. New York: Pergamon.

Firth, H. & Britton, P.G. (1989). 'Burnout', absence and turnover amongst British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 55-60.

Fontana, D. (1993). *Managing stress*. London: Biddles Ltd. Guilford and King's Lynn.

- Ford, D.L.. (1985). Job-related stress of the minority professional. In T.A. Beehr & R.S. Bhagat (Eds), *Human stress and cognition in organizations* (pp. 287-323). London: John Wiley & Sons.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Frank, A.D. & Bronwell, J.L. (1989). *Organizational communication and behavior: Communicating to improve performance*. New York: The Dryden Press.
- Fried, M. (1982). Endemic stress: the psychology of resignation and the politics of scarcity. *American Journal of Orthopsychiatry*, 52, 4-19.
- Friedman, I.A. (1991). High- and low-burnout schools: school culture aspects of teacher burnout. *Journal of Educational Research*, 84, 325-333.
- Friesen, D. & Sarros, J.C. (1989). Sources of burnout among educators. *Journal of Organizational Behaviour*, 10, 179-188.
- Gatto, R.P. (1993). *Controlling stress in the workplace*. Amsterdam: Pfeifer & Company.
- Gerber, C. (1988). *Die effektiwiteit van 'n stresshanteringsprogram*. Ongepubliseerde D.Comm-proefskrif. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch.
- Gerber, P.D., Nel, P.S. & Van Dyk, P.S. (1994). *Mannekrag bestuur*. Halfweghuis : Southern Boekuitgewers Edms Bpk.
- Ghiselli, E.E. (1956). Dimensional problems of criteria. *Journal of Applied Psychology*, 40, 1-4.
- Gilliland, B.E. & James, R.K. (1993). *Crisis intervention strategies*. California: Brookes/Cole Publishing Company.
- Girdano, D.E., Everly, G.S. & Dussek, D.E. (1993). *Controlling stress and tension: A holistic approach* (4th ed). New Jersey: Prentice Hall and Englewood Cliffs.

Goldberger, L. & Breznits, S. (1982). *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*. London: Macmillan.

Gool, S. (1996). Absenteeism Nightmare. *Productivity South Africa*, 22 (1), 15-16.

Greenberg, J. & Baron, R.A. (1993). *Behavior in organizations. Understanding and managing the human side of work* (4th ed). London: Allyn & Bacon.

Greenhaus, J.H. (1987). *Career management*. New York: The Dryden Press.

Greenhaus, J.H. & Callanan, G.A. (1994). *Career management* (2nd ed). New York: The Dryden Press.

Greenwood, J.W. & Greenwood, J.W. (1979). *Managing executive stress: A system approach*. Boston MA: Irwin Homewood.

Gruzd, C., Solomon, C., Yom Tov, C. & Zimbler, A. (1985). *Conquering corporate stress*. Braamfontein: Hampstead House

Gutierrez, S.E., Saenz, D.S. & Gree, B.L. (1994). Job stress and health outcomes among White and Hispanic employees: A Test of the person-environment fit model. In G.P. Keita & J.J. Hurrell (Eds). *Jobstress in a changing workforce* (pp. 107-125). Washington: American Psychological Association.

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

Hobfoll, S.E. (1988). *The ecology of stress*. New York: Hemisphere Publishing Corporation.

Howell, D.C. (1989). *Fundamental statistics for the behavioral sciences* (2nd ed). Boston: PWS-KENT.

Human, L. (1996). Diversity during transformation. *Human Resource Management*, 12 (2), 4-12.

Huysamen, G.K. (1988). *Inferensiële statistiek en navorsingsontwerp* (2de uitgawe). Pretoria: Academica.

Ivancevich, J.M. & Matteson, M.T. (1980). *Stress and work: a managerial perspective*. Ilinios: Scott Foresman and Co.

Ivancevich, J.M. & Matteson, M.T. (1990). *Stress at work*. Glenview: Scott Foresman.

Ivancevich, J.M. & Matteson, M.T. (1996). *Organizational behavior and management* (4th ed). United States of America: Irwin Book Team.

Jackson, S.E. & Maslach, C. (1982). After-effects of job related stress: families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 63-77.

Jackson, S.E., Schwab, R.L. & Schuler, R.S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.

Jacobs, W.J. (1988). *Die invloed van kultuur en persoonlikheid op die toepaslikheid van sommige bestuurstrategieë met spesifieke verwysing na Afrikaans- en Engels sprekende blanke Suid-Afrikaners*. Ongepubliseerde D.Comm-proefskrif, Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.

Jamieson, D. & O'Mara, J. (1991). *Managing workforce 2000: Gaining the diversity advantage*. California: Jossey-Bass Publishers.

Jones, M.A. & Emanuel, J. (1981). There is life after burnout. *The High School Journal*, 2, 209-212.

Jordaan, W. & Jordaan, J. (1989). *Mens in konteks* (2de uitgawe). Johannesburg: Lexicon Uitgewers.

- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D., & Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York : Wiley
- Kandola, R. (1995). Managing diversity: New broom of old hat? In C.L. Cooper & I.T. Robertson (Eds). *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (Vol.10, pp.131-167). England: John Wiley & Sons Ltd.
- Karasek, R.A. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books
- Keane, A., Ducette, J. & Adler, D.C. (1985). Stress in ICU and non-ICU nurses. *Nursing Research*, 34, 231-236.
- Keita, G.P. & Sauter, S.L. (1992). *Work and well-being: An agenda for the 1990s*. Washington DC: C. Thomas.
- Kirkcaldy, B.D. & Cooper, C.L. (1992). Cross-cultural differences in occupational stress among British and German managers. *Work & Stress*, 6 (2), 177-190.
- Kisker, G.W. (1964). *The disorganized personality*. New York: McGraw-Hill Co.
- Koeske, G.F. & Koeske, R.D. (1989a). Work load and burnout: can social support and perceived accomplishment help? *Social Work*, 5, 243-248.
- Koeske, G.F. & Koeske, R.D. (1989b). "Construct validity of the Maslach Burnout Inventory" A critical review and reconceptualization. *Journal of Applied Behavioral Science*, 25, 131-144.
- Koeske, G.F., Kirk, S.A. & Koeske, R.D. (1993). Coping with job stress: which strategies work best? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 319-335.
- Kranz, D.S. & Raisen, S.E. (1988). Environmental stress, reactivity and ischaemic heart disease. *British Journal of Medical Psychology*, 61, 3-16.

Kruger, L.J., Botman, H.J. & Goodenow, C. (1991). An investigation of social support and burnout among residential counselors. *Child and Youth Care Forum*, 20, 335-352.

Landsbergis, P.A. (1988). Occupational stress among health care workers: a test of the job demands-control model. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 217-239.

Lazarus, R.S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York. McGraw-Hill.

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. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organisational commitment. *Journal of Organisational Behaviour*, 9, 197-308.

Levenson, H. (1981). When executives burn out. *Harvard Business Review*, 59, 72-81.

Louw, D.A. & Edwards, D.J.A. (1993). *Sielkunde: 'n Inleiding vir studente in Suider-Afrika*. Johannesburg: Lexicon Uitgewers.

Ludik, I.J.G. (1988). *Stres en die verpleegkundiges*. Ongepubliseerde M.Comm-verhandeling, Pretoria: Universiteit van Pretoria.

Luthans, F. (1995). *Organizational behavior* (7th ed.). New York: MacGraw-Hill.

MacBride, A. (1983). Burnout: Possible? Probable? Preventable? *Canada's Mental Health*, 31(1), 2-3, 8.

Marshall, L. (1988). *Instant stress cure: Immediate relief from everyday stress problems*. Auckland: Johannesburg Century.

Maslach, C. (1976). Burn-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.

Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981a). *Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981b). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles: A Journal of Research*, 12, 837-851.

Maslach, C. & Jackson, S.E., (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd ed.). Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.

Maslach, C. & Schaufeli, W.B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds) *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. London: Taylor and Francis.

Mason, J.W. (1975). A historical view of the stress field. (Part 2). *Journal of Human Stress*, 1, 22-36.

Matteson, M.T., & Ivancevich, J.M. (1982). *Managing job stress and health: The intelligent person's guide*. New York: Free Press.

Mcgarvey, R. (4 Augustus 1995). Op die rand van geestelike uitputting. *Finansies en Tegniek*, 46-47.

McGee, R.A. (1989). Burnout and professional decision making: an analogue study. *Journal of Counseling Psychology*, 54, 235-238.

McLean, A.A. (1979). *Work stress*. Rading Mass: Addison Wesley.

- Meier, S.T. (1983). Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36(10), 899-910.
- Miner, J.B. & Luchsinger, V.P. (1985). *Introduction to management*. United States of America: Bell & Howell Company.
- Mitchell, J.T. & Resnick, H.L.P. (1981). *Emergency response to crises*. Maryland: Robert J. Bradley Co.
- Moerdyk, A.P. (1983). *Black advancement and stress: a literature review and conceptual synthesis*. Johannesburg: National Institute for Personnel Research.
- Monat, A. & Lazarus, R.S. (1991). *Stress and coping: An anthology* (3rd ed.). New York: Columbia University Press.
- Montgomery, B. & Evans, L. (1984). *You and stress: A guide to successful living*. Melbourne: Nelson.
- Motshabi, K.B. (1991). Managing cultural diversity in a multi-racial workplace. In L. Human (Ed). *Educating & developing managers for a changing South Africa* (pp.117-125). Cape Town: Creda Press.
- Nagy, S. & Davis, L.G. (1985) Burnout: a comparative analysis of personality and environmental variables. *Psychological Reports*, 57, 1319-1326.
- Ngwezi, A.A. (1989). *Stress levels and coping styles amongst teachers*. Unpublished M.A.-thesis, Pretoria: University of Pretoria.
- Niehuase, O.L. & Michovich, M. (1984). Setting up an in-house program for the rehabilitation of burnout victims. *Management Review*, 2, 27-43.
- Nowack, K.M. & Pentkowski, A.M. (1994). Lifestyle habits, substance use and prediction of job burnout in professional working women. *Work and Stress*, 8, 19-35.
- Odendal, F.J. & Van Wyk, J.D. (1988). Die taksering van die sindroom uitbranding. *South African Journal of Psychology*, 18(2), 41-49.

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

Olivier, L. (1988). Die fisiese en psigiese probleme van die vier primêre bevolkingsgroepe in die Republiek van Suid-Afrika. In I. Snyman (Red). *Lewenskrisisse en bestaansektheid: Tendense tot die jare 2000-2020* (pp.47-56). Pretoria: Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.

Oosthuizen, M. (1994). *Stressimtomatologie by Nooddienspersoneel*. Ongepubliseerde M-verhandeling, Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.

Parker, D.F. & DeCotils, T.A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.

Partinen, M. (1994). Sleep disorders and stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 38, 89-91.

Perlman, B. & Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human relations*, 35, 283-305.

Perrewe, P.L. (Ed.) (1991). *Handbook on job stress*. Corta Madera, CA: Select Press.

Pines, A. & Aronson, E. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.

Pines, A. & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.

Pines, A. & Maslach, C. (1987). Characteristics of staff burn-out in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*, 29, 233-237.

Plug, C., Meyer, W.F., Louw, D.A. & Gouws, L.A. (1987). *Psigologiewoordeboek* (2de uitgawe). Johannesburg: McGraw-Hill.

Pot, F. (1993, November). *Introcutioin to the workshops*. Paper presented at the European conference on stress at work - A call for action, Brussels.

Poulin, J. & Walter, C. (1993). Social worker burnout: A longitudinal study. *Social Work Research and Abstracts*, 29, 5-11.

Quick, J.C. & Quick, J.D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. New York: McGraw-Hill.

Quick, J.C., Murphy, L.R., & Hurrell, J.J. (1992). *Stress & well-being at work: Assessments and interventions for occupational mental health*. Washington DC : American Psychological Association.

Radquepaw, J.M. & Miller, R.S. (1989). Psychotherapist burnout: a componential analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 20, 32-36.

Raubenheimer, I.W. & Kotze, J.C. (1984). *Personeelbestuur en die swart werker*. Durban: Butterworth.

Rice, P.L. (1992). *Stress and health* (2nd ed.). California: Brooks & Cole Publishing Co.

Robbins, S.P. (1991). *Organizational behavior*. New Jersey : Prentice Hall International Edition.

Roos, N.J. & Moller, A.T. (1988). *Stres: Hanteer dit self*. Pretoria: Human & Rousseau.

Rosnow, R.L. & Rosenthal, R. (1996). *Beginning behavioral research*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Ross, R.R. & Altmaier, E.M. (1994). *Intervention in: Occupational stress*. London: Sage Publications.

Sauter, S.L. & Murphy, L.R. (1995). *Organizational risk factors for job stress*. Washington: American Psychological Association.

Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M. & Cooper, C.L. (Ed) (1996). *Handbook of Work and Health Psychology*. England: John Wiley & Sons.

Schaufeli, W.B., Maslach, C. & Marek, T. (1993). *Professional Burnout: Recent development in theory and practice*. London: Taylor and Francis.

Schaufeli, W.B. & Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behaviour*, 14, 631-647.

Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R.N. (1994). *Managing organizational behavior*. United States of America: John Wiley & Sons.

Schmidt, F.L. & Kaplan, L.B. (1971). Composite versus multiple criteria: A review and resolution of the controversy. *Personnel Psychology*, 24, 419-434.

Schoeman, P.G. (1996). *Stres en die gesondheid van nooddienspersoneel*. Ongepubliseerde M.Comm-verhandeling, Pretoria: Universiteit van Pretoria.

Schwab, R.L., Jackson, S.E. & Schuler, R.S. (1986). Educator Burnout: Sources and consequences. *Educational Research Quarterly*, 10(3), 14-30.

Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

Selye, H. (1974). *Stress without distress*. London: Hodder & Stoughton.

Selye, H. (1976). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

Selye, H. (1986). *Stress in health and disease*. Woburn, MA: Butterworth.

Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. Cooper and I. Robertson (Eds) *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 25-48). New York: John Wiley & Sons.

Slavin, L.A., Rainer, K.L., McCreary, M.L. & Gowda, K.K. (1991). Toward a multicultural model of the stress process. *Journal of Counseling and Development*, 70, 156-163.

Smit, G.J. (1981). *Psigometrika*. Pretoria: HAUM.

Smit, G.J. (1991). *Navorsingsmetodes in die gedragwetenskappe*. Pretoria-Wes : NAUM

Smit, A. & Venter, E. (1996). Life in a pressure cooker. *Productivity South Africa*, 22 (1), 10-12.

Smith, D.E. (March/April 1996). Stress and its management. *Fire, Rescue & Ems*, 11.

SPSS User's Guide (1993). *A complete guide to the statistical package for the social sciences*. New York: McGraw-Hill.

Stevens, G.B. & O'Neil, P. (1983). Expectation and burnout in the developmental disabilities field. *American Journal of Community Psychology*, 11, 615-627.

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

Stroman, C.A. & Seltzer, R. (1991). Racial differences in coping with job stress: A research note. In P.L. Perrewe (Ed). *Job Stress* (pp. 309-318). Corte Madera: Select Press.

Strumpf, D.J.W. (1983a, August) *Coronary-prone Behaviour and Executive Distress in South Africa*. Paper presented at a conference on 'Wellness at Work', Johannesburg.

Strumpf, D. (1983b). Executive stress. In J. Barling (Ed). *Behaviour in Organizations: South African Perspectives* (pp. 374-393). Cape Town: McGraw-Hill Book Co.

Strumpfer, D.J.W. (1983c) How managers describe themselves in a job context. *South African Journal of Business Management*, 14(2), 46-51.

Strumpfer, R. (1995). *Die verskil in die voorkoms van stres en uitbranding by bepaalde helpende professies van die Suid-Afrikaanse Nasionale Weermag*. Ongepubliseerde M-verhandeling, Pretoria: Universiteit van Pretoria.

Sturgess, J. & Poulson, A. (1983). The prevalence of burnout in occupational therapists. *Occupational Therapy in Mental Health*, 3, 47-60.

Sutherland, V.J. & Cooper, C.L. (1990). *Understanding stress*. London: Chapman & Hall.

Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (1989). *Using multivariate statistics* (2nd ed.). California: Harper Collins.

Thornton, P.I. (1992). The relation of coping, appraisal, and burnout in mental health workers. *Journal of Psychology*, 126, 261-271.

Thorpe, L.P., Katz, B. & Lewis, R.T. (1961). *The psychology of abnormal behavior*. New York: The Ronald Press Company.

Van Graan, F., (1981). *Werkspanning: 'n bedryfspsigologiese ondersoek*. D.Comm - proefskrif, Potchefstroom: Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys.

Van Graan, F. & Kotze, A. (1988). *Psigologiese uitbranding by persone in nie-helpende beroepe*. Vanderbijlpark: Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys.

Van Ryneveld Grove, H. (1993). Individualisation in the multicultural teaching-learning situation. *Gifted Education International*, 9, 59-63.

- Van Zyl, E.S. (1991). *Die ontwikkeling van 'n meetinstrument van werkstres vir hoëvlak werknemers*. Ongepubliseerde D.Comm-proefskrif, Pretoria: Universiteit van Pretoria.
- Van Zyl, E.S. & Van der Walt, H.S.(1991). *Handleiding vir die Ervaring van Werk- en Lewensomstandighede vraelys*. Pretoria: Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.
- Van Zyl, E.S. (1993). Stres, soos ervaar deur die hoëvlak swart werknemer in Suid-Afrika. *Tydskrif vir Bedryfsielkunde* , 19(3),36-39.
- Vellande, B. & Cnudde, A. (1993, November). *Work organisation and stress at work*. Paper presented at the European conference on stress at work - A call for action, Brussels.
- Warren, E. & Toll, C. (1993). *The stress work book*. London: Nicholas Brealey Publishing Ltd.
- Watkins, C.E. (January, 1983). Burnout in counseling practice: Some potential professional and personal hazards of becoming a counselor. *The Personnel and Guidance Journal*, 304-308.
- Watts, J.C. (1985). *Black managers and their work colleagues in selected industrial organizations in Natal*. D.Phil.-thesis, Durban: University of Natal.
- Worrel, N. & May, D. (1989). Towards a person-in-situation model of teacher stress. *British Journal of Educational Psychology*, 59, 174-186.
- Yerkes, R.M. & Dodson, J.D. (1908). The Relation to the strength of the stimulus to the rapidity of habit formation. *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18, 459-482.

OPSOMMING

VERSKILLE IN WERKSTRES EN PSIGIESE UITBRANDING TUSSEN BLANKE- EN SWART MIDDELVLAKBESTUURSPERSONEEL IN 'N SUID-AFRIKAANSE DIENSORGANISASIE

deur

JACOBUS WILLEM PIENAAR

STUDIELEIER : Prof E S Van Zyl
DEPARTEMENT : Bedryfsielkunde
GRAAD : Magister Societatis Scientiae (Bedryfsielkunde)

Die doel van hierdie studie is om ondersoek in te stel na die verskil in voorkoms van werkstres en psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlak-bestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie.

Uit 'n beskouing van stres-literatuur blyk dit dat stres, werkstres en psigiese uitbranding nie net wêreldwyd nie, maar ook in Suid-Afrika aan die toeneem is. Dit word deur finansiële, organisatoriese en menslike uitgawes verbonde aan stres, werkstres en psigiese uitbranding, beklemtoon.

Veranderinge binne veral die Suid-Afrikaanse politieke- en ekonomiese arena het daartoe bygedra dat Suid-Afrikaanse diensorganisasies genoodsaak word om 'n meer verteenwoordigende werksmag daar te stel, wat daartoe lei dat daar, onder andere, toenemend meer swart bestuurders in diens geneem word.

Aangesien daar vroeër in Suid-Afrika nie veel aandag geskenk is aan hoe die swart bestuurder werkstres en psigiese uitbranding in vergelyking met sy blanke eweknie ervaar nie, bestaan daar tans 'n beperkte aantal literatuur rakende die oorsake van werkstres en psigiese uitbranding vir hierdie groep.

Daar is dus besluit om ondersoek in te stel na die verskille in werkstres en psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel, ten einde 'n data basis vir toekomstige navorsing daar te stel, asook om organisasies in staat te stel om voorkomend op te tree.

In hierdie studie word stres en meer spesifiek werkstres, asook psigiese uitbranding as vertrekpunt gebruik en as sistemiese verskynsels bespreek, ten einde aan die doel van studie te kan beantwoord. Die invloed van ras op die belewing van stres, werkstres en psigiese uitbranding word aan die hand van 'n multikulturele model van stres beskryf en verklaar.

'n Populasiegrootte van 387 middelvlakbestuurspersoneel uit 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie is as proefpersone by die studie ingesluit.

Van Zyl & Van der Walt (1991) se Werk- en- Lewensomstandighedevraelys is gebruik om stresvlakke en bepaalde stressors te meet en Maslach se Uitbrandingsvraelys (Maslach & Jackson, 1981a) is aangewend om die vlak van uitbranding te bepaal.

Statistiese verwerking van gegewens wat van die 387 vraelyste verkry is, is met behulp van die SPSS rekenaarprogram (SPSS, 1993) gedoen. In hierdie skripsie word daar van beide beskrywende- en inferensiële statistiek gebruik gemaak om aan die daargestelde doelwit te voldoen, nadat daar getoets is of die inferensiële statistiese metodes voldoen het aan die statistiese aannames onderliggend aan die gebruik van hierdie metodes. T-toetse en kovariansie-analise is geëvalueer vir gegroepeerde data ten einde beduidende verskille waar van toepassing tussen groepe aan te toon.

Daar is statisties beduidende verskille in gemiddelde tellings ten opsigte van werkstres en psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel gevind. Vanuit die resultate blyk dit dat die swart groep statisties beduidend hoër tellings as die blanke groep op eksterne stressors, taakeienskappe, loopbaanaangeleenthede, sosiale aangeleenthede en depersonalisasie as bronne van stres, werkstres en psigiese uitbranding, behaal het. Die blanke groep daarenteen het statisties beduidend hoër tellings op emosionele uitputting as komponent van psigiese uitbranding as die swart groep, behaal.

Na die integrasie van die data is daar tot die gevolgtrekking gekom dat maatreëls om werkstres en psigiese uitbranding by blanke- en swart middelvlakbestuurspersoneel te voorkom op verskillende vlakke van die sisteem ingestel sal moet word.

Kernwoorde

Stres; Werkstres; Psigiese uitbranding; Middelvlakbestuur; Kultuur; Ras en 'n Multi-kulturele model van stres.

SUMMARY

DIFFERENCES IN WORK-STRESS AND PSYCHOLOGICAL BURN-OUT BETWEEN WHITE AND BLACK MIDDLE-LEVEL MANAGEMENT PERSONNEL IN A SOUTH AFRICAN SERVICE ORGANISATION

by

JACOBUS WILLEM PIENAAR

STUDY LEADER : Professor E S Van Zyl
DEPARTMENT : Industrial Psychology
DEGREE : Magister Societatis Scientiae (Industrial Psychology)

The purpose of this study is to investigate the difference in the presence of work-related stress and psychological burn-out between white and black middle-level management personnel in a South African service organisation.

A study of literature on stress reveals that stress, work-stress and psychological burn-out are phenomena that are steadily increasing, not only world-wide, but also in South Africa. This fact is emphasised by the financial, organisational and human costs incurred as a result of stress, work-stress and psychological burn-out.

Changes within the political and economical arena of South Africa contributed towards forcing South African service organisations to establish a work-force that is more representative. This in its turn, inter alia, contributes towards more black managers being appointed.

In view of the fact that very little attention had in the past been paid to the way in which black managers experience work-stress and psychological burn-out in comparison to their white colleagues, the amount of literature on the causes of work-stress and psychological burn-out for the said group is indeed very limited at this stage.

It has, therefore, been decided to investigate the differences in work-stress and psychological burn-out between black and white management personnel in order to

compile a data basis for future research, as well as to enable organisations to plan preventative measures in this regard.

In this study stress, more specifically work-stress, and psychological burn-out are the topics used as a point of departure and these topics are discussed as systematical phenomena, in order to meet the aim/purpose of the study. The influence of race on the way in which work-stress and psychological burn-out is experienced, is studied by making use of a multi-cultural model of stress.

A population consisting of 387 middle-level management personnel members from a South African service organisation, is included as test persons for the study.

The Work and Life Circumstances Questionnaire of Van Zyl and Van der Walt (1991) was used to measure stress levels and certain stressors and the Maslach Burn-out Inventory (Maslach & Jackson, 1986), was used to determine the level of burn-out.

Statistical processing of data collected from 387 completed questionnaires, were done by using the SPSS computer program (SPSS, 1993). In this thesis descriptive as well as inferential statistics is implemented in order to meet the objectives set for the study; after having tested whether the inferential statistical comply with the statistical hypotheses underlying these methods. T-tests and co-variation analysis have been evaluated for grouped data, in order to indicate significant differences between groups, wherever applicable.

Statistically significant differences have been found between the average totals in respect of work-stress and psychological burn-out for black and white middle-level management personnel members. From the results it has become apparent that the black group has statistically obtained significantly higher totals on external stressors; task attributes; career matters; social matters; and depersonalisation as sources of stress, work-related stress and psychological burn-out. The white group has - in comparison - obtained higher totals on emotional exhaustion than the black group.

After an integration of the data, the conclusion was reached that the measures to prevent work-stress and psychological burn-out in black and white middle-level

management personnel would have to be implemented at different levels of a system.

Key words

Stress; Work-stress; Psychological burn-out; Middle-level management; Culture; Race; and A multi-cultural model of stress.

U.S. DEPT. OF JUSTICE