

**VLAKKE EN OORSAKE VAN BESTUURDER STRES EN –UITBRANDING IN 'n
DEPARTEMENT VAN DIE SUID-AFRIKAANSE STAATSDIENS**

Deur

LEON SWARTZ

'n Proefskrif voorgelê ter vervulling van 'n deel van die vereistes vir die graad

PHILOSOPHIAE DOCTOR (PhD)

SIELKUNDE

In die Departement Sielkunde van die

Universiteit van Pretoria

Fakulteit Geesteswetenskappe

Studieleier: Prof. Cheryl Potgieter

PRETORIA

APRIL 2013

Opedra aan my oorlede Moeder en Vader, Willie en Louisa

Verklaring

Ek verklaar hiermee dat hierdie navorsingsverslag getitel:

‘Vlakke en oorsake van bestuurder stres en –uitbranding in ’n departement van die Suid-Afrikaanse staatsdiens’,

my eie werk is en dat sovêr menslik moontlik aan alle geraadpleegde en aangehaalde bronne in die studie, volle erkenning gebied is.

.....

LEON SWARTZ

APRIL 2013

Dankbetuiging

Ek wil graag my dank betuig aan die volgende persone en instansies vir hul bydra tot die voltooiing van hierdie studie:

- My Hemelse Vader, wie aan my die fisiese-, psigiese- en intellektuele vermoëns gegee het om hierdie studie te onderneem en uit te voer.
- My vrou, Felicity, my steunpilaar. Dankie vir jou opoffering, ondersteuning en aanmoediging. Ek sou hierdie projek nie sonder jou aan my sy kon voltooi het nie.
- My kinders, Tracy-Lee, Tersia, Leoni, en Virgil vir hul begrip, ondersteuning, verdeelde aandag en hul vermoë om ten spyte van hul eie behoeftes steeds geduldig te kon bly.
- My promotor, Professor Cheryl Potgieter, vir haar geduld en wie my grootste bron van aanmoediging is, sowel as haar uitstekende studie leiding en tydigte terugvoering wat my voortdurend op die regte pad gehou het.
- Yolande du Plessis en Yvonne Thiebaut vir die taalkundige versorging van hierdie studie.
- My kollega, Chandu Dachapalli, en sy vrou Dr. Leigh-Anne Paul, vir hulle konstante motivering en ondersteuning deur die jare.
- Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, ook bekend as *the Department of Social Development*, vir die toestemming om die studie uit te voer.
- Die respondente wat deelgeneem het aan die navorsing en bereid was om aan my die geleentheid te bied om die empiriese navorsing te voltooi.
- Alle persone en instansies (akademies of andersins) wat op 'n direkte of indirekte wyse tot hulp was, as stimulus gedien het, of aanmoediging verleen het tydens hierdie studie.

Inhoudsopgawe

Verklaring	3
Dankbetuiging.....	4
Inhoudsopgawe	5
Akronieme Opgawe	14
Tabelle en Figure Opgawe	15
Abstrak: Vlakke en Oorsake van Bestuurder stres en –Uitbranding in ’n Departement van die Suid-Afrikaanse Staatsdiens	20
Abstract: Vlakke en Oorsake van Bestuurder stres en –Uitbranding in ’n Departement van die Suid-Afrikaanse Staatsdiens	23
Hoofstuk 1: Inleiding en Agtergrond tot die Studie.....	26
1.1 Probleemstelling, Agtergrond en Motivering.....	26
1.2 Navorsingsprobleem, Regverdiging en Doelstellings.....	28
1.3 Definiëring van Terme	32
1.4 Teoretiese konteks.....	32
1.5 Navorsingsontwerp.....	33
1.5.1 Navorsingsmetodologie.	33
1.5.1.1 <i>Empiriese Studie</i>	34
1.5.1.2 <i>Steekproef seleksie</i>	34
1.5.1.3 <i>Data insameling</i>	34
1.5.1.4 <i>Vraelyste</i>	35
1.6 Hoof Oogmerke/doelstellings van die Studie.....	35
1.7 Bydrae tot die Veld van Sielkunde.....	37
1.8 Hoofstuk Oorsig	37
Hoofstuk 2: Die Staatsdiens en Politiese Omgewing in Suid Afrika na 1994.....	39
2.1 Inleiding	39
2.2 Die staatsdiens na 1994.....	39
2.3 Transformasie in die Staatsdiens.....	40
2.4 Die Departement van Prestasie, Monitering en Evalueering	43
2.5 Werknemer Ondersteuning Programme.....	45
2.6 Die Werknemer Ondersteuning Program van die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling.....	46
2.7 Personeel Omset.....	47
2.8 Menslike Hulpbronne Ontwikkeling.....	47
2.8.1 Die Witskrif op Menslike Hulpbronne Bestuur in die Staatsdiens.....	47

2.8.2	Nasionale departement van Maatskaplike Ontwikkeling: Menslike Bronne Ontwikkeling Strategie.	49
2.9	Samevatting	50
Hoofstuk 3: Die Invloed van Organisasie politiek op Stres en Uitbranding.....		51
3.1	Inleiding	51
3.2	Agtergrond van Organisasie politiek.....	51
3.3	‘n Definisie van Organisasie politiek	52
3.4	Die Stand van Navorsing ten Opsigte van Persepsies van Organisasie politiek	53
3.5	Organisasie politiek en die Publieke/Openbare Sektor	54
3.6	Die Invloed van Politiek in ‘n Organisasie	55
3.7	Vertroue en Persepsies van Organisasie politiek	58
3.8	Persepsies van Organisasie politiek en Psigologiese gedrag	58
3.8.1	Organisasie politiek en werk stres en –uitbranding.	59
3.9	Samevatting	61
Hoofstuk 4: Literatuur oor Stres, Werk stres en Werk uitbranding.....		62
4.1	Inleiding	62
4.2	Werk stres.....	62
4.3	Die Beginsels van ‘Eustres’ en ‘Distres’.....	63
4.3.1	Eustres.....	63
4.3.2	Distres.	64
4.3.3	A- of B-tipe Persoonlikheid.	65
4.4	Definisies van Stres	65
4.4.1	Stimulus definisies.....	66
4.4.2	Respons definisies.....	66
4.4.3	Stimulus-Respons definisies.	67
4.5	Modelle van Stres.....	68
4.5.1	Canon–Selye tradisie tot stres.....	68
4.5.2	Stimulus-gebaseerde model.	70
4.6	Sielkundige gebaseerde modelle van stres	71
4.6.1	Transaksionele stres modelle.	71
4.6.1.1	<i>Lazarus transaksionele stres model.</i>	71
4.6.1.2	<i>Cox en Mackay se transaksionele stres model.</i>	72
4.6.2	Die Persoon-omgewing teorie.....	73
4.6.3	Beroepsvereiste bronne model.....	74
4.6.3.1	<i>Konservering van bronne teorie.</i>	75
4.6.4	Kubernetiese teorie van organisatoriese stres.	77
4.7	Bronne en Gevolge van Stres	78

4.7.1	Ekstra-organisasoriese oorsaake en bronne van stres.	78
4.7.2	Organisasoriese Stressors.	81
4.7.2.1	<i>Taak vereistes.</i>	82
4.7.2.2	<i>Fisiese vereistes.</i>	84
4.7.2.3	<i>Rol vereistes.</i>	84
4.7.2.4	<i>Interpersoonlike vereistes.</i>	85
4.8	Samevatting	86
4.9	Werk uitbranding.....	87
4.9.1	Uitbranding as ’n multidimensionele sindroom.....	88
4.9.2	Uitbranding as uitputting.	89
4.9.3	Uitbranding as disforie (<i>dysphoric</i>), werkverwante toestande in normale persone.	89
4.9.4	Proses definisies.....	90
4.9.4.1	<i>Uitbranding as ’n drie-stadium proses.</i>	90
4.9.4.2	<i>Uitbranding as toenemende ontnugtering.</i>	91
4.9.4.3	<i>Uitbranding as sielkundige erosie.</i>	91
4.9.4.4	<i>Die proses van uitbranding.</i>	92
4.9.5	Tot ’n werkende definisie van uitbranding.	92
4.10	Die Historiese en Konsepsuele Ontwikkeling van Uitbranding.....	93
4.10.1	Die pioniers fase.	93
4.10.2	Die empiriese fase.....	96
4.11	Faktore wat Aanleiding gee tot Uitbranding	98
4.11.1	Biografiese/demografiese karaktertrekke.	99
4.11.2	Persoonlike karaktertrekke.....	100
4.11.3	Werkverwante houdings.	101
4.11.4	Organisasoriese faktore.	102
4.11.4.1	<i>Individuele werk en organisatoriese karaktertrekke.</i>	102
4.11.4.2	<i>Rol konflik en –dubbelsinnigheid.</i>	103
4.11.4.3	<i>Burokratiese instellings.</i>	103
4.12	Uitbrandings teorieë	103
4.12.1	Individuele benaderings.	104
4.12.1.1	<i>Uitbranding as ’n mislukking om jou eie geïdealiseerde self te behou. ...</i>	104
4.12.1.2	<i>Uitbranding as ’n progressiewe ontnugtering.</i>	105
4.12.1.3	<i>Uitbranding as ’n patroon van verkeerde verwagtinge.</i>	106
4.12.1.4	<i>Uitbranding as ’n verlies van hulpbronne.</i>	107
4.12.1.5	<i>Uitbranding as ’n narsistiese afwyking.</i>	107

4.12.2	Interpersoonlike benaderings.....	108
4.12.2.1	<i>Uitbranding as 'n tekort aan sosiale vaardigheid.....</i>	<i>108</i>
4.12.2.2	<i>Uitbranding as 'n emosionele oorlading.....</i>	<i>109</i>
4.12.2.3	<i>Uitbranding as 'n emosionele arbeider.....</i>	<i>110</i>
4.12.3	Die ekologiese model.....	111
4.13	Samevatting	112
4.14	Spesifieke studies oor werk stres en -uitbranding	112
4.14.1	Werk stres en uitbranding as 'n wêreldwye verskynsel.....	113
4.14.1.1	<i>Stres en uitbranding onder polisie en korrektiewe dienste.....</i>	<i>115</i>
4.14.1.2	<i>Stres en uitbranding binne die mediese dienste.....</i>	<i>118</i>
4.14.1.3	<i>Stres en uitbranding in die private sektor.</i>	<i>122</i>
4.14.1.4	<i>Stres en uitbranding in die openbare sektor.....</i>	<i>124</i>
4.15	Werk stres en Uitbranding in Suid Afrika	126
4.16	Samevatting	133
Hoofstuk 5: Navorsingsmetodologie en Metode		135
5.1	Inleiding	135
5.2	Doel en Doelstellings	135
5.3	Hoof oogmerke van die studie	135
5.4	Navorsingsmetodologie.....	137
5.4.1	Navorsingsparadigma/Filosofie.....	137
5.4.1.1	<i>Post-positivism (en positivism) paradigma.</i>	<i>138</i>
5.4.1.2	<i>Die interpretivistiese/konstruktivistiese paradigma.</i>	<i>139</i>
5.4.1.3	<i>Transformatiewe of deelnemende paradigma.</i>	<i>139</i>
5.4.1.4	<i>Pragmatiese Paradigma.....</i>	<i>140</i>
5.4.1.5	<i>Motivering vir die gebruik van die pragmatiese paradigma.....</i>	<i>141</i>
5.4.2	Navorsing ontwerp.....	142
5.5.2.1	<i>Die Kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsings benaderinge.....</i>	<i>142</i>
5.5.3	Navorsings prosedure.....	143
5.5.4	Tipe studie.....	145
5.5.5	Voorondersoek/Loodsstudie.	145
5.6	Steekproef Tegniek en Beskrywing van die Steekproef vir die Kwantitatiewe Fase	146
5.6.1	Proefpersone.	147
5.6.2	Respondente van die kwalitatiewe studie.	147
5.6.2.1	<i>Persoonlike biografiese data.</i>	<i>149</i>
5.6.2.2	<i>Werkverwante biografiese data.</i>	<i>154</i>

5.7	Data insameling.....	158
5.8	Samestelling van die kwalitatiewe deelnemers	158
5.9	Data insamelings instrumente	159
5.9.1	Die biografiese vraelys.	160
5.9.2	Maslach se uitbrandings vraelys (MBI).....	161
5.9.3	Die ervaring van Werk-en Lewensomstandighede Vraelys (WLV).....	162
5.9.4	Semi-gestruktureerde vraelys.....	165
5.10	Betroubaarheid en geldigheid	165
5.10.1	Betroubaarheid en geldigheid van die kwantitatiewe navorsing.	165
5.10.2	Geldigheid en betroubaarheid van kwalitatiewe navorsing.	166
5.11	Data Analise	167
5.11.1	Beskrywende statistiek.....	168
5.11.2	T-toets en eenrigting-variensie ANOVA.....	168
5.11.3	Scheffè's meervoudige vergelykbare tegniek.	168
5.11.4	Pearson-produktmoment-korrelasiekoëffisiënt.	168
5.12	Etiese Oorwegings van die Studie	169
5.13	Samevatting	170
Hoofstuk 6: Data Analise, Resultate en Bespreking van die Empiriese Onderzoek.....		171
6.1	Inleiding	171
6.2	Beskrywende Statistiek	174
6.3	Die Ondervinding van Werk en Lewensomstandighede vraelys	174
6.3.1	Ervaring van werk.....	174
6.3.1.1	<i>Opsomming met betrekking tot die response tot die afdeling 'ervaring van werk' op die vraelys.</i>	182
6.3.2	Omstandighede in die werk situasie.	184
6.3.2.1	<i>Omstandighede binne die werk situasie.</i>	184
6.3.3	Verwagtinge.....	190
6.3.3.1	<i>Organisatoriese funksionering.</i>	190
6.3.4	Maslach se Algemene Uitbrandings vraelys.....	203
6.3.4.1	<i>Uitbranding en die drie afsonderlike skale.</i>	206
6.4	Stresvlakke	210
6.4.1	Oorsaake van stres buite die werksituasie.	210
6.4.2	Oorsaake van stres binne die werksituasie.	211
6.4.3	Taak karaktertrekke.	212
6.4.4	Fisiese werksomstandighede en werkgereedskap.....	213
6.4.5	Beroeps aangeleentede.....	214

6.4.6	Sosiale/Maatskaplike kwessies.	215
6.4.7	Besoldiging, byvoordele en personeel beleid.	216
6.4.8	Beskrywende statistiek ten opsigte van die hoof oorsake van stres binne die werksituasie.....	217
6.5	Algemene stresvlakke	218
6.5.1	Sentrale neiging statistiek ten opsigte van algemene stres.	219
6.5.2	Sentrale neiging statistiek ten opsigte van die drie uitputting skale	220
6.6	Inferensiële Statistiek	223
6.6.1	Interpretasie van die vraelys	223
6.6.1.1	<i>Betroubaarheidskoeffisiënt ten opsigte van die stres en uitbrandings vraelys.....</i>	223
6.6.2	Betroubaarheidskoeffisiënte van die Uitbrandings vraelys	225
6.6.3	Korrelasie tussen die 3 sub skale van uitbranding.	226
6.6.3.1	<i>Korrelasies met betrekking tot die stres skaal.....</i>	227
6.6.3.2	<i>Korrelasies tussen vlakke van stres teenoor oorsake binne die werk situasie.</i>	230
6.6.3.3	<i>Korrelasies tussen die vlakke van stres teenoor oorsake afkomstig binne die werksituasie (ses faktore).....</i>	231
6.6.3.4	<i>Korrelasies tussen die vlakke van stres teenoor oorsake afkomstig buite die werksituasie.....</i>	235
6.7	Algemene stres teenoor werk uitbranding.....	237
6.7.1	Algemene stresvlakke teenoor werk uitbranding.....	237
6.7.2	Korrelasies tussen stresvlakke binne die werksituasie (ses faktore) teenoor werk uitbranding.	239
6.7.3	Korrelasies tussen stresvlakke buite die werksituasie teenoor die drie werk uitbranding skale.....	242
6.7.4	Standaard meervoudige regressie (Regressie modellering).....	243
6.7.4.1	<i>Bespreking die regressie model.....</i>	246
6.8	Biografiese veranderlikes met betrekking tot stres en uitbranding	247
6.8.1	Verhouding tussen biografiese veranderlikes, stres en uitbranding vlakke word deur middel van ‘n ANOVA - Toets en T-toets bepaal.	247
6.8.1.1	<i>T-toets: Geslag met Navorsing veranderlikes.</i>	247
6.8.1.2	<i>Oorsake buite die werk situasie teenoor geslag.</i>	248
6.8.1.3	<i>Oorsake ten opsigte van stres wat binne die werksituasie plaasvind teenoor geslag.</i>	248
6.8.1.4	<i>T-toets: Groepe wat tans studeer teenoor die navorsing veranderlikes (algemene stres).....</i>	251

6.8.1.5	<i>T-toets: Oorsake buite die werk situasie teenoor die groepe wat tans studeer.</i>	251
6.8.1.6	<i>T-toets: Oorsake binne die werk situasie teenoor groepe wat tans studeer...</i>	252
6.8.1.7	<i>T-toets: Toesighouers teenoor die navorsing veranderlikes (algemene stres).</i>	253
6.8.1.8	<i>T-toets: Toesighouers teenoor die navorsing veranderlikes oorsake buite die werk situasie.</i>	254
6.8.1.9	<i>T-toets: Toesighouers teenoor die navorsing veranderlikes (binne die werk situasie).</i>	255
6.8.2	<i>Uitbranding T-toets.</i>	256
6.8.2.1	<i>Uitbrandings vraelys teenoor geslag.</i>	256
6.8.2.2	<i>Uitbrandings vraelys teenoor huidige studie groepe.</i>	257
6.8.2.3	<i>Uitbrandings vraelys teenoor toesighouers.</i>	258
6.9.	<i>ANOVA - Toets: Ouderdomsgroepe Teenoor die Algemene Stresvlakke</i>	259
6.9.1	<i>ANOVA met betrekking tot die algemene stresvlakke en ouderdomsgroepe.</i>	259
6.9.2	<i>ANOVA - Toets: ouderdomsgroepe teenoor oorsake van stres buite die werksituasie.</i>	260
6.9.3	<i>ANOVA - Toets: ouderdomsgroepe teenoor oorsake van stres binne die werksituasie.</i>	261
6.9.4	<i>ANOVA - Toets: Huwelikstatus teenoor oorsake van algemene stres.</i>	265
6.9.5	<i>ANOVA - Toets: Huwelikstatus teenoor oorsake van stres buite die werksituasie.</i>	265
6.9.6	<i>ANOVA - Toets: Huwelikstatus teenoor oorsake van stres binne die werksituasie.</i>	266
6.9.7	<i>ANOVA – Toets: Bevolkingsgroepe teenoor oorsake algemene stres.</i>	269
6.9.8	<i>ANOVA – Toets: Bevolkingsgroepe groepe teenoor oorsake van stres buite die werksituasie.</i>	270
6.9.9	<i>ANOVA ontleding met betrekking van bevolkingsgroepe teenoor oorsake binne die werksituasie</i>	270
6.9.10	<i>ANOVA - Toets: Huidige posisie teenoor algemene stresvlakke.</i>	273
6.9.11	<i>ANOVA - Toets: Huidige posisie teenoor oorsake van stres buite die werksituasie.</i>	274
6.9.12	<i>ANOVA-ontleding met betrekking tot huidige posisie teenoor oorsake van stres binne die werksituasie</i>	275
6.9.13	<i>ANOVA - Toets: Jare werksaam in die departement teenoor algemene stresvlakke.</i>	278
6.9.14	<i>ANOVA - Toets: Jare werksaam in die departement teenoor oorsake van stres buite die werksituasie.</i>	279

6.9.15	ANOVA - Toets: Jare werksaam in die departement teenoor oorsake van stres binne die werksituasie.....	280
6.9.16	ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor algemene stres	284
6.9.17	ANOVA - Toets : Huidige kwalifikasies teenoor oorsake buite die werk.	285
6.9.18	ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor oorsake binne die werk.....	285
6.9.19	ANOVA - Toets: teenoor die drie uitbranding skale.....	288
6.9.20	ANOVA - Toets: Huwelikstatus teenoor die drie uitbranding skale	291
6.9.21	ANOVA - Toets: Bevolkingsgroepe teenoor die drie uitbranding skale.....	292
6.9.22	ANOVA - Toets: Huidige posisie teenoor die drie uitbranding skale.....	294
6.9.23	ANOVA - Toets: Jare werksaam in die departement teenoor die drie uitbranding skale.....	296
6.10	Chi-kwadraat toets, en die vier politieke veranderlikes.	298
6.10.1	Organisasie politiek teenoor operasionele kwessies	298
6.10.2	Organisasie politiek teenoor die demografiese veranderlikes	299
6.10.3	Aanstellings teenoor Demografiese veranderlikes.....	300
6.10.4	Bevolkingsgroep teenoor Demografiese veranderlikes.	302
6.10.5	Moedertaal groepe teenoor Demografiese veranderlikes	303
6.10.6	Verhouding tussen organisasie politiek, werk stres en -uitbranding vlakke determiner deur middel van Chi-kwadraat toets.....	303
6.10.6.1	<i>Organisasie politieke faktore teenoor algemene stresvlakke.....</i>	<i>303</i>
6.10.6.2	<i>Organisasie politiek en Uitputting (Uitbranding skaal).....</i>	<i>305</i>
6.10.6.3	<i>Organisasie politiek en Sinisme (Uitbranding skaal).....</i>	<i>305</i>
6.10.6.4	<i>Organisasie politiek en Professionele doeltreffendheid (Uitbranding skaal).....</i>	<i>306</i>
6.11	Bespreking van Organisasie Politiek se Resultate.....	307
6.12	Bespreking van die Drie Modelle Ontwikkel deur die Studie.....	311
6.12.1	Model Een: Stres model (Bylaag O).....	311
6.12.2	Model Twee: Uitbrandings model: Waarnemings van uitbrandings karaktertrekke (Bylaag P).	312
6.12.3	Model drie: Stres en uitbrandings modelle (Bylaag Q).	313
6.13	Samevatting van Hoofstuk 6.....	314
Hoofstuk 7: Resultate en Beperking van die Kwalitatiewe Analise		316
7.1	Inleiding	316
7.2	Kwalitatiewe Analise	316
7.2.1	Werknemer ondersteuning strukture.....	319
7.2.2	Organisasie omgewing en regulasie.....	322
7.2.3	Werknemer verhouding en kwessies.	328
7.2.4	Werknemer bestuurder verhouding.....	331

7.2.5	Organisasie politiek.	335
7.3	Opsomming van die Kwalitatiewe Analise.....	340
Hoofstuk 8: Gevolgtrekkings en Aanbevelings		341
8.1	Inleiding	341
8.2	Die hoof bydraes van hierdie studie op die sielkundige terrein.....	341
8.3	Gevolgtrekkings van die studie	342
8.4	Aanbevelings	344
8.5	Kritiek op die Huidige Studie.....	346
8.6	Aanbevelings vir verdere navorsing.....	346
8.7	Slot beskouing.....	347
Bylaag A		348
Bylaag B.....		364
Bylaag C.....		367
Bylaag D		373
Bylaag E.....		380
Bylaag F.....		382
Bylaag G		386
Bylaag H		387
Bylaag I.....		389
Bylaag J.....		391
Bylaag K		393
Bylaag L.....		395
Bylaag M.....		398
Bylaag N		399
Bylaag O		401
Bylaag P		403
Bylaag Q		405
Bronnelys		407

Akronieme Opgawe

ADG:	Adjunk Direkteur Generaal
ANOVA:	Eenrigting- Variansie Ontleding
ANC:	African National Congress
CY:	Sinisme
COR:	Conservation of Resources
DPA:	Departement van Publieke Administrasie
EX:	Uitputting
FOSAD:	Forum vir Suid-Afrikaanse Direkteurs-Generaal
LUR:	Lid van die Uitvoerende Raad
VIGS:	Verworwe Immuniteitsgebreksindroom
MBI:	Maslach se Uitbrandings vraelys/Maslach Burnout Inventory
MIV:	Menslike Immuniteitsgebreke Virus
NP:	Nasionale Party
NPK:	Nasionale Beplanningskommissie
PALAMA:	Public Administration Leadership and Management Academy
P-E:	Persoon-omgewing
PE:	Professionele Effektiwiteit/Doeltreffendheid
PMDS:	Performance Moderating Development System
PRC:	Presidential Review Commission
OSI:	Occupational Stress Indicator
SAMDI:	Suid-Afrikaanse Bestuur- en Ontwikkeling Instituut
SASSA:	Suid-Afrikaanse Sosiale Sekuriteit-Agentskap
TM:	Tedium Measure
TUT:	Tshwane Universiteit van Tegnologie
VDK:	Volle Diensverskaffing Ketting
VIF:	Variasie Inflasie Faktor
WLV:	Die Ervaring van Werk- en Lewensomstandighede Vraelys

Tabelle en Figure Opgawe

Tabelle

Tabel 1.2	Aantal siekteverlof dae per salarisskaal per jaar
Tabel 2.2	Hoofstuk Inleiding
Tabel 5.4.1	Vier wêreldbeskouinge
Tabel 5.6.2.1	Persoonlike Biografiese Data
Tabel 5.6.2.2	Werkverwante Biografiese Data
Tabel 5.8	Samestelling van die Kwalitatiewe Deelnemers
Tabel 6.1a	Ervaring van Werk: Hoe Dikwels Voel u Werk...
Tabel 6.1b	Ervaring van Werk: Hoe Dikwels Voel u in u Werk...
Tabel 6.1c	Ervaring van werk: Hoe dikwels voel u in u werk...
Tabel 6.1d	Ervaring van werk: Hoe dikwels voel u in u werk...
Tabel 6.3.2a	Omstandighede Binne die Werksituasie: Hoe Dikwels Voel u in u organisasie dat...
Tabel 6.3.2b	Omstandighede buite die werksituasie: Hoe dikwels voel u in u alledaagse organisasie dat...
Tabel 6.3.3a	Verteenwoordig die Organisasoriese Funkisionering: Hoe dikwels voel u in die organisasie dat...
Tabel 6.3.3b	Verteenwoordig Taak Karaktertrekke: Hoe dikwels voel u in die organisasie dat.....
Tabel 6.3.3c	Verteenwoordig Fisiese Werktoestande en Werk toerusting: Hoe dikwels voel u in die organisasie dat...
Tabel 6.3.3d	Verteenwoordig Beroepsaangeleenthede: Hoe dikwels voel u in die organisasie dat...
Tabel 6.3.3e	Maatskaplike/sosiale kwessies: Hoe dikwels voel u in die organisasie dat.....
Tabel 6.3.3f	Beloning en byvoordele aangeleenthede: Hoe dikwels voel u in die organisasie dat.....
Tabel 6.3.4a	Maslach se algemene vraelys
Tabel 6.3.4b	Maslach se algemene vraelys
Tabel 6.3.4.1a	Ex: Uitputting
Tabel 6.3.4.1b	Cy: Sinisme

Tabel 6.3.4.1c	PE: Professionele Doeltreffendheid (Effektiwiteit)
Tabel 6.4.1	Oorsake van stres buite die werk situasie
Tabel 6.4.2	Oorsake van stres binne die werk situasie: Spesifieke organisasie funksionering
Tabel 6.4.3	Taak karaktertrekke van die deelnemers binne die werk situasie
Tabel 6.4.4	Fisiese werksomstandighede en werkgereedskap
Tabel 6.4.5	Beroepsaangeleenthede soos weerspieël binne die werksituasie
Tabel 6.4.6	Sosiale/maatskaplike kwessies ten opsigte van faktore binne die werksituasie
Tabel 6.4.7	Besoldiging, byvoordele en personeel beleid
Tabel 6.4.8	Beskrywende statistiek ten opsigte stres se hoof oorsake binne die werksituasie voor
Tabel 6.5	Algemene stresvlakke van respondente
Tabel 6.5.1	Sentrale neiging statistiek ten opsigte van algemene stres
Tabel 6.5.2	Sentrale neiging statistiek ten opsigte van die drie uitputting skale
Tabel 6.6.1.1	Vlakke van stres betroubaarheidskoëffisiënte
Tabel 6.6.4	Betroubaarheidskoëffisiënt teenoor die drie sub-uitbrandings skale
Tabel 6.6.3	Korrelasie tussen die 3 sub-skale van uitbranding voor.
Tabel 6.6.3.1	Korrelasie analise tussen Skaal B (Omstandighede) items 1-7 teenoor Sub-veranderlikes (Oorsake van stres binne die werksituasie)
Tabel 6.6.3.2	Korrelasies tussen vlakke van stres teenoor oorsake binne die werk situasie
Tabel 6.6.3.3	Korrelasies tussen die vlakke van stres teenoor oorsake afkomstig binne die werksituasie (ses faktore)
Tabel 6.6.3.4	Algemene stresvlakke teenoor oorsake buite die werksituasie
Tabel 6.7.1	Algemene stresvlakke teenoor werk uitbranding
Tabel 6.7.2	Korrelasies tussen stresvlakke binne die werksituasie (ses faktore) teenoor werk uitbranding
Tabel 6.7.3	Korrelasies tussen stresvlakke buite die werksituasie teenoor die drie werk uitbranding skale
Tabel 6.7.4a	Model resultate/uitkomst
Tabel 6.7.4b	Mahalanobis en Cook resultate
Tabel 6.7.4c	Model variansie resultate
Tabel 6.7.4d	Koëffisiënt resultate

Tabel 6.8.1.1	Geslag en navorsing veranderlikes
Tabel 6.8.1.2	Die oorsake van stres buite die werk teenoor geslag voor
Tabel 6.8.1.3	Oorsake ten opsigte van stres binne die werk situasie teenoor geslag
Tabel 6.8.1.4	Groepe wat tans studeer teenoor algemene stres
Tabel 6.8.1.5	Oorsake buite die werk situasie teenoor groepe wat tans studeer
Tabel 6.8.1.6	Toesighouer status teenoor algemene stres voor
Tabel 6.8.1.7	Toesighouer teenoor die navorsing veranderlikes oorsake buite die werk situasie
Tabel 6.8.1.8	Toesighouer teenoor die navorsing veranderlikes (binne die werk situasie)
Tabel 6.8.2.1	T-toets - Uitbranding teenoor geslag
Tabel 6.8.2.2	Uitbranding teenoor huidige studie groepe
Tabel 6.8.2.3	Uitbranding teenoor toesighouers
Tabel 6.9.1	ANOVA ontleding met betrekking tot die ouderdomsgroepe ten opsigte van die algemene stresvlakke
Tabel 6.9.2	Oorsake van stres buite die werksituasie en die 'Post-Hoc' Scheffé's toets
Tabel 6.9.3	Oorsake van stres binne die werksituasie teenoor ouderdomsgroepe
Tabel 6.9.4	ANOVA - Toets: Huwelikstatus teenoor oorsake van algemene stres
Tabel 6.9.5	ANOVA ontleding met betrekking van huwelikstatus ten opsigte van oorsake van stres buite die werksituasie
Tabel 6.9.6	ANOVA ontleding met betrekking van huwelikstatus ten opsigte van oorsake van stres binne die werk situasie
Tabel 6.9.7	ANOVA ontleding met betrekking tot bevolkingsgroepe teenoor algemene stres
Tabel 6.9.8	ANOVA ontleding met betrekking tot bevolkingsgroepe groepe teenoor oorsake buite die werksituasie
Tabel 6.9.9	ANOVA ontleding met betrekking tot bevolkingsgroepe teenoor oorsake binne die werksituasie
Tabel 6.9.10	ANOVA ontleding met betrekking tot huidige posisie teenoor die algemene stresvlakke
Tabel 6.9.11	ANOVA ontleding van huidige posisie teenoor oorsake buite die werksituasie

Tabel 6.9.12	ANOVA ontleding met betrekking tot huidige posisie teenoor oorsake van stres binne die werksituasie
Tabel 6.9.13	ANOVA ontleding met betrekking tot jare werksaam in die departement teenoor algemene stresvlakke
Tabel 6.9.14	ANOVA ontleding met betrekking tot jare werksaam in die departement teenoor oorsake van stres buite die werk situasie
Tabel 6.9.15	ANOVA ontleding met betrekking tot jare werksaam in die departement teenoor oorsake binne die werksituasie
Tabel 6.9.16	ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor algemene stres
Tabel 6.9.17	ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor oorsake buite die werk
Tabel 6.9.18	ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor oorsake binne die werk
Tabel 6.9.19	ANOVA ontleding en Scheffé ‘Post-Hoc’ toets met betrekking tot die ouderdomsgroepe en die drie uitbranding skale
Tabel 6.9.20	ANOVA ontleding met betrekking tot die huwelikstatus ten opsigte van die drie uitbranding skale
Tabel 6.9.21	ANOVA ontleding met betrekking tot bevolkingsgroepe ten opsigte van die drie uitbranding skale
Tabel 6.9.22	ANOVA ontleding en die Scheffé ‘Post-Hoc’ toets met betrekking tot huidige posisie ten opsigte van die drie algemene uitbranding skale
Tabel 6.10.1	Organisasie politiek teenoor operasionele kwessies
Tabel 6.10.2	Organisasie politiek teenoor die demografiese veranderlikes
Tabel 6.10.3	Aanstellings teenoor Demografiese veranderlikes
Tabel 6.10.4	Bevolkingsgroep teenoor Demografiese veranderlikes
Tabel 6.10.5	Moedertaal groepe teenoor Demografiese veranderlikes
Tabel 6.10.6.1	Organisasie politiek en die algemene stresvlakke
Tabel 6.10.6.2	Organisasie politiek en Uitputting
Tabel 6.10.6.3	Organisasie politiek en Sinisme
Tabel 6.10.6.4	Organisasie politiek en Professionele Doeltreffendheid
Tabel 7.1	Biografiese Beskrywing van die Kwalitatiewe Deelnemers
Tabel 7.2	Hooftemas van die Kwalitatiewe Studie
Tabel 7.2.1	Werknemer Ondersteuning Strukture
Tabel 7.2.2	Organisasie Omgewing en Regulasies
Tabel 7.2.3	Werknemer Verhouding en Kwessies

Tabel 7.2.4 Werknemer Bestuurder Verhouding

Tabel 7.2.5 Organisasie politiek

Figure

Figuur 1.2 Aantal Siekteverlof Dae per Salarisskaal per Jaar

Figuur 4.1 Makro-vlak Stressors van 'n Organisasie

Figuur 5.1 Navorsingsplan

Figuur 5.2 Grafiese voorstelling van die steekproef volgens geslag

Figuur 5.3 Grafiese voorstelling van die steekproef volgens bevolkingsgroep

Figuur 5.4 Grafiese voorstelling van die steekproef volgens ouderdom

Figuur 5.5 Grafiese voorstelling van die steekproef volgens huwelikstatus

Figuur 5.6 Grafiese voorstelling van die steekproef volgens hoogste kwalifikasie
behaal

Figuur 5.7 Grafiese voorstelling van die steekproef volgens huistaal

Figuur 5.8 Grafiese voorstelling van die steekproef volgens huidige rang

Figuur 6.3.1.1 Stresvlakke van deelnemers

Figuur 6.3.4.1 Invloed van die drie Uitbranding skale

**Abstrak: Vlakke en Oorsake van Bestuurder stres en –Uitbranding in ’n
Departement van die Suid-Afrikaanse Staatsdiens**

deur

Leon Swartz (M.Phil.)

Studieleier: Professor Cheryl Potgieter

Fakulteit: Geesteswetenskappe

Graad: Philosophiae Doktor (Sielkunde)

Hierdie verhandeling se hoof fokus is om die vlakke en oorsake van bestuurder stres en –uitbranding in ’n departement van die Suid-Afrikaanse staatsdiens te ondersoek, deur gebruik te maak van 3 kwantitatiewe vraelyste (Ervaring van Werk en Lewens vraelys, Maslach se Uitbrandings vraelys, en ’n biografiese vraelys), sowel as ’n kwalitatiewe navorsings gedeelte. Vanuit ’n populasie van 341 senior amptenare in poste vanaf assistent-direkteur tot Direkteur-generaal het 231 die vraelyste voltooi (67.7%). ’n Kruis-seksionele benadering is toegepas.

Hierdie studie voorsien ’n in-diepte, en uitgebreide teoretiese perspektief en bespreking oor stres, werk stres, en werk uitbranding in die staatsdiens. In hoofstuk drie is ’n in-diepte uiteensetting gegee oor die rol wat organisasie politiek in die werk organisasie speel. Meer spesifiek dui die literatuur oorsig aan dat daar ’n sterk verhouding tussen organisasie politiek, werk stres en –uitbranding bestaan. ’n Belangrike tekortkoming in hierdie oorsig is dat daar nie baie literatuur oor die onderwerp beskikbaar is nie en dat van die bronne ook baie verouderd is.

Die literatuur studies, internasionaal en plaaslik, in hoofstuk vier, dui aan dat hoë vlakke van stres lei tot gesondheidsprobleme, wat dan ook kan lei tot hoë vlakke van personeelomset en –uitbranding in vroulike en manlike werknemers.

Die literatuurstudie is opgevolg deur ’n empiriese ondersoek. Die kwantitatief-kwalitatiewe navorsing benaderings, met ’n fokus op Creswell se *dominant-less-dominant* model, waar die kwantitatiewe fases as oorheersende benadering gebruik is. ’n Nie-eksperimentele benadering is gevolg in die vorm van ’n kruis-seksionele studie om die verhouding tussen werk stres en -uitbranding op een spesifieke tyd te bestudeer deur gebruik te maak van die ervaring van Werk- en Lewensomstandighede vraelys (WLV) en Maslach se Uitbrandings vraelys (MBI- Algemene Opname). Om die behoeftes van die twee vraelyste aan te spreek is ’n kwalitatiewe ondersoek uitgevoer waar semi-gestruktureerde vraelyste aan

’n aantal amptenare gestuur is. Die kwalitatiewe opname is uitgevoer om ’n in-diepte betekenis aan die kwantitatiewe data te gee. Verder het dit ook die kwessies van organisasie politiek breedvoerig aangespreek.

Die belangrikste bevindinge van die studie was soos volg:

- Ten opsigte van die vlakke van uitbranding, het die respondente op 11 van die 16 stellings van Maslach se algemene vraelys relatiewe negatiewe reaksies aangedui wat kenmerkend is van ’n werkerskorps wat uitgebrand is. Met ander woorde 68.75% van die vrae het negatiewe reaksies ontlok teenoor 31.25% se positiewe reaksies.
- Die resultate van uitbranding met betrekking tot die drie dimensies: uitputting, sinisme en professionele doeltreffendheid (effektiwiteit) stem ooreen soos deur Maslach, Jackson en Leiter (1996:21) beskryf is. Volgens die resultate van hierdie studie lei verhoogde uitputting tot hoër vlakke van sinisme met die gepaardgaande gevolg dat die individue laer vlakke van professionele doeltreffendheid (effektiwiteit) in die departement ondervind. Volgens die skrywers blyk sinisme positief te korreleer met uitputting en negatief ten opsigte van professionele doeltreffendheid.
- Met betrekking tot die algemene stresvlakke teenoor faktore binne die werksituasie is daar ’n statistiese beduidende verwantskap gevind tussen die werk stres domein en al ses faktore binne die werksituasie, alhoewel die korrelasie negatief was.
- Die algemene stresvlakke teenoor faktore buite die werksituasie dui ook dat daar ’n beduidende korrelasie bestaan tussen die stres domein faktor buite die werksituasie omstandighede en die algemene stresvlakke bestaan.
- Een van die uitstaande hipoteses van hierdie studie is die ondersoek oor die verband tussen werker stres en werk uitbranding in die post-apartheid era. Hierdie hipotese was aanvaar gegewe dat daar ’n beduidende korrelasie bestaan tussen die stresvlakke en die uitbranding veranderlikes in die staatsdiens. Die aard van die korrelasie tussen die uitbranding veranderlikes en die algemene stresvlakke, is in lyn met die navorsingsmetodologie van die MBGIS.
- Organisasie politiek as ’n bydraende faktor tot werker stres en werk uitbranding, is indirek in hierdie studie bewys en is een van die hoof bevindinge. Die organisasie politiek in hierdie studie gee ’n beeld van ’n organisasie wat verdeeld is en waar wantroue aan die orde van die dag is.

Bydrae tot die veld van Sielkunde is soos volg:

- Eerstens, is 'n teoretiese begrip verskaf vir die vlakke en intensiteit van werk stres en – uitbranding onder senior staatsamptenare in die Suid-Afrikaanse staatsdiens.
- Tweedens, is drie praktiese modelle voorgestel oor die faktore wat werk stres, - uitbranding in die werk omgewing beïnvloed.
- Derdens, is 'n insig verskaf oor die rol van organisasie politiek binne die staatsdiens en hoe dit werk stres en –uitbranding beïnvloed.
- Laastens, is die verwantskap tussen werk stres en –uitbranding prakties uiteengesit in die Suid-Afrikaanse staatsdiens na 1994 en die gevolglike uitwerking op personeelomset.

**Abstract: ‘Vlakke en Oorsake van Bestuurder stres en –Uitbranding in ’n
Departement van die Suid-Afrikaanse Staatsdiens’**

By

Leon Swartz (M.Phil.)

Promotor: Professor Cheryl Potgieter

Faculty: Humanities

Degree: Philosophiae Doctor (Psychology)

This dissertation attempts to understand the causes and levels of work stress and burnout in a department of the South African Public Service, by using three quantitative questionnaires, namely the ‘Work Experience Life Questionnaire’, ‘Maslach Burnout’s Questionnaire’, and a ‘Biographical Questionnaire’. A qualitative questionnaire was administered to illicit in-depth responses in relation to the quantitative aspects of the study. The sample constituted of 341 senior officials whose positions ranged from Assistant Director to the Director-General. 231 quantitative questionnaires were completed, pointing to an acceptable response rate of 67.7%, which accounts for more than two thirds of the total study population. Qualitative questionnaires were emailed to 20 individuals, resulting in a returned response rate of 50%. A cross-sectional approach was adopted.

The literature review was followed by an empirical investigation. The quantitative-qualitative research approach, with a focus on Creswell’s *dominant-less-dominant* model was used, where the quantitative phases were the dominant approach. A non-experimental approach was followed in the form of a cross-sectional study to examine the relationship between job stress and burnout in a specific time of study, by using the experience of Work and Life Circumstances Questionnaire (WLQ) and Maslach’s Burnout (MBI-General Survey). In order to address the gaps with regards to the above-mentioned two questionnaires, a qualitative investigation was also conducted, where semi-structured questionnaires were sent to a number of officials. The qualitative survey was carried out to give an in-depth meaning to the quantitative data. It also extensively addressed the issues of organizational politics.

The major findings of the study were as follow:

- Regarding the levels of burnout, responses on 11 of the 16 statements of Maslach's general questionnaire indicated relatively negative characteristics of a workforce that amounts to burnout. In other words, 68.75% of the questions elicited negative perceptions as opposed to 31.25% of positive comments.
- The results of burnout on the three dimensions: exhaustion, cynicism, and professional competence (efficiency), follows the Maslach, Jackson and Leiter (1996:21) methodology. According to the results of this study, increased depletion leads to high levels of cynicism with the concomitant result that individuals exhibit low levels of professional competence (efficiency) in the department. According to the authors, it seems that cynicism is positively correlated to exhaustion and negatively correlated to professional competence (efficiency).
- With regards to the general stress levels to factors within the workplace, there is a significant statistical relationship between occupational stress and all six factors in the workplace, although the correlation is a negative one.
- The general stress levels to factors outside the work situation indicate that there is a significant correlation between the stress factor domain outside the workplace conditions and general stress levels of employees, which indicated a positive correlation.
- One of the outstanding conjectures of this study is to investigate the relationship between stress and worker burnout in the post-apartheid era. This hypothesis was accepted, given that a significant correlation exists between stress levels and the burnout variable in the public service. The nature of the correlation between the burnout variable and general stress levels are in line with the methodology of the MBGIS.
- Political perceptions regarding job stress and burnout were indirectly measured in the study and are therefore supported by qualitative data. Organizational politics as a contributor to occupational stress and burnout was indirectly proven in the study as a main contributor to stress. The organizational politics in this study gives a picture of an organization that is dysfunctional and where mistrust is the order of the day.

Contributions to the field of psychology are as follow:

- Firstly, it provides a theoretical understanding for the level and intensity of job stress and -burnout among senior government officials in the South African public service.
- Secondly, three practical models are put forward to illustrate the effects that influence work stress and burnout in the workplace.
- Thirdly, the study provides an insight into the role of organizational politics in the public service and how it affects work stress and burnout.
- Finally, the study illustrates the relationship between work stress and burnout in the public sector in South Africa after 1994 and the consequent impact on staff turnover.

Sleutelbegrippe

Stres, werk stres, werk uitbranding, organisasie politiek, Suid-Afrikaanse staatsdiens, senior staatsamptenare, personeel omset, menslike ontwikkelings bronne, transformasie, maatskaplike ontwikkeling

Hoofstuk 1: Inleiding en Agtergrond tot die Studie

1.1 Probleemstelling, Agtergrond en Motivering

Die probleem rondom stres in die werksplek is niks nuuts nie, maar tans is dit meer kompleks, en uitermatige vlakke van stres word deur werknemers in die werksplek ervaar (Booyesen, Nkomo en Prekel, 2003). Die wyse waarop verskillende stressors werksbevrediging affekteer het 'n algemene verskynsel geword in die hedendaagse moderne lewe en dit blyk 'n globale probleem te wees. Dit kom voor dat die werksomgewing werknemers aanhoudend blootstel aan 'n groot aantal potensiale stressors, afhangende van die tipe werk, sowel as hoe die wisselwerking en die omgewing waargeneem en beleef word (Jones en Bright, 2001; Wellens en Smith, 2006). Verskeie studies verbind stres by die werk met swak werksprestasie, akute en kroniese gesondheidsprobleme, en werknemer uitbranding, wat tot hoë personeelomset lei (Kohler en Kamp, 1992; van der Colff en Rothmann, 2009). Die gevolge hiervan is dat werknemers se gesondheid, beroepsveiligheid, en prestasie geaffekteer word (Cope, 2003 en Kasl, 1978).

Verder kan werkprestasie in die organisatoriese omgewing, sowel as in die lewe self, 'n bron van stres vir werknemers en bestuurders word. Cooper en Marshall (1978), Sperry, (1991), sowel as Jones en Bright (2001), het aangedui dat bestuurders aan uiterste fisiologiese simptome lei as gevolg van stres by die werk. Sommige van die fisiese en sielkundige newe-effekte sluit, onder andere, fisiologiese simptome soos hartsiektes, maagswere, dwelmmisbruik, en angstigheid in, wat op hul beurt weer potensiele bronne van versteuring in die lewenskwaliteit van die individu en sy/haar gesin kan wees (Cope, 2003; Sperry 1991). Hierdie stressors versteur nie slegs die individu se lewe nie, maar word ook geassosieer met 'n verlies aan kapitaal vir die organisasie waar die individu werksaam is (Cope, 2003). Onlangs het korporatiewe bestuurders begin om hierdie probleme te identifiseer en aan te spreek, ten opsigte van die stygende kostes in fisiese en geestes gesondheidsbehandeling, sowel as om die negatiewe effekte van werker stres te bekamp wat lei tot afwesigheid en hoë personeelomset (Sperry, 1991; Cope, 2003). Navorsing wat uitgevoer is oor afwesigheid syfers in Suid Afrika dui daarop dat dit die land se ekonomie R12 biljoen per jaar sal kos. Volgens Statistiek Suid Afrika is 0.7 miljoen werkers afwesig vanaf werk in 2000, wat slegs 'n fraksie is in vergelyking met die 397% sprong wat dit geneem het tot 2012. 'n Derde van die openbare sektor werkers was afwesig as gevolg van gesondheidsredes in vergelyking met die 9.2% in die private sektor (Moneyweb, 2012). Ten einde stressors positief in die

werksplek te beïnvloed, is dit essensieel om in staat te wees om die stressors te identifiseer in ooreenstemming met die feit dat verskillende stressors verskillende effekte het en verskillende aksies en hanteringsmeganismes vereis word om dit teen te werk (Cooper en Marshall, 1978; Cooper en Payne, 1978; Jones en Bright, 2001).

Dit is in hierdie opsig dat daar na die wêreld van werk in die Suid-Afrikaanse staatsdiens gekyk word en hoe transformasie en die strukturele veranderinge sedert 1994 aanleiding gegee het tot verhoogde werk stres en moontlike gepaardgaande uitbranding van die bestuur korps.

Voor 1994, het die Suid-Afrikaanse staatsdiens meestal uit die dominerende groep, wat meestal blank was, bestaan (Boemah, 2006; Maphunye, 2002). Die hele situasie het beide in ‘karakter’ (ideologie) sowel as rasse-samestelling verander na die 1994-verkiesing. In die laat 1990s en vroeë 2000s, was daar ’n groot omset van swart (African)¹ staatsamptenare, veral in senior posisies. Baie van hierdie persone was nuut in die staatsdiens en dus onder groot druk geplaas om te verseker dat diensverskaffing in die nuwe administrasie en staatsdiens moes plaasvind. Terselfdertyd was die staat afhanklik van sy menslike hulpbronne om sodanige diensverskaffing te verseker (Boemah, 2006; Maphunye, 2002). Dit het veral van diegene wat in bestuursposisies, naamlik vanaf die posisies van assistent direkteur tot direkteur-generaal, afgehang om hierdie dienste te verseker. Die groot druk wat dit op die menslike hulpbronne geplaas het, het tot werk stres aanleiding gegee (Klimaat Opname, *Department of Social Development*, 2007b). Verder was daar nog die ou garde van die apartheidsregering, soos in ’n latere afdeling bespreek sal word, wat wou verhoed dat diensverskaffing moes plaasvind in die nuwe staatsdiens. Sodoende het dit ernstige diskoerse in die werksomgewing te weeg gebring wat werk stres en werk uitbranding tot gevolg gehad het (Boemah, 2006; Maphunye, 2002).

Volgens die ‘Klimaat-Opname Ondersoek’ in die *Department of Social Development* (2007b) is ’n belangrike faktor wat geassosieer word met stres, die hantering van die hoë vlakke van eise wat gestel word aan die senior posisies. Gevolglik is daar ’n verlies aan belangstelling, interne konflik met personeel, en uiteindelijke bedanking. (Magasela, 2002; Sebego, 2005).

Die hoof fokus van die tesis is om die vlakke en faktore van werk stres onder senior staatsamptenare te identifiseer (meet) en in verband te bring met hoë vlakke van werk uitbranding en personeelomset. Die studie sal die vorm van ’n gevallestudie aanneem wat sal

¹ Die term swart (African) sluit in African, Kleurlinge en Indiërs in.

fokus op die Nasionale Departement van Maatskaplike Ontwikkeling (ook bekend as *Department of Social Development*). Dit moet daarop gewys word dat die navorser 'n swart persoon (African) is van Kleurling afkoms en het sy meestersgraad aan die Universiteit van Wes-Kaapland voltooi. Hy het tot 2013 drie en twintig jaar diens in die staatsdiens waarvan tien jaar op senior bestuursvlak is. Die navorser het aspekte van hierdie kwessies self ervaar wat 'n motivering vir hierdie studie is.

1.2 Navorsingsprobleem, Regverdiging en Doelstellings

Die volgende agtergrond weerspieël die groot verantwoordelikheid wat die Suid-Afrikaanse regering op sy staatsdiens geplaas het en steeds plaas. Op sy beurt het dit die potensiaal om tot hoë vlakke van stres by staatsamptenare te lei wat uitbranding te weeg kan bring (Sebego, 2005; Boemah, 2006).

Kort nadat die *African National Congress* (ANC) in 1994 aan bewind gekom het, het die regering sy doelstellings vir die staatsdiens bekend gemaak wat die nuwe regerings beleide en -programme moes implementeer (Maphuney, 2002; Schrire, 1996). Die volgende opsomming beskryf kortliks die belangrike take en uitdagings waarmee die nuwe demokraties-verkose regering, die ANC, te staan gekom het na jare van isolasie en konflik. Die ANC is met betreding ondermyn sodat transformasie en die oordrag van belangrike vaardighede in die staatsdiens nie plaasgevind het nie. Transformasie in hierdie geval kan verduidelik word as '*the capability of one social actor to overcome resistance in achieving a desired objective or change*' (Rooke en Torbert, 1998). Die oorspronklike doelstelling van transformasie was om die erfenis van apartheid en die sistematiese rassediskriminasie om te keer, veral in terme van administratiewe, strukturele en kulturele praktyke (Boemah, 2006; Maphuney, 2002).

Sedert 1994 is witskrifte ontwikkel in 'n poging om die uitdagings wat deur die staatsdiens ondervind word aan te spreek (Mandla, 2005; Maphunye, 2002). Belangrike uitdagings was onder meer die aanhoudende beoefening van rasse praktyke en -houdings binne die staatsdiens, hiërargiese en beleid-gebaseerde prosedures, en onopgeleide (of, in sekere gevalle, amptenare veral in die ou tuislande wat nie in staat is om opgelei te word nie) werknemers (Maphunye, 2002). Laasgenoemde het tot drastiese veranderinge gelei met die gevolg dat die regering 'n witskrif oor die 'Transformasie van die Staatsdiens' in 1995 gepubliseer het. Dit het 'n breë beleidsraamwerk vir transformasie uiteengesit om sodoende die nuwe demokrasie te ondersteun.

Die grootste uitdaging vir die regering van die dag sedert die laat 1990s is hoe om produktiwiteit te verhoog in gevolg die groot gaping wat bestaan tussen die bekwame en vorige ondervinding apartheid amptenare en hul onopgeleide en onbekwame medewerkers (Maphunye, 2002; Boemah, 2006).

Verder kan daarop gewys word dat spanning in die werkplek onder diverse groepe, herstrukturering, globalisering, veranderde bestuur, sowel as Menslike Immunitetsgebrek-virus (MIV) en Verworwe Immunitetsgebreksindroom (VIGS), groter druk op werkers wêreldwyd plaas (Stander en Rothmann, 2010; De Cuyper, Bernhard-Oettel, Berntson, De Witte en Alarco, 2008; Smithson en Lewis, 2000). In Suid-Afrika word dit wyd aanvaar dat hierdie druk meestal gedra word deur die staatsdiens en sy amptenare omrede die staatsdiens grootliks verantwoordelik is om transformasie te weeg te bring en veranderinge met betrekking tot beleid aanpassing en -implementering ten opsigte van geslagsgelykheid, diversiteit en rasse-verskeidenheid te lei (Fraser-Moleketi, 2002; Transformasie van die Staatsdiens Diens, 1995).

Die staatsdiens of publieke sektor word dus gesien as die voertuig tot verandering en transformasie. Aan die einde van die eerste termyn van die Suid-Afrikaanse demokratiese regering is verskeie swakhede ten opsigte van hoe die staat funksioneer uitgewys. Dit is waargeneem deur Eerwaarde Frank Chikane in sy voorwoord tot '*A planning framework for government*' (The Presidency, Republic of South Africa, 2001). Dit sal in 'n latere hoofstuk ten volle bespreek word.

Die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling ondervind tans 'n hoë personeel omset, veral onder senior staatsamptenare. Die verslag van 2005 reflekteer dat daar 'n 63% toename in personeelaanstellings was, sowel as 'n 34% toename in bedankings. Verder het die personeel omsetkoers met 3% toegeneem (*Department of Social Development, 2005*). In 2006 was daar 'n 42% toename in aanstellings teenoor 'n 65% toename in bedankings. Die personeel omsetkoers het vermeerder tot 12% (*Department of Social Development, 2006*). Hierdie personeel omsetkoers het verder verhoog in 2007 tot 15% met 'n 69% vermeerdering in bedankings wat hoofsaaklik toegeskryf kan word aan oorplasing na die Suid-Afrikaanse Sosiale Sekuriteit-Agentskap (SASSA). Daar was verder 'n vermindering van 20% ten opsigte van aanstellings (*Department of Social Development, 2007a*). In 2008-2009 (*Department of Social Development, 2009*) het die bedankings met 28% toegeneem en die personeel omsetkoers was 18.7%. In 2009-2010 en 2010-2011 (*Department of Social Development, 2010 en 2011*) was die personeel omsetkoers 11.9% en 11.7% onderskeidelik. 'n Personeel omsetkoers van meer as 10% kan as beduidend beskou word. Hierdie verhoogde persentasie

ten opsigte van personeelomset het 'n definitiewe effek op prestasie van die departement se kern aktiwiteite, hetsy negatief of positief (Klimaat-Opname Onderzoek, 2007b). Wat siekte verlof dae betref, dui tabel 1.2 aan die toename in die aantal siekteverlof dae.

Tabel 1.2 Aantal siekteverlof dae per salarisskaal per jaar

Tabel 1.2

Aantal siekteverlof dae per salarisskaal per jaar

Salarisskaal	Jaar einde	Aantal siekte verlof dae	N van totale werknemers wat siekte verlof neem
09-12	2007	927	167
13-16		233	42
		N = 1160	209
09-12	2008	1392	204
13-16		248	59
		N = 1640	263
09-12	2009	1646	228
13-16		322	63
		N= 1968	291
09-12	2010	1591	227
13-16		496	67
		N=2087	294
09-12	2011	1547	233
13-16		409	73
		N=1956	406

L. Swartz (2012)

Die bogenoemde tabel toon aan dat daar 'n duidelike toename is in siekteverlof tussen 2007 en 2011 wat waarskynlik toegeskryf kan word aan stres en verhoogde spanning by die werk, wat aanleiding kan gee tot psigiese en fisiese gesondheid toestande.

Die Maatskaplike Ontwikkeling Klimaat-Opname Onderzoek Verslag (2007b) wat in die departement onderneem is in 2007, illustreer hierdie punt verder, waar slegs 38% van die respondente tot die opname se vraelys voel dat hul werksbevreiding in die departement en 'n toekomstige loopbaan daar voorsien. Laasgenoemde opname was ook 'n aansporing om hierdie studie te onderneem. Van al die respondente tot die opname, naamlik 47% van die totale steekproef, glo dat die retensie van hoogs opgeleide personeel 'n groot probleem vir die

departement in die toekoms sal wees. Die oorgrote meerderheid, naamlik 54%, het aangedui dat hulle van beroep of departement sal verander indien die geleentheid hom sal voordoen. Die vakante koers is in 2008 verminder tot 11%, wat 4% in surplus is van die 15% doel (Departement van Maatskaplike ontwikkeling: Jaarlikse verslag, 2008/2009).

Die populasie vir die doel van hierdie studie sal al die staatsamptenare in die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling insluit, met spesifieke fokus op amptenare in die poste van assistent-direkteur en opwaarts. Volgens die ‘*Employer Assistance Practitioner*’ is dit veral hierdie amptenare wat dit moeilik en uitdagend vind om hul werksverpligtinge te hanteer.

Die personeel vervangingskoste in die meerderheid van gevalle is hoër indien ’n persoon met lang diens (+15 jaar) die staatsdiens verlaat. Die gevolge hiervan is gewoonlik:

- ’n Ernstige impak op die produktiwiteit van die organisasie.
- Verhoogde opleidingskoste.
- ’n Substantiewe verlies van organisatoriese geheue (Publieke Administrasie, *Department of Public Administration - DPA*, 2006).

Volgens die DPA (2006) kos dit gemiddeld 30% van die gemiddelde besoldigings koste om ’n personeellid te vervang. Dit sluit in:

- Die verlies aan effektiwiteit gedurende die kennisgewing-periode.
- Die verlies aan produktiwiteit tydens die werwing en seleksie van ’n nuwe personeellid.
- Die induksie-stadium.

Die konteks wat hier geskets is illustreer die feit dat huidige senior staatsdiens bestuurders met ’n uitdagende werksomgewing te kampe het wat daartoe aanleiding kan gee dat hulle moontlik nie as individue opgewasse daartoe is nie. Dit het implikasies vir diegene in verantwoordelike poste, asook diensverskaffing in die staatsdiens. Hierdie studie beoog om die vlakke (intensiteit) van stres wat deur senior staatsdiens bestuur ervaar word te verken en aan te dui hoe dit met uitbranding verband hou, asook om te verduidelik op watter vlak organisasie politiek ’n rol speel in die staatsdiens. Volgens ’n verkenning van navorsingstudies, is daar geen empiriese ondersoek tot hede in ’n nasionale staatsdiens in Suid-Afrika uitgevoer om werker stres, -uitbranding en organisasie politiek te bepaal nie, wat ’n ondersoek in hierdie verband regverdig.

1.3 Definiëring van Terme

Stres. Vir die doel van hierdie studie sal Stres gedefinieer word as ‘*a situation where an individual is faced with something which he or she perceives as threatening and where he or she does not feel able to cope effectively with this threat*’ (Newell, 2002:45).

Verder word stres omskryf deur Williams en Cooper as ‘*a state of disequilibrium in the system of variables relating people to their environment that results in a change in people’s normal levels of well-being*’ (1991:170-171). Volgens laasgenoemde definisie dui dit aan dat die werker se normale werk omgewing versteur word en dat hierdie situasie `n versteuring in die persoon se gemoedstoestand te weeg kan bring.

Werk uitbranding. Maslach en Jackson (1986:1) definieer uitbranding soos volg: ‘*Burnout is a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who do ‘people work’ of some kind*’.

1.4 Teoretiese konteks

Die teoretiese konteks wat vir hierdie studie gebruik word is in die konteks van positiewe sielkunde. Positiewe sielkunde se doel is om die sterktes en deugsamheid van mense te studeer (Boemah, 2006:7). In die verlede het navorsing ten opsigte van menslikehulpbronne en personeel kwessies meestal gefokus op die negatiewe aspekte daarvan wat lei tot psigopatologie, byvoorbeeld stres en uitbranding, om sodoende die voorkoms daarvan te bepaal (Wahl en Newmark, 2009:290). Volgens Wahl en Newmark (2009:290) is `n universele verskuiwing na `n positiewe uitkyk op die mens en sy of haar sielkundige welstand die oorsprong van die veld van Positiewe Sielkunde, asook die begrip van lewensgehalte. Seligman en Csikszentmihalyi, in Wahl en Newmark (2009:290), beskryf positiewe sielkunde as ‘die wetenskap van positiewe subjektiewe ervarings en individuele trekke met die doel om lewensgehalte te verbeter en psigopatologie te voorkom’.

Volgens Boemah (2006:7) en Wahl en Newmark (2009:290), het Antonovsky (1979) die konstruk salutogenese ontwikkel, wat voorgestel het dat die fokus eerder die oorsprong van gesondheid as die oorsaak van siektes moet wees. Die fundamentele vraag, soos Boemah dit stel (2006:7), is nie hoekom mense siek is nie, maar eerder hoekom sekere mense gesond bly ten spyte van stresvolle situasies en struikelblokke. Verder argumenteer Strümpfer (1995)

dat die konsep van salutogenese uitgebrei moet word vanaf 'n fokus op gesondheid tot een van sterkte (psigofortologie). Die raamwerk van hierdie studie oor stres en uitbranding is dus binne die positiewe sielkunde veld en spesifiek psigofortologie.

Volgens Strümpfer (1995) dui 'n hele aantal teoretiese ontwikkelinge in die sielkunde literatuur aan dat daar 'n duidelike verhouding met die salutogenese paradigma bestaan. Dit sluit in Maslow (1973) se self-aktualisasie en Rogers (1959) se volle funksionerende persoon. Volgens Pretorius (1997), kan Jung (1933) se formulering van individualisering en Allport (1961) se konsep van volwassenheid ook hier bygevoeg word. Al hierdie teorieë deel dieselfde fokus op positiewe sielkundige funksionering en welstand (Pretorius, 1997).

Verder argumenteer Antonovsky (1979) dat salutogenese, eerder as patogenese, '*is the great intriguing mystery and important concern in the field of health*' (p.9). Hy het sy gevolgtrekking gebaseer op morbiditeit statistiek wat aandui dat die meerderheid van die bevolking in enige samelewing gekenmerk word deur 'n sekere patologiese toestand (Pretorius, 1997). Op grond hiervan word voorgestel dat waar homeostase die fundamentele aanname is wat die patologiese paradigma lei, heterostase die kern aanname is binne die salutogenese paradigma omdat afwyking gesien word as '*normal, inherent, and endemic*' (Antonovsky, 1984:2).

1.5 Navorsingsontwerp

Die navorser sal van 'n kruis-seksionele ontwerp gebruik maak deur die verhouding tussen werker stres en uitbranding te bestudeer op een spesifieke tyd en deur die kruis seksie versigtig te analiseer. Die vorm van die studie sal ondersoekend wees deur slegs te fokus op staatsamptenare in een spesifieke staatsdepartement en die vlakke van personeel uitbranding en -omset aanwesig.

1.5.1 Navorsingsmetodologie

Die keuse van navorsing metodes is gebaseer op die toepasbaarheid en relevansie daarvan met betrekking tot die aard en doel van hierdie navorsingstudie. Die volgende metodes sal gebruik word vir die insameling en analise van die data onder ondersoek:

1.5.1.1 *Empiriese Studie*

In aanvulling tot die literatuuroorsig sal twee metodes van data-insameling gebruik word, naamlik die afneem van drie toepaslike vraelyste (kwantitatief) en die voltooiing van semi-gestruktureerde vraelyste met individuele onderhoude (kwalitatief). Die toepaslike vraelyste sal die hoof navorsings-metingsinstrument wees en sal aan die meerderheid van die departement se amptenare geadministreer word, met spesifieke aandag aan veral diegene met die rang van assistent-direkteur, adjunk direkteur, direkteur, hoof-direkteur, adjunk direkteur generaal, en direkteur generaal.

1.5.1.2 *Steekproef seleksie*

Die teikengroep sal amptenare vanaf die rang assistent-direkteur en hoër insluit. Indien die getal te groot is sal 'n ewekansige steekproef van die groep geneem word. Tans (2009) beklee 341 amptenare die range vanaf assistent-direkteur tot direkteur-generaal. Die geslag indeling is 201 vroue en 140 mans. In die algemeen sal van doelgerigte steekproefneming gebruik gemaak word.

1.5.1.3 *Data insameling*

Die drie kwantitatiewe vraelyste sal individueel uitgedeel word en 'n afsnydatum sal aan deelnemers gegee word vir die voltooiing daarvan. Hierdie vraelyste sal aan die populasie van die studie geadministreer word. Met betrekking tot die kwantitatiewe aspek van die studie sal 'n individuele ope geskeduleerde vraelys aan deelnemers ge-e-pos word. Dit sal opgevolg word met in-diepte onderhoude om onduidelikhede op te klaar sowel as om meer insig te probeer verkry. Hierdie vraelyste sal tematies geanaliseer word. 'n Geselekteerde aantal senior staatsamptenare in sleutel posisies in die departement en wat met personeel en menslike hulpbronne kwessies werk sal deel van laasgenoemde proses uitmaak. Verder sal ook gapings of andere kwessies wat moontlik nie deur die vraelys gedek word nie, aangespreek word. Die groep sal bestaan uit amptenare vanaf die rang van assistent-direkteur tot hoof-direkteur om kwalitatiewe waarde aan die studie te verleen.

1.5.1.4 Vraelyste

Die studie sal van drie vraelyste gebruik maak. Dit sluit die volgende in:

- Die ervaring van Werk-en Lewensomstandighede Vraelys (WLV); (Bylaag A)
- Maslach se Uitbrandings vraelys (MBI – Algemene opname); (Bylaag B)
- Die biografiese vraelys; (Bylaag. C)

Die hoofmerk van die WLV ontwikkel deur Van Zyl en Van der Walt (1991) is die meting van individue en groepe se vlakke van stres en gee 'n aanduiding van die belangrikste oorsake daarvan. Die Maslach se Uitbrandings vraelys (MBI – Algemene opname), ontwikkel deur Maslach, Jackson en Leiter (1996), word gebruik om uitbranding te bepaal. Die biografiese vraelys sal gebruik word vir die spesifieke doel om biografiese data in te samel. Dit moet daarop gewys word dat laasgenoemde vraelys 'n aantal vrae van organisasie politiek ingesluit het. Dit sal demografiese inligting en ander persoonlike veranderlikes insluit.

1.6 Hoof Oogmerke/doelstellings van die Studie

Die hoof oogmerke van die studie is die volgende:

- Om 'n algemene literatuur oorsig van werk stres en -uitbranding te verskaf.
- Watter rol speel organisasie politiek in die 'tipe organisasie' met betrekking tot werk stres en –uitbranding?
- Om die vlakke van stres in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om die vlakke van uitbranding in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om die oorsake van stres in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om die oorsake van uitbranding in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om te bepaal of daar enige betekenisvolle verskille is in die stres vlakke van die respondente gebaseer op hul biografiese agtergrond.
- Om te bepaal of daar enige betekenisvolle verskille is in die uitbrandingsvlakke van die respondente gebaseer op hul biografiese agtergrond.
- Om die verband tussen werk stres en uitbranding in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om 'n model te ontwikkel vir werk stres en uitbranding in die 'tipe organisasie'.

Die volgende hipoteses met betrekking tot die kwantitatiewe aspekte van die studie word ondersoek:

- Daar is 'n beduidende korrelasie tussen algemene stresvlakke en oorsake van stres binne die werksituasie en staan in noue verband met hoof oogmerk vyf. Dit is belangrik om die faktore, binne die werksomgewing, wat met algemene stres korreleer te identifiseer sodat 'n basis vir strategiese intervensies verskaf kan word.
- Daar is 'n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en oorsake van stres buite die werksituasie en staan in noue verband met hoof oogmerk vyf, wat inligting verskaf omtrent die oorsake van stres buite die werksomgewing wat amptenare se persoonlike toestande affekteer. Sodoende kan maatstawwe ontwikkel word om dit teen te werk.
- Daar is 'n beduidende korrelasie tussen werker stres en werk uitbranding en hoe dit senior staatsamptenare affekteer. Om te identifiseer tot watter mate stres uitbranding beïnvloed, kan help met die vermindering van uitbranding, asook die vermindering van personeel omset.
- Daar is 'n beduidende korrelasie tussen die stresfaktore buite werk en die drie uitbranding skale. Dit staan in noue verband met hoof oogmerk nege. Dieselfde rasionaal geld ook hier met die uitsondering oor hoe stres die drie uitbrandingskale gesamentlik of afsonderlik beïnvloed. Dit sal die basis verskaf vir óf gesamentlike óf afsonderlike intervensies.
- Verskeie organisasie politieke faktore sal 'n invloed hê op stres en uitbranding onder staatsamptenare. Dit staan in noue verband met hoof oogmerk twee. Die rasionaal vir hierdie oogmerk is om die faktore te ondersoek wat 'n politieke rol speel in die 'tipe organisasie' en hoe dit werknemers se stres en uitbrandingsvlakke beïnvloed. Sodoende kan dit die politieke invloede in die werksomgewing teenwerk om sodoende die funksionaliteit van die eenhede te verbeter.
- Sosio-ekonomiese of biografiese veranderlikes het 'n invloed op stres en uitbranding onder staatsamptenare wat in noue verband staan met hoof oogmerke sewe en agt. Dit wil spesifiek aandui of daar beduidende verskille is met betrekking tot verkeie biografiese veranderlikes teenoor stres en uitbranding, en om sodoende daardie biografiese veranderlikes te identifiseer en programme daar te stel.

1.7 Bydrae tot die Veld van Sielkunde

Die studie sal die volgende bydra tot die veld van sielkunde lewer:

Eerstens, word 'n teoretiese begrip verskaf oor die vlakke en intensiteit van werk stres en –uitbranding onder senior staatsamptenare in die Suid-Afrikaanse staatsdiens. Tweedens, stel hierdie studie drie praktiese modelle voor oor watter faktore werk stres en –uitbranding binne die werksomgewing beïnvloed. Derdens, om 'n insig te verskaf oor die rol wat organisasie politiek binne die staatsdiens speel en hoe dit werk stres en –uitbranding beïnvloed. Laastens, om die verwantskap tussen werk stres en –uitbranding prakties uiteen te sit in die Suid-Afrikaanse staatsdiens na 1994 en die gevolglike uitwerking op personeelomset.

1.8 Hoofstuk Oorsig

Die tesis word in breë trekke soos volg uiteengesit:

Tabel 2.2 Hoofstuk Inleiding

Tabel 2.2

Hoofstuk Inleiding

Hoofstuk	Tema	Inhoud van hoofstuk
1	Inleiding	Hierdie hoofstuk verskaf 'n algemene oorsigtelike inleiding en beweegredes vir die studie
2	Die Suid-Afrikaanse staatsdiens	Die hoof fokus van hierdie hoofstuk is om 'n oorsaaklike agtergrond te gee van die openbare sektor in Suid Afrika na 1994
3	Organisasie politiek	Hierdie hoofstuk bespreek die konsep organisasie politiek en sy verhouding met werk stres en –uitbranding
4	Literatuur studie	Hierdie hoofstuk bespreek en kontekstualiseer die konsepte werk stres en –uitbranding
5	Navorsingsmetodologie en Metode	Hierdie hoofstuk bespreek die navorsingsmetodologie en metode wat in die studie gebruik gaan word

6	Resultate en bespreking van die kwantitatiewe ondersoek	Die fokus van hierdie hoofstuk is die resultate en bespreking van die kwantitatiewe ondersoek
7	Resultate en bespreking van die kwalitatiewe ondersoek	Die fokus van hierdie hoofstuk is die resultate en bespreking van die kwalitatiewe ondersoek
8	Gevolgtrekking en aanbevelings	In hierdie hoofstuk sal gevolgtrekkings gemaak word van die navorsingsproses en bevindinge. Die bereiking van die navorsing doelstellings sal bespreek word sowel as die bydra van die navorsing tot die vakgebied. Laastens, sal besprekinge van die studie aangespreek word sowel as aanbevelings vir toekomstige navorsing

Vervolgens sal eers op die staatsdiens gefokus word en hoe dit na 1994 in karakter en wese verander het, asook 'n bespreking van die gepaardgaande politiese omgewing en druk wat op die senior bestuurder as staatsamptenaar geplaas word.

Hoofstuk 2: Die Staatsdiens en Politiese Omgewing in Suid Afrika na 1994

2.1 Inleiding

Hierdie hoofstuk gee agtergrond van die samestelling van die staatsdiens na die 1994 verkiesing. Spesifiek word gekyk hoe die staatsdiens van vorm verander het en die probleme wat met hierdie transformasie gepaard gegaan het. 'n Bespreking word ook gevoer oor die veranderde rol van senior staatsamptenare en die gepaardgaande stres wat ondervind word as gevolg van die transformasie en hul gereedheid om die probleme in die moderne tegnologies-gedrewe staatsdiens aan te pak. Daar word ook gekyk na die strukture wat die regering van die dag daar gestel het om die amptenare te ondersteun. Laastens, word gekyk na die werknemer se ondersteuningsprogramme en die regering se menslike-ontwikkelingstrategie.

2.2 Die staatsdiens na 1994

Die volgende agtergrond weerspieël die verantwoordelikheid wat die Suid-Afrikaanse regering op sy staatsdiens geplaas het en steeds plaas. Op sy beurt het dit die potensiaal om tot hoër vlakke van stres by staatsamptenare te lei wat uitbranding te weeg kan bring (Sebego, 2005; Boemah, 2006).

Kort nadat die ANC aan bewind gekom het in 1994, het die regering sy doelstellings vir die staatsdiens bekend gemaak wat die nuwe regeringsbeleide en -programme moes implementeer (Maphuney, 2002; Schrire, 1996). Verder moet dit uitgewys word dat die geskiedenis van Suid-Afrikaanse politiek oor die afgelope eeu gebruik was deur die dominante groep wat in beheer was om sodoende politieke mag te verkry en sosio-ekonomiese mag te behou (Carrell, Elbert, Hatfield, Gobbler, Marx en Van der Schyf, 1998; Maphanunye, 2002). Vanaf die begin het die klein wit meerderheid politieke mag bekom. Die mag was vanaf 1910 tot 1994 gebruik om die dominante groep polities te versterk en hul ekonomiese, kulturele en sosiale belange te internaliseer (Riley 1991; Schrire, 1996).

Die volgende opsomming beskryf kortliks die belangrike take en uitdagings waarmee die nuwe demokraties-verkose regering, naamlik die ANC, te staan gekom het na jare van isolasie en konflik. Tweedens, word 'n agtergrond geskets hoe die regering van die dag nog steeds ondermyn was, sowel as hoe die oordrag van belangrike vaardighede in die staatsdiens nie plaasgevind het nie. Transformasie in hierdie geval van die Suid-Afrikaanse konteks kan

verduidelik word ‘*as the substance form and dimensions of existing knowledge and knowledge formations are being, examined, interrogated and questioned*’ (Williams, 2000:169)

2.3 Transformasie in die Staatsdiens

Die oorspronklike doelstelling van transformasie was om die erfenis van apartheid en die sistematiese rassediskriminasie om te keer, veral in terme van administratiewe, strukturele en kulturele praktyke (Boemah, 2006; Maphuney, 2002).

Tydens die Suid-Afrikaanse voor-verkiesings onderhandelinge in 1993 het die ANC ’n konsessie gemaak tot die regerende Nasionale Party (NP) ten opsigte van die staatsdiens. Dit staan bekend as die *sunset clauses*. Die konsep wat ontwikkel is deur die wyle Suid-Afrikaanse Kommunistiese leier, Joe Slovo, was dat die son gesak het vir die NP en dat die ANC ’n magsdeling-formule vir die volgende vyf jaar aanvaar om sodoende diegene wat die vorige regering ondersteun het die geleentheid te bied om op waardige wyse die afstaan van mag verandering te ondergaan (Deegan, 1999:19 Kotze, in Faurie en Lane, 1996). Hierdie *sunset clauses* se oogmerk was om die poste van blanke staatsamptenare te beveilig en sodoende ’n koalisie tussen die Afrikaner Nasionale Party en die ANC ministers tot stand te bring (MacDonald, 1996; Sampson, 1999). Die twee partye het dus ingestem dat staatsamptenare wie die NP ondersteun het en apartheidse beleid geïmplementeer het, in die staatsdiens sou kon aanbly, ten minste tot die tweede algemene verkiesing (Kotze, in Faurie en Lane, 1996; Schrire, 1996). Die doel hiervan was om die nuwe regering toe te laat om hul mag te konsolideer (Schrire, 1996).

Sedert 1994 is witskrifte ontwikkel in ’n poging om die uitdagings wat deur die staatsdiens ondervind word aan te spreek (Mandla, 2005; Maphunye, 2002). Belangrike uitdagings was onder meer die aanhoudende beoefening van rasse praktyke en -houdings binne die staatsdiens, hiërargiese en beleid-gebaseerde prosedures, en die onopgeleide amptenare, of in sekere gevalle, amptenare (veral in die ou tuislande) wat nie in staat is om opgelei te word nie (Maphunye, 2002). Laasgenoemde het tot drastiese veranderinge gelei, met die gevolg dat die regering ’n witskrif oor die ‘Transformasie van die Staatsdiens’ in 1995 gepubliseer het. Dit het ’n breë beleidsraamwerk vir transformasie uiteengesit om sodoende die nuwe demokrasie te ondersteun. Die witskrif maak die volgende stelling: ‘*The Government of National Unity is committed to continually improving the lives of the people of South Africa by a transformed public service which is representative, coherent,*

transparent, efficient, effective, accountable and responsive to the needs of all (Department of Public Service and Administration, 1995:5). Ten einde hierdie visie te verweselik het die regering 'n missiestelling ontwikkel wat beklemtoon dat *'The creation of a people-centered and people-driven public service which is characterized by equity, quality, timeousness and strong code of ethics'* (Department of Public Service and Administration, 1995:5).

Die grootste uitdaging vir die regering van die dag sedert die laat 1990s is hoe om produktiwiteit te verhoog terwyl daar 'n groot gaping tussen die vorige bekwame apartheid amptenare, met jare lange ondervinding, en hul nuut aangestelde, onopgeleide en onbekwame medewerkers (Boemah, 2006; Maphunye, 2002). Die transformasie van die openbare diens witskrif van 1995 wys op die uitdagings wat die nuwe staatsdiens teen te staan sal kom. Dit het die volgende uitgewys:

- 'n tekort aan vaardighede en kapasiteit van die nuwe aangestelde staatsamptenare; swak betaalde en demotiveerde werker korps,
- die gevaar van 'n *'brain drain'* (met ander woorde die mees professionele opgeleide staatsamptenare wat die staatsdiens verlaat), en
- lae produktiwiteit en die vrese van verandering veral met betrekking tot regstellende aksie.

Laasgenoemde het alles bygedra om die gaping te verbreed en sodoende diensverskaffing te verswak.

'n Groot aantal swartes bekleed tans senior posisies in die staatsdiens wat in 2012 uit 43 staatsdepartemente bestaan het (South African Government Information, 2010). Verder is daar die Kantoor van die President met twee ministers, Nasionale Beplanning en Prestasie Monitering, Evaluering en Administrasie en Visie-President, Openbare Diens Kommissie, 5 semi onafhanklike organisatoriese komponente insluitend Statistiek Suid Afrika, die Onafhanklike Klage Kommissie, die Suid-Afrikaanse Belasting diens, die Suid-Afrikaanse Kommunikasie en Inligtingsdiens, die Suid-Afrikaanse Bestuur- en Ontwikkeling Instituut (SAMDI), later bekend as Public Administration Leadership and Management Academy (PALAMA), en nege provinsiale administrasies (Presidential Review Commission {PRC} Report, 1998). Dit word vereis dat amptenare in die mees senior posisies in die huidige staatsdiens (Direkteur-Generaal {DG}; Adjunk Direkteur-Generaal {ADG}, Hoof-Direkteur,

en Direkteur) oor verskillende kwalitatiewe en leierskapvaardighede as dié van hul junior personeel sal beskik (PRC Verslag, 1998:21). Hierdie vaardighede sluit die volgende in:

- beleidsformulering,
- die ontwikkeling en bestuur van strategiese visie en planne,
- die bestuur van menslike en ander hulpbronne, en
- die koördinerings van beleid (PRC Verslag, 1998).

In Suid Afrika word dit wyd aanvaar dat hierdie druk meestal gedra word deur die staatsdiens en sy amptenare, omrede die staatsdiens grootliks verantwoordelik is om transformasie te weeg te bring en veranderinge met betrekking tot beleid aanpassing en - implementering ten opsigte van geslagsgelykheid, diversiteit en rasse verskeidenheid te lei (Fraser-Moleketi, 2002; *Department of Public Service and Administration*, 1995).

Die staatsdiens, of publieke sektor, word dus gesien as die voertuig tot verandering en transformasie. Aan die einde van die eerste termyn van die Suid-Afrikaanse demokratiese regering is verskeie swakhede ten opsigte van hoe die staat funksioneer waargeneem en uitgewys deur Eerwaarde Frank Chikane in sy voorwoord tot ‘*A planning framework for government*’ (*The Presidency, Republic of South Africa*, 2001). Volgens Eerwaarde F. Chikane blyk die swakhede tekortkominge in die sinkronisasie van die verskillende beplannings siklusse van die regering, swak koördinerings, beide tussen nasionale staatsdepartemente, sowel as tussen die drie verskillende vlakke van die regering, en die beklemtoning van ’n meer geïntegreerde benadering tot beide beleidsformulering en implementering, in te sluit.

Ten einde hierdie swakhede, soos geïdentifiseer deur Eerwaarde F. Chikane, aan te spreek, is die Forum vir Suid-Afrikaanse Direkteurs-Generaals (FOSAD) net voor die 1999 algemene verkiesing in die lewe geroep. Verder het dit sleutel-strukturele veranderinge begrotings siklusse ingesluit wat verkiesings mandate in ag moes neem. Hierdie uitdaging tot Direkteur-Generaals, om suksesvol die regering se prioriteite te implementeer om sodoende effektiewe diensverskaffing te verseker, het groter druk geplaas, kan lei tot stres en selfs uitbranding. Laasgenoemde situasie affekteer nie slegs die hoofbestuur van departemente nie, maar dit wentel afwaarts deur die hele staatsdiens. Dit is wel bekend dat hierdie mandate en doelstellings telkemale deur die President beklemtoon word in die jaarlikse Stand van die Nasie Toesprake sedert 2001. In die 2001 Nasie toespraak het die President die volgende gesê

‘...it is a time when the parties face the twin challenge of transforming the public service to improve the reach, depth, efficiency and quality of social service delivery...’ (State of the Nation Address, 2001:16).

Verder het die Kabinet in 2004 ’n dokument getitel ‘*Proposal and Implementation Plan for a Government-Wide Monitoring and Evaluation System*’ (The Presidency, Republic of South Africa, 2005) bekend gestel. Hierdie publikasie, volgens Eerwaarde F. Chikane (The Presidency, Republic of South Africa, 2005), se fokus is gerig op verskeie vlakke van bestuur binne die regering naamlik, senior, tegniese, program en projekbestuur. ’n Gedeelte van hierdie dokument het ’n konsepsionele en ’n operasionele raamwerk vir die monitering en evaluering, sowel as ’n implementeringsplan vir regeringsbeleid bevat. Die tweede gedeelte van hierdie dokument stel riglyne voor vir die monitering en evaluering van programme en projekte op makro-vlak. Dit is hoofsaaklik daarop gerig om by te dra tot die opbou van ’n effektiewe staatsdiens, bemagtiging van menslike hulpbronne, sowel as om personeelomset teen te werk.

2.4 Die Departement van Prestasie, Monitering en Evaluering

Die totstandkoming van die Departement van Prestasie, Monitering en Evaluering, op 1 Januarie 2010, word gesien as ’n duidelike aanduiding van die regering se toé vertrouwdheid om toe te sien dat die regering se prestering, betekenisvolle impak het op die lewens van die Suid Afrikaners (The Presidency, 2010a). Hierdie departement, in noue samewerking met die Nasionale Beplanningskommissie (NPK), moes ’n belangrike rol speel om verwagtinge te stel van verbeterde uitkomsteregoor die regering. Die departement sal ’n gedrewe oriëntering benadering dryf oor al drie sferes van die regering en ander organe van die staat. Verder sal dit die data argitektuur van die regering hersien, sodat die vereiste prestasie informasie genereer word en in die proses verseker dat die informasie eintlik gebruik word in inter-regering beplanning en bronne toekenning (The Presidency, 2010a).

Die funksies van die departement is soos volg uiteengesit:

- Die monitering van die uitkomstereg of uitslae deur middel van Ministeriële verantwoordelikheid om diensverskaffing te verbeter. Baie belangrik in die verband is dat hierdie departement ’n ondersteunende rol sal speel met die opstel van prestasie-

ooreenkomste met ministers en sal die ontwikkeling van dienslewering-ooreenkomste koördineer. Die fokus sal wees op 'n klein stel van uitkomste en 'n geselekteerde groep van uitkomste. Ministers aan die hoof van staatsdepartemente sal dus ook prestasie ooreenkomste met senior amptenare in hul departemente onderteken en hierdie amptenare met hul ondergeskiktes. Die gevolg hiervan sal dus wees dat staatsamptenare in geheel groter verantwoordelik sal hê ten opsigte van die dienste wat hulle moet lewer wat verdere druk op hulle plaas om te presteer (*The Presidency*, 2010a).

- Institutionaliserings van die Regering-wye monitoring en evaluasie sisteem: Die departement se werk sal op bestaande inisiatiewe gebou word met 'n hernude fokus op verbeterde insae, uitslae en uitkomste meetings.
- Ontblokkings van diensverskaffing: Die diensverskaffing eenheid sal bystand verleen in 'n beperkte aantal institusionele omgewings om sodoende verstoppings sowel as die nie-verskaffing van dienste om te keer (*The Presidency*, 2010a).

Die President, Kabinet, en die res van die regering het in 2009 op 25-30 uitkomste ooreengekom wat op die Medium Termyn Strategiese Raamwerk van die regering gebaseer was. Verder sal dit verantwoordelik vir die vyf prioriteite areas naamlik, onderwys, gesondheid, werkverskaffing, landelike ontwikkeling, en veiligheid wees (*The Presidency*, 2010a). Laasgenoemdes sal ook verwant tot kwessies soos menslike nedersettings, openbare sektor kapasiteit, omgewingsvolhoubaarheid, sowel as ander gebiede van regerings werk wees (*The Presidency* 2010a). Dit is in 2010 verminder tot 12 spesifieke gefokusde uitkomste (*The Presidency*, 2010b)

Dit is verder geargumenteer om die uitkomste te bestuur, sal die aandag van 'n Volle Diensverskaffing Ketting (VDK) vereis word. Die ketting sal begin by die uitkoms ketting wat ons wil bereik. Daarna word die uitset meting gedefinieer, wat gebruik sal word om te monitor of ons op datum is met die diensverskaffing. Die ketting beskryf dan sleutel aktiwiteite wat suksesvol uitgevoer moet word om die sogenaamde uitsette te bereik en sluit deur die belangrikste uitsette te lys (*The Presidency*, 2010a en b).

'n Prestasie brief vanaf die President sal die diensverskaffing vereistes uiteensit aan 'n minister, 'n groep ministers of 'n sektor, insluitende Lede van die Uitvoerende Raad (LUR's). Terugvoer vergaderings met die President sal elke ses maande gehou word. Vordering sal geëvalueer word en leiding sal gegee word om struikelblokke te voorkom. Die verslae sal kommentaar gee op al vier aspekte van die diensverkaffings-ketting, naamlik, uitkomste,

uitsette, aktiwiteite, en insette (*The Presidency*, 2010a en b). Totdat die prestasie briewe gefinaliseer word, sal elke departement of departement groepe met alle instansies en agentskappe wat 'n impak het op die implikasies van hul diensverskaffing, vergader. In 'n diensverskaffing forum sal byeen gekom word om 'n diensverskaffing ooreenkoms te onderhandel wat rolle en verantwoordelikhede teenoor tydlyne en begrotings te beskryf. (*The Presidency*, 2010b).

Daar moet ook bewus gemaak word van die frekwensie waarom ons dikwels nie ons doelstellings om kwaliteit dienste te lewer kan nakom nie. Laasgenoemde sal varieer op verskillende gebiede. Redes hiervoor is 'n tekort aan politiese wilskrag, onvoldoende leierskap, bestuur swakhede, onvoldoende institusionele ontwerp en nie-omlynde besluit regte. Die tekort aan 'n sterk prestasie kultuur met effektiewe besoldiging en sanksies, het ook sy rol gespeel (*The Presidency*, 2010b).

Dit word dus voorgestel dat 'n Diensverskaffing Eenheid in die Presidensie tot stand gebring moet word om sodoende toe te sien dat in 'n klein aantal, versigtige geselekteerde areas, te monitor, en sodoende diensverskaffing te verbeter en 'n model te ontwikkel oor hoe dit gedoen kan word en moontlik anders toegepas kan word (*The Presidency*, 2010b).

2.5 Werknemer Ondersteuning Programme

In Suid Afrika het verskeie organisasies soos, Eskom, die Kamer van Mynwese, Yskor, sekere banke en Staatsdiens, werknemer ondersteuning programme ontwikkel en 'n amptenaar met die nodige kwalifikasies aangestel om die posisie te vul as 'n direkte poging om die negatiewe effekte van beroeps-stres teen te werk (Olwagen, 1993). Werknemersondersteuning personeel voorsien voorligting aan diensnemers met akute angste en depressie sindrome en voorsien dan terapeutiese hulp aan werknemers wat aan uitbranding en post-traumatiese stres afwykings lei. Dit word geraam, volgens Olwagen (1993), dat bykans 2000 mense jaarliks sterf weens werk verwante gevalle, 20 000 werkers jaarliks ongeskik raak vir werk, ongeveer 7 000 mense amputasies ondergaan terwyl 900 mense blind word en 7 500 brein beserings kry, waarvan meestal verwant is aan werk stres. Volgens die Departement van Arbeid (1999) [ook bekend as *Department of Labour*] het werk ongelukke toegeneem van 'n totaal van 122 889 tot 250 000 (Taljaard, 2005).

Werknemer ondersteuningsprogramme in die staatsdiens kan gedefinieer word as 'n program wat gefokus word om die lewenskwaliteit van die amptenare en hulle gesinne te verbeter deur middel van ondersteuning en deur te help om die impak van alledaagse werk en

persoonlike probleme te verminder (Taljaard, 2005). Baie van die probleme is gekoppel aan werk stres en -uitbranding. Hierdie programme verbeter die amptenare se welstand deurdat dit gebrekkige werksprestasie herstel en sodoende die staatsdepartement se effektiwiteit verbeter (Departement van Vervoer, 2010) [ook bekend as *Department of Transport*]. Soos voorheen genoem ondersteun hierdie programme amptenare of werknemers wie se prestasie beïnvloed word deur emosionele en gedragsprobleme wat aan persoonlike en werk stres verwant is. Die oogmerk is die tydsame identifikasie, evaluering en verwysing van problematiese werkers en onder-presteerders na gespesialiseerde behandeling (intern of eksterne dienste), om hulle sodoende suksesvol te her-integreer in die werksomgewing in teenstelling om hulle diens te termineer (Departement van Vervoer, 2010). Die hoofdoel is dus om produktiwiteit te verhoog, sowel as sosiale funksionering, terwyl die hoof objektiewe is om konstruktiewe bystand te verleen aan elke werker wie enige vorm van persoonlike probleme ondervind (Departement van Vervoer, 2010).

2.6 Die Werknemer Ondersteuning Program van die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling

Die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling se werknemer ondersteunings beleid is in 2008 geïmplementeer. Dit moet egter genoem word dat 'n werknemer ondersteuning amptenaar, op die vlak van adjunk direkteur, al lank voor dit implementasie dienste aan die departement se personeel verskaf het (Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 2008a). Die departement se beleid is in lyn met die nasionale riglyne. Volgens die beleid sal die volgende geïmplementeer word:

- Die departement sal 'n toegewende omgewing verskaf deur voldoende bronne te voorsien om bestuurders te bemagtig om werknemer gesondheid en welstand programme, beleide en strategieë daar te stel.
- Die Direkteur Generaal sal 'n toegewende omgewing skep vir die werknemer ondersteuningsprogram en die program aktief ondersteun.
- Werkers sal primêr verantwoordelikheid neem vir hulle persoonlike gesondheid en welstand. Werknemers sal van die dienste gebruik maak en sal deelneem in programme wat hulle gesondheid en welstand bevorder. Werknemers sal verder verantwoordelik

wees om te voldoen aan die vereistes van alle gesondheid en veiligheid prosedures en beleide van die staat (Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 2008a).

Die steunpilare van die program sal gebou word op die beginsels van fisies-, maatskaplike-, emosionele-, beroepswelsyn, en vertroulikheid (Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 2008a). Weens die betroubaarheid aspek van die beleid word daar nie statistiek verstrek oor gevalle nie. Die werknemer ondersteuning beampte kan egter tendense uitlig. 'n In-diepte onderhoud sal met die beampte van die departement gevoer word om 'n beter kwalitatiewe begrip te kry oor die impak van stres en uitbranding op die staatsamptenare en personeel omset.

2.7 Personeel Omset

Die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling ondervind tans 'n hoë personeel omset, veral onder senior staatsamptenare. Die verslag van 2005 reflekteer dat daar 'n 63% toename in personeelaanstellings was, sowel as 'n 34% toename in bedankings. Die personeel omsetkoers het met 3% toegeneem (Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 2005). In 2006 was daar 'n 42% toename in aanstellings teenoor 'n 65% toename in bedankings. Die personeel omsetkoers het vermeerder tot 12% (Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 2006). Hierdie personeel omsetkoers het verder verhoog in 2007 tot 15% met 'n 69% vermeerdering in bedankings wat hoofsaaklik toegeskryf kan word aan oorplasings na die Suid-Afrikaanse Sosiale Sekuriteit-Agentskap (SASSA). Daar was verder 'n vermindering van 20% ten opsigte van aanstellings (Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 2007). Hierdie verhoogde persentasie, ten opsigte van personeelomset, het 'n definitiewe effek op prestasie van die departement se kern aktiwiteite, hetsy negatief of positief.

2.8 Menslike Hulpbronne Ontwikkeling

2.8.1 Die Witskrif op Menslike Hulpbronne Bestuur in die staatsdiens.

Die witskrif is 'n paradigma verskuiwing vanaf personeel administrasie tot menslike bronne bestuur. Die Witskrif op Menslike Hulpbronne bestuur (*Department of Public Service and Administration, 1997*) bevorder sterk die ontwikkeling van departementele/provinsiale beleide binne die parameters gedefinieer deur nasionale beleide. Sodoende affekteer dit sterk

die nosie van bestuur outonomieit. Die bestuur van mense in die Suid-Afrikaanse Publieke Diens is tradisioneel gesien as 'n administratiewe taak wat deur 'n groep spesialiste met 'n personeel opleiding agtergrond, wat sentraal ontwikkelde regulasies en voorskrifte uitgevoer het (*Department of Public Service and Administration, 1997*). Sodoende word 'n beleidsraamwerk uiteengesit wat die verskuiwing van personeel administrasie na menslike ontwikkeling bestuur te verwesenlik.

Verder praat die witskrif (*Department of Public service and Administration, 1997*) van 'n veranderde menslike hulpbronne bestuurskultuur. Menslike hulpbronne bestuur sal fundamentele veranderinge moet ondergaan om die volgende beginsels te bereik:

- 'n Toenemende delegering van bestuur verantwoordelikheid en outoriteit na nasionale en provinsiale administrasies en binne die departemente die delegasie van dag tot dag bestuur besluite tot lynbestuurders.
- Die ontwikkeling van diensverskaffing georiënteerde, multi-vaardigheid en multi-gekultureerde werksmag.
- Die aanhoudende dryf vir doeltreffendheid en effektiwiteit
- Die tot stand bring van 'n fleksie omgewing wat beide die operasionele behoeftes van die organisasie en die behoeftes van die werknemers in ag neem.

Opsommend kan gesê word dat dit 'n totale wegbeweging is van die ou praktyke van menslike bestuur en dit beklemtoon 'n holistiese menslike georiënteerde proses. Dit beskryf ook die proses van diversiteit bestuur as gevolg van die feit dat 80% van die staatswerker korps uit swart werkers bestaan. Verder is die meerderheid hoof direkteure swart en rasse kwessies kan 'n probleem raak. Opleiding in diversiteit bestuur word dus beklemtoon. Vir verder inligting sien die Witskrif op Menslike Hulpbronne Bestuur in die Staatsdiens (*Departement of Public service and Administration, 1997*).

Die Witskrif sê egter baie min ten opsigte van psigologiese welstand en programme om psigologiese probleme te bekamp. Dit kan wees dat met die optrek van die beleid daar min kennis beskikbaar is ten opsigte wat die gevolge van hierdie transformasie vir die Suid-Afrikaanse staatsdiens sal inhou. Om dit beter te stel, kwessies rondom werk stres en uitbranding word nie aangespreek nie. Soos in die vorige gedeelte uitgewys, is werknemer ondersteuning programme slegs later in die staatsdiens ingestel. Laastens, is werk uitbranding slegs in die laaste paar dekades as 'n sielkundige beroepskwessie beskou, soos uitgewys deur

Maslach (Schaufeli, 2003: 1; Maslach en Jackson, 1984a: 139). Soos in die vorige hoofstuk genoem is, is min studies oor werk stres en –uitbranding in die Suid-Afrikaanse staatsdiens gedoen en veral onder senior staatsamptenare.

2.8.2 Nasionale departement van Maatskaplike Ontwikkeling: Menslike Bronne Ontwikkeling Strategie.

In lyn met ander departemente het die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling 'n Menslike Ontwikkeling Strategie: 2008-2011 ontwikkel (*Department of Social Development, 2008b*). Die fokus van die strategie is gebaseer op die vaardigheidsgaping van die departement. Om die doelstelling te bereik van 'n vaardige werkersmag wat responsief is tot verandering, moet huidige en toekomstige vaardigheidsgaping geïdentifiseer word. Wanneer die behoeftes geïdentifiseer word sal individue ge-evalueer word om hulle vlak van vaardigheid vas te stel en geskikte aksie sal dan daarna plaasvind (*Department of Social Development, 2008b*). Omdat die meerderheid van die departement se werk gefokus is op maatskaplike werk, en as gevolg van die feit dat daar 'n tekort aan maatskaplike werkers is – meeste het geïmmigreer vir beter werkseleenthede in die buiteland - sal die departement se verwerwing strategie deel hiervan uit maak indien die departement beplan om hierdie kwessie aan te spreek (*Department of Social Development, 2009b*).

As gevolg van Suid-Afrika se transformasie in 1994, het globalisering ook die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling beïnvloed. Die uiterste aggressiewe verwerwing van internasionale welsyn organisasies het baie van Suid Afrika se maatskaplike werkers die land verlaat vir beter weivelde soos byvoorbeeld, die Verenigde Koninkryk, Australia, New Zealand, en Kanada. Die redes wat aangevoer is vir hierdie grootskaalse emigrasie is ondermeer beter salarisse, sowel as verbeterde lewens en werktoestande in die lande van keuse. Die gevolg hiervan is dat maatskaplike werk en verwante dienste as 'n skaars vaardigheid in Suid Afrika beskou word (*Department of Social Development, 2009b*).

In lyn met dit is die departement se menslike hulpbronne strategie meestal gefokus op skaars vaardighede en die ontwikkeling daarvan. Die fokus is dus op die leer en ontwikkeling van personeel (*Department of Social Development, 2008b*). Ander aktiwiteite wat die ondersteuning van leer en ontwikkeling van die personeel sal ondersteun is die volgende:

- Die totstandkoming van 'forums' wat spesifieke uitdagings/probleme sal hanteer en sal help met die ontwikkeling van personeel en hulle blootstel tot ander en nuwe idees. Die

Beleid Forum is 'n voorbeeld hiervan waar kwessies en projekte van ander takke van die departement bespreek word en wat aanleiding gee tot kapasiteit-ontwikkeling

- Kwessies rondom internasionale blootstelling: Die Masupa-Tsela projek fokus op jeug sonder werk in samewerking met die Kubaanse regering. Geleentheid word ook gegee vir amptenare om oorsee te studeer.
- Die internskap program vir gegradueerdes wat geplaas word in 'n werksomgewing vir 'n periode van 12 maande om ondervinding op te doen.
- Verder moet die aaneenlopende kapasiteit-programme wat aan personeellede aangebied word, daargestel word (*Department of Social Development, 2008b*).

Die Direkoraat, Sektor Opvoeding en Opleiding, is verantwoordelik vir die voorsiening van menslike ontwikkeling intervensies wat relevant is tot die departement, sowel as die monitering van die implementasie van die Strategie. Vir verdere inligting, sien die '*Human Resource Development Strategy Implementation Plan*' (*Department of Social Development, 2008b*).

2.9 Samevatting

Soos in die hoofstuk uitgewys word, het die Suid-Afrikaanse staatsdiens geweldige veranderinge ondergaan. Dit is ten opsigte van die aantal staatsdepartemente wat gevorm is, die veranderde komposisie van die werker korps, en die feit dat die meerderheid senior bestuurders uit swart Suid Afrikaners bestaan. Hierdie byna radikale veranderinge na 1994 het 'n geweldige impak op die staatsdiens gehad. Die staatsdiens het struikelblokke en probleme ondervind wat departemente moeilik gevind het om te hanteer. Veranderde werksomstandighede, globalisering, tegnologie, en die diversiteit van die werkerskorps het tot geweldige psigologiese probleme gelei. Baie van die gevolge is werk stres en -uitbranding. Ons sal dus kyk wat die situasie van hierdie twee konsepte in die Departement van Maatskaplike ontwikkeling is.

Die volgende hoofstuk handel oor die invloed van organisasie politiek op werk stres en -uitbranding.

Hoofstuk 3: Die Invloed van Organisasie politiek op Stres en Uitbranding

3.1 Inleiding

Hierdie hoofstuk fokus op persepsies van organisasie politiek en die verwantskap met werk stres en –uitbranding, indien so 'n verwantskap bestaan. Die kwessie van politiek in 'n organisasie en die impak op werknemer omset is een van die konstrunkte wat nie veel aandag geniet het nie en slegs in die afgelope jare die aandag van navorsers getrek het (Ferris en Kacmer, 1992; Cropanzano, Howes, Grandy en Troth, 1997; Vigoda, 2000 en 2002). In die Suid-Afrikaanse konteks het die navorsers slegs een studie gevind wat organisasie politiek en sy psigologiese gevolge in organisasies ondersoek het. In die lig hiervan, is dit van uiterste belang om die effek van organisasie politiek te ondersoek en spesifiek, soos in hierdie studie, die effek op die staatsdiens in Suid-Afrika. Dit moet ook gesien word in die lig van die radikale transformasie wat die staatsdiens in die afgelope twintig jaar ondergaan het soos weergegee in hoofstuk twee.

3.2 Agtergrond van organisasie politiek

Die ontwikkeling van literatuur oor organisasie politiek het in die sewentiger jare begin met 'n fokus op werk eienskappe soos mag en burokrasie in die werksplek en met 'n spesifieke fokus op bestuur en leierskap (Drory en Romm, 1988). Mintzberg (1985), 'n berugte skrywer oor organisasies en bestuur, erken dat hierdie onderwerp min aandag en slegs gefragmenteerde blootstelling in die literatuur voor die tagtiger jare gekry het. Verder was dit meestal geassosieer met konflik. Die aanvanklike navorsings ondersoeke het probeer om die verskynsel se bestaan en belangrikheid te regverdig en het probleme ondervind om hierdie konstruk te definieer (Drory en Romm, 1988).

Die opkoms van die menslike hulpbronne beweging het 'n hernieude ondersoek geloods in die diskoers ten opsigte van menslike gedrag in die werksplek (Drory en Romm, 1988). In 1938, het Chester Barnard die organisasie beskryf as 'n sosiale struktuur wat tradisionele bestuur praktyke en gedragswetenskappe toepas (DeSimone en Harris, 1998). Terwyl die dissipline van sosiale wetenskap menslike gedrag, motivering en 'n behoefte tot die vervulling van 'n verhouding tot werk ondersoek het, was die bestuur dissipline primêr gesentreerd rondom 'n meganistiese organisasie struktuur (Aronow, 2004: 9). Dit was eers in die laat 70s en vroeër 80s wat die twee dissiplines mekaar gevind het. Die term, menslike

hulpbronne, is erken deur die ‘*American Society for Training and Development*’ in 1980, wat ’n troue tussen die werker en die werkplek te staande gebring het. Hierdie samekoms het momentum gegee tot die diskoers van organisasie gedrag wat gelei het tot die publisering van verskeie publikasies oor die onderwerp (Aronow, 2004: 9).

Ongeag die nuwe ontwikkelinge, het organisasie politiek steeds ongedefinieerd gebly. In die ontwikkeling vir ’n rigting ten opsigte van navorsing met betrekking tot politiek en die organisasie, het Ferris, Russ, en Fandt (1989) voorgestel dat meer navorsing onderneem moet word oor toestande waaronder politieke gedrag plaasvind, asook die tipe van politieke gedrag wat gedemonstreer word en die gevolge daarvan (Ferris en Kacmar, 1992: 94). ’n Derde voorgestelde terrein vir die onderneming van organisasie navorsing is geïdentifiseer, naamlik die bepaling van antesedente en gevolge van individue wat ’n werkomgewing as politiek ervaar (Ferris en Kacmar, 1992: 94). Hierdie terrein fokus dus op die ondervinding van organisasie politiek as ’n subjektiewe persepsie. Laasgenoemde sal in ’n latere afdeling breedvoerig bespreek word.

3.3 ’n Definisie van Organisasie politiek

Vecchio (2000: 130) definieer organisasie politiek as ‘*those activities taken within organizations to acquire, develop and use power and other resources to obtain one’s preferred outcomes in a situation in which there is uncertainty or [disagreement] about choices*’. Kacmar en Ferris (1993) stem saam met Vecchio en Vigoda (2002: 11) en is van mening dat daar baie definisies van organisasie politiek bestaan. Sommige navorsers sien dit as die gebruik van mag om besluitnemingsprosesse te beïnvloed of om te verseker dat die uitkomst van ’n situasie die mees magtigste persoon bevoordeel. Hulle voer verder aan dat ander skrywers dit as ’n proses sien om beheer te bekom in ’n situasie om sodoende ’n positiewe uitkomst van vennootskappe en samewerking te verseker.

Soos in bogenoemde paragraaf aangehaal is, is dit duidelik uit die literatuur dat nie een definisie van hierdie term wydverspreide ondersteuning het nie (Cropanzano, Kacmar en Bozeman, 1995; Drory en Romm, 1988, 1990; Ferris, Russ en Fandt, 1989). Die meeste artikels wat tot hede gepubliseer is kom tot die gevolgtrekking dat die konsep baie moeilik definieerbaar is. Drory en Romm (1990) het in 1990 ’n hele artikel oor die definisie van organisasie politiek geskryf, maar het met die hersiening en die integrasie van die verskeie definisies ook tot die gevolgtrekking gekom dat hierdie term baie moeilik omskryfbaar is (Kacmar en Carlson, 1997: 628).

Indien die definisies wat voorgestel is in die literatuur (Cropanzano, Kacmar en Bozeman, 1995; Drory en Romm 1988, 1990; Ferris, Russ en Fandt, 1989) bestudeer word, verskyn verskeie ooreenkomste. Een van die temas is dat politieke aktiwiteite 'n wyse is om sosiale invloede uit te oefen. Die tweede tema is dat politieke aktiwiteite ontwerp is om die individu se eie self-belang te beskerm. Die laaste tema volgens Kacmar en Carlson (1997: 629), is dat ten minste twee partye ingesluit moet word en dat hierdie twee partye die potensiaal het om uiteenlopende belange te besit, en dat dit eerder implisiet of eksplisiet in baie definisies is. Indien 'n persoon hierdie perspektiewe in een algemene definisie kombineer, laat dit ons toe om organisasie politiek waar te neem as 'n sosiale invloed poging gerig op diegene wat beloning kan voorsien wat die self-belang van die akteur sal help promoveer of beskerm (Cropanzano, Kacmar en Bozeman, 1995).

3.4 Die Stand van Navorsing ten Opsigte van Persepsies van Organisasie politiek

Terwyl die verstandhouding dat politiek in organisasies essensieel is vir die realisasie van sy doelstellings, stel literatuur voor dat meer aandag aan hierdie belangrike konstruksie gegee moet word (Madison, Allen, Porter, Renwick en Mayes, 1980; Vigoda, 2002: 1) en is raamwerke voorgestel sodat die voorkoms waargeneem kan word (Vredenburg en Maurer, 1984; Harris, Harris en Harvey, 2007: 632). Verder beklemtoon Ferris en Kacmar (1992: 92), Ferris *et al.* (1996b: 234), sowel as Sowmya en Panchanatham (2011: 50) dat die persepsie van organisasie politiek ook oorweeg moet word. Terselfdertyd het verskillende skrywers die opinie dat dit moeilik is om organisasie politiek te definieer omdat dit 'n uiterste komplekse en wye onderwerp is, soos voorheen genoem. In die algemeen is daar 'n ooreenstemming dat organisasie politiek verwys na 'n komplekse mengsel van mag, invloed en belang soekende gedrag wat die individu se aktiwiteite in 'n organisasie beïnvloed (Vigoda, 2002: 10; Harris, Harris en Harvey, 2007: 632).

Ofskoon persepsies van organisasie politiek 'n belangrike rol in die organisasie speel, is daar baie min kennis oor die ontwikkeling van die proses (Ferris, Russ en Fandt in Kacmar en Carlson, 1997: 628). Een van die redes vir die tekort aan kennis op hierdie terrein is dat geen erkende wetenskaplike skaal bestaan om persepsies van organisasie politiek te meet nie (Kacmar en Carlson, 1997). Hierdie leemte is egter gevul met die ontwikkeling van die Persepsies van Politiek Skaal (POPS) deur Kacmar en Ferris (1991). Die twaalf-item skaal is ontwikkel om die graad waartoe respondente hulle omgewing as politiek ervaar, te evalueer.

Baie van die werk wat verband hou met die persepsie van organisasie politiek wentel om die navorsing van Ferris, Russ en Fandt (1989) wat 'n subjektiewe raamwerk van organisasie politiek ontwikkel het, wat postuleer dat werkers wat hoë vlakke van organisasie politiek ervaar ontevrede is met hul werksituasie. Hulle het verder 'n aanname dat werkers wat laer op hiërargie-leer is en die met 'n eksterne lokus van beheer, die organisasie as meer polities ervaar. Verder, omvat Ferris en Kacmar (1992) die vroeëre werke van Gandz en Murray (1980), wat voorstel dat '*rather than exclusively an objective state, it is appropriate to construe organizational politics is a subjective experience and, thus as a state of mind*' (p. 94). Ferris en Kacmar het gefokus op die '*cognitive evaluation and subjective experience of those behaviours and events occurring in the work environment that constitute political behaviour*' (p. 94). Sodoende het hulle dus 'n model van organisasie politiek persepsies voorgestel wat 'n verhouding vorm tussen die organisasie, omgewing en persoonlike faktore wat werk betrokkenheid, werk stres, werksbevrediging, en werk omset van die organisasie beïnvloed. Hulle stel verder voor dat persepsies van organisasie politiek in konteks kan gestel word ten opsigte van die individu se direkte posisie in die hiërargie. 'n Werker op 'n laer vlak neem meer politiek waar of word meer daardeur beïnvloed in teenstelling, met 'n werker op 'n hoër rang in die organisasie. Hulle stel ook voor dat 'n organisasie wat meer sentraal beheer is, inherent polities blyk te wees (Ferris en Kacmar, 1992).

3.5 Organisasie politiek en die Publieke/Openbare Sektor

Volgens 'n oorsig van Vigoda (2000: 327) het baie min studies die verhouding van organisasie politiek in die publieke/openbare sektor ondersoek. Op die eerste blik blyk dit dat verskeie studies dit gedoen het, maar die werklikheid is dat dit hoofsaaklik in slegs universiteite (Christiansen, Villanova en Mikulay, 1997; Ferris *et al.* 1996a, 1996b; Welsh en Slusher, 1986) onderneem is. Die studies het ook gemengde steekproewe van beide private en semi publieke agentskappe, soos hospitale en die regering beheerde organisasies (Drory, 1993; Ferris en Kacmar, 1992; Kumar en Ghadially, 1989) gebruik. Verder meer, soos in die meeste ander sosiale dissipline, is die meeste studies oor organisasie politiek in die Noord-Amerikaanse private sektor onderneem (Bozeman *et al.* 1996; Cropanzano *et al.* 1997; Hochwarter, Witt en Kacmar, 2000; Wayne, Liden, Graf en Ferris, 1997). Met die uitsondering van dié van Muller (2004) in Suid-Afrika en Parker *et al.* (1995) het geen studie die effek van waargeneemde organisasie politiek op werk uitkomst onder staatsamptenare,

wat dienste aan die land se burgers verskaf, ondersoek nie (bv. staatsdepartemente of plaaslike regering).

Die patrone van indiensneming, beroepsaangeleenthede, en die dienste wat in die publieke sektor gelewer word verskil aansienlik van dit in die private sektor (Vigoda, 2000). In die meeste lande is die lone van staatsamptenare baie minder in vergelyking met werkers in die private sektor. Bevordering is stadiger, en belonings is oor die algemeen nie verwant aan werk uitkomst nie (Rainey, 1991). Aan die ander kant, bied publieke sektor gewoonlik 'n stabiele werksomgewing, groter werk versekerheid, en in sommige gevalle selfs 'n uitdaging om 'n groot en heterogene bevolking te dien. Dus, die moontlike effekte van organisasie politiek op die publieke sektor en staatsamptenare is nog steeds onduidelik en verdien dus meer aandag, soos in vorige afdelings uitgewys is (Vigoda, 2000).

Werknemers se reaksies op organisasie politiek in die publieke sektor of die staatsdiens is op twee maniere ondersoek. Vorige studies het tot die slotsom gekom dat organisasie politiek 'n negatiewe verhouding met werksbevreëdiging en werkers se toevertroutheid tot die staatsdiens het (Bozeman *et al.* 1996; Cropanzano *et al.* 1997). Volgens Vigoda (2000) sal beide die organisasie politiek en houdings teenoor werk, nuttig wees in die verduideliking van ander werk uitkomst soos werknemers se voorneme om die organisasie te verlaat en die tendens om werk pligte (nalatigheid) te verwaarloos, te verduidelik. Bewyse van sodanige reaksies oor organisasie politiek is skaars in die publieke sektor. Verder is Vigoda (2000) van mening dat werknemers se prestasie kan daal indien hoë vlakke van organisasie politiek waargeneem word. Dit is een van die kwessies wat hierdie studie wil ondersoek in die konteks van werker stres en –uitbranding.

3.6 Die Invloed van Politiek in 'n Organisasie

Lincoln, Ratkevich, Samis, Roth, Krockner (2009: 24) stel voor dat politiek in die werkplek oorkoepelend is en toegepas kan word in alle gebiede van 'n organisasie soos in die volgende:

- Ekonomie, en die wisselwerking in areas soos finansies waar verskillende departemente verwant is tot die ander.

- Die lewenskwaliteit word geaffekteer deur verhoudings tussen individuele werkers en word gekenmerk deur 'n tekort aan kommunikasie en verminderde geleentheid om te groei.
- Opleiding of opvoeding is die mees belangrikste aspek van organisasie politiek omdat samewerking dialoog open en kreatiwiteit word verkry deur die politiek van die organisasie deurdat die top bestuur verseker dat die persone wat aan hulle rapporteer toegelaat word om hul eie siening uit te druk.
- Dat die gebruik van tegnologie aangemoedig word om so doenig meer ope kommunikasie tussen bestuurders en werknemers te bevorder.
- Politiek en bestuur is verwant in enige organisasie omdat bestuur die leierskap verteenwoordig en die mees magtigste groep van die werker korps is. Dis baie belangrik in hierdie opset dat die bestuurstyl wat die leiers kies, binne die organisasie se politiese klimaat, mag lei tot 'n disfunksionele of 'n suksesvolle organisasie.
- Die sosio-kulturele perspektief van 'n organisasie is belangrik omdat daar op 'n baie basiese vlak politiek binne 'n organisasie tot stand gebring word tussen mense. Indien 'n organisasie 'n gemaklike kultuur het waar individue gemaklik met mekaar is, sal die politiek in so 'n organisasie ook matig wees.

Vecchio (2000) beskryf dat die studie van organisasie politiek soos 'n studie van mag in aksie is. Die gebruik van politiek in organisasies is algemeen en onafwendbaar. Dit mag eerder geleentheid vir ontwikkeling tot stand bring of die implementasie van organisasie beleide verhinder (Wilson, 1995). Terwyl literatuur aantoon dat daar 'n verhouding tussen hiërargiese vlakke en organisatoriese politiek bestaan, stel ander voor dat werknemers op 'n laer rang meer politiek in die organisasie waarneem (Ganz en Murray, 1980), moontlik as gevolg van die verlies van beheer oor sulke prosesse.

- Die etniese en morele aktiwiteite in 'n organisasie dra dikwels ook by tot die politieke klimaat van die organisasie. Allen *et al.* (2000) en Madison *et al.* (1980) het met 87 senior- en middelbestuurders van 87 Kaliforniese maatskappy onderhoude gevoer. Hulle het bevind dat politieke taktieke om die politieke klimaat te beïnvloed, soos om ander blameer, die deurvoer van selektiewe informasie, ondersteuning te ontwikkel, belonend, samewerking en dreigemente, assosiasie met invloedryke persone, en die formasie van magtige koalisies, geïdentifiseer is deur werknemers op alle vlakke. Vecchio (2000)

beskryf ook ander agterbakse taktieke soos verdeeldheid en om die opposisie uit te sluit. Vecchio (2000) is van mening dat hierdie tipe taktieke moeilik is om te verdedig op morele gronde.

Kacmar en Baron, in Goltz (2003), het gevind dat politieke aktiwiteite in organisasies sekere sleutel elemente in gemeen het, naamlik:

- dit is aktiwiteite wat nie beskou word as deel van die individu se werkbekrywing en wat nie onderskraag is deur die organisasie nie,
- dit is self-bedienend wat lei tot die verlangde uitkomst van die individu en meestal tot die nadeel van ander en die organisasie,
- die ware motiverings agter die gedrag is dikwels versteek van ander, en
- laastens, neig politieke gedrag plaas te vind in kompeterende omgewings met onduidelike reëls van hoe bronne en uitkomst geallokeer word.

In hul studie oor organisasie ontwerp as 'n konteks vir politieke aktiwiteit veronderstel Welsh en Slusher (1986) dat die inter-afhanklikheid tussen eenhede 'n positiewe verwantskap sal hê met gevalle van positiewe aktiwiteite. Dit stem ooreen met die siening van Pfeffer (1981, 1992), waar hy voorstel dat wanneer die interafhanklikheid van 'n organisasie beperk word, blyk politieke aktiwiteite in 'n mindere mate plaas te vind, omdat organisasie deelnemers 'n algemene belang kort.

In hul studie om persepsies van organisasie politiek te evalueer het Ferris en Kacmar (1992) voorgestel dat persepsies van organisasie politiek implikasies het vir verskillende uitkomst, onder andere werk betrokkenheid, werksbevrediging en beroepsverwante stres. Goltz (2003) het die politieke gedrag in organisasies bestudeer deur gebruik te maak van die operante perspektief.² Sy het verklaar dat politieke gedrag nie spesifieke doelgerigte gedrag, soos take wat verwant is tot die individu se werk, is nie. Politieke gedrag is eerder buite die perke van normale werk vereistes en politieke gedrag is meestal suksesvol in die verkryging van versterking, in teenstelling met beroep verwante gedrag. 'n Voorbeeld hiervan is dat politieke gedrag gevind is om nie net promosies/verhoging te affekteer nie, maar ook om personeel besluite en aksies soos prestasie evaluering te beïnvloed.

² Operante kondisionering soos voorgestel deur Skinner

3.7 Vertroue en Persepsies van Organisasie politiek

In hul studie oor organisasie klimaat het Parker, Dipboye en Jackson (1995) gefokus op die verhouding tussen vertroue en persepsies van politiek. Hulle is van mening dat vertroue mag die omvang waartoe organisasie politiek verwant is tot positief en negatiewe denke beïnvloed. Hulle het gevind dat respondente wie hoër vertroue vlakke besit minder waarskynlik is om waargeneemde politiek as 'n bedreiging te ervaar, in teenstelling met diegene wat laer vlakke van vertroue besit het. Hulle het verder bevind dat organisasie politiek gesien is as 'n belangrike dimensie van persone se persepsies van die werkomgewing.

Verder het Parker, Dipboye en Jackson (1995) gevind dat die volgende aspekte ooreenstemmend was met die bevindinge van Ferris en Kacmar (1992). Eerstens, om beloon te word is politiek gelaai, dus is dit wie jy ken, nie wat jy doen nie. Tweedens, om 'n bestuurder op 'n hoë vlak te hê wat 'n persoonlike belangstelling in jou het, tot voordeel van die werknemer is.

3.8 Persepsies van Organisasie politiek en Psigologiese gedrag

Verskeie literatuur dui aan dat werk uitbranding, stres en angs wydverspreid in die werkplek plaasvind (Sowmya en Panchanatham, 2011; Vigoda, 2002). Een moontlike gevolg van sulke organisasie politiek is dat werknemers geneig is om onttrekkings gedrag te openbaar wat deur afwesigheid en werkplek konflik gedomineer word (Baum, 1989: 191). Ferris *et al.* (1996b) het die verwantskap tussen politiek en ontevredenheid, angs en stres ondersoek deur gebruik te maak van 'n vraelys onder 800 nie-akademiese universiteit personeel. Die deelnemers wie hulle organisasie as hoogs politiek ervaar het, se angs vlakke was hoog en het laer bevrediging vir beide hul beroep en opsiener geopenbaar. Verder het werknemers op laer vlakke en wat hul beroepsgeleenthede as laag geëvalueer het, hoër vlakke van politiek waargeneem. Dit is noodsaaklik om daarop te wys dat soos werk stres toegelaat word om te groei in die werkplek, sal die organisasie se begroting negatief ge-afekteer word, as gevolg van die werkers se ongeskiktheidseise en 'n verlies aan produktiwiteit (Spector, Chen en O'Connell, 2000; Xie en Schaubroeck. 2001).

McCullough (2012) is van die aanname dat die toestande van stres en uitbranding, wat mees algemeen bestudeer en aangehaal word in literatuur, gegroepeer kan word onder drie algemene temas naamlik:

- taak eienskappe (werkklading, rol konflik en rol dubbelsinnigheid, outonomieit en diensydperk),
- organisasie eienskappe (werk konteks en organisasie passie en tegnologie), en
- persoonlike eienskappe (demografie, maatskaplike ondersteuning, onrealistiese verwagtinge en beroepsbevordering).

Daar is egter min inligting beskikbaar ten opsigte van geslagsverskille in organisasie politiek. Cohen en Vigoda (1999) het egter in hulle studie oor die verhoudings van politieke gedrag en hul uitkomste, gevind dat die manlike werkers meer waarskynlik is om deel te neem aan politiek by die werk, in teenstelling met vroulike werkers wat minder betrokke is. Terwyl Kanter (1979) en Mann (1995) argumenteer dat die vroulike geslag meer polities bewus behoort te word deur gebruik te maak van hulle aangebore voordele soos intuïsie, sensitiwiteit, waarneming, en die gewilligheid om hulle gevoelens toe te pas. Laastens, word 'n oorsig gegee, spesifiek oor waargeneemde organisasie politiek, en die konstruerte werk stres en – uitbranding.

3.8.1 Organisasie politiek en werk stres en –uitbranding.

Volgens Vigoda (2002), is min aandag gegee aan die moontlikheid dat politiek in organisasies tot stres verwante gevolge kan lei (Bozeman *et al.* in Vigoda, 2002; Valli en Perrewé, 2000). Nog meer, min wetenskaplike studies kan verklaar wat die addisionele gevolge verwant tot werk stres, -uitbranding en somatiese spanning is (Vigoda, 2002). Die uitsondering is Cropanzano, Howes, Grandey en Troth (1997), wat stresverwante uitkomste ondersoek het in die lig van waargeneemde organisasie politiek. Slegs in die laat 90s is studies oor organisasie politiek as 'n moontlike stressor bestudeer (Zhang en Lee, 2010; Vigoda, 2002 en Cropanzano, Howes, Grandey en Troth, 1997). Gilmore, Ferris, Dulebohn en Harrel-Cook (1996) het voorgestel dat organisasie stres as een bron van stres en konflik in die werkomgewing is, met die potensiaal om disfunksionele uitwerking op beide die individuele en organisasie vlak te hê. Ferris *et al.* (1996b) het tot dieselfde gevolgtrekking gekom en het die empiriese verhouding tussen organisasie politiek en werk angst, sowel as 'n soortgelyke verhouding met werk stres, ondersoek.

Eerstens, argumenteer Ferris *et al.* (1996b) dat politiek en stres beide waarneembaar (*perceptual*) van aard is. Hulle verwys nie na die werklikheid *per se* nie, maar tot die

individue se persepsie van die werklikheid. Stres en politiek deel tweedens dieselfde eienskappe van dubbelsinnigheid en onsekerheid. Laastens, skep beide stres en politiek probleme waar werkers mag wen of verloor, afhangend van hoe hulle reageer tot die situasie (Gilmore, Ferris, Dulebohn en Harrel-Cook, 1996: 483).

Die studie van Cropanzano, Howes, Grandey en Troth (1997) het meer intensief probeer om die verhouding tussen organisasie politiek en individuele gebaseerde stressors soos werk spanning, somatiese spanning en algemene uitputting te ondersoek. Hulle bevindinge het 'n positiewe verhouding aangetoon tussen organisasie politiek en die uitkoms veranderlikes. In samehang met die bevindinge het die navorsers gevind dat organisasie politiek positief verwant is aan werk uitbranding. Vigoda (2002) is verder van mening dat studies ten opsigte van werk stres en –uitbranding nooit afsonderlik bestudeer is nie, waarskynlik omdat daar blyk om 'n konseptuele oorvleueling tussen die twee konsepte te wees.

Deesdae beklemtoon navorsing teorie die positiewe verhouding tussen werk stres, spanning, angs, en uitbranding al hoe meer (Vigoda, 2002: 5). Verskeie studies is deur Schaufeli en Bakker (2001); Rothmann, Jackson en Kruger (2003); en Maslach, Jackson en Leiter (1996) onderneem ten opsigte van werk uitbranding en verskeie ander psigologiese en werk uitkomst. Die meeste studies het gefokus op beroepe wat dienste aan mense verskaf (bv. verpleegsters, polisie beamptes, en mediese dokters). Dit is later uitgebrei na ander beroepe met die ontwikkeling van die Maslach se uitbrandings vraelys, (MBI) Algemene opname (Maslach, Jackson en Leiter, 1996). Verder het Golembiewski, Boudreau, Mounzenrider en Lou (1996) gevind dat gevorderde werk uitbranding beteken dat 'n individu 'n kolleksie van stres ondervind. Die skrywers is van mening dat laasgenoemde werk stressors te veel spanning veroorsaak en dat normale hantering vaardighede nie genoeg is om die individu te handhaaf nie, wat gevolglik tot uitbranding lei (p. 83).

Soos voorheen aangedui is, funksioneer organisasie stres as 'n potensiale stressor wat tot werk stres en –uitbranding kan lei. Deurdat organisasie politiek 'n konstante aktiwiteit is binne die organisasie mag dit 'n impak hê en oor tyd toeneem (Vigoda, 2002:5). Cropanzano, Howes, Grandey en Troth (1997) stel voor dat stres en spanning manifesteer as senuagtigheid sowel as versigtigheid oor werk wat gevolglik lei tot uitbranding, ongesondheid en ander fisiese simptome. Volgens Vigoda (2002) kan een verklaring hiervoor verantwoordelik wees, naamlik dat die werkplek politiek 'n situasie van ongelykheid, onregverdigheid en verdeeldheid aanmoedig (Kacmar en Ferris, 1991: 193-194; Ferris en Kacmar, 1992: 93). Sowmya en Panchananatham (2011: 56) het gevind dat daar 'n sterk verhouding tussen

waargeneemde organisasie politiek en psigologiese nood, depressie, angs en werk uitbranding onder jong bankbestuurders in Indië bestaan. Laastens, het Zhang en Lee (2010: 18) gevind dat wanneer waargeneemde organisasie politiek hoog in 'n organisasie is sal dit stres verhoog en lei dat werkers omset vermeerder.

Bogenoemde literatuur oorsig dui duidelik aan dat daar 'n sterk verhouding tussen organisasie politiek, werk stres en -uitbranding bestaan en is in lyn met een van die oogmerke soos weerspieël in hoofstuk een.

3.9 Samevatting

In hierdie hoofstuk is 'n kort bespreking gegee van die invloed van organisasie politiek op werk stres en -uitbranding. Die hoofstuk het 'n in-diepte uiteensetting gegee oor die rol wat organisasie politiek op die werk organisasie speel. Meer spesifiek, blyk die literatuur oorsig aan te dui dat daar 'n sterk verhouding tussen organisasie politiek en werk stres, sowel as werk uitbranding, bestaan. 'n Belangrike tekortkoming in hierdie oorsig is die feit dat nie baie literatuur oor die onderwerp beskikbaar is nie en dat daar van baie verouderde bronne op tye gebruik gemaak is. Verder moet dit weereens uitgewys word dat baie min navorsing oor hierdie onderwerp in Suid Afrika, en veral in die staatsdiens, onderneem is.

In hoofstuk vier word 'n breedvoerige bespreking van stres, werk stres en –uitbranding gegee.

Hoofstuk 4: Literatuur oor Stres, Werk stres en Werk uitbranding

4.1 Inleiding

In hierdie hoofstuk word 'n breedvoerige omskrywing van stres, en spesifiek werk stres en werk uitbranding aangebied. Die eerste oogmerk in hoofstuk een word breedvoerig bespreek en uiteengesit. Daar word veral gefokus op die verskillende definisies van werk stres en -uitbranding, sielkundige modelle of teorieë om die ontwikkeling en ontstaan van hierdie twee konstrakte te verduidelik, asook verskillende bronne en gevolge van werk stres en -uitbranding. Van belang is die onderskeid tussen goeie (eutres) en slegte (distres) stres, sowel as die A- en B-tipe persoonlikhede en hoe hulle onderskeidelik deur stres beïnvloed word. In hierdie hoofstuk word ook 'n breedvoerige beskrywing van uitbranding gegee en die historiese ontwikkeling vanaf die sewentiger jare tot vandag. Die teoretiese konseptualisering van werk stres en –uitbranding word eerstens afsonderlik uiteengesit. Dit word gevolg deur 'n kritiese bespreking van verskillende internasionaal en plaaslik werk stres en –uitbranding studies.

4.2 Werk stres

Volgens Strumpher (1995) is stres deel van menswees en 'n produk van moderne werk- en leefwyse. In Suid Afrika werk staatsamptenare onder druk in 'n vinnige veranderde omgewing. Hierdie omgewing word gekenmerk deur 'n konstante verandering (Booyzen, Nkomo en Prekel, 2003) onder andere in die media, kommunikasie, groeiende eise van gemeenskappe vir dienslewering, sowel as veranderde politieke vereistes wat die regering van die dag gestel het deur, onder andere die Polokwane ANC konferensie in 2008.

Stres is 'n natuurlike deel van alledaagse lewe. Baie individue ondervind verskeie vlakke van stres binne en buite die werkplek. Veral binne die werkplek kan oormatige stres tot lae produktiwiteit lei as gevolg van afwesigheid en ook konflik met toesighouers wat dan ook ander werkers kan demotiveer. Sodoende kan werk gesaboteer word en dit kan 'n onderneming tot bankrotskap lei (Schell in Vogel 2006: 16). Om bogenoemde verder te beklemtoon word die samelewing gekenmerk deur bedreiging en verskeidenheid onsekerhede soos die Vigs epidemie, resessies, stygende olie pryse, en vele ander faktore (Williams en Cooper in Buys, 2008: 91).

Grimshaw, in Buys (2008: 91), dui opsommend aan dat die term ‘stres’, in die moderne wetenskaplike literatuur, dikwels verwarring veroorsaak omdat dit beide die oorsaak (stressor) en die uitkoms (toestand waarin die individu verkeer na blootstelling aan die stressor) aandui. Verder is Buys (2008: 91) van mening dat stres nie slegs ’n ‘enkele komponent is nie, maar is ’n ingewikkelde kombinasie van ses veranderlikes, naamlik stressors, verwronge stresvolle waarneming, fisiologiese opwekking, mediese- en/of emosionele nood verminderde sielkundige funksionering, en ontoereikende hantering vaardigheid’.

Verder blyk werk stres meer relevant te wees, nie slegs vir individue nie, maar vir organisasies en die regering (Spies, 2004: 4; Cartwright en Cooper, 1997: 1-6; De Vries en Wilkenson, 2003: 44). De Vries en Wilkenson (2003: 44) beklemtoon ook die negatiewe ekonomiese aspekte van stres. Volgens die skrywers is die ekonomiese verlies en menslike leiding die gevolg van die aanwesigheid van geestelike afwykings, wat omtrent 15% van die werkersmag affekteer. Verder vermeerder dit tot 40% indien stres verbande afwykings ingesluit word (De Vries en Wilkenson, 2003).

Bogenoemde feite lig duidelik die negatiewe, fisiologiese en sielkundige effekte van stres uit en dui ook die noodsaaklikheid vir intervensie programme aan om die probleem te bekamp en oplossings te vind. Dit gaan nie maklik wees nie, want die aanhoudende ekonomiese resessie en veranderde moderne tegnologie sal die effekte van stres op die werkersmag verder vermeerder.

4.3 Die Beginsels van ‘Eustres’ en ‘Distres’

Die vraag ontstaan dus: wat is stres? Die antwoord mag sentreer rondom die feit dat stres angs, spanning of druk is, of ’n kombinasie van die drie. Ongeag van die inhoud sal een van die drie aspekte deel van die antwoord uitmaak (Sulky en Smith, 2005: 3). Die vraag sal verder ontstaan of stres ‘goed’ of ‘sleg’ is, en die bogenoemde skrywers is van mening dat dit beide is.

4.3.1 Eustres

Volgens Buys (2008) word die term ‘eustres’ deur Selye gebruik om die positiewe aspekte van stres aan te dui. ‘Eustres’ word gebruik in teenstelling met ‘distres’, wat die teenoorgestelde van eersgenoemde is en na die negatiewe aspekte van stres verwys

(McGowan, Gardner en Fletcher in Buys (2008: 100). Volgens Buys (2008: 100) kan stresvolle situasies en omstandighede in werkverband tot persepsies van positiewe voordeel vir die individu lei. Verder beklemtoon Buys (2008) dat navorsing oor stres deurgaans meestal gefokus het op ‘distres’, waarteenoor navorsing oor ‘eustres’ tot onlangs nagelaat is. McGowan, Gardner en Fletcher, in Buys (2008: 100), definieer ‘eustres’ as ‘... *a positive psychological response to a stressor as indicated by the presence of positive psychological states*’.

Buys (2008) verwys verder na die term ‘eustres’ na wat Nelson en Simmons (2003: 103) verwys as hoop, sinvolheid, en die positiewe effek as prominente aanduidings van ‘eustres’. Hulle gaan verder voort om aan te dui dat ‘eustres’ ook met taak betrokkenheid verbind kan word, waar die werknemer hom beywer om ‘...*enthusiastically involved in and pleasurably occupied by the demands of the work at hand*’, te wees (Nelson en Simmons, 2003:103). ‘Eustres’ is sinoniem met ’n gesindheid wat deur Hart en Cotton, in Buys (2008:100), gedefinieer word as ‘...*the energy, enthusiasm, team spirit and pride that employees experience as a result of their work*’. Opsommend dan, is Buys (2008: 100) van mening dat hierdie toestand van vervulling daartoe kan lei dat die werknemer so aktief betrokke word in sy werk dat niks anders vir hom saak maak nie.

4.3.2 Distres

Volgens McGowan, Gardner en Fletcher in Buys (2008: 100) verwys ‘distres’ na die individu se negatiewe sielkundige respons op ’n stressor. Verder omskryf hulle die term in die konteks van werk, waar stres verwys na ’n negatiewe werk ingesteldheid en ‘...*psychological states such as negative affect, anger, job alienation and frustration*’ (McGowan, Garner en Fletcher, 2006: 3).

Dus, wanneer die individu die stres situasie as negatief beskou, word dit daarna algemeen verwys as ‘distres’. Bryce, in Buys (2008: 100), meld dat indien die stressor ervaring, en die gevolglike respons kronies of intens voorkom, dit op die medium- tot langtermyn ’n probleem vir die individu kan inhou.

Opgesom kan ons tot die gevolgtrekking kom dat stres beide die individu negatief sowel as positief kan beïnvloed afhangend van wat hier bo bespreek is. Vervolgens word na ’n verwante konsep gekyk naamlik, die A- en B tipe persoonlikheid.

4.3.3 A- of B-tipe Persoonlikheid

Volgens Vogel (2006: 38) is stres nie noodwendig sleg vir die individu nie, maar afhange van die individu se vermoë om die waargenome stressors te hanteer mag die gevolge nadelig vir beide die individu en die organisasie wees. Die effektiwiteit om 'n stressor te hanteer sal affekteer word deur die persoonlike karaktertrekke van die individu, wat faktore soos 'n A- of B-tipe persoonlikheid, gehardheid (*hardiness*), aangeleerde hulpeloosheid, en self effektiwiteit insluit. Die individue wat stres beoordeel as kwaadaardig en dit moeilik ervaar om dit te hanteer, se onvermoë sal tot nadelige gevolge lei. Dit sal die persoon op 'n fisiese, sielkundige en gedragsvlak affekteer, met die gevolg dat hartkwale en kroniese aanvalle van depressie manifesteer wat ook twee van die hoof gevolge van kroniese werk depressie is. Ander stresverwante afwykings kan die volgende insluit naamlik, korttermyn depressie, angstigheid, slaaploosheid, skeelhoofpyne, maagswere, asma aanvalle, en dwelmmisbruik. Die gevolg is dat stres aanleiding kan gee tot 'n ongemotiveerde werkersmag, kroniese afwesigheid, werkverwante ongelukke, verlengde siek verlof, en afnemende produktiwiteit, wat in gevolge lei na 'n onderneming of organisasie wat miljoene rande kan verloor (Vogel, 2006). In die meerderheid van gevalle kan voorafgenoemde faktore aanleiding gee tot werk uitbranding.

Vervolgens volg 'n bespreking oor die verskillende definisies van stres. Die klem sal egter val op die definisies binne 'n werkkonteks, vanweë die fokus van die studie.

4.4 Definisies van Stres

Ivancevich en Matteson (1980) het 'n interessante analogie getref tussen stres en sonde. Volgens hulle beteken beide verskillende dinge vir verskillende mense en dat beide kort woorde is met emosionele belaaide inhoud wat verskillende komplekse konsepte verteenwoordig. Volgens hulle het hierdie ingesteldheid aanleiding gegee tot die ontstaan van verskillende definisies oor stres (Appley en Trumbull, 1967; Cox, 1978; Ivancevich en Matteson, 1980). Die mees algemeenste definisies het fokus egter op die stresvolle stimulus, die stresvolle respons, of die interaksie tussen die twee (Ivancevich en Matteson, 1980; Jex, Beehr en Roberts, 1992).

4.4.1 Stimulus definisies

Stimulus definisies definieer stres in terme van 'n gebeurtenis of situasie in die omgewing wat bydra of aanleiding gee tot 'n steurende of dramatiese ondervinding (Appley en Trumbull, 1967; Matteson en Ivancevich, 1987). Die gebeurtenis of situasie word in sielkundige terme 'n stressor genoem (Selye, 1950; Rice, 1994). Hierdie stres definisie word geëtiketteer as 'n ingenieurswese of menslike faktore definisie van stres, omdat dit op eksterne faktore of eise toegepas word tot die onderwerp (voorwerp). Ingenieurs verwys telkemale na die hoeveelheid stres (eksterne magte) toegevoeg tot die voorwerp naamlik, molekule of staal wat nodig is om 'n verandering in 'n voorwerp te laat plaasvind (Sulky en Smith, 2005: 4).

Binne die konteks van organisasie navorsing wat die stimulus definisies beklemtoon, deur onder andere Capland, Cobb, French, Van Harrison en Pinneau in Sulsky en Smith (2005: 5), word stres gedefinieer as '*any characteristics of the job environment which poses a threat to the individual*'. Cooper en Marshall, in Sulky en Smith (2005: 5), stel dat, '*by occupational stress is meant negative environmental factors or stressors associated with a particular job*'. Dit word ondersteun deur Cranwell en Ward (1990). Ofskoon hierdie navorsers ander faktore binne die stres ondervinding erken het was hulle beklemtoning definitief meer op die stressor.

Die implikasie van die stimulus definisie is dat stres gedefinieer kan word deur gebruik te maak van objektiewe of eksterne kriteria wat ook gelei het tot die populariteit. Wanneer dit egter op mense toegepas word kom baie gebreke in hierdie definisies na vore. Eerstens, volgens Sulky en Smith (2005: 5) reageer geen twee mense na 'n respons identies nie, ofskoon die stressor 'n giftige slang of 'n dominerende baas is nie. Een persoon se respons tot 'n enkele stressor mag oor tyd verander. Hierdie perspektief se amptelike aanname is dat geen stres uitstaan bo 'n ander nie (Sulky en Smith, 2005).

4.4.2 Respons definisies

Respons definisies fokus op die reaksie wat die organisme (mens of dier) op die stressor het. Selye (1956) se definisie van stres as 'n nie-spesifieke respons tot enige vereiste is 'n voorbeeld van 'n response definisie. Response of reaksies kan 'n verskeidenheid van vorms aanneem wat strek van direkte, reflektiewe, en fisiologiese reaksies tot kroniese veranderinge in gedrag of gesondheid (Cartwright en Cooper, 1997: 5; Sulky en Smith, 2005:

5). Langtermyn of kroniese veranderinge in response/reaksies tot 'n stressor staan gewoonlik bekend as spanning (*strains*). Sommige stressors word gesien om die respons te bespoedig, ofskoon die aard van die stressor onbelangrik is. Die respons tot die stressor is altyd intern (fisiologiese veranderinge in die liggaam), maar dit mag nie openlike manifestasies vertoon nie, soos bv. bewende hande of maagswere. Langtermyn gevolge kan die vorm van hartaanvalle aanneem. Ofskoon navorsers wie die respons definisie gebruik, ander faktore in ag mag neem, sal die stres respons altyd beklemtoon word (Sulky en Smith, 2005: 5).

As gevolg van die fokus op die organisme se reaksie/respons, word definisies altyd geassosieer met mediese of biologiese perspektiewe tot stres (Alexander, 1950; Selye, 1956; Wolff, 1953; Cranwell-Ward, 1990: 8). Verder word die belangrikheid van die respons definisies onderstreep deur die kritiese rol wat stres veronderstel is om te speel in die ontwikkeling van kroniese en lewens bedreigde siektes (Sulky en Smith, 2005).

Respons/reaksie definisies het ook hul tekortkominge. Eerstens, verskillende response kan geassosieer word met verskillende stressors en die response mag verander met tyd. Die liggaam mag tweedens 'n respons/reaksie ondergaan wat dieselfde of identies tot die stres respons is wanneer geen stresvolle stimulus aanwesig is nie. Laastens, is kennis van 'n stressor belangrik indien enige tipe van intervensie verlang word.

Volgende word 'n oorsig van stimulus–respons definisies gegee.

4.4.3 Stimulus-Respons definisies

Volgens Lazarus en Folkman (1984:19) word die stimulus-respons definisies beskryf as stres wat die gevolg is tussen die interaksie van die omgewing stimuli (stressors) en individuele response. Hierdie tipe definisie is meer kompleks as die vorige twee omdat die stressor-respons interaksie 'n verskeidenheid van vorme aanneem, afhangende van beide die aard van die stressor en die respons. Lazarus en Folkman (1984: 19) verwys na hierdie definisie as 'n rasonale definisie omdat dit met die '*... relationship between the person and the environment (stimulus) that is appraised by the person as taxing or exceeding his or her resources and endangering his or her well-being (response)*'. Hierdie verhouding word ondersteun deur Cranwell-Ward (1990: 9).

Hierdie tipe definisie is die mees gewildste onder organisatoriese stres navorsers. Byvoorbeeld, McGrath (1976) het stres gedefinieer as 'n interaksie van die persoon en die omgewing. Beehr and Newman (1978: 670) sien stres '*as a condition wherein job-related factors interact with the worker to change (disrupt or enhance) his/her psychological or*

physiological condition such that the person (mind and/or body) is forced to deviate from normal functioning’.

Sulky en Smith (2005) se definisie is op die stimulus-respons tradisie gebaseer waar hulle stres definieer ‘*as any circumstance (stressor) that places special physical and/or psychological, and behavioral outcomes*’ (p. 6). As hierdie eise oor tyd voortbestaan is die resultaat meestal langtermyn of kroniese fisiologiese en psigologiese probleme. ’n Spesifieke voorbeeld sal wees waar ’n individu moet hoor dat hy/sy binnekort afgedank sal word en waar een van die korttermyn gevolge ’n toename in bloeddruk mag wees (fisiologiese uitkoms). Hy/sy mag angstig begin raak (psigologiese uitkoms) terwyl sy/haar werkprestasie af kan neem (gedrag uitkoms), omdat hy/sy dit moeilik sal vind om te konsentreer. As hierdie sielkundige uitkomst nie mettertyd afneem nie sal hy/sy langtermyn probleme ondervind, soos byvoorbeeld ’n ernstige siekte of kliniese depressie (Sulky en Smith, 2005).

4.5 Modelle van Stres

’n Hele aantal verskillende benaderings tot die konseptualisering van stres is ontwikkel. Dit strek van reaksie gebaseerde of mediese fisiologiese benaderings, sowel as stimulus gebaseerde, of die ingenieurswese benaderings teorie tot stres. In die tesis word grotendeels gefokus op die sielkundige gebaseerde teorieë van stres naamlik, Lazarus en Cox se stres modelle, en Mackay (Cox en Mackay, 1981) se transaksionele model. Laasgenoemde model is in hierdie studie gebruik as raamwerk deur die ontwikkelaars van die ‘Ervaring van Werk en Lewensomstandighede vraelys’, wat ’n metingsinstrument vir stres is.

4.5.1 Canon–Selye tradisie tot stres

Selye (1984) word beskryf as die vader van die stres teorie. Volgens hom is alle situasies, positief of negatief, wat aanpassing geniet, stresvol. Volgens die Kanadese psigoloog, Hans Selye (1984: 142), kan stres verder opgebreek word in positiewe stres, ‘eustres’ en negatiewe stres ‘distres’ soos in ’n vorige afdeling aangedui is. Beide tipe stres plaas druk op die individue se bronne en aanpassing, terwyl ‘distres’ tipies meer skade berokken (Selye, 1984). Spies (2004) beklemtoon verder dat mense die natuurlike tendens besit om sulke magte teen te staan en verwys na die spesifieke sindroom, baklei-of-vlug reaksie. Ten einde hierdie prosesse van stres-verwante siekte te beskryf, verwys Selye na die drie welbekende fases

naamlik, alarm reaksie, weerstand, en die uitputting fases. 'n Breër bespreking kan gevind word in Vogel (2006: 17).

Die eerste fase: Alarm fase. Die alarm fase word geaktiveer wanneer die individu blootgestel word aan aanhoudende druk en oormatige stres (Cherrington, 1995). Die liggaam se verdedigingsmeganisme word in aksie geroep en beskik oor twee sub fases naamlik, om te reageer teenoor die impak van die stressor, sowel as teen die skok reaksie (Carson, Butcher en Mineka, 2000: 129; Cotton, 1990: 41; Schell, 1997: 132).

Die tweede fase: Weerstand fase. Na die alarm fase kom dit voor dat die stres aanhoudend afneem. Met ander woorde, die meerderheid van die veranderinge wat tydens die alarm fase plaasgevind het, neem af en word omgekeer. Dit word geassosieer met verhoogde metabolisme, toenemende spier opbouing, 'n afname in inflammasie en 'n verminderde immuniteit wat die individu meer kwesbaar maak. Ofskoon hierdie stadium gesien word as 'n fase waar aanpassing en toenemende hantering van stres plaasvind, word die individu se vermoëns om stressors teen te staan, beperk. Die liggaam se bronne om te veg verminder en die liggaam se verdedigingsmeganisme verswak indien die stres nie verminder word of afneem nie. Schell, in Vogel (2006: 19), '*states that is often argued that the resistance stage is associated with the development of psychosomatic disorders, gastric ulcers, hypertension, colitis, asthma, migraine headaches and arthritis in some cases*'.

Die Derde Fase: Uitputting fase. Wanneer die stressor aanhoudend en oormatig is, word die individu se bronne uitgeput. Hoë vlakke van kortisol begin om afbrekende en negatiewe effekte op die individu se aanpassingsvermoë te manifesteer wat lei tot waarneembare wanaanpassings soos, kroniese depressie, verlaagde weerstand teen infeksie, en toenemende gebruik van alkohol. In uiterste gevalle kan dit lei tot die dood (Vogel, 2006: 19; Coleman, Butcher en Carson, 1984). Die teorie word beskryf as die algemene aanpassingsindroom van stres.

Selye was gekritiseer ten opsigte van bogenoemde teorie deur beide die sielkundige impak van stres en die individu se vermoë om te reageer op verskeie wyses om die stresvolle situasie te verander (Spies, 2004: 5).

4.5.2 Stimulus-gebaseerde model.

Die stimulus benadering beskou stres as 'n onafhanklike veranderlike, terwyl die reaksie gebaseerde benadering dit teenstaan. Sodoende word die stimulus karaktertrekke van die omgewing gesien as afbrekend op die individu. Oormatige stres kan tot permanente skade lei (Cox, 1978: 12; Cox en Mackay, 1981: 97; Sunderland en Cooper 2000: 15, Strumpher, 1995: 9). Die stimulus model is gebaseer op ingenieurswese waar dit in Hook se Wet van Elastisiteit van Fisika inkorporeer word. Hook se Wet beklemtoon dat drukking (die stres) wat op metaal uitgeforsier word, lei tot spanning wat die metaal omvorm. Elke metaal het 'n elastiese beperking en oormatige stres sal spanning veroorsaak. Indien die stres verwyder word sal die metaal na sy oorspronklike posisie terugkeer. Slegs wanneer die spanning groter as die gegewe perking is, sal verbrokkeling eerder fisiologies of sielkundig plaasvind (Vogel, 2006: 22).

Stimulus reaksies sien stres as 'n gevolg van 'n interaksie tussen omgewing stimuli (stressors) en die individu se respons (Sulsky en Smith, 2005: 6). Lazarus en Folkman, in Sulksy en Smith (2005: 6), verwys na die definisies as rasionale definisies omdat dit te doen het met die '*relationship between the person and the environment (stimulus) that is appraised by the person as taxing or exceeding his or her resources*'.

Hierdie tipe definisie was baie populêr onder organisatoriese stres navorsers. McGrath (1976) het byvoorbeeld stres gedefinieer as die betrokkenheid van 'n interaksie tussen die persoon en die omgewing. Beehr and Newman, in Sulky en Smith (2005: 6), sien stres '*as a condition wherein job-related factors interact with the worker to change (disrupt or enhance) his/her psychological or physiological condition such that the person (mind and/or body) is forced to deviate from normal functioning*'.

Deur hierdie analoog toe te pas op mense wil dit voorkom dat verskillende mense verskillende breekpunte ten opsigte van stres het. Soos voorheen genoem is, het individue verskillende toleransie vlakke van stres, maar indien dit oorskry word sal permanente skade plaasvind in die vorm van fisiologiese of sielkundige aard (Vogel, 2006: 22). Die navorsing wat op hierdie model gebaseer is sluit die bronne van stres in die werk omgewing in. Algemene bronne sluit uiterste sensoriese stimulasie soos, geraas, hitte, koue, isolasie, en uiterste werklas soos, oorwerking, gebrek aan werk, en verveligheid in (Cox, 1978: 15).

Volgens Vogel (2006: 22) het die stimulus gebaseerde benaderings 'n reeks tekortkominge. Cox (1978: 17) dui daarop dat '*the major one is that of identifying with some surety what is stressful about particular real-life situations*'. In sekere gevalle kom dit maklik

voor waarom sekere situasies stresvol is, byvoorbeeld die stoking van 'n vuur, maar in ander gevalle, soos onderwys (klas aanbied), blyk dit nie onwaarskynlik te wees nie. Verder is die metode van studie van hierdie werklike lewensituasies in die eerste geval relatief maklik. In ander gevalle egter, soos die tweede geval, is dit betwyfelbaar, omdat dit meestal gebaseer is op verbale verslae, wat dikwels onakkuraat is. Verder kan 'n werklike lewe situasie wat stresvol deur een party beskou word, nie dieselfde gesien word deur 'n ander nie (Vogel, 2006: 23).

Opsommend dui hierdie beperkte studies aan dat hoë vlakke van stres kan lei tot gesondheidsprobleme wat dan verder lei tot hoë vlakke van personeelomset en werk uitbranding. Vervolgens sal na sielkundige gebaseerde modelle ten opsigte van stres gekyk word wat die verskillende perspektiewe oor die oorsaak van stres weergee.

4.6 Sielkundige gebaseerde modelle van stres

Die sielkundig-gebaseerde benaderings tot stres beklemtoon die perseptuele en kognitiewe karaktertrekke wat belangrik is by die verduideliking van die individuele verskille met betrekking tot reaksies tot stres (Cox en Mackay, 1981: 99). Die transaksionele (Cox en Mackay, 1981: 101) en kubernetiese modelle is voorbeelde van stres-gebaseerde benaderings tot stres (Cummings en Cooper, 1998: 101).

4.6.1 Transaksionele stres modelle.

Twee tipes van hierdie modelle is van toepassing naamlik, die Lazarus en Cox modelle. Soos voorheen genoem is die Cox en Mackay's (1981) transaksionele model deur die ontwerpers gebruik as die raamwerk van die 'Ervaring van Werk en Lewensomstandighede Vraelys' wat in hierdie studie as meetinstrument gebruik word.

4.6.1.1 Lazarus transaksionele stres model

Lazarus (Cox en MacKay, 1981:99; Cummings en Cooper, 1998), het 'n sielkundige stres model ontwikkel waarin hy voorstel dat stres plaasvind indien daar eise op die persoon geplaas word wat sy/haar vermoëns oorskry. Die transaksionele teorie van sielkundige stres en samevoeging is gebaseer op die jare lange werk van Lazarus en sy kollegas (Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLonges en Gruen in Spies, 2004: 8). Indien die individu dus

die situasie as stresvol ervaar is dit as gevolg van sy kognitiewe waardering van die omgewing. Lazarus en Folkman (1984: 53) het drie tipes kognitiewe waarnemings geïdentifiseer naamlik, primêr, sekondêr, en herwaardering, identifiseer. Primêre waarneming bestaan uit 'n beoordeling van die wisselwerking tussen die individu en die stimulus wat as irrelevant of stresvol beleef word. Sekondêre waarneming verwys na 'n beoordeling ten opsigte van wat gedoen mag en kan word, en herwaardering is wanneer die waardering verander word, afhangend van nuwe informasie van die omgewing of die persoon.

Stres word dus nie opgewek nie, maar word gesien as 'n proses van wisselwerking tussen die individu en sy/haar omgewing, waar die gevoel van bedreiging en die hantering daarvan 'n rol speel. Die belangrikheid daarvan word gevind in die potensiaal van die proses van waardering en die effektiewe hantering van die stres probleem, om sodoende die begrip van die stres-transaksie te verstaan (Dewe, 1989: 515). Vrae wat 'n persoon mag vrae kan die volgende insluit '*What choices do I have?; Can I implement a particular option? and will it work?*' (Wainwright en Calnan, 2002: 61). Stres is dus nie die gevolg van 'n wanbalans tussen die objektiewe vereistes en die persoon se reaksie kapasiteit nie, maar die persepsies van die faktore en die belangrikheid van die gevolge om te misluk en om baas te raak. (Hobfoll in Spies, 2004: 8). Hierdie waarnemings proses verduidelik waarom sekere individue in staat is om situasies te hanteer of selfs daarin slaag om uit te styg bo die stresvolle situasies, terwyl ander daaronder swig (Vogel, 2006: 23).

4.6.1.2 Cox en Mackay se transaksionele stres model

Cox en Mackay (Cox, 1978: 18; Cox en Mackay, 1981: 101) het 'n alternatiewe sielkunde stres model voorgestel. Hulle definieer stres as 'n individuele verskynsel en is die gevolg van 'n transaksie tussen die persoon en sy situasie. Die woord transaksie word deur Cox gebruik om die aktiewe en aanpasbare aard van stres te beklemtoon. Stres word dus beskryf as deel van 'n komplekse en dinamiese sisteem van transaksies tussen die persoon en sy omgewing (Cox, 1978: 18). Hierdie model sluit beide respons- en stimulus-gebaseerde definisies van stres in en beklemtoon dat stres 'n individuele persepsie verskynsel is wat gewortel is in sielkundige prosesse (Cox, 1978: 18). Klem word ook geplaas op die terugvoer aspekte wat impliseer dat die sisteem siklies van aard is, eerder as liniêr.

Hierdie standpunt is meer eklekties omdat dit van beide die respons- en stimulus-gebaseerde konseptualisering trek. Dit beklemtoon egter die ekologiese en transaksionele aard van die stres verskynsel (Ngwezi, 1997: 29). Die perseptuele dinamika van die stres op

die individu, sowel as die omgewingsfaktore (stressors) word beklemtoon. Cox en Mackay in Ngwezi, 1997: 29) verduidelik dat daar vyf herkenbare stadiums in die transaksionele proses is:

- Die eerste stadium word verteenwoordig deur die bronne en eise wat op die persoon inwerk en deel van sy of haar omgewing is.
- Die tweede stadium verwys na die persoon se persepsie van die eise en sy/haar eie vermoë om die situasie te hanteer. 'n Wanbalans tussen die waargenome eise en die persoon se waarneming van sy/haar vermoë om die eise te hanteer, konstitueer tot die vlak van stres.
- Die derde stadium word verteenwoordig deur die psigofisiologiese veranderinge in die proses om die stresvolle aard van die eise te verminder.
- Die vierde stadium bestaan uit die gevolge van die hantering response.
- Die vyfde stadium bestaan uit terugvoering wat in alle stadiums plaasvind in die proses van waargenome stres wat ondervind word. 'n Voorbeeld sal wees wanneer terugvoering plaasvind indien 'n fisiologiese respons, soos die vrylating van adrenalien, die individu se persepsie van die stresvolle situasie beïnvloed of wanneer die gedragsreaksie die eintlike aard van die eis verander (Cox in Ngwezi, 1997: 29).

Die belangrikheid van alle interaksie teorieë van stres is dat dit eksterne en interne stressors kombineer op 'n dinamiese manier, om sodoende die ondervinding van stres by die individu te weeg te bring. In die studie word aangeneem dat stres deel is van 'n komplekse verskynsel wat uiteengesit word deur teoretici wat die interaksie benadering bevoordeel.

4.6.2 Die Persoon-omgewing teorie

Die Persoon-omgewing teorie is een van die eerste konsepsuele modelle wat blootstelling gekry het in die veld van werk stres (Spies, 2004: 5). Volgens Edwards, Caplan en Van Harrison (1998: 28-39), het teorieë van werk stres vir 'n lang tyd die belangrikheid van beide die persoon en sy omgewing as van belang beskou, om sodoende die natuur en gevolge van stres te verstaan. Hierdie interaktiewe perspektief is 'n aanduiding dat gedrag, houdings, en welvaart deur die persoon en sy omgewing beïnvloed word.

Die kern argument van die teorie is dat stres nie slegs veroorsaak word deur die persoon of die omgewing afsonderlik nie, maar die eindresultaat is die wisselwerking tussen die twee. Spies (2004) wys daarop dat daar drie basiese aannames is tot betrekking tot die teorie, naamlik:

- die persoon en die omgewing,
- die objektiewe en subjektiewe verteenwoordigings van die persoon en die omgewing, en
- die eise van die omgewing in verhouding tot die vermoë van die persoon, en die behoeftes van die persoon in verhouding tot die bronne in die omgewing ten opsigte van die persoon se behoeftes.

Aangesien die subjektiewe P-E krities is vir geestelike gesondheid en ander dimensies van geestes welstand, sal stres voorkom wanneer die omgewing nie voldoende bronne verskaf om die persoon se behoeftes te akkommodeer nie. Of wanneer die vermoë van die persoon onvoldoende is om die eise, 'n voorvereiste, wat van die bronne ontvang is kan hanteer.

Die subjektiewe P-E wanaanpassings lei tot twee stelde uitkomst. Eerstens, is daar die manifestering van sielkundige druk, fisiologiese druk en gedragssimptome. Tweedens, word pogings aangewend om die P-E wanaanpassing te oorkom deur middel van verdedigingsmeganisme en die hantering van druk. Die hantering van druk bestaan uit maniere om die objektiewe '*fit*' te verbeter, eerder deur die objektiewe persoon te verander deur middel van aanpassing, of die objektiewe omgewing deur die omgewing te bemeester.

Verdediging meganismes probeer om die subjektiewe persoons-omgewing situasie te verhoog deur middel van kognitiewe distorsie van die subjektiewe persoon of sy omgewing deur onderdrukking of ontkenning, sonder die objektiewe ander helfte te verander. Ofskoon die persoons-omgewing teorie die prosesse waardeur die persoon en omgewing beide beïnvloed word deur verdrukking beskryf, spesifiseer dit nie die inhoud van die persoon of die omgewings dimensies nie (Spies, 2004: 6).

4.6.3 Beroepsvereiste bronne model

Schaufeli en Bakker, in Spies (2004: 9), beskou enige beroep vanuit 'n stres perspektief in terme van die beroepsvereistes en beroepsbronne. Volgens Schaufeli en Bakker, in Spies (2004: 9), is beroepsvereistes fisiese, psigologiese, sosiale, en organisatoriese aspekte van 'n

beroep wat vereiste volhoubare fisiese of sielkundige (kognitiewe of emosionele) bystand benodig en is sodoende verwant aan die fisiologiese of psigologiese koste. Beroepsbronne aan die ander hand is ook fisiese, psigologiese, sosiale, en organisatoriese aspekte van die werk wat beroepsvereistes en verwante kostes verminder wat funksioneel is in die bereiking van die beroep doelstellings, of as dit persoonlike groei, leer en ontwikkeling stimuleer (Spies, 2004: 8).

Beroepsvereistes, volgens Spies (2004: 8), is nie altyd negatief nie, maar raak stressors indien volhoubare pogings benodig word om die werkvereistes na te kom. Die konservering van bronne teorie van stres, soos voorgestel deur Hobfoll (1989a: 516-518), en Hobfoll en Freedy (1993: 117), stel voor dat individue daarna streef om te verkry en te behou wat hulle waardeer, naamlik die bronne. Stres word ondervind indien sekere waardevolle bronne verlore gaan, of in 'n onvoldoende situasie bevind om die behoeftes te vervul, of omdat dit nie die verlangde vlakke van terugvoer verkry nie. Beroepsvereistes word dan geassosieer met negatiewe reaksies op die langtermyn. Dit het byvoorbeeld depressie, angs en uitbranding as 'n resultaat (Spies, 2004: 8).

Volgens Spies (2004) is die aannames dat daar twee teoretiese prosesse onderliggend is aan die beroepsvereiste model. Eerstens, 'n energieke proses ten opsigte van oorspanning en uitputting waar hoë beroep vereistes die individu se energie reserwes uitput. Tweedens, 'n motiverende proses waar 'n tekort aan bronne die effektiewe hantering van hoë beroepsvereistes verhoed en geestelike onttrekking, sowel as disintegrasie tot stand bring. Die navorser sal in die volgende afdeling 'n meer in-diepte bespreking voer oor die konservering van bronne teorie wat deur Hobfoll ontwikkel is.

4.6.3.1 Konservering van bronne teorie

Soos in die voorafgaande afdeling genoem is, het mense 'n aangebore sowel as 'n aangeleerde behoefte om die kwaliteit en kwantiteit van hulle bronne te bewaar en enige situasie te beperk wat die sekuriteit van daardie bronne kan bedreig (Hobfoll, 1988: 25). Dus, volgens Hobfoll (1988, 1989b), indien 'n persoon bedreig word deur 'n moontlike verlies van bronne, misluk om die verwagte bronne te verkry, of 'n eintlike verlies van bronne ondervind, sal die individu stres ondervind.

Volgens hierdie teorie word bronne gesien om binne een van vier kategorieë te val. Die vier is voorwerpe, persoonlike karaktertrekke, toestande, en energie (Sulky en Smith, 2005: 45). Voorwerpe is materiale eiendomme soos voedsel, behuising, en kleure. Die persoonlike

karaktertrekke beskryf die persoon, byvoorbeeld trekke soos selfagting, houdings, en beroep-oriëntasie, soos persoonlike karaktertrekke. Toestande verwys na gemoedstoestande wat 'n persoon as ideaal beskou, soos sosiale ondersteuning of interpersoonlike verhoudings. Laastens, verwys energie na die wyse of maniere waarop bronne verkry word, byvoorbeeld kennis en vaardighede.

Die teorie inkorporeer stres as 'n proses. Meer spesifiek begin die stres proses wanneer die persoon eintlike bronne verloor het, of bedreig word deur die bronne verlies, of die persoon misluk om die beoogde bronne te verkry (Sulsky en Smith, 2005: 45). Die evaluering van die bronne beskikbaarheid kan 'n kognitiewe vorm, onderbewuste, of 'n biofisiologiese vorm aanneem.

Hobfoll (1988: 25) se teorie is van waarde, aangesien dit sekere tipes van werk stres beskryf. Lee en Ashford (1996) het Hobfoll se teorie gebruik as 'n verwysingsraamwerk om te bestudeer op watter wyse vereiste en bronne komponente verwant is tot die drie dimensies van uitbranding, naamlik, emosionele uitputting, depersonalisasie (sinisme), en 'n tekort aan persoonlike bereiking (professionele doeltreffendheid), in hulle meta-analise. Hulle bevindinge was dat die uitbrandings dimensies van emosionele uitputting meer verwant is tot die bronne en vereiste komponent wat veronderstel dat werkers met uitbranding meer sensitief is tot bronne verlies. Grandey en Cropanzano (1999) het ook 'n konsepsuele raamwerk ontwikkel wat op Hobfoll se teorie gebaseer is. Hulle redeneer dat 'n werk-gesin konflik ontstaan, omdat 'n individu bronne verloor deur te probeer om beide werk en nie-werk rolle uit te voer.

Gebaseer op die teorie se teoretiese ontwikkeling en sy wye toepasbaarheid tot meervoudige lewensituasies het dit 'n wye toepassing as teorie vir die lewe en ander werk stres (Hobfoll, 2001; Schwarzer, 2001; Thompson en Cooper, 2001). Sekere teoretici stem egter nie saam met Hobfoll se beklemtoning op 'n bronne gebaseerde benadering in teenstelling met 'n evaluerende gebaseerde konseptualisme van die stres proses nie (Lazarus, 2001; Schwarzer, 2001; Thompson en Cooper, 2001). Die implikasie van individue wat evaluering maak wat gebaseer is op wat hulle in die verlede het, en tans ondervind, of wat in die toekoms verwag kan word, deel 'n paar konseptuele gelyksoortighede met die teorie wat ons volgende gaan bespreek (Sulky en Smith, 2005: 46).

4.6.4 Kubernetiese teorie van organisatoriese stres

Cummings en Cooper (1998: 101) het 'n kubernetiese teorie van stres voorgestel wat afkomstig is van die raamwerk en konsepte van kibernetika en sisteem beheer. Hiervolgens is die basiese voorafgaande stelling van hulle teorie dat gedrag daarop gerig is om afwykings van spesifieke doelstellings te verminder. Hulle maak gebruik van Miller se toepassing van kibernetika tot lewende sisteme, wat verduidelik hoe lewende sisteme, soos byvoorbeeld plante of diere, eerder poog om 'n balans toestand van homeostase te behou (Cummings en Cooper, 1998: 12). Die homeostase word behou deur om 'n verskeidenheid van veranderlikes in balans te hou soos dit te doen het met invoer, transformasie, en uitvoer van materie/energie en informasie. Indien die homeostase versteur word deur magte van binne of buite, sal dit teengewerk word om sodoende die oorspronklike balans te herstel.

Stres, sowel as bedreiging, inkorporeer omgewingsfaktore wat die individu ervaar, sowel as die gevolglike newe-effekte en die individu se reaksies daarop (Appley en Turnbull, in Cummings en Cooper, 1998: 104). Die omgewingsfaktore verwys na daardie faktore wat 'n impak maak op die individu se normale funksionering. Cummings en Cooper (1998: 104) is van mening dat stres 'n aanduiding is van hoe daardie eksterne faktore die persoon tans affekteer. Bedreiging, op sy beurt, verteenwoordig toestande wat deur die individu waargeneem word wat hom/haar moontlik in die toekoms gaan affekteer. Die voorbeeld wat aangebied word is waar 'n persoon se werkstatus nie sy gedrag negatief affekteer nie, maar waar gerugte dat die maatskappy werkers mag afdank, tot 'n stresvolle ervaring lei (Cummings en Cooper, 1998).

Edwards (1992) definieer stres as 'n teenstrydigheid tussen die werker se waargenome geestestoestand en die verlangde toestand, slegs wanneer die toestand deur die werker beoordeel word as belangrik. Die stres sal dan sy welstand affekteer en hantering-pogings aktiveer. Hierdie model sien ook die ondervinding van stres as 'n proses in 'n dinamiese sisteem van meervoudige teenstrydighede (Sulky en Smith, 2005).

Opsommend kan dus tot die gevolgtrekking gekom word dat die bovermelde modelle uitstaande karaktertrekke het ten opsigte van verskeie aspekte. Dit wil voorkom dat 'n oriënteringsproses, sowel as 'n kognitiewe evaluering proses dominerend is as sentrale kenmerke van die stres proses. Hierdie algemene tema wil voorstel dat stres navorsers die ondervinding van stres grootliks as 'n eindproduk van 'n kognitiewe proses beskou. Soos Hobfoll (1988, 1989b) dit stel is dit nie duidelik tot watter mate die proses plaasvind binne die gebied van waargenome bewussyn nie. Die navorser van hierdie verhandeling beoog om

gebruik te maak van 'n eklektiese benadering ('n kombinasie van teorieë) as raamwerk tot die benadering van stres. Meer klem sal geplaas word op die psigologiese en beroep teorie van stres wat ook die konteks is waarin die studie val. Gevolglik word die bronne en gevolge van stres bespreek.

4.7 Bronne en Gevolge van Stres

Daar is verskillende benaderings wat die hoof bronne en oorsake van stres omskryf (Luthans, 2002: 298; Cartwright en Cooper, 1997: 13; Quick, Quick, Nelson en Hurrell, 1997: 21). In die meerderheid gevalle word dit ingedeel in die volgende stressors: ekstra-organisatoriese stressors, organisatoriese stressors, groep stressors, en individuele stressors (Luthans in Vogel, 2006: 26).

4.7.1 Ekstra-organisatoriese oorsake en bronne van stres

Volgens Luthans in Vogel (2006: 26) ignoreer mense dikwels die belangrike rol wat faktore buite die organisasie speel in beroep- of werkplek stres. Hierdie faktore is onder andere, samelewing/tegnologiese verandering, globalisering, die gesin, herlokasie, lewensveranderinge, geslag, en sosiale klas (Luthans, 2002: 398).

Die koers van samelewing en tegnologiese verandering. Die koers waartoe samelewings/sosiaal en tegnologiese veranderinge wêreldwyd plaasvind, het 'n groot impak op die wyse hoe mense lewe, wat weer 'n impak het op hul werksituasie (Luthans, 2002: 398). Volgens Van Zyl (1998: 24) het politieke veranderinge en die inleiding van regstellende aksie die individu wedersyds op so 'n manier geaffekteer dat dit het gelei het tot verhoogde vlakke van gerapporteerde stres. Die vinnige pas van die moderne leefwyse het stres vermeerder en 'n afname tot welstand teweeggebring (Vogel, 2006: 27).

Gesin. 'n Individu se gesin situasie, wat siekte in die gesin, of 'n spanning verhouding met sy of haar huweliksmaat, of een of meer van die kinders ondervind, kan tot werk stres lei (Luthans in Vogel, 2006: 27). Werknemers in so geval sal dit baie moeilik vind om hul werk en gesinslewe te balanseer, as gevolg van oortyd werk, reis en oornag in 'n ander stad as sy eie (Atkinson, 1999: 57), wat dan meer spanning op die werk-gesin verhouding plaas (Carlson en Perrewé, 1999: 521; Sutherland en Cooper, 2000: 15). Verder het die koördinasie

van werk en vakansie-skedules en die soeke na kinder en ouer sorg 'n prominente en 'n hoogs stresvolle situasie begin raak (DeFrank en Ivancevich in Vogel, 2006: 27). Ander faktore wat tot werk stres bydra as gevolg van die gesin situasie sluit lewensveranderinge, soos 'n egskeiding, die algemene ekonomiese situasie van die land, fasiliteite by die huis, sosiale verhoudings, en jou status in 'n gemeenskap in (Vogel, 2006: 27).

Allen, Herst, Bruck en Sutton (2000), het 'n meta-analise tussen verhoudings, werk-gesin konflik, en werkverwante uitkomst (werk bevrediging, afwesigheid), nie-werkverwante uitkomst (lebensbevrediging, gesinsbevrediging), en stresverwante uitkomst (depressie, uitbranding) gedoen. Hulle uitslae het gevind dat die verhouding tussen werk en gesin konflik en die stresverwante uitkomst, veral uitbranding en werkverwante stres, die sterkste uitkomst oor al die kategorieë was. Die resultate van hul studie het dus voorgestel dat gesin konflikte as gevolg van werkvereistes 'n sterk bron van stres vir die meerderheid van werkers is.

Hervestiging. Die hervestiging van 'n gesin as gevolg van 'n oorplasing kan lei tot werk stres (Cartwright en Cooper, 1997 en Luthans in Vogel, 2006: 27). Hervestiging kan traumaties en stresvol wees omdat die individu sy of haar werk, gesin, of buitemuurse aktiwiteite moet opgee. Verder sal ouderdom, kwalifikasies, werk vaardighede, en die persoonlikheid van die individu 'n invloed uitoefen op hoe die hervestiging gesien en interpreteer word (Vogel, 2006: 27). In die hedendaagse samelewing werk beide die man en vrou. Hervestiging sal dus beide beïnvloed, asook hul kinders.

Brett, Stroh en Reilly (1992) het die kwessie van tweeledige beroepe (*dual-career*) ondersoek. Hulle veralgemenings was die volgende ten opsigte van manlike en vroulike bestuurders:

- Eerstens is vroulike bestuurders se beroepsopgang stadiger as hulle manlike eweknieë. Nie net was die vroulike bestuurders se opgang stadiger nie, maar hulle het ook laer salarisse as hulle manlike eweknieë gekry (Brett *et al.* in Sulky en Smith, 2005: 129). Verder het hulle gevind dat in tweeledige beroep (*dual-career*), vroulike bestuurders met kinders meermale verkies is vir 'n oorplasing of hervestiging, in teenstelling met tweeledige beroep enkel vrou bestuurders. Tweedens het hulle gevind dat vroulike bestuurders se houding meer positief is in teenstelling met hul manlike eweknieë. Die hervestiging studie van Brett *et al.* (1992) stem ooreen met die veralgemenings op alle dimensies met die uitsondering van beroepsbetrokkenheid. Ofskoon die vroulike

bestuurders se vlakke van werksbevrediging en organisatoriese toevertroutheid op dieselfde vlakke was wat deur manlike bestuurders gerapporteer is, het vroulike bestuurders, veral die met kinders, laer vlakke van werk begeesting gerapporteer (Brett *et al*, 1992).

- Derdens het Brett *et al*. (1992) gevind dat tweeledige beroep manlike bestuurders bevredig is met hul werk en persoonlike lewe, soos tradisionele manlike bestuurders (mans wie se lewensmaat huisvroue is). Hierdie veralgemening was ondersteun deur ander studies van hervestiging (Kingston, 1988).
- Laastens, blyk dit voor te kom dat indien die man die alleen-broodwinner is, vind hervestiging in hul tuisland of oorsee maklik plaas (Vogel, 2006: 28). Die besluit sal egter moeilik geneem word as beide ouers werk (Cartwright en Cooper, 1997: 22). Bestuurders wat oorsee oorgeplaas of hervestig word mag 'n kultuurskok ondervind. Verder kan hulle isolasie ondervind na hulle kontrak uitgeloop het, wat 'n beduidende bron van stres kan word (Sanchez, Spector en Cooper in Vogel, 2006: 28).

Lewensveranderinge. Veranderinge wat 'n individue oor hul lewenspad ondervind mag stagneer omdat hul ouer raak, of weens die verlies van hul lewensmaat (Luthans in Vogel, 2006:28). 'n Persoon kan oud raak sonder dat hulle daarvan bewus is en skielik bewus raak dat 'oud' nie langer 'n etiket is wat net op ander toegepas word nie, maar ook tot hom of haarself (Cartwright en Cooper, 1997: 64). Aan die anderkant kan sekere lewensgebeurtenisse 'n persoon herinner van hul eie mortaliteit, soos die dood van een van hul ouers, die sterfte van 'n lid van 'n persoon se portuurgroep, of die geboorte van 'n kleinkind.

Volgens Cartwright en Cooper (1997: 65) is die mees kwesbare groep sommige uitvoerende bestuurders wat waarskynlik alkohol misbruik, die situasie van vervreemde kinders, verouderde ouers, en uitgebreide finansiële verpligtinge het. Volgens Crosby in Luthans (2002: 398) is egskeiding een van die lewensveranderinge wat die meeste invloed op die geaffekteerde persoon se lewe het, veral drie maande na die persoon se huweliksmaat hom of haar verlaat het. Die geaffekteerde persoon sal verhoogde stres ondervind.

Ras, geslag en sosiale klas. Persone wat lede van 'n etniese minderheidsgroep is, mag stres verskillend ondervind en hanteer, omdat hulle verskillende lewenstyle en ondervindinge het as die meerderheidsgroep (Sulky en Smith, 2005: 164). Stres oorsaaklike kwessies mag

verskille in geloof en waardes, en verskille in geleenthede ten opsigte van vergoeding en bevordering insluit (Vogel, 2006: 28). Die minderheidsgroep werkers mag verder die persepsies hou dat daar teen hulle gediskrimineer word (Schneider en Northcraft in Vogel, 2006: 28). Individue sal meer geredelik wees om kontak met ander te verhoed wat hulle waarneem om verskillend te wees. Sodoende, sal diegene wat nie by die werk inpas nie, vervreemd word of besluit om die organisasie te verlaat (Vogel, 2006: 28).

Volgens Moerdyk, in Van Zyl (1998: 22), mag regstellende aksie, soos in die geval van Suid-Afrika, hoë vlakke van stres veroorsaak indien individue bevorder word tot hoë vlak posisies wanneer hulle nie voldoende opgelei is vir hierdie posisies nie.

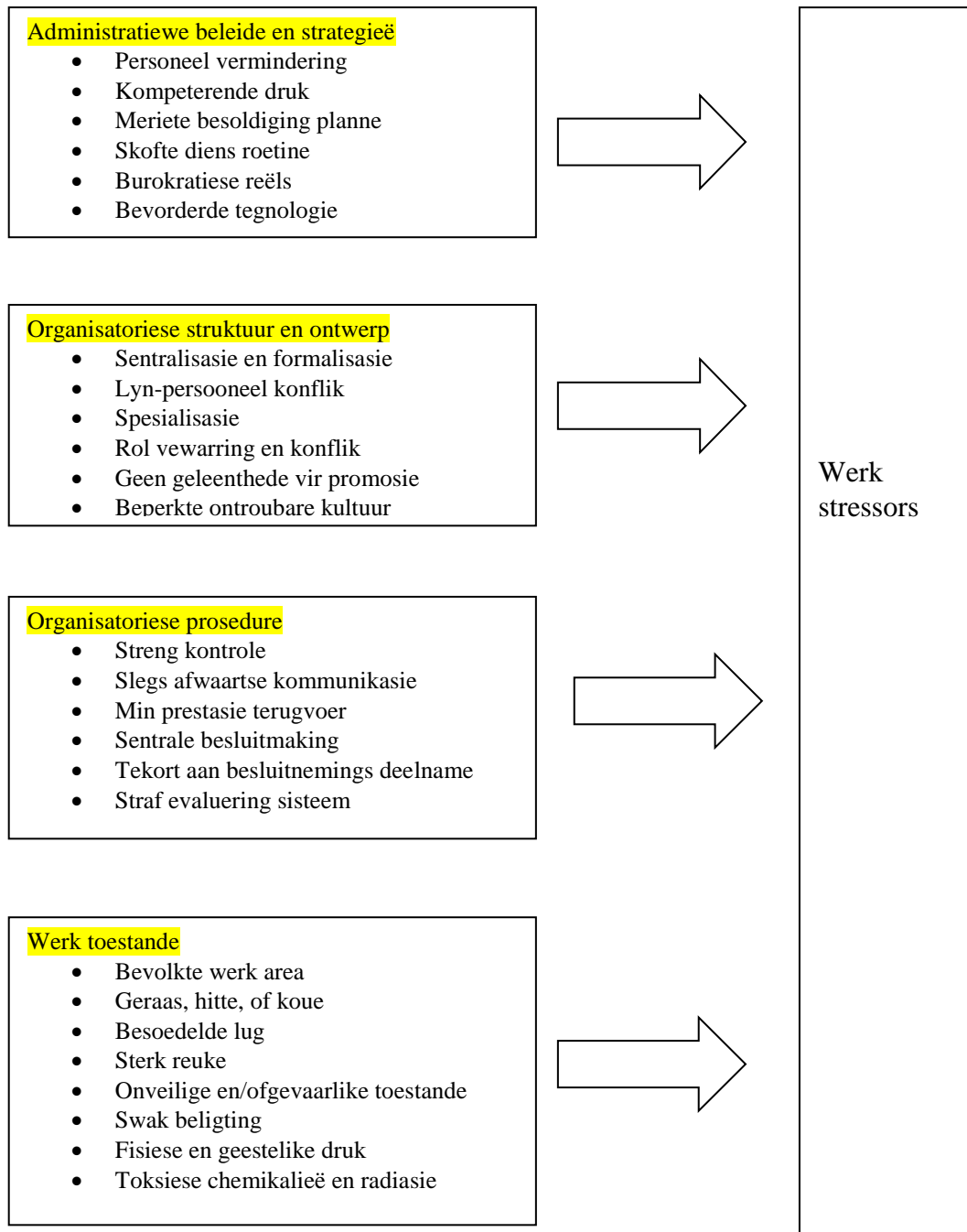
Ten opsigte van geslag het Davidson en Cooper, in Sulky en Smith (2005: 163), gevind dat vroue psigologiese stres reaksies soos depressie en uitputting ondervind in teenstelling met mans wat geneig is om psigologiese en fisiese stres reaksies, soos hoë bloeddruk of hartkwale ondervind. Unieke stressors wat spesifiek professionele vroue raak sluit diskriminasie, stereotipering, konflikterende vereistes ten opsigte van beide getroude en gesinslewe en ten opsigte van hulle beroep, sowel as sosiale isolasie in (Nelson en Quick, 1985: 207).

Sosiale klas word gesien om 'n groot rol te speel in die vorming van 'n persoon se gesondheidsgedrag, insluitend stres (Chin, Monroe en Fiscella in Vogel: 2006: 29). Gedragsrisiko faktore soos om te rook, hoë vet dieet, onvoldoende fisiese aktiwiteite, dwelm en alkohol misbruik, en onveilige geslagtelike omgang, word sterk geassosieer met die laer sosiale klas (Vogel, 2006: 29).

4.7.2 Organisasoriese Stressors

Stres wat in die werk situasie genereer word, kan 'n groot impak op die individu hê. Die stressors is uniek tot die organisasie en vind plaas op 'n mikro-dimensie van die organisasie (Luthans, 2002: 339). Die makro-vlak stressors bestaan uit vier prosesse. Dit sluit in administratiewe beleide en strategieë, organisatoriese strukture en ontwerp, organisatoriese prosesse, en werk toestande (figuur 4.1). Cartwright en Cooper (1997: 12-41), Luthans (2002: 399) en Sutherland en Cooper (2000: 101), fokus op verskeie faktore binne die organisasie wat stres mag veroorsaak. Dit sluit onder andere taak vereistes, fisiese vereistes, rol vereistes, interpersoonlike vereistes, en werk stres in.

Figuur 4.1 Makro-vlak stressors van ’n organisasie (Luthans, 2002: 399)



4.7.2.1 Taak vereistes

Taak vereistes verwys direk na die spesifieke werk wat ’n individu verrig en sluit in werk versekerdheid, werkklading, en nuwe tegnologie. Moorhead en Griffen (1989: 198) is van mening dat ‘*some occupations are simply more stressful than others*’, soos byvoorbeeld die werk van ’n snydokter of ’n voetbal bestuurder is meer stresvol in teenstelling met dit van

'n algemene mediese dokter of 'n skoonmaker. Die werk van skofte, volgens Cartwright en Cooper (1997: 15), is 'n algemene werk stressor wat metaboliese koers, bloedsuiker vlak, en motivering onder werkers beïnvloed.

Werksekuriteit kan ook 'n persoon se persepsie van stres beïnvloed. Moorhead en Griffin (1989: 199) voel dat 'n persoon wat redelik veilig in sy werk is, minder oor die verloor van sy werk bekommerd is. Indien werk sekuriteit egter bedreig word, kan stres dramaties toeneem as gevolg van werkverliese of die samesmelting met 'n ander organisasie. Navorsing ten opsigte van vermindering van personeel (afskaffing), blyk hoogs stresvol te wees vir werkers (Sutherland en Cooper, 2000: 10). Diegene wat hulle werk behou ondervind dikwels vrese van toekomstige personeelvermindering, die verlies van vriende en kollegas, en 'n toename in werklading (DeFrank en Invancevich in Vogel, 2006: 31). Armstrong–Stassen (2002: 10) het waargeneem dat indien werknemers as oortollig geïdentifiseer is en nog steeds by die maatskappy bly na die werkers vermindering plaasgevind het, hulle beduidende vlakke van stres in die organisasie se vertroue, toevertroutheid en werksbevreëdiging ondervind.

Werkklading kan waargeneem word as eerder te min werk, onder-lading, teenoor te veel werk, oorlading (Vogel, 2006: 31). Werkklading vind plaas indien 'n persoon te veel werk het om te doen as wat die individu kan hanteer (Moorhead en Griffen in Vogel 2006: 31). Werk oorlading kan tot lang werksure lei en kan die individu se gesondheid beïnvloed (Cartwright en Cooper, 1997: 15).

Tegnologiese ontwikkeling in die werksituasie word dikwels genoem as een van die strategieë om organisatoriese effektiwiteit te verhoog en om meer effektief te word in 'n hoogs kompeterende mark (Sulky en Smith, 2005: 131). Om in pas te bly met tegnologie, om sodoende tegnologiese superioriteit te handhaaf of om 'n baas op te lei in die ou manier van bestuur en nie aan te pas tot die nuwe tegnologie nie, is 'n groot bron van druk by die werk (Vogel, 2006: 31). 'n Nuwe term, '*techno stress*', is ontwikkel vir negatiewe reaksies wat sommige individue openbaar indien hulle gekonfronteer word met die nuwe tegnologie, (Genco in Vogel, 2006: 31). Hierdie individue voel onvoldoende en gefrustreerd, omdat hulle nie op datum is met die nuwe tegnologie nie. Die stres wat hulle ondervind lei tot gevoelens van hulpeloosheid, 'n verlies van motivering, gemoedstoestand veranderinge, en uiteindelik depressie (Vogel, 2006: 31).

4.7.2.2 Fisiese vereistes

Fisiese vereistes verwys na werk toestande wat onder meer die fisiese omgewing en die fisiese lokalisering van die werkplek insluit (Cartwright en Cooper, 1997: 14; Moorhead en Griffin, 1989: 199).

Geraas. Fabriekswerkers word dikwels blootgestel aan geraas as gevolg van die masjinerie waarmee hulle werk. Die mees waarskynlikste aspek van hoë vlakke van geraas in die werksomgewing, is die potensiaal van gehoorverlies (Sulky en Smith, 2005: 91). Na die aanvanklike blootstelling van hoë intensiteit geraas, kan tydelike gehoorverlies van 'n paar uur of dae plaasvind. Aanhoudende blootstelling aan hoë vlakke van geraas, lei tot permanente gehoor verlies (Sulky en Smith, 2005: 91).

Warmte. Werkers wat blootgestel word tot uiterste temperature by 'n verhittings fabriek, sal uiterste stresvolle simptome ondervind. Onder toestande van uiterste stres, sal die liggaam meer hitte absorbeer as wat dit verdra. Die eindresultaat kan lei na siekte of dood. Sekere industrieë, soos byvoorbeeld konstruksie en staalwerke, is bekend vir hoë vlakke van hitte verwante siektes (Sulky en Smith, 2005: 93).

Temperatuur-koue. Blootstelling aan werk verwante koue is minder algemeen as hitte blootstelling. Daar is wel werkers wat aan erge winter weer of yskoue toestande blootgestel word. Die industrieë wat die leiding neem in beserings as gevolg van koue is die olie en gas industrieë, gevolg deur vervoerwese (Sinks, Mathias, Halpern, Timbrook en Newman, 1987). Stres van koue, in teenstelling met hitte is nie so uiters nie en 'n mens vind baie min ongevallen (Sulky en Smith, 2005: 94).

Volgens Rice, soos aangehaal in Kruger (2005: 52), kan slegs 'n matige wisseling in temperatuur of geraas werknemers se prestasie by die werk beïnvloed. Elke organisasie moet dus verhoed dat hulle werkers aan hierdie faktore blootgestel word ten einde 'n gesonde werkerskorps te behou (Cartwright en Cooper soos aangehaal in Kruger, 2005).

4.7.2.3 Rol vereistes

Rol vereistes verwys na gedragsvereistes wat verwant is aan 'n spesifieke posisie of 'n spesifieke rol wat 'n individu het in 'n organisasie (Moorhead en Griffen, 1989: 200).

Indien dit duidelik gedefinieer en verstaan word, en die individu ondervind verwagtinge as duidelik en nie konflikterend nie, sal stres tot die minimum beperk wees (Cartwright en Cooper, 1997: 16). Ofskoon individue verskillende rolle na die organisasie bring is die mees belangrike rol die werk wat hulle na die organisasie bring (Luthans, 2002: 408). 'n Individu sal stres ondervind as 'n resultaat van rol konflik.

Rol konflik en dubbelsinnigheid. Volgens Schaufeli en Enzmann (1998: 82) het rol konflik en –dubbelsinnigheid 'n matige tot hoë korrelasie tot uitbranding. Rol konflik vind dus plaas indien konflikterende vereistes by die werk bereik word. Strumpher (1995: 140) is van mening dat 'n hoë werklading dikwels tot rol konflik en rol dubbelsinnigheid lei. Rol konflik, volgens Farber, in Van Der Walt (2001: 39), ontstaan wanneer inkonsekwente, onuitvoerbare en ontoepaslike eise aan die professionele hulpverlener gestel word. Farber sê verder 'dat rol dubbelsinnigheid met 'n gebrek aan kennis ten opsigte van professionele hulpverlener se regte, verantwoordelikheid, werkmetodes, werk doelwitte, take en status geassosieer word'. Hy gaan verder om die mening te lug dat hierdie fenomeen 'n algemene verskynsel in die werk-organisasie is.

Rol konflik is veral 'n probleem in die hospitaal omgewings (Ben-David, 1958; Harrison, 1980; Savicki en Cooley, 1987; Siefert, Jayarante en Chess, 1991). As die beroep van 'n verpleegster word meervoudige en dikwels konflikterende eise aan die persoon gestel, deur beide die mediese, sowel as administratiewe personeel. Die gevolg is dat aan tweeledige lyne van outoriteit voldoen moet word (Dewe, 1987; Gray-Toft en Anderson, 1981). Rol dubbelsinnigheid vind dus plaas indien daar 'n tekort aan duidelikheid is ten opsigte van die doelstelling van die werk, of die omvang van die individue se verantwoordelikheid.

Verantwoordelikheid tot ander. Volgens Cartwright en Cooper (1997: 17) is daar twee tipes van verantwoordelikheid, een vir mense en 'n ander vir kwessies, soos begrotings, gereedskap en geboue. Die individue wat vir mense verantwoordelik is sal meer tyd spandeer om mense te hanteer, vergaderings by te woon, en projek-datums na te kom. Hierdie individue sal meer stres ondervind as die ander wat nie met mense nie, maar kwessies werk.

4.7.2.4 Interpersoonlike vereistes

Interpersoonlike vereistes verwys na druk wat deur individue ondervind word van medewerkers. Groepsdruk en verhoudings by die werk veroorsaak druk op die individu wat

verhoogde stres tot gevolg het (Moorhead en Griffin, 1989: 2000; Cartwright en Cooper, 1997: 18).

Groepsdruk. Groepsdruk sluit kwessies in soos onder andere, druk op 'n individu om te konformeer, en druk om tot groep norme te konformeer. Indien die individu verskil van die groep se verwagtinge, mag hy/sy hoë vlakke van stres ondervind (Vogel, 2006: 33).

Verhoudings by die werk. Volgens Spies (2004: 14) kan mense by die werk 'n groot bron van stres wees en is daar drie kritiese verhoudings by die werk.

- Verhoudings met bestuurders of toesighouers: psigologiese ongesonde verhoudings met bestuurders en toesighouers lei dikwels tot probleme van emosionele onstabiliteit.
- Verhoudings met ondergeskiktes: bestuurder stres sal spesifiek hoog wees vir bestuurders wat 'kwessies' georiënteerd is en sal verhoudings as tyd verkwisting beskou. Die gevolg is dat hulle dikwels teen ernstige verhoudings gekant is.
- Verhoudings met kollegas: stres onder medewerkers kan plaasvind as gevolg van kompetisie, persoonlike konflikte en onbeskofte maniere, wat 'n beduidende bron van stres kan wees as gevolg van die hoeveelheid tyd wat met kollegas by die werk gespandeer word.

Beroepsontwikkeling. Potensiële stressors wat deur 'n persoon se werkslewe ondervind word sluit die verandering van werk, bevoordeling teenoor die werkplek, 'n tekort aan werk sekuriteit, pensioen, aftrede en baie prestasie evalueringe in, wat druk en stres kan veroorsaak (Spies, 2004: 15)

4.8 Samevatting

Stres is 'n alledaagse verskynsel en het sy plek in ons lewens ingeneem. Dit geld vir die huis, sowel as die werk situasie. Soos waargeneem in bovermelde, beïnvloed stres alle fasette van die werkslewe, sowel as die huislewe. Die oorsake en bronne van stres is baie en verskil in die meeste gevalle buite of binne die werksituasie. Stres is nie hoofsaaklik sleg vir die individu nie en dit hang af van die persoon se vermoë om die waargenome stres te hanteer. Aan die begin van die hoofstuk is die terme 'eutres' (wat goeie stres is) en 'distres'

(slegte stres vir 'n beter woord) ondersoek. In verdere afdelings word ook gepraat van die A- en B-tipe persoonlikhede en hoe die verskillende persoonlikhede stres hanteer.

Laastens word klem gelê op die verskillende modelle en teorieë wat onderliggend is tot stres. 'n Eklektiese benadering sal gebruik word in hierdie studie alhoewel meer beklemtoning geplaas sal word op beide die sielkundige en beroepsmodelle van stres. Meer spesifiek sal die Transaksionele model gebruik word wat onderliggend is by die Ervaring van lewens vraelys ontwikkel deur (Van Zyl en van Der Walt, 1991).

In die volgende deel van die hoofstuk word 'n in-diepte omskrywing van werk uitbranding gegee en hoe hierdie konsep in die tagtiger jare gestalte gekry het in die populêre sielkundige gemeenskap. In die konteks van hierdie verhandeling sal werk uitbranding plaasvind as gevolg van te veel stres en die impak daarvan op die aflewering van doelwitte of werksverpligtinge van die senior staatsbestuur.

4.9 Werk uitbranding

Uitbranding of werk uitbranding is 'n verskynsel wat al hoe meer voorkom in die Suid-Afrikaanse staatsdiens, maar dit is ook 'n term wat baie min in die konteks van die staatsdiens ondersoek word. Die geskiedenis van uitbranding dui aan dat dit grootliks in die verlede by die helpende diens professies voorgekom het, maar soos Maslach, Jackson en Leiter (1996) dit stel, kom dit al hoe meer beduidend voor in die algemene professies. Dit word volgens Van der Walt (2001: 5) omskryf om na verskeie simptome, prosesse, fases en gevolge te verwys.

In die vroeëre jare is uitbranding, as 'n sielkundige probleem, nie baie ernstig opgeneem nie en dit was beskryf as '*pop psychology*' (Schaufeli, 2003: 1; Maslach en Jackson, 1984a: 139). Werk uitbranding verwys na 'n toenemende negatiewe gemoedstoestand as gevolg van 'n verlengde toestand van werk stres (Schaufeli en Enzman, 1998; Maslach, Schaufeli en Leiter, 2001). Schaufeli (2003: 1) het in 'n rekenaar soektog van gespesialiseerde databasisse, soos PsychLit en MedLine, gevind dat daar oor die 6 000 wetenskaplike artikels bestaan, met 'uitbranding' in hul titel, gepubliseer is. Verder het Schaufeli en Enzmann (1998) gevind dat die onderskatte Maslach se uitbrandings vraelys in meer as 90% van alle empiriese studies gebruik is.

Die vraag wat dus ontstaan is dat, indien bogenoemde in ag geneem word, op watter wyse word die transformasie van uitbranding, wat as '*pop psychology*' in die 1980s bekend gestaan het, tot 'n wêreldbekende afwyking wat deur talle akademici bestudeer word, gesien.

Die mees waarskynlike rede kan daarin gevind word dat tans, in die Westerse samelewing, dit wil voorkom dat baie werkers aan werkverwante probleme soos uitbranding lei (Schaufeli, 2003: 1). Sodoende vorm werksverwante geestesgesondheidsprobleme 'n beduidende maatskaplike probleem in baie lande. In Nederland, volgens Schaufeli (2003: 1), naas die algemene verkoue, en tot 'n mindere mate asemhalingsprobleme, is geestestoestand-probleme die tweede mees algemene oorsaak van afwesigheid by die werk, terwyl spannings verwante afwykings die mees algemeenste diagnose is vir arbeid liggaamlike gestremdheid (Houtman, Smulders en Klein Hesselink, 2002).

Die volgende afdeling gee 'n oorsig van drie definisies wat meestal gebruik word. Die drie definisies beskryf die meeste aspekte van uitbranding as 'n negatiewe geestelike toestand.

4.9.1 Uitbranding as 'n multidimensionele sindroom

Waarskynlik die mees bekende definisie van uitbranding is afkomstig van Maslach en Jackson (1986: 1) wat dit beskryf: *'as syndrome of emotional, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who do 'people work' of some kind'*. Die populariteit is waarskynlik as gevolg van die wyd gebruikte Uitbrandings vraelys (MBI) van Maslach wat die drie dimensies van die definisie insluit. Maslach en Jackson in Van der Walt (2001: 9) omskryf die drie fases as volg:

- Emosionele uitputting: Die individu word uitgeput, is oormoeg en voel gedreineer deur die verskeie nuwe eise wat aan hom/haar gestel word, as gevolg van die voortdurende kontak met mense en hul persoonlike probleme.
- Depersonalisering (sinisme): Die hoof aspek is die kenmerkende negatiewe en siniese houding en onbetrokkenheid teenoor kliënte.
- Vermindering van persoonlike bereiking (professionele doeltreffendheid): Minder doeltreffendheid en ontoereikendheid is kenmerkend van die individu se werk en dit raak al hoe moeiliker om mensgerigte aktiwiteite doelgerig uit te voer, as gevolg van 'n afname in bevoegdheid.

Opmerklik is die feit dat die meeste skrywers saamstem dat fisiese simptome deel uitmaak van uitbranding, maar Maslach en Jackson (1981a: 99-113) is van mening dat dit nie

deel is van die fases wat hulle geïdentifiseer het nie. Sodoende beklemtoon dit die verskille wat selfs oor die simptome van uitbranding bestaan.

4.9.2 Uitbranding as uitputting

Pines en Aronson (1988) stel 'n wye definisie van uitbranding voor en fisiese simptome in. Verder is uitbranding volgens Pines en Aronson (1988: 9) nie beperk tot die helpende dienste nie en beskryf hulle uitbranding as '*a state of physical, emotional and mental exhaustion caused by long-term involvement in situations that are emotionally demanding*'. Fisiese moegheid word gekenmerk deur lae energie, kroniese moegheid, swakheid, en 'n wye verskeidenheid van fisiese en psigosomatiese klagtes. Emosionele uitputting behels gevoelens van hopeloosheid en vasgevangenheid, wat in die meeste gevalle lei tot emosionele aftakeling. Laastens verwys geestelike uitputting na die ontwikkeling van negatiewe houdings tot die self, die werk en die lewe. Aanvanklik het Pines en Aronson (Pines, Aronson en Kafry, 1981) onderskeid getref tussen uitbranding en '*tendium*'. Hulle het verklaar dat die simptome van uitbranding en '*tendium*' dieselfde is maar dat die oorsake verskil.

4.9.3 Uitbranding as disforie (*dysphoric*), werkverwante toestande in normale persone.

Laastens is 'n minder bekende definisie deur Brill (1984:15) voorgestel:

Burnout is an expectation mediated, job related, dysphoric and dysfunctional state in an individual without major psychopathology who has (1) functioned for a time at adequate performance and affective levels in the same job situation and who (2) will not recover to previous levels without outside help or environmental rearrangement.

Hierdie definisie bevat vier hoof elemente. Eerstens, word twee sleutel elemente van uitbranding gespesifiseer naamlik disforiese simptome en verminderde werksprestasie. Tweedens, word 'n duidelike verklaring gemaak oor die oorsake van uitbranding naamlik, die onvervulde verwagtinge wat 'n belangrike rol speel. Volgens Brill (1984: 15) is hierdie verwagtinge verwant tot die werk sigself of die persoon. Die derde element spesifiseer die uiterste of intensiteit van die uitbrand sindroom, omdat slegs die individu ingesluit is wat nie

die situasie kan hanteer sonder hulp van buite nie. Laastens, sluit Brill (1984) twee kriteria in sy definisie in naamlik, werk verwante en die afwesigheid van psigopatologie. Laasgenoemde sluit uitbranding buite die beroepskonteks en uitbranding van die individu wat aan geestelike siekte ly in. Deur die definisie van uitbranding te vernou, nie slegs in terme van simptome en oorsaaklikheid nie, maar ook in terme van uitsluiting van spesifieke konteks en groepe, het Brill (1984) 'n belangrike bydrae gemaak tot die spesifikasie van die uitbranding sindroom.

4.9.4 Proses definisies

Onder proses-definisies word vier definisies bespreek en elk van die definisies beklemtoon 'n spesifieke aspek van die uitbrandings proses.

4.9.4.1 *Uitbranding as 'n drie-stadium proses*

Cherniss (1980a: 5) is een van die eerstes wat 'n direkte beskrywing van uitbranding as 'n proses gedefinieer het: '*Burnout refers to a process in which the professional's attitudes and behaviour change in negative ways in response to job strain*'.

In 'n verdere publikasie, in dieselfde jaar, beskryf Cherniss (1980b: 17) meer spesifiek die drie stadiums van uitbranding:

The first stage involves an imbalance between resources and demands (stres). The second stage is the immediate, short-term emotional tension, fatigue, and exhaustion (strain). The third stage consists of a number of changes in attitude and behaviour, such as a tendency to treat clients in a detached and mechanical fashion, or a cynical preoccupation with gratification of one's own needs (defensive coping).

'n Derde nuwe oorsaaklike element deur Cherniss, in Schaufeli en Enzmann (1998: 34), voorgestel ten opsigte van uitbranding, is die individu se hantering van stres. Ofskoon Cherniss uiterste werk vereistes as die fundamentele oorsaake van uitbranding ag, sien hy 'n verdediging hantering strategie, wat deur vermyding en onttrekking gekenmerk is om ontwikkeling te bespoedig.

4.9.4.2 Uitbranding as toenemende ontnugtering

Edelwich en Brodsky (1980) beskryf uitbranding as 'n proses van toenemende ontnugtering, Hulle definieer uitbranding in die helpende professies as “'n progressiewe verlies van energie en voorneme wat mense ondervind in die helpende professies as 'n resultaat van die toestande van hul werk’ (1980: 14). Die skrywers beskou die helpers om aanvanklike idealistiese en edele verwagtinge te hê as ingeboude bronne vir toekomstige frustrasie, en sodoende as hoofoorsake van uitbranding.

4.9.4.3 Uitbranding as sielkundige erosie

Etzion (1987) stel voor dat mindere bronne van stres belangrik is tot die begrip van uitbranding. Sy skryf die volgende:

In burnout, I propose that continuous, barely recognizable, and for the most part denied misfits between personal and environmental characteristics are the source of a slow and hidden process of psychological erosion. Unlike other stressful phenomena, the mini-stressors of misfit do not cause alarm and are rarely subject to any coping efforts. Thus the process of erosion can go on for long time without being detected.(1987: 16-17).

Volgens Etzion (1987: 16-17) is uitbranding 'n stadig ontwikkelende proses wat sonder waarskuwing begin en verander meestal sonder dat dit erken word tot 'n spesifieke punt. Skielik en onvoorspelbaar voel 'n persoon totaal uitgeput, terwyl die persoon nie in staat is om te verhaal hoe hierdie verwoestende gebeurtenis tot enige spesifieke stresvolle gebeurtenis verwant is nie. Etzion (1987) argumenteer dat dit hierdie kwaadaardige aard is wat uitbranding so spesiaal maak. Onlangs, en op dieselfde wyse, was uitbranding ook deur Maslach en Leiter (1997) gekenmerk as ‘*the erosion of the soul*’. Hulle skryf die volgende:

It represents an erosion in values, dignity, spirit, and will - an erosion of the human and soul. It is a malady that spreads gradually and continuously over time, putting people into a downward spiral from which it's hard to recover (1997: 17).

4.9.4.4 Die proses van uitbranding

Hallsten (1993) het 'n komplekse raamwerk vir die proses van uitbranding voorgestel. Hy definieer uitbranding '... as a form of depression that results from the process of burnout, which is a necessary cause of burnout' (1993: 99). Hallsten (1993) is van aanname dat die proses van uitbranding plaasvind '...when the enactment of an active, self definitional role is threatened or disrupted with no alternative role at hand' (1993: 99). Volgens Hallsten vorm die patroon, wat uiteindelik die gevolg is van uitputting, moegheid en depressiewe aanvalle, die unieke komponent van uitbranding. Afhangende van ander persoonlike faktore mag ander uitkomst van die proses egter ook die resultaat wees (1993: 100).

Om op te som kan dit gesê word dat die definisies begin met spanning wat 'n teenstrydigheid tot gevolg het tussen die individu se verwagtinge, ideale en vereistes van die alledaagse lewe. Die spanning van die wanbalans ontwikkel geleidelik en die wyse waarop die individu die stres hanteer is belangrik vir die ontwikkeling van uitbranding (Schaufeli en Enzman, 1998: 36).

4.9.5 Tot 'n werkende definisie van uitbranding

Soos van die voorafgaande afgelei kan word, is dit onmoontlik om op 'n enkele definisie van uitbranding ooreen te kom, omrede sommige aspekte van die bestaande definisie in teenstelling is met mekaar. Schaufeli en Enzman (1998: 36) het 'n wye definisie ontwikkel wat ook in die studie gebruik sal word. Hulle is van mening dat:

Burnout is a persistent, negative, work-related state of mind in normal individuals that is primarily characterized by exhaustion, which is accompanied by distress, a sense of reduced effectiveness, decreased motivation, and the development of dysfunctional attitudes and behaviour at work. This psychological condition develops gradually but may remain unnoticed for a long time by the individual involved. It results from a misfit between intentions and reality in the job. Often burnout is self-perpetuating because of inadequate coping strategies that are associated with the syndrome.

Bogenoemde definisie verminder die 100 uitbranding simptome tot een kern indikator (uitputting) en vier saamlopende algemene simptome naamlik, ‘distres’, ’n sin van verminderde effektiwiteit, verminderde motivering, en disfunksionele houdings en gedrag by die werk. Verder speel frustrerende intensies en onbekwame hantering strategieë ’n rol as voorvereistes in die ontwikkeling van uitbranding, sodat die uitbrandings proses gesien word om self-volhoubaar te wees, ongeag die feit dat dit nie aanvanklik erken is nie. Laastens moet dit beklemtoon word dat die gebied van uitbranding gespesifiseer is, die simptome is werksverwant en dat uitbranding binne normale individue plaasvind wat nie aan psigopatologie ly nie (Schaufeli en Enzmann, 1998: 36).

’n Studie van uitbranding is waardeloos indien die historiese ontwikkeling van die term nie ondersoek word nie. Vervolgens word na die historiese en konsepsuele ontwikkeling van uitbranding gekyk deur die werk van twee bekende skrywers naamlik, Christina Maslach en Wilmar B. Schaufeli (Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 1) in die veld te ondersoek.

4.10 Die Historiese en Konsepsuele Ontwikkeling van Uitbranding

Maslach en Schaufeli (Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 1) is van mening dat uitbranding as ’n konsep gewys het dat dit volhoubaar is en dat dit die begrip van die wêreld van werk van baie professionele persone verbeter het. Uitbranding het eerstens na vore gekom as ’n maatskaplike probleem en nie as ’n skolastiese konstruksie nie. In die pioniers fase van konseptuele ontwikkeling was die fokus op die kliniese beskrywing van uitbranding. In die tweede fase, naamlik die empiriese fase, het ’n verskuiwing plaasgevind na meer sistematiese navorsing van uitbranding en spesifiek na die evaluering van die verskynsel. Met die ontwikkeling van die twee fases het daar ’n toenemende teoretiese ontwikkeling plaasgevind met die doelstelling om die verskynsel van uitbranding te integreer in ander konseptuele raamwerke (Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 2).

4.10.1 Die pioniers fase

Die eerste paar artikels oor uitbranding is in die middel sewentiger jare in die Verenigde State van Amerika gepubliseer (Freudenberger, 1974, 1975; Maslach, 1976). Die belangrikheid van die eerste artikels het die aanvanklike beskrywing van die term ‘uitbranding’ voorsien en het duidelik gewys dat vooraanstaande akademici dit ernstig opgeneem het.

Die manier waarop die uitbranding verskynsel geëtiketteer en identifiseer is het sy maatskaplike oorsprong geïllustreer. Freudenberger, 'n psigiater, was in diens van 'n alternatiewe gesondheidsbehandeling agentskap (Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 2). Hy het waargeneem dat baie van die vrywilligers met wie hy saamgewerk het geleidelike emosionele uitputting ondergaan het, ongemotiveerd geraak het, en 'n gebrek aan lojaliteit aan die organisasie getoon het. In die proses het hy vasgestel dat uitbranding by die personeel in die krisis kliniek voorgekom het (Van der Walt, 2001: 6; Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 2). Freudenberger, volgens Farber (1983: 1), het die term '*burned out on drugs*' ten opsigte van die kroniese gebruik van dwelmmiddels in die laat 1960s gebruik om die uitgeputte toestand van personeel te beskryf (Van der Walt, 2001: 6; Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 2). Volgens Farber (1983: 2) het dit voorgekom dat Freudenberger blykbaar ook aan psigiese uitbranding gelei het. Die rede hiervoor was dat hy as psigoanalisis 20 ure per dag by 'n New Yorkse kliniek gewerk het en min resultate verkry het (Van der Walt, 2001: 6).

Terselfdertyd het 'n sosiale sielkundige navorser, Maslach, die wyse waarop mense emosionele opwekking hanteer, bestudeer. Haar belangstelling was spesifiek in kognitiewe strategieë soos '*detached concern*' en '*dehumanization in self-defence*', maar sy het egter gou uitgevind dat beide opwekking en die strategieë belangrike gevolge vir die individu se professionele identiteit en werkgedrag het. Toe Maslach, per ongeluk, die uitslae met 'n prokureur bespreek het, is sy ingelig dat prokureurs wat met armoede werk die spesifieke verskynsel uitbranding noem. Dis hoe die algemene aanvaarbare term 'uitbranding' tot wese gekom het (Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 2).

Baie vroeë is gestel hoekom uitbranding slegs eers in die middel 1970s 'n dominante posisie begin inneem het. Baie skrywers verwys na 'n spesifieke stel van ekonomiese, sosiale, en historiese faktore wat 'n rol gespeel het (Schaufeli, 2003: 2; Schaufeli, Maslach en Marek, 1993:3). Farber stel voor dat

...the American workers have become increasingly disconnected and alienated from their communities, and increasingly insistent upon attaining personal fulfillment and gratification from their work. The combination of these two trends has produced workers with higher expectations of fulfillment and fewer recourses to cope with frustrations - a perfect recipe for burnout (1983: 11).

Farber (1983) het ook verwys na die problematiese ontwikkeling in die helpende dienste. Oorspronklik was hierdie dienste gebaseer in dienslewering deur die gemeenskap, maar na die Tweede Wêreld Oorlog het maatskaplike dienste meer professioneel, burokraties en geïsoleerd geword. Die gevolg is dat die regering se inmenging toegeneem het en dat kliënte meer behoeftig geraak het, met groter aanspraak op dienste. Sodoende het dit moeilik begin raak vir amptenare om professionele vervulling in helpende dienste te kry en uitbranding het 'n algemene probleem geword.

Daarteenoor het Cherniss (1980a) (ook een van die voorlopers tot die bestudering van uitbranding) geargumenteer dat die tendens van individualisasie in die moderne samelewing tot toenemende druk op die helpende dienste gelei het. Vanweë die disintegrasie van die norme van tradisionele samelewing, moes meer sosiale en maatskaplike probleme deur professionele mense hanteer word, in teenstelling met die hantering daarvan deur gesinslede, bure en lede van die gemeenskap. Die gevolg was dat 'n toenemende werklading deur minder mense hanteer moes word. Die gevolg is dat dit lei tot hoë en onrealistiese verwagtinge by die jong professionele amptenare wat dan in botsing is met die alledaagse problematiese realiteite van die werk. Bogenoemde het alles bygedra tot die totstandkoming van die konsep 'uitbranding' in die middel 1970s.

Die vroeëre literatuur oor uitbranding het verskeie noemenswaardige kenmerke bevat wat op sigself implikasies vir die ontwikkeling van die uitbrandings konsep ingehou het (Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 4).

Eerstens, wat beteken dit en waarna verwys die term 'uitbranding'? Dit het verskil van een skrywer tot die ander. Die gevolg hiervan is dat sommige skrywers van verskillende verskynsels gepraat het eerder as oor dieselfde (Van der Walt, 2001: 6; Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 4). 'n Tweede en verwante karaktertrek is die feit dat die konsep 'uitbranding' so uitgebreid was dat dit aktiwiteite en gedrag omskryf het in teenstelling met waarvoor dit oorspronklik ontwikkel is (Vir verdere oorsig kyk na Maslach, 1982; Maslach en Jackson, 1984a). 'n Derde eienskap van die vroeëre literatuur oor uitbranding is dat dit hoofsaaklik nie-empiries van aard was nie. Perlman en Hartman (1982) het 48 artikels oor uitbranding tussen 1974 en 1981 hersien, waar slegs 10% van die artikels empiriese data bevat het. Baie van die artikels oor uitbranding het dus die kliniese benadering gebruik.

Opsommend kan dus afgelei word dat in die eerste pioniers fase die kliniese benadering dominerend was. Baie artikels is gepubliseer in bekende joernale vir professionele hulp-verskaffers soos onderwysers, maatskaplike werkers, en verpleegsters. Dit het daartoe

aanleiding gegee dat 'n groot aantal werksinkels, opleiding, en ander intervensies gereël is. Daar het egter geen empiriese navorsing gedurende hierdie fase plaasgevind nie. In die volgende fase, naamlik die empiriese fase, het dit geweldig verander (Schaufeli, 2003: 2).

4.10.2 Die empiriese fase

Gedurende die empiriese fase, in die 1980s, het die werk van uitbranding 'n meer gefokusde, konstruktiewe en empiriese periode ondergaan. Baie boeke en artikels is geskryf oor uitbranding waar skrywers hulle werkende modelle van die verskynsel ten toon gestel het, verskeie idees van intervensies voorgestel het, sowel as verskeie vorme van bevestigde bewyse (opnames en vraelysdata, onderhoud response en kliniese gevalle studies) (Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 6) voorgestel het. Veral sosiale sielkundiges, soos Christina Maslach (soos reeds bo genoem) en Ayala Pines, het uitbranding op die sosiale agenda geplaas ten spyte van teenstand. In die begin jare wat hulle die sindroom teëgekomp het deur middel van verskeie onderhoude, is 'n navorsingsprogram geloods. 'n Belangrike ontwikkeling ten opsigte van uitbranding navorsing is die ontwikkeling en die administrasie van 'n self-beantwoorde vraelys om uitbranding te evalueer (Schaufeli en Enzmann, 1998: 7). Aanvanklik het die oorheersende negatiewe houding van akademiërs ernstige teenstand teenoor die empiriese werk van uitbranding te weeg gebring. Soos gestel deur Maslach en Jackson (1984a: 139) '*...Because it has a catchy ring to it, burnout is sometimes immediately dismissed as fad or pseudoscientific jargon that is all surface and no substance*'.

'n Voorbeeld hiervan is dat hul gesamentlike psigometriese artikel oor die ontwikkeling van Maslach se uitbrandings vraelys (MBI), wat na 'n wetenskaplike joernaal gestuur is, teruggestuur is met 'n kort nota dat dit nie eers gelees is nie om rede '*we do not publish 'pop' psychology*' (Schaufeli, 2003: 1; Schaufeli en Enzmann, 1998: 7; Maslach en Jackson, 1984b). Die gevolg van die terugslag was dat standaard metingsinstrumente van uitbranding ontwikkel is, om sodoende navorsers van meer presiese definisies en metodologiese instrumente te voorsien om die verskynsel van uitbranding te bestudeer (Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 6). Meer spesifiek het die ontwikkeling en die wye aanvaarding van Maslach se MBI (Maslach en Jackson, 1981a, 1981b, 1986), en die '*Tedium Measure*' (TM) (Pines, Aronson en Kafry, 1981), die sistematiese navorsing van uitbranding bevorder en aanleiding gegee tot verskeie akademiese publikasies.

Verder is die bestaande konsepsuele verwarring oor die aard van uitbranding, geleidelik opgeklar deurdat die MBI, algemeen aanvaar is as meet instrument om

uitbranding te meet. Dus, by implikasie is die definisie van uitbranding, soos gebruik deur die eksperimentele skrywers, ondersteun deur die navorsings gemeenskap (Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 6; Schaufeli en Enzmann, 1998:7). Maslach en Jackson (1986) het uitbranding soos volg gedefinieer: *‘Burnout is a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who do ‘people work’ of some kind’* (1986: 1). Maslach en Pines (Schaufeli en Enzmann, 1998: 7) het eerstens net uitbranding onder gesondheidsdiensverskaffers bestudeer. Hulle het egter later hul navorsing tot ander beroepsgroepe in die helpende dienste, insluitend onderwysers, maatskaplike werkers en polisiebeamptes, uitgebrei. Hulle het hierdie beroepe bestudeer as gevolg van die hoë persoonlike eise wat die individue in hul werk ondervind (Schaufeli en Enzmann, 1998: 7). In kontras met die kliniese benadering wat die belangrikheid van individuele faktore beklemtoon, het die eerste sosio-psigologiese navorsing die interpersoonlike aard van uitbranding beklemtoon. Soos Maslach dit stel: *‘Despite similar noxious effects as other stress reactions, the unique feature of burnout is that it’s stress from the social interactions between helpers and their recipients’* (1982: 3). Die sosiaal-maatskaplike aspek word dus sterk beklemtoon.

Tot in die vroeë 1980s was uitbranding bykans eksklusief in die Verenigde State van Amerika (VSA) bestudeer. Later is dit gebruik in ander Engelssprekende lande soos, Kanada en Brittanje. Met verloop van tyd is navorsings instrumente soos die Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) ook in ander tale vertaal soos ondermeer, Frans, Duits, Italiaans, Spaans, Nederlands, Pools, en Hebreeus (Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 6; Schaufeli, 2003: 2). Kort daarna is kruis-nasionale studies van uitbranding uitgevoer.

Die vyf belangrikste ontwikkelings wat in die afgelope dekade vanaf die pioniers fase tot die empiriese fase ten opsigte van uitbranding plaasgevind het, is die volgende:

- Uitbranding het ’n ernstige wetenskaplike besprekingspunt geword met die gevolg dat talryke wetenskaplike publikasies die lig gesien het.
- Uitbranding het aandag getrek in lande buite die VSA, veral Europa.
- Na die gebruik van die Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) algemene opname, is werknemers wat nie betrokke is in die helpende dienste nie, ook nagevors.
- Met verloop van tyd het die kwaliteit van die uitbranding navorsing verbeter, deur meer teorie-gedrewe studies uitgevoer is en longitudinale ontwerpe gebruik is.

- En laastens, die konsep ‘uitbranding’ is aangevul deur sy positiewe antitesis- werk betrokkenheid, sodat die hele spektrum van die werker se welsyn ingesluit word (Schaufeli, 2003: 2)

Verder het die oorgrote meerderheid van empiriese werk ten opsigte van uitbranding uit korrelasie studies bestaan, wat slegs een meting van respondente se opinie geneem het. Die studies is ook nie verteenwoordigend van die algemene populasie nie. Baie kritiese uitsprake is hierteen uitgespreek (vir ’n volledige bespreking sien Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 7). Onlangs is verskeie longitudinale studies oor uitbranding onderneem (Dekker en Schaufeli, 1995; Dignam en West, 1988; Firth en Britton, 1989; Golembiewski en Munzenrider, 1988; Jackson, Schwab en Schuler, 1986; McManus, Keeling en Paice, 2004; Schaufeli, Bakker en Van Rhenen, 2009).

Ongelukkig is die meerderheid van die studies, insluitend die longitudinale ontwerpe nie gegrond in ’n teoretiese raamwerk nie. Met ander woorde, dit het nie die konseptuele raamwerke van uitbranding gebruik waarvan die afgeleide hipoteses getoets is nie. In baie gevalle is daar ook nie ’n duidelike rasionaal vir die keuses van veranderlikes nie. Dit gee aanleiding daartoe dat hierdie a-teoretiese standpunte aanleiding gee tot verdere probleme met die interpretasie van resultate (Schaufeli, Maslach en Marek, 1993: 8) Sodoende is dit moeilik om te evalueer of die bevindinge ondersteunend is tot die navorsing idees oor uitbranding.

Dit moet egter beklemtoon word dat vele vordering gemaak is op die teoretiese front (Schaufeli, 2003: 3; Schaufeli en Maslach, 1993: 8). ’n Hoofrede hiervoor is dat daar algemene konsensus is oor die operasionele definisie van uitbranding. In die vroeër 1990s, het navorsing oor uitbranding dus ’n nuwe fase betree, wat teoreties begrond is met die gevolglike metodologies gegronde studies. Vervolgens word gekyk na die faktore wat aanleiding gee tot uitbranding

4.11 Faktore wat Aanleiding gee tot Uitbranding

Schaufeli en Enzmann (1998) is van mening dat die oorsake van uitbranding geklassifiseer kan word volgens persoonlike karaktertrekke, werkverwante houdings sowel as werk en organisatoriese karaktertrekke. Verder word biografiese demografiese karaktertrekke ook ingesluit as moontlike oorsake.

4.11.1 Biografiese/demografiese karaktertrekke

Schaufeli en Enzmann (1998) meen dat ouderdom die mees konstante verwante karaktertrek van uitbranding is. Hierdie mening word gedeel deur Mor en Laliberte (1984), Birch, Marchant en Smith (1986), sowel as Poulin en Walter (1993). Onder jong werknemers blyk die vlak van uitbranding hoër te wees in teenstelling met diegene oor die ouderdom 30 of 40 jaar (Maslach, Schaufeli en Leiter, 2001: 409). Ouderdom word verwar (*confounded*) met werkondervinding wat aanleiding gee dat uitbranding 'n groter risiko is in 'n persoon se vroeër loopbaan (Schaufeli en Enzmann, 1998: 76; Maslach, Schaufeli en Leiter, 2001: 409). Sommige skrywers interpreteer dat die groot tendense van uitbranding onder jonger werkers as gevolg van 'n realiteit skok is (Künzel en Schulte, 1986), of as 'n aanduiding van 'n identiteitskrisis as gevolg van onsuksesvolle beroep-sosialisering (Cherniss, 1980a).

Die verhouding tussen uitbranding en geslag is nie so duidelik nie (Maslach, Schaufeli en Leiter, 2001). Ofskoon sekere studies daarop wys dat uitbranding meer onder die vroulike geslag as die manlike geslag voorkom (Maslach en Jackson, 1981a; Poulin en Walter, 1993), is die teenoorgestelde ook gevind (Price en Spence, 1994; Van Horn, Schaufeli, Greenglass en Burke, 1997). Dit moet egter uitgewys word dat die vroulike geslag hoër op die emosionele uitputting meting van die Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) skaal vaar, terwyl mans aansienlike hoër tellings verkry op die depersonalisasie (sinisme) skaal (Maslach, Schaufeli en Leiter, 2001: 410). Vir verdere inligting sien Schaufeli en Enzmann, 1998: 76.

Verder blyk dit dat diegene wat ongetroud is meer kwesbaar is tot uitbranding in teenstelling met diegene wat getroud is (McDermott, 1984; Maslach en Jackson, 1985; Raquepaw en Miller, 1989; Maslach, Schaufeli en Leiter, 2001: 410). Sekere studies het gevind dat diegene met hoër vlakke van opvoeding se vlakke van uitbranding ook hoër is in teenstelling met diegene met 'n laer opvoedingsvlak (Maslach, Schaufeli en Leiter, 2001: 410; Mor en Laliberte, 1984). Een van die hoof redes hiervoor kan wees dat hoog gekwalifiseerde individue verkry meestal posisies met 'n groter verantwoordelikheid (Schaufeli en Enzmann, 1998). Dit moet egter uitgewys word dat data op die Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) (Maslach *et al.* 1996) wys na 'n konstante tendens slegs vir depersonalisering (sinisme), terwyl emosionele uitputting hoër is vir die laagste gekwalifiseerde groep, sowel as die mees gekwalifiseerde groep (diegene met nagraadse opleiding).

Laastens, biografiese karaktertrekke met betrekking tot studies soos etnisiteit (Colgrove, 1983; Dames, 1983), is te klein om 'n tendens te stel. Wat wel bevind is, is dat Europeërs laer vlakke van uitputting en sinisme verkry het teenoor die tellings van Noord – Amerikaners. Een verklaring kan verskillende kulturele waardes wees (Maslach, Schaufeli, en Leiter, 2001: 412). Dieselfde geld vir die sosio-ekonomiese status (Dames, 1983) en inkomste (Colgrove, 1983; Mor en Laliberte, 1984)

4.11.2 Persoonlike karaktertrekke

Verskeie persoonlikheidstipes is bestudeer om vas te stel watter tipe persoonlikheid meer kwesbaar is vir uitbranding. Byvoorbeeld, iemand met 'n baie sensitiewe en gevoel tipe persoonlikheid gee voorkeur aan verpleging as beroep, omdat dit 'n baie stresvolle beroep is (Garden, 1989). Verder kan persoonlike karaktertrekke die effek van stresvolle situasies op uitbranding modereer deurdat sekere trekke as buffer mag dien, om sodoende die negatiewe uitkomst te verhoog (Schaufeli en Enzmann, 1998).

Studies het bewys dat individue wat laer vlakke van gehardheid (*hardiness*) openbaar (soos betrokkenheid in daaglikse aktiwiteite, 'n sin van beheer oor gebeurtenisse en 'n openheid het tot veranderinge), illustreer hoër uitbranding tellings spesifiek op die uitputting dimensie (Maslach, Schaufeli en Leiter, 2001: 410; Schaufeli en Enzmann, 1998: 77). Dié persoonlikheidstrekk is meestal verwant tot al drie dimensies van die Maslach se uitbrandings vraelys (MBI). Met ander woorde, hoe meer gehard individue is, is daar 'n mindere mate van emosionele uitputting, minder depersonalisering, en het sterker gevoelens vir persoonlike vervulling (Schaufeli en Enzmann, 1998: 78).

Navorsing ten opsigte van die Groot Vyf Persoonlike Dimensies (*Big Five personality dimensions*) het gevind dat uitbranding positief verbind is tot die neurotisme dimensie. Die ander persoonlike kenmerke volgens McCrae en John (1992) is, ekstroversie, openheid tot ondervinding, ooreenstemmigheid (*agreeableness*), en pligsgetrouheid (*conscientiousness*). Neurotisme sluit trekke soos angs, bedreiging, depressie, selfbewussyn, en kwesbaarheid in (Maslach, Schaufeli en Leiter, 2001). Neurotiese individue is emosioneel onstabiel en het 'n neiging tot sielkundige distres, terwyl ekstroverte positiewe emosies openbaar, asook 'n hoër intensiteit van interpersoonlike interaksies en 'n groter behoefte aan stimulasie (Schaufeli en Enzmann, 1998: 79). Volgens Maslach, Schaufeli en Leiter (2001: 411) blyk die uitputting dimensie van uitbranding ook verbind te wees tot die A-tipe persoonlikheid. Karaktertrekke

van hierdie tipe persoonlikheid is kompetisie, tydsgedrewe lewenstyl, vyandigheid, en 'n oordrewe behoefte aan beheer.

Laastens, omdat verminderde persoonlike verwesenlikheid verwant is tot byna al die 'Groot Vyf' faktore, stem dit ooreen met die siening dat die uitbrandings dimensie eerder die werker se persoonlikheid reflekteer as sy of haar se reaksie tot 'n stresvolle situasie (Shirom, 1989; Schaufeli en Van Dierendonck, 1993).

4.11.3 Werkverwante houdings

Dit is 'n feit dat mense verskil in verwagtinge wat hulle na 'n werk bring. In die meeste gevalle is die verwagtinge hoog, beide in terme van die aard van die werk, sowel as die moontlikheid om sukses te bereik. Een hipotese staan egter uit ten opsigte van bogenoemde: '*whether such expectations are considered to be idealistic or unrealistic they are a risk factor for burnout*' (Maslach, Schaufeli en Leiter, 2001: 411). Dit is egter belangrik om te onderskei tussen verwagtinge van persoonlike effektiwiteit, teenoor die verwagtinge van die kliënt se vordering. Beide tipes se verwagtinge blyk om verwant te wees aan verskillende uitbrandings komponente en blyk om op verskillende wyses te ontwikkel (Stevens en O'Neil, 1983).

Maslach, in Van der Walt (2001: 37), is van mening 'dat, alhoewel dit nie veronderstel is om 'n rol te speel nie, is die hulpverlener se persoonlike voorkeur in die keuse van kliënte 'n faktor. Dit is uiteraard meer aangenaam en belonend om aan 'n persoon van wie die hulpverlener hou en by wie hy aanklank vind, hulp te verleen'. Aan die anderkant, die hulpverlener kan nie altyd kliënte kies wat interessant en opwindend is nie. Die kliënte se behoeftes verskil in die sin dat sommige van hulle voortdurend aandag soek en altyd klagtes het, terwyl ander onmiddellike resultate verwag en ongeduldig word as dit nie bereik word nie. Die 'goeie' kliënte kom in 'n mindere mate voor en is kenmerkend om stil en passief te wees, en is altyd bereid om te doen wat verwag word (Maslach, 1982:33). Meer kontak met die tipe kliënte sal die kanse van uitbranding verminder.

Maslach meen ook verder (1982: 29): 'dat teen-oordrag, dus die persoonlike reaksie wat die kliënt en sy probleme op die hulpverlener mag hê, ook 'n rol by uitbranding speel. Indien die kliënt se probleme van persoonlike belang vir die hulpverlener is, of onaangename herinneringe en onopgeloste gevoelens herroep, kan dit heelwat energie van die hulpverlener eis'. Dus, die kliënt se gedrag word op 'n persoonlike vlak deur die hulpverlener ervaar en hy vind dit al hoe moeiliker om objektief te wees. Laastens, het Leiter en Maslach (1988: 297-

308) bepaal dat ‘hulpverleners wat ’n kognitiewe en aksie georiënteerde strategie aanwend om probleme te oorkom, minder uitgeput is en meer positief voel oor wat hulle in hul werk bereik’.

4.11.4 Organisasoriese faktore

Die aanvanklike werk ten opsigte van uitbranding se oorsprong het ontstaan uit die beroepsektor verbind tot die helpende dienste en opvoeding. Van spesifieke belang in die sektore, is die emosionele uitdagings om intensief te werk met ander mense, eerder as ’n hulp verskaffer of ’n onderwyser rol (Maslach, Schaufeli en Leiter, 2001:407). Later is navorsing op die gebied uitgebrei na loopbane wat minder emosionele kontak met ander mense insluit soos, finansiële instellings, staatsdepartemente, en dies meer.

Schaufeli en Enzmann (1998: 81) verdeel werk en organisatoriese karaktertrekke in vier groepe. Dit sluit werkverwante stressors, kliënt verwante stressors, maatskaplike ondersteuning, sowel as faktore wat die selfregulering van werk aktiwiteite bepaal. Die eerste twee groepe kan as werkvereistes beskou word, terwyl die ander twee na werk bronne verwys.

4.11.4.1 *Individuele werk en organisatoriese karaktertrekke*

Hoë werklading het ’n positiewe korrelasie met uitbranding. Dit kan voortspruit uit oormatige eise en verwagtinge wat aan professionele persone gestel word (Glicker, 1983: 228). Kahn (1978: 61-63) sluit hierby aan deur te sê dat ‘uitbranding ontstaan wanneer verantwoordelikhede te veel is en veral as dit aan die verrigting van emosioneel veeleisende take gekoppel word’. Harrison (1980: 32) meen, in die geval van sielkundiges, dat uitbranding die gevolg is indien voortdurende kontak met ’n hoë lading onwillige, negatiewe en moeilik hanteerbare kliënte voorkom. Daar is ’n aanduiding dat werknemers meer uitbranding ondervind indien hulle meer ure werk, gereeld met kliënte wisselwerk, ’n hoë gevalle lading dra, en kliënte hanteer met ernstige probleme (Maslach en Jackson, 1984; Gibson, McGrath en Reid, 1989).

Ofskoon die korrelasie tussen ondersteuning en uitbranding nie so sterk is in vergelyking met werkvereistes nie, bestaan daar tog duidelike bewyse van ’n sterk verwantskap tussen ’n tekort aan sosiale ondersteuning en uitbranding. Veral ’n tekort aan

ondersteuning van toesighouers is spesifiek verwant tot uitbranding (Schaufeli en Enzmann, 1998: 82). Laastens, is deelname in besluitneming en outonomie konstant negatief verwant tot uitbranding, ofskoon laasgenoemde verhouding swakker is (Schaufeli en Enzmann, 1998: 83).

4.11.4.2 *Rol konflik en –dubbelsinnigheid*

Dit is reeds in die stres afdeling beskryf.

4.11.4.3 *Burokratiese instellings*

Volgens Cherniss in Van der Walt (2001) is die meeste organisasies meestal burokratiese georganiseer. Volgens hom bestaan 'n 'burokratiese sisteem uit 'n hiërargiese stelsel waar die organisasie se taak in kleiner onafhanklike dele verdeel word, met elke personeelid wat 'n enkele taak-element verrig'. Farber (1983: 65) verwys na 'n studie deur Scott wat bevind dat in sekere areas konflik by die professionele persoon, as gevolg van verskille tussen die professionele en burokratiese werksomgewing ontstaan.

Die skrywers meen dat hoe langer 'n professionele persoon aan 'n burokratiese omgewing blootgestel word, dit aanleiding gee tot 'n verswakte professionele identiteit, rol-konsep, sowel as professionele selfvertroue. Dit lei dus tot verwarring tussen professionele beroepswaardes en burokratiese waardes. Sodoende vind onttrekking van die organisasie plaas. Werksaamhede vind in isolasie plaas en vervreemding tree in. Die gevolg is uitbranding (Farber, 1983). Cherniss in Van der Walt (2001) is veral van mening dat 'organisasie met outoritêre besluitneming die proses vererger'.

Die volgende afdeling gee 'n oorsig van die sielkundige teorieë wat uitbranding verklaar.

4.12 *Uitbrandings teorieë*

Aanvanklik was die meeste teorieë oor uitbranding spekulatief en eklekties van aard, en konsepte is verleen van verskeie sielkundige teorieë. De Klerk (1995: 6) meen dat 'die gebrek aan teorieë in die veld van uitbranding en die gebrek aan 'n teoretiese raamwerk by navorsingstudies een van die groot leemtes van die onderwerp is'. Onlangs, is meer

spesifieke teoretiese benaderings ontwikkel en 'n groot aantal word deur empiriese bevindinge ondersteun (Schaufeli en Enzmann, 1998: 101).

Die meeste skrywers stem ooreen dat uitbranding deur vier teoretiese benaderings onderskei kan word:

- Eerstens, die individuele benaderings wat die rol en faktore van die persoon beklemtoon.
- Tweedens, die interpersoonlike benadering wat fokus op die veeleisende verhoudings met ander by die werk.
- Derdens, die organisatoriese benadering wat die belangrikheid van die organisasie beklemtoon.
- Laastens, die samelewingsbenadering wat op die breër sosiale en kulturele dimensies van uitbranding fokus.

Die vier benaderings is nie wedersyds eksklusief nie. Hulle verskil eerder in die mate waardeur die belangrikheid van spesifieke tipe faktore in die ontwikkeling van uitbranding beklemtoon word.

4.12.1 Individuele benaderings

Schaufeli en Enzmann (1998: 102) bespreek agt individuele benaderings wat meestal deur empiriese bewyse ondersteun word. Hierdie benaderings probeer om uitbranding vanuit 'n algemeen psigologiese perspektief te analiseer waarvan sommige algemeen bekend is (Psigodinamies teorie, kognitiewe teorie en leer teorie). Vervolgens sal slegs na sekere van die individuele teorieë gekyk word.

4.12.1.1 Uitbranding as 'n mislukking om jou eie geïdealiseerde self te behou

Een van die pioniers van uitbranding, Herbert Freudenberger het nie 'n koherente sielkundige verduideliking van uitbranding geformuleer nie. Volgens Freudenberger en Richelson (1990: 22), is uitbranding beperk tot '*dynamic, charismatic, goal-oriented men and women or to determined idealists*'. Daarom staan dit bekend as '*the disease of over-commitment*' of '*the super achiever sickness*'.

Volgens Freudenberger en Richelson (1990), ontwikkel uitbranding wanneer individue sterk glo aan hul self gevormde visie as charismaties, dinamies, onuitputbaar, en super bekwame persone. Gevolglik verloor hulle voeling met die ander kwesbare, ware self. Deur daadwerklik te probeer om gestand te doen aan hul geïdealiseerde selfbeeld, gebruik hulle dikwels die verkeerde strategieë, wat verder hul emosionele bronne uitput. Hierdie valse genesing noem die twee skrywers die vier D's, '*disengagement, distancing, dulling and deadness*'. Freudberger en Richelson (1990) het egter geweet hoe om uitbranding te genees, deur gebruik te maak van die begrip nabyheid (*closeness*). Alvorens die persoon nabyheid met ander kon kry, moet die persoon in kontak kom moet die ware self. Sodra dit bereik is, kan genesing plaasvind.

4.12.1.2 *Uitbranding as 'n progressiewe ontugtering*

Edelwich en Brodsky (1980) het hul vier fase model van progressiewe ontugtering geformuleer. Die basiese argument van hul model is dat die aanvanklike idealistiese verwagtinge van die individu gefrustreer word deur alledaagse realiteite. Hierdie skrywers argumenteer dat die individu se aspirasies moeilik is om te bereik, as gevolg van verskeie ingeboude bronne van frustrasies in die helpende dienste. Hierdie kan insluit 'n tekort aan kriteria vir die meting van prestasie, swak salarisse, vae beroepsperspektiewe, onvoldoende institusionele ondersteuning, en 'n lae sosiale status. Sodoende tree 'n geleidelike proses van uitbranding in wat gekenmerk word deur die volgende stadia van progressiewe ontugtering:

- Entoesiasme
- Stagnasie
- Frustrasie
- Apatie (Sien Edelwich en Brodsky, 1980 vir 'n breër beskrywing).

Deur die onderskeiding van die vier opeenvolgende stadia, het Edelwich en Brodsky (1980) bygedra tot die begrip van uitbranding as 'n dinamiese proses wat geleidelik ontwikkel oortyd. Die dryfkrag agter die proses is die teenstrydigheid met jou eie drome en die ware wêreld: '*The seeds of burnout are contained in the assumption that the real world will be in harmony with one's dreams*' (1980:16).

4.12.1.3 *Uitbranding as 'n patroon van verkeerde verwagtinge*

Meier (1983) het die affektiewe beklemtoning, soos voorgestel in die werk van Freudenberger en Richelson (1990) en Edelwich en Brodsky (1980), gekritiseer en het sodoende 'n kognitiewe gedragsbenadering tot uitbranding voorgestel. Volgens die benadering, ontwikkel uitbranding as 'n gevolg van 'n patroon van verkeerde verwagtinge wat nie korrespondeer met die uiteindelijke werksituasie nie. Hy onderskei tussen drie verwagtinge:

- Versterkte verwagtinge wat betrekking het op die waarde en betekenis van sekere werk uitkomst. Byvoorbeeld, 'n hoof van 'n eenheid in 'n maatskappy verkies dat take stiptelik afgehandel word. Indien hierdie persoonlike versterkte verwagtinge nie bereik word nie is uitbranding die waarskynlike gevolg.
- Uitkoms verwagtinge wat betrekking het op gedrag wat lei tot sekere resultate. Byvoorbeeld, gebaseer op haar ondervinding, mag 'n onderwyser dink dat 'n sekere vraestel te moeilik is vir haar leerlinge. Sodoende is sy van mening dat watter moeite sy ook in haar onderrig insit die meerderheid leerlinge sal druipe. Die gevolg is dat die onderwyser '*learned helplessness*' mag ondervind. Dit is omdat daar geen verband bestaan tussen 'n persoon se gedrag en die bereikbare resultate is nie. Die gevolg is dat passiwiteit, swak of verswakte selfbeeld, en depressie kan ontwikkel.
- Vaardighede verwagtinge wat betrekking het tot persoonlike vaardighede om sekere werk-resultate te bereik. 'n Voorbeeld hier is dat 'n onderwyser uitgebrand voel, omdat hy/sy voel dat, as onderwyser, hy/sy nie die nodige kundigheid besit om reg te onderrig nie.

In samehang met die drie tipe verwagtinge, het Meier (1983) die term van kontekstuele prosessering ingelei, ten einde te beklemtoon dat hierdie drie verwagtinge beïnvloed word deur individuele en sosiale faktore. Laastens is Meier (1983) se kognitiewe gedragsbenadering gegrond in die leer teorie, nie empiries bestudeer nie.

4.12.1.4 *Uitbranding as 'n verlies van hulpbronne*

'n Nuwe algemene teorie van stres, bekend as die Konservering van bronne (*Conservation of resources - COR*), word deesdae gebruik om uitbranding te beskryf (Hobfoll en Freedy, 1993; Hobfoll en Shirom, 1993). Die basiese uitgangspunt van die COR teorie is dat mense 'n diep gewortelde motivering het om te verkry, te behou, en te beskerm wat vir hulle van waarde is, en dit word geëtiketteer as hulpbronne.

Volgens die COR teorie, vind sielkundige stres plaas indien hulpbronne bedreig word (toekomstige werksekuriteit), hulpbronne verlore gaan ('n egskeiding), en hulpbronne lewer nie die geskikte beleggings opbrengste nie (byvoorbeeld, jy word nie bevorder nie ten spyte jou harde werk) (Schaufeli en Enzmann, 1998: 107). In die algemeen hanteer individue, met die gevolglike stres, die situasie deur nuwe hulpbronne effektief gebruik, byvoorbeeld nuwe werk word gevind deur die persoon se sosiale netwerk.

Aan die ander kant mag die hantering (*coping*) van stres onsuksesvol wees, sodat verlengde werk stres en uitbranding voorkom. COR definieer uitbranding dus as '*a process of wearing out and wearing down of a person's energy, or the coordination of physical fatigue, emotional exhaustion and cognitive wear-out that develops gradually over time*' (Hobfoll en Shirom, 1993: 50). Met ander woorde, uitbranding vind plaas wanneer 'n net verlies van waardevolle persoonlike bronne ervaar word wat nie aangevul kan word nie.

In die COR teorie word simptome, sowel as die oorsake van uitbranding beskryf in terme van hulpbronne verlies. Dit beklemtoon dat uitbranding 'n self-bestendige (*self perpetuating*) proses is, en dit illustreer dat die beskikbaarheid en die gebruik van bronne krities is vir die ontwikkeling daarvan (Schaufeli en Enzmann, 1998: 108).

4.12.1.5 *Uitbranding as 'n narsistiese afwyking*

Fischer (1983), 'n psigoanalisis, sien uitbranding as 'n narsistiese persoonlikheidsafwyking. Volgens Fischer (1983), is individue wie hulle beroepe idealiseer en wat as gevolg daarvan aan ontnugtering ly, hulle betrokkenheid mag verminder deur eerder hul ideale te verminder of die situasie totaal te verlaat. Die feit is egter dat nie een van die opsies aanvaarbaar is vir individue wat aan uitbranding ly nie. Die gevolg is dat hulle hul pogings verdubbel om hul onrealistiese doelstellings te bereik.

Die vraag wat hier gestel moet word is, 'waarom dryf individue hulself sover dat hul eie gesondheid daaronder ly?' Volgens Fischer (1983) lê die antwoord in die feit dat hulle

bang is om hul ‘*illusion of grandiosity*’ (illusie van grootsheid) te verloor. Die uitgebrande individu se basiese sin van selfbeeld is gegrond in die narsistiese illusie - die foutiewe nosie dat hy/sy spesiaal of superieur is. Alles word dus letterlik vermy wat hierdie illusie bedreig (Schaufeli en Enzmann, 1998: 109). Wanneer hierdie tipe individu voor ’n keuse te staan kom om eerder die illusie van grootsheid of om sy hulpbronne uit te put, sal die uitgebrande individu altyd laasgenoemde verkies.

Fischer (1983) stel dit soos volg: ‘*It is not that these people feel that they have lost their ideal but, rather they are desperately trying to maintain it. It is not that they have been ‘burned out’, but they are ‘burning up’*’. (1983: 44).

Onlangs het Glickauf-Hughes en Mehlman (1995) argumenteer dat, benewens tot Fischer se grootsheid narsisme, die teenoorgestelde, naamlik die depressiewe narsisme persoonlikheid ook leen tot uitbranding. (Kyk verder na Schaufeli en Enzmann, 1998).

Die volgende afdeling gee ’n oorsig oor die interpersoonlike benaderings.

4.12.2 Interpersoonlike benaderings

Die interpersoonlike benaderings wat hier bespreek word probeer die wisselwerking in die werkplek verklaar en sodoende die relevansie tot die ontwikkeling van uitbranding verklaar.

4.12.2.1 *Uitbranding as ’n tekort aan sosiale vaardigheid*

Die sosiale vaardigheid benadering is van mening dat uitbranding omgekeerd verwant is aan die waargeneemde vaardighede en effektiwiteit in interpersoonlike verhoudings met ontvangers (Harrison, 1983). Sosiale vaardighede verwys na hoe ’n persoon voel oor sy/haar kapasiteit om in wisselwerking te tree met ander en sodoende die sosiale omgewing te beïnvloed (Harrison, 1983: 3). Die professionele persoon se motivering om hulp te verleen is die kern van die model.

Wanneer die sin om waardeer te word verlore raak, is die gevolg uitbranding. Harrison (1983: 32) is van mening dat voldoende motivering om hulp te verleen nie genoeg is om suksesvol en effektief te wees vir die bereiking van persoonlike doelstellings nie. In samehang word sekere omgewingstoestande (goed verkrygbare doelstellings) en individuele karaktertrekke (vaardighede) benodig. Hierdie helpende faktore verhoog prestasie sowel die professionele sin van sosiale vaardigheid. In kontras hiermee mag organisatoriese hindernisse

soos uitermatige papierwerk, hoë werkladings, en 'n tekort aan terugvoer, 'n persoon se pogings onsuksesvol maak, wat tot uitbranding ly.

Cherniss (1993: 135-149) is ook van mening dat uitbranding omgekeerd verwant is tot professionele self-effektiwiteit. Dit word geglo dat 'n persoon in staat is om beheer oor gebeurtenisse uit te oefen wat die individu se werk professioneel beïnvloed. Cherniss (1993: 135-147) aanvaar verder dat doelstelling-bereiking professionele self-effektiwiteit en motivering verhoog, terwyl mislukkings tot swak motivering mag lei en uiteindelik uitbranding veroorsaak. Uitbranding vind waarskynlik plaas wanneer baie min suksesse bereik word, terwyl baie mislukkings ervaar word (Schaufeli en Enzmann, 1998: 115).

4.12.2.2 *Uitbranding as 'n emosionele oorlading*

Maslach (1993:29) se Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) sluit drie komponente in naamlik:

- Emosionele uitputting, wat na die stres komponent verwys.
- Depersonalisasie, wat verwys na interpersoonlike verhoudings en verminderde persoonlike bereiking reflekteer - die dimensie van self-evaluasie.
- Maslach (1993) beskou uitbranding as 'n negatiewe individuele ondervinding wat onderliggend is in die konteks van interpersoonlike verhoudings by die werk en dit betrek die professionele konsepie van beide die self en ander. Maslach (1993) skryf die volgende van haar aanvanklike benadering:

...my social psychological background led me to frame the issue of burnout in terms of the social relationship between two people: one who gives, and the other who receives (1993: 29).

Tot onlangs het sy 'n meer algemene benadering tot uitbranding, wat nie beperk is tot die helpende dienste, voorgestel, waar die organisatoriese omgewing 'n meer prominente rol speel (Maslach en Leiter, 1997).

Opsommend is Maslach (1981a) van mening dat uitbranding 'n opeenvolgende proses is wat met emosionele uitputting begin, as gevolg van die emosionele eise, om sodoende kliënte te kan hanteer. Die volgende stap is 'n ontoepaslike poging om uitputting te hanteer

en dit lei tot die ontwikkeling van depersonalisasie, omdat dit 'n disfunksionele hantering strategie is wat die verhoudings met kliënte verswak word meer mislukkings ondervind, sodat 'n geleidelike sin van verminderde persoonlike selfverwesening ontwikkel.

4.12.2.3 *Uitbranding as 'n emosionele arbeider*

In kontras met die twee bogenoemde interpersoonlike benaderings, is die perspektief van emosionele arbeid nie eksplisiet van toepassing tot uitbranding nie. Schaufeli en Enzmann (1998: 124) voel egter dat bogenoemde konsep belangrik is vir ons begrip van die konsep uitbranding omdat dit die essensiële aspek van die professionele persoon, diens ontvanger verhouding, bevat. Emosionele arbeid word gedefinieer as, die aksie om 'n toepaslike emosie te vertoon. Meer presies word dit gedefinieer as '*the effort, planning and control needed to express organizationally desired emotion during interpersonal transactions*' (Morris en Feldman, 1996: 987). Met ander woorde, die professionele persoon moet die toepaslike gedrag of emosies toon wat kenmerkend is van die spesifieke profesie. 'n Voorbeeld is 'n sielkundige wat empatie en begrip moet toon vir sy/haar kliënte.

Arlie Hochschild (1983) is die eerste persoon wat die konsep van emosionele arbeid gebruik het met haar analise van poste van die dienste professies. Sy het tussen twee tipes emosionele arbeid onderskei:

- Oppervlakkige toneelspel '*surface acting*'. Dit betrek die stimuli van emosies wat nie werklik ondervind word nie, deur verbale en nie-verbale wenke, soos gesigsuitdrukkings en stemtoon. Emosies word dus in die opsig voorgegee maar nie werklik ondervind word nie.

In-diepte toneelspel '*deep acting*'. Dit sluit pogings in om eindelijk die emosies te voel wat die persoon wens om te vertoon. Basies kan twee maniere gebruik word om dit te vertoon. Eerstens, aansporend gevoelens (*exhorting feelings*), met ander woorde, die opwekking of die onderdrukking van gevoelens. Tweedens, opgeleide verbeelding (*trained imagination*), Met ander woorde, die aktiewe opwekking van denke, beelde en herinneringe om die gepaardgaande emosies te weeg te bring.

'n Voorbeeld hiervan is om aan vakansies te dink om te ontspan (Hochschild, 1983). Vir 'n verdere bespreking van bogenoemde, sien Schaufeli en Enzmann (1998: 125-126).

Die begrip, emosionele arbeid, illustreer die dinamiese aard van die interpersoonlike verhouding met die diens ontvanger. Uitbranding ontwikkel as gevolg van oppervlakkige toneelspel (wanneer identifikasie laag is) en in-diepte toneelspel (wanneer oor-identifikasie plaasvind). Verder kan die oormatige hoeveelheid van emosionele arbeid op sigself die risiko van uitbranding vermeerder. Schaufeli en Enzmann (1998: 127) meen egter dat die teorie geen empiriese bewyse tot hede het om die emosionele benadering tot uitbranding te valideer nie.

4.12.3 Die ekologiese model

Van Der Walt (2001: 47) sê die volgende van die ekologiese model: ‘dit poog om die oorsake van uitbranding op ’n verskeidenheid van vlakke te integreer en te verreken’.

Die model beklemtoon die meervoudige invloede wat die omgewing op die mens se ondervinding van werk uitbranding het en dat dit nie slegs die gevolg van die werksomgewing is nie (De Klerk: 1995: 77).

De Klerk (1995: 77-78) stel voor dat uitbranding as ’n ‘tipe ekologiese disfunksie’ gesien moet word. Die dinamiese interaksie van die individu en omgewing word dus beklemtoon. Daar bestaan dus ’n behoefte om ’n balans te verkry tussen die individu se verwagtinge en tussen die eise van die omgewing en die behoeftes en vermoëns van die individu. ’n Wanbalans ontstaan wanneer die bronne en vermoëns van die individu uitgeput raak en dit in teenstelling is van die omgewingseise wat te veel raak. Uitbranding manifesteer dus wanneer die persoon te min bronne besit om die gepaardgaande stres en spanning te hanteer. Organisasoriese, sowel as interpersoonlike en intrapersoonlike faktore speel ook ’n rol (Cherniss, 1980b: 9).

Individuele, sosiale, interpersoonlike, sowel as organisatoriese faktore word volgens die teorieë as belangrik geag (Van Der Walt, 2001: 48). Die skrywer gaan voort om te sê ‘dat die teorieë word egter glad nie geïntegreerd in die literatuur gebruik nie en word feitlik as bysaak hanteer’. Daar blyk dus geen verbintenis tussen die oorsake, gevolge en voorkomende aspekte te wees nie, en die losstaande dele het geensins ’n verbintenis met mekaar nie wat lei tot ’n gebrek aan implementering (Van Der Walt, 2001: 48).

Opsommend kan daarop gewys word dat die interpersoonlike benaderings tot uitbranding dit eerder beskryf as ’n tekort aan sosiale vaardighede, terwyl ander die ontwikkeling van uitbranding toeskryf aan sielkundige prosesse soos emosionele arbeid. Dit

moet ook uitgewys word dat hierdie benaderings gedeeltelik ondersteun word deur empiriese bewyse, in teenstelling tot die individuele benadering.

4.13 Samevatting

Die verskeie teorieë tot uitbranding, soos bo vervat, kan groot verwarring veroorsaak. Dit het ook aan die lig gekom dat die navorser nie 'n enkele teorie kan gebruik om die ontstaan van uitbranding te beskryf nie. Schaufeli en Enzmann (1998: 139) wys ook daarop dat daar geen oorkoepelende teorie van uitbranding bestaan nie en wat in die toekoms ook waarskynlik nooit ontwikkel sal word nie. Die skrywer sal dus poog om 'n eklektiese en integrerende benadering tot die ontwikkeling van uitbranding in die verhandeling te gebruik. Vir die doeleindes van hierdie verhandeling sal die konsep 'uitbranding' deurgaans die volgende konnotasie aanneem naamlik:

Uitbranding is 'n sielkundige proses waar die individu of individue se bronne uitgeput of afgetakel word of dit word drasties verminder sodat die individu simptome van moegheid of frustrasie ondervind wat uiteindelik tot emosionele uitbranding lei. (p. 139).

Laastens moet dit uitgewys word dat bogenoemde die rede is dat die meeste bronne wat die teorieë van uitbranding beskryf en soos in die werk vervat is, (ietwat) verouderd is, of daar 'n gebrek aan meer onlangse navorsing is. Die afdelings van stres en uitbranding het 'n in-diepte beskrywing van die twee konsepte weergegee ten opsigte van die eerste oogmerk in hoofstuk een. Vervolgens gaan gekyk word na spesifieke studies oor stres en uitbranding.

4.14 Spesifieke studies oor werk stres en -uitbranding

In 'n oorsig, ten opsigte van die literatuur en studies oor werk stres en uitbranding, is daar besonder min studies gedoen. Verder moet daarop gewys word dat uitbranding slegs onlangs gemeet is (Maslach, 1982; Schaufeli en Enzmann, 1998). In hierdie afdeling, sal grotendeels gefokus word op werk stres waarvan 'werk uitbranding' die gevolg is. Die eerste gedeelte fokus op werk stres en uitbranding as 'n globale verskynsel. Daarna word gekyk na studies spesifiek in 'n Suid-Afrikaanse konteks. Die navorser wys weer op die feit dat daar min studies in die staatsdiens oor werk stres en uitbranding in die verlede onderneem is.

4.14.1 Werk stres en uitbranding as 'n wêreldwye verskynsel

Verskeie teoretici het 'n begrip en kan stres, uitbranding en werk betrokkenheid in verskeie wêreldlande verstaan. Die verskille in die teorieë, ten opsigte van werk stres, is kwessies rondom hoe werkplek stres gedefinieer en gemeet word. Byvoorbeeld, soos voorheen genoem is, het Maslach en Leiter (1997) 'n model geformuleer wat fokus op die graad van paring, of nie, tussen die persoon en se sferes van sy of haar werksomgewing naamlik, werklading, beheer, beloning, opbreek van gemeenskap, eerlikheid, en waardes. Hulle het dus tot die gevolgtrekking gekom dat:

- werk oerlading plaasvind indien werkvereistes menslike beperkinge oorskry, met ander woorde, individue het te veel om te doen binne 'n kort bestek van tyd met beperkte bronne.
- 'n tekort van beheer vind plaas wanneer individue min kontrole het oor die werk wat hulle verrig as gevolg van rigiede beleide en streng monitering as gevolg chaotiese werktoestande.
- onvoldoende beloning wat 'n tekort aan voldoende vergoeding vir die werk verrig deur individue; byvoorbeeld, salarisse en by-voordele en om erken te word omdat die individu iets belangrik vir die organisasie doen.
- 'n afbreek in 'n gemeenskap vind plaas wanneer die werkers nie 'n sin van positiewe verbintenis met kollegas in die werkplek kan vorm nie. 'n Voorbeeld hiervan is kroniese en onopgeloste konflikte met kollegas by die werk wat ook lei tot 'n afbreek in gemeenskapsband.
- afwesigheid van eerlikheid vind plaas wanneer daar 'n tekort van 'n sisteem van eerlike prosedure is wat gemeenskaplike respek in die werkplek behou. Onregverdigheid vind plaas wanneer daar ongelykheid van werklading en besoldiging plaasvind of wanneer evaluasies en bevordering nie op 'n regte manier gehanteer word nie.
- laastens, vind waarde konflik plaas wanneer daar 'n swak paring is tussen die vereistes van die werk en die werkers se beginsels.

Schaufeli en Enzman (1998: 36) beskryf uitbranding as:

... a persistent, negative, work-related state of mind in 'normal' individuals that is primarily characterized by exhaustion, which is accompanied by distress, a sense of reduced effectiveness, decreased motivation, and the development of dysfunctional attitudes and behaviours at work.

In die meeste gevalle sluit die tekens van 'n toenemende stresvolle omgewing die onbeskikbaarheid van bronne, werklading, konflikte by die werk, 'n tekort aan besluitneming en te min verantwoordelikheid met min erkenning in, soos in 'n vorige afdeling genoem is. Stres en uitbranding het beide die vermoë om 'n nadelige impak op die produktiwiteit van die organisasie te hê en kan ernstige gesondheid en veiligheid risiko's by die werk inhou. Soos in 'n voorafgaande afdeling genoem is, ontstaan stres wanneer werkers gespanne en gefrustreerd met hulle werk voel en dit word dikwels vererger deur die uitdagings om die individu se werk met personeel en gesin drukke te balanseer (Fairbrother en Warn, 2003). Verder affekteer stres die individu se kommunikasie effektiwiteit, slaappatrone, en die vermoë om te fokus en besluite te neem (Rees en Redfern, 2000). Ander oorsake van stres, soos in die hoofstuk genoem, sluit in konflikterende rolle en prestasie verwagtinge, politiese klimaat in die land, die beïnvloeding van besluitneming van die organisasie, en laastens, slegte verhoudings met mede-werkers (Manshor, Fontaine en Choy, 2003).

Ten opsigte van literatuur oor stres en uitbranding binne die staatsdiens of verwante dienste in Suid-Afrika is daar baie min suiwer studies onderneem wat hierdie twee verskynsels bestudeer en ondersoek het in die verlede. As gevolg van dit sal die literatuur oorsig meestal fokus op verwante beroepe en organisasies soos byvoorbeeld, die polisie diens, mediese beroepe, onderwys, sowel as die matige staatsdiens ondersoeke wat opgespoor is in die literatuur wat ondersoek is. Ofskoon hierdie studies nie in suiwer staatsdepartemente gelokaliseer is nie, sal dit tog in 'n mindere mate 'n aanduiding gee wat die uitwerking van stres en uitbranding op die individu kan wees wat in die meeste gevalle deur die staat besoldig word.

Een van die eerste studies oor stres is deur Yerkes-Dobson Law in 1908 (in Cooper, Cooper en Eaker, 1988) uitgevoer. Dit het 'n verklaring voorsien vir die verband tussen stimuli en prestasie. Die bevindinge van hierdie studie het tot die gevolgtrekking gekom dat stimuli prestasie verder verhoog, maar dat prestasievlakke afneem na 'n optimum piek soos opwekking verhoog. Een van die mees prominente navorsers wat stres bestudeer het is die bioloog Selye (Hobfoll, 1988; Selye, 1956). Sy hoof fokus was op die fisiologiese reaksies tot

stres wat hy beskryf het as 'n nie-spesifieke reaksie van die liggaam tot enige eise wat daaraan gestel word. 'n Stressor, volgens hom, is enige stimulus wat 'n stres reaksie veroorsaak. Indien die stimulus nie afneem nie, sal stres skade veroorsaak op 'n fisiologiese vlak (Selye, 1956).

4.14.1.1 *Stres en uitbranding onder polisie en korrektiewe dienste*

Een studie het stres en uitbranding onder korrektiewe diens amptenare in Israel ondersoek (Keinan en Maslach-Pines, 2007: 380). Volgens die skrywers het die literatuur ten opsigte van stres en uitbranding onder korrektiewe diensamptenare op drie hoof kwessies gefokus:

- die oorsake van stres en uitbranding,
- die emosionele, gedrag-, en fisiologiese reaksies tot die stressors, en
- die behandeling of voorkoming van stres en uitbranding (vir 'n oorsig sien Hackabee, 1992; Schaufeli en Peeters, 2000).

Die hoof bevindinge van die studies wat op die kwessies gefokus het, is om die stressors in vier hoof kategorieë te verdeel:

- Die stressors wat verwant is tot die aard van die werkers se rol (taak georiënteerde stressors byvoorbeeld, fisiese gevaar; werklading; rol konflik en rol dubbelsinnigheid; sowel as hoë vlakke van verantwoordelikheid).
- Die stressors wat verwant is tot die organisatoriese raamwerk (organisatoriese stressors byvoorbeeld, problematiese verhouding met toesighouers; onvoldoende besoldiging; en moeilike fisiese werksomstandighede).
- Die stressors wat buite die organisasie ontstaan (eksterne stressors, byvoorbeeld: negatiewe houdings wat deur die gemeenskap en media gehou word).
- Stressors wat verwys na persoonlike kwessies (persoonlike stressors byvoorbeeld, tuiswerk konflik) (Keinan en Maslach – Pines, 2007: 381-383; Bartol en Bartol, 2004).

Verder kan stres reaksies in drie kategorieë verdeel word, naamlik:

- fisiologiese-,
- sielkundige- en
- gedragsreaksies (vir verdere bespreking sien Keinan, 1989).

Die hoofdoel van die studie was om die tipiese stressors wat individue affekteer, wat in die gevangenis stelsel werk, te identifiseer, die uitkomste van die resultate van stressors te evalueer, en aanbevelings voor te stel om stres en uitbranding te verminder. Die hoof stressors wat in die studie geïdentifiseer is, was onder andere, onregverdigte behandeling van toesighouers, konfrontasie met medewerkers, onvoldoende voorbereiding om aangehoudenenes te hanteer, werklading, lae besoldiging, en fisiese werksomstandighede (Keinan en Maslach – Pines, 2007: 386).

Laastens, het die studie gevind dat korrektiewe diens amptenare aansienlike stres gedurende hul werk ondervind het. Die stres reaksies wat deur die deelnemers gerapporteer is het aangedui dat die algemene stres vlak, hul uitbrandings vlak, die graad van leiding van sielkundige en fisiese simptome, en die mate van hul posttraumatiese reaksies tot stresvolle gebeurtenisse by die werk, hoog is (Keinan en Maslach – Pines, 2007: 393). Die stresvlakke verkry deur hierdie studie is gevind om gelykstaande aan 'n soortgelyke organisasie te wees, naamlik die polisie diens, wat ook korrektiewe amptenare in diens het (Dollard en Winefield, 1994; Harenstam, 1989).

In lyn met die studies het Kop en Euwema (2001) en Kop, Euwema en Schaufeli (1999) 'n kwantitatiewe studie oor stres en die invloed van uitbranding op self verslaggewing van die gebruik van mag deur die polisie op 'n steekproef van 358 Nederlandse polisie offisiere gedoen. Die studie het bevind dat uitbranding tot toenemende gebruik van mag lei. Verder is gevind dat offisiere wat sterker simptome van uitbranding geopenbaar het, 'n meer positiewe houding tot die gebruik van geweld toon. Laasgenoemde was in lyn met 'n soortgelyke Kanadese studie (Stearns en Moore, 1993).

Manzoni en Eisner (2006: 613) het 'n studie geloods wat die invloede van werk- verwante stres, werksbevrediging, uitbranding en situasionele faktore ondersoek het, en die gebruik van mag onder 'n steekproef van Switserse polisie offisiere. In hul studie word daar onderskei tussen twee aspekte van werk verwante stres bronne naamlik: werkverwante bronne en organisatoriese verwante bronne (sien, Brown en Campbell, 1994). Werkverwante stres is die gevolg van die alledaagse bedrywighede van polisie operasies soos die risiko van geweld, druk van tyd, sowel as die verantwoordelikheid wat jou aksies inhou. Aan die

anderkant is organisatoriese verwante stres verwant aan die organisatoriese karakter van die polisie as organisasie en sluit kwessies soos ontoereikende leierskap, onvoldoende fondse, en die afwesigheid van beroepsbevordering in (Manzoni en Eisner, 2006: 619).

Organisatoriese karaktertrekke is meer verwant aan kroniese stres vanweë hul alomteenwoordigheid, terwyl werkverwante karaktertrekke meer verwant is tot akute stres. Verder het die meeste vorige studies gevind dat organisatoriese faktore meer tot waargenome stres bydra in teenstelling met werk verwante faktore (Alexander, Walker, Innes en Irving, 1993; Brown en Campbell, 1990; Collins en Gibbs, 2003). Werksbevrediging en organisatoriese toevertrouing is twee distinktiewe, maar nou verwante, dimensies van algemene werk-verwante houdings van wie se invloed op die gebruik van mag in die studie saam ondersoek word (Manzoni en Eisner, 2006: 620).

Die skrywers se hipotese ten opsigte van die gebruik van mag is dat offisiere wat minder bevredig en toevertrou tot hul werk is, meer geneig sal wees om met die gemeenskap in 'n kort gespanne mismoedige manier te wisselwerk. Die burgers sal dan voel dat hulle nie ernstig opgeneem word nie, wat aanleiding tot moontlike onwillige (*aversive*) reaksies aan hul kant, wat die gebruik van mag deur die polisie moontlik maak. Hierdie effek mag versterk word deur verhoogde vlakke van uitbranding, soos voorheen beskryf deur Maslach en Jackson (1984b) en Schaufeli en Enzmann, (1998). Dit moet verder beklemtoon word dat waargenome werk stres, werk-onbevredigend, nie-toevertrouing (*non-commitment*) en uitbranding is verwant tot die ander. Ofskoon werk-onbevredigend en nie-toevertrouing onmiddellike stres tot gevolg het, verteenwoordig uitbranding die einde van 'n lang proses van onsuksesvolle hantering van waargeneemde stres, en dit verteenwoordig dus die langtermyn gevolge daarvan (Burke en Richardson, 2000).

Die bevindinge van Manzoni en Eisner (2006: 637) se empiriese analise het nie hul hipotese ondersteun nie. Ofskoon die aanvanklike bi-variante uitslae beduidende positiewe verhoudings tussen stres-verwante konstrunkte en die gebruik van mag aangedui het is die multi-variante analise, insluitende die offisier se profiele, die resultaat onbeduidend gemaak. Met ander woorde, die invloed van stres by die gebruik van mag was nie langer beduidend wanneer daar gesamentlik beheer is vir die invloede van ander veranderlikes, soos byvoorbeeld die werk profiel nie.

Laastens, is bevind dat ofskoon beide werk-verwante en organisatoriese stres aangedui kan word om werk bevrediging te verminder en twee uitbrandings dimensies (naamlik, emosionele uitputting en verminderde persoonlike bereiking) het, het beide werk-

onbevrediging of enige uitbranding dimensie gelei tot die toenemende gebruik van mag (Manzoni en Eisner, 2006: 637).

In die evaluering van die belangrikheid van negatiewe en positiewe daaglikse werkondervinding, het Kohan en Mazmanian (2003) gevind dat patrollerende offisiere, wat in daaglikse patrolling en ondersoek betrokke is, operasionele aspekte van hul werk as die mees verveligste gevind het, terwyl toesighouers en administrateurs, wie se verpligtinge primêr beleid implementasie insluit, organisatoriese aspekte gesien het in 'n meer negatiewe lig. In hierdie studie het sekere offisiere meer werk stres gerapporteer en hulself beskryf om meer emosioneel uitgeput te voel en onderhewig te wees aan gevoelens van depersonalisasie.

In 'n studie om te bepaal of mans en vroue verskillende vlakke van werk stres en uitbranding ondervind en om die verskeie faktore wat van mening is om werk stres en uitbranding te beïnvloed, differensiële effekte op mans en vroulike polisie offisiere beïnvloed, te ondersoek, het McCarty, Zhao, en Garland (2007) gevind dat die werkverwante stres gerapporteer deur manlike offisiere nie noodwendig beduidend verskil het met dit wat deur vroulike offisiere rapporteer het nie. Verdere analise het gevind dat die Afrika-Amerikaanse vroulike polisie beamptes hoër vlakke van stres gerapporteer het in teenstelling met hul Blanke mede-amptenare.

Bogenoemde studies, ten opsigte van stres en uitbranding onder polisie en korrektiewe dienste personeel, het nie gefokus op senior amptenare wat in 'n bestuurder posisie is nie en die wyse waardeur werk stres en -uitbranding hulle lewe en werk beïnvloed nie. Verder wys die literatuur ten opsigte van bogenoemde beroepsklas dat die meeste studies uitgevoer is in ontwikkelde lande (eerder die Verenigde State van Amerika of Europese lande), in teenstelling met ontwikkelende lande wat in transisie is soos, Suid Afrika. Verder spreek sommige studies sekere aspekte van etnisiteit aan maar dit is nie in lyn met die komplekse rasse kwessies wat tans in Suid Afrika bestaan nie. Laastens, het nie een van die studies aspekte van organisasie politiek aangespreek nie.

4.14.1.2 *Stres en uitbranding binne die mediese dienste*

Sundin, Hochwälder, Bildt en Lisspers (2007) het die verhouding tussen verskillende werk verwante bronne van sosiale ondersteuning en uitbranding onder geregistreerde verpleegsters en assistent verpleegsters in Swede ondersoek. Volgens die skrywers, kan verpleegsters blootgestel word aan verskeie werk verwante stres faktore soos hoë werklading, verskeie eise en traumatiese ondervindinge. Verlengde blootstelling aan die stressors kan

verbind word met simptome van uitbranding (2007: 758). Hulle is dus van die aanname dat verskillende werkverwante bronne van sosiale ondersteuning blyk verwant te wees tot verskillende uitbranding dimensies, ofskoon die verhoudings mag varieer (2007: 760).

Die studie, in die vorm van 'n kruis-seksionele studie, het die volgende twee vrae gestel:

- Eerstens, of verskillende werk-verwante bronne van sosiale ondersteuning enige beduidende hoof effekte op die drie dimensies van uitbranding het?
- Tweedens, is daar verskillende patrone van verhoudings tussen die indikatore van werk verwante sosiale ondersteuning en die drie dimensies van uitbranding?

Die steek proef het uit 1 561 geregistreerde en assistent verpleegsters bestaan, getrek van drie hospitale en twee primêre gesondheidshulpsentrum in die Stockholm gebied. Die deelnemers is gevra om 'n vraelys te voltooi wat demografiese veranderlikes, werklading buite die werk, werk vereistes, werk beheer, werk-verwante sosiale ondersteuning, en uitbranding geëvalueer het (Sundin, *et al.* 2007: 760). Werkverwante sosiale ondersteuning is gesien om 'n relevante faktor te wees in die stressor-spanning verhouding by verskillende beroepe (sien Karasek en Theorell, 1990), sowel as die relevansie van sosiale ondersteuning binne die veld van verpleegkunde (Stewart, 1993). Dit blyk ook 'n verhouding tot uitbranding te hê (De Jonge, Janssen en Van Breukelen, 1996; Cronin-Stubbs en Brophy, 1985; Baba, Galperin en Lituchy, 1999).

Die uitslae van die Sweedse studie het aangedui dat die persepsie van die moontlikheid om hoër vlak ondersteuning van toesighouers, mede-werkers en pasiënte, is verwant aan laer vlakke van emosionele uitputting, depersonalisasie, en hoër vlakke van persoonlike bereiking. Hierdie verhoudings het meer spesifieke patrone in die regressie analise uitgewys en het aangedui dat bo die variansie wat deur die demografie, werklading buite die werk, werk vereistes en werk beheer blyk sosiale ondersteuning meer sterk verwant te wees tot emosionele uitputting. Toesighouers se ondersteuning het slegs hoof effekte op die uitbrandings dimensie getoon. Slegs mede-werker en pasiënte ondersteuning was die enkele ondersteuning indikator wat statisties beduidend verwant was tot al drie uitbranding dimensies (Sundin, *et al.* 2007: 765). Die resultate is in lyn met die bevindinge van Lee en Ashford (1996) en Janssen, Schaufeli en Houkes, (1999), wat toesighouer ondersteuning as meer sterk-verwant tot emosionele uitputting gesien het. Die resultate van die studie is dus in lyn met vorige studies en dra waarde toe tot navorsing oor werk en uitbranding.

McVicar (2003) het 'n integrerende literatuur oorsig gedoen oor werk stres in verpleging. Volgens hom word stres gewoonlik gedefinieer vanaf 'n vereiste-persepsie-respons perspektief (*demand perception-response perspective* {sien Bartlett, 1998}). Lazarus en Folkman (1984) het hierdie siening geïntegreer tot 'n kognitiewe teorie van stres wat 'n wyd toegepaste teorie in die studie van werk stres en stres hantering bevat (Lehrer en Woolfolk, 1993; Rick en Perrewé, 1995). Die basiese konsep is dat stres verwant is tot beide die individu se persepsies ten opsigte van die eise wat aan hom/haar gestel word en tot die individu se bekwaamheid om die eise te na te kom (McVicar, 2003: 633). 'n Verkeerde samevoeging sal beteken dat die individu se stres vermoëns vlak (*threshold*) oorskry word, wat aanleiding gee tot die gevolglike stres reaksie (Clancy en McVicar, 2002).

Die evaluering van stres is baie moeilik in die verpleegkundige professie as gevolg van die diversiteit van die beroep, maar die effektiwiteit van organisatoriese intervensies om die bronne van stres te verminder is afhangend van 'n sterk verstandhouding van die stres verskynsel by verpleegsters. Die hoofdoel van die skrywer is om dus subjektiewe implikasies van die stres-persepsie van verpleegsters te hersien (McVicar, 2003: 634).

Evaluering van stres word verder gekompliseer omdat die 'stres' term dikwels in 'n te eenvoudige manier gebruik word. In die algemeen word stres as negatief beskou, terwyl met tye sekere stres response positiewe voordele kan inhou (Barlett, 1998). Soos voorheen genoem, word die term 'eures' as positiewe stres beskryf, terwyl 'distres' die negatiewe aspek van stres omskryf. Stres moet dus gesien word as 'n kontinuum waarlangs 'n individu mag reis. Met ander woorde, van gevoelens van eures na matige distres en laastens, uiterste distres. Uitermatige en aanhoudende distres lyding sal aanleiding gee tot meer konstante waarnemende simptome van emosionele uitbranding en ernstige fisiologiese versteurings (McVicar, 2003: 634).

Dit is die oorgang na uiterste distres, volgens McVicar (2003: 635), wat moontlik die meeste skade by verpleegsters kan veroorsaak, en dit het 'n noue verwantskap met personeel afwesigheid, personeel retensie, en slegte gesondheid (Healy en McKay, 1999; McGowan, 2001; Shader, Broome, West en Nash, 2001).

Verpleegkunde voorsien 'n wye reeks van potensiële werkplek stressors, omdat dit 'n professie is wat 'n hoë vlak van vaardighede en spanwerk in verskeie situasies vereis (Philips in McVicar, 2003: 635). French, Lenton, Walters en Eyles (2000) het nege sub-skaal werkplek stressors geïdentifiseer wat 'n impak op verpleegsters mag het. Dit is onder andere konflik met dokters; onvoldoende voorbereiding; probleme met mede-werkers; probleme met

toesighouer; diskriminasie; werklading; onsekerheid oor behandeling van pasiënte; die hantering van sterwende pasiënte; en pasiënte en hul gesinne.

Die studie het gepoog om die volgende aspekte ten opsigte van stres te beantwoord. Eerstens, is daar 'n veralgemening (*commonality*) van bronne van werkplek stres vir verpleegsters? Verander die bronne van werkplek stres vir verpleegsters? Sal die nuwe organisatoriese intervensies effektief wees om die bronne van stres te verminder? Die CINAHL, MEDLINE en COCHRANE databasisse is gebruik deur middel van sleutel woorde soos verpleging, stres, distres, stresbehandeling, werk bevrediging, personeel omset, en hantering (*coping*).

Die belangrikste resultate van hierdie studie is die volgende.

- Eerstens, dat die patroon van waargenome bronne by verpleegsters in die proses is om te verander met 'n relatiewe groter beklemtoning op toestande van indiënsneming, soos besoldiging en skofte werk skedule en wat meer stres sal bydra eerder as bestaande stres se plek te neem.
- Tweedens, dat die effektiwiteit van organisatoriese inisiatief waarskynlik is om beperk te word op die kort en medium termyn, en sal dus nie die kwessies van baie verpleegsters oplos nie.
- Derdens, persepsies van verpleegsters mag verskil tussen praktyk areas, maar inisiatiewe mag nie op die manier aangespreek word nie.
- Laastens, mag die ontwikkeling van voorkomende strategieë gestrem word tot tyd en wyl werkgewers geleentede vir individuele hantering strategieë verskaf, sowel as navorsing geleentede verskaf vir die verstandhouding van persoonlike en werkplek wisselwerking, en die nodige middele vir die evaluering van distres ondervind deur individue verskaf (Mc Vicar, 2003: 640).

Opsommend kan tot gevolgtrekking gekom word, dat ofskoon daar 'n erkenning is dat werklading, leierskap styl, professionele verhoudings, en emosionele vereistes die mees algemeenste faktore is wat werkplek distres ontwikkel, is dit duidelik dat hul impak aansienlik varieer.

Dasgupta en Kumar (2009) het faktore geïdentifiseer wat stres en uitbranding onder mediese dokters in die Indira Gandhi Mediese Kollege en Hospitaal, 'n Staat mediese gesondheid Hospitaal in Indië veroorsaak. Die skrywers het ook voorgestel dat rol oorlading,

self-rol distansie, rol isolasie, inter-rol distansie, rol stagnasie, rol verwagting konflik, rol dubbelsinnigheid, en rol ondoeltreffendheid die hoof oorsake is van stres onder mediese dokters. Dasgupta en Kumar (2009) se bevindinge is bevestig deur Bland (1999) wie gerapporteer het dat stressors wat alom verteenwoordig is onder werknemers in die werkplek, te veel werk, onvoldoende tyd om die werk te verrig, 'n stresvolle omgewing, verhoudings probleme met hul lewensmaats, en bestuurder of kollegas, en finansiële onsekerheid insluit. In hul studie het Dasgupta en Kumar (2009) gevind dat werk oorlading die grootste bydraende faktor is tot die groeiende werk-onbevredigend onder mediese dokters.

Verder het Rees en Smith (1991) 'n studie in Brittanje onderneem om stres onder alle beroepsgroepe in die gesondheidsdienste te ondersoek deur gebruik te maak van die *Occupational Stress Indicator* (OSI) om bronne van druk te identifiseer. Die resultate van 'n gestratifiseerde steekproef van 60 mediese deskundiges, het aangedui dat arbeidsterapie personeel hoër vlakke van druk of stres ondervind het ten opsigte van hulle verhouding met ander mense in die werkplek, as enige ander mediese professie.

Die meerderheid van hierdie mediese studies is eenmalige studies of kruis seksionele studies. Longitudinale studies sal 'n beter beskrywing verskaf van werk stres en –uitbranding oor 'n lang tydperk. Weereens, met die uitsondering van die studie in Indië, is die meerderheid studies oor werk stres en –uitbranding in ontwikkelde lande uitgevoer. Verder het die meerderheid studies die oorsake, sowel as die faktore wat werk stres en –uitbranding beïnvloed bevestig, wat in vorige afdelings uitgewys is. Laastens, wys hierdie studies ook daarop dat geen studie op senior amptenare werk stres en –uitbranding gefokus het nie asook dat die invloed van organisasie politiek op die twee konstrunkte afwesig is.

4.14.1.3 *Stres en uitbranding in die private sektor*

Verskeie studies het die verhouding tussen werksverwante stres en uitbranding ondersoek (Farahbakhsh, 2009; Wiese, Rothmann en Storm, 2003; Jackson, Schwab en Schuler, 1986). In die analise van die studies en die ondersoeking van die navorsing wat uitgevoer is, kom dit duidelik voor dat daar slegs 'n beperkte aantal studies gedoen is in die veld van bestuurder beroepsverwante stres en uitbranding. Die meeste van die navorsing wat in Suid Afrika, sowel as ander lande uitgevoer is, het grootliks gefokus op die oorsake en die mate van werk uitbranding in die gesondheid (veral verpleegkunde), maatskaplike werk, onderwys, en die polisie dienste (Van Zyl, 1998).

Die studie wat deur Farahbakhsh (2009) uitgevoer is het daarop gewys dat, bestuurders met werk uitbranding, 'n negatiewe en pessimistiese houding openbaar, gepaardgaande met vyandigheid teenoor hulle personeel en kliënte. Die studie beweer verder dat 'n tekort aan persoonlike bereiking onder bestuurders negatiewe effekte op hul persoonlike bereiking het en dit mag ook weerspieël dat hulle nie vordering in hulle werk maak nie. Die ander bydraende faktore tot bestuurders se werkverwante stres is hulle werklading. Farahbakhsh (2009) is verder van mening dat daar drie bronne van werk uitbranding is naamlik, organisatories, persoonlik, en sosiale bronne.

Met die organisatoriese bronne is Farahbakhsh (2009) van mening dat uitbranding plaasvind wanneer daar:

- dubbelsinnigheid in die rolle van die bestuurders is,
- lae en onbevredigde salarisse,
- ongeskikte toestande van hulle werkomgewing,
- 'n tekort aan die noodsaaklike fasiliteite en promosies vir werk reise en ontspanning,
- uitermatige werk oerlading, en
- konflik tussen die bestuurder se verskillende rolle.

Ten opsigte van persoonlike bronne is Farahbakhsh (2009) van mening dat:

- 'n tekort aan betekenisvolle gereedheid om organisatoriese rolle te bereik,
- eksterne bronne van beheer, en
- lae selfbeeld tot uitbranding bydra.

Laastens het hy ten opsigte van die sosiale bronne tot uitbranding gevind dat:

- 'n tekort aan lidmaatskap sowel as die deelname in verskeie sosiale groepe,
- 'n tekort aan die noodsaaklike ondersteuning deur die gesin, en
- 'n tekort aan sosiale ondersteuning deur kollegas en seniors skadelik tot die gemoedstoestand van die bestuurders by die werkplek is.

Maslach, Jackson en Leiter (1996: 4) is van mening dat werk uitbranding 'n persoon se vermoë verminder om by die werksomgewing aan te pas. Dit bestaan uit emosionele en

fisiese moegheid, wat lei tot negatiewe self-verbeelding, negatiewe houdings teenoor die werk, en die onvermoë om met kliënte en kollegas te kommunikeer indien hulle op diens is.

Maslach (1993) sowel in 'n latere publikasie (Maslach, Jackson en Leiter, 1996: 10) het in haar studies oor uitbranding tot die gevolgtrekking gekom dat die uitputting komponent, as die hoof element van werk uitbranding, uitgedruk is as moegheid. Emosionele uitputting is meer gereeld gerapporteer in teenstelling met die ander twee dimensies. Die mees beduidende bevinding is dat wanneer die personeel moeg of deur die ander 'n afkeur ondervind, het hulle oneffektief (*inefficiency*) sowel as 'n tekort aan sukses ervaar.

French en Capland (1973) en Kim (2002: 231), het die werk-organisasie as 'n bron van stres bestudeer. Beide se gevolgtrekking was dat individue wat insae in die besluitnemingsproses het, hoër vlakke van werk bevredigend ervaar en beleef, ook laer werksverwante gevoelens van bedreiging en hoër gevoelens van selfbeeld en selfagting ervaar en beleef. Verder het hulle navorsing bevind dat onderdrukte werkers gekla het indien hulle onder 'n outokratiese toesighouer werk. Hierdie studie dui dus sterk aan dat groter deelname in besluitneming lei tot laer personeelomset en hoër produktiwiteit. Indien dit egter afwesig is, is die gevolge omgekeerde resultate naamlik laer werksbevrediging en hoër vlakke van geestelike risiko, wat in die meeste gevalle lei tot hoë personeelomset (Burke, 1988; Judge *et al.* 2001).

Hierdie studies bevestig weereens die faktore wat aanleiding gee tot werk stres en -uitbranding, sowel as die oorsake daarvan, soos in 'n vorige afdeling aangehaal is. Ofskoon bogenoemde studies bestuurder stres aanspreek is kwessies van organisasie politiek ook hier afwesig. Laastens, spreek hierdie studies nie kwessies van geslag en ras aan nie. Dit kom voor dat navorsing met betrekkinge vroulike bestuurders duidelik afwesig is, wat daarop dui dat daar min vroue in bestuurdersposte is en dat daar nog steeds teen hulle gediskrimineer word in die werkplek ten opsigte van bevordering.

4.14.1.4 *Stres en uitbranding in die openbare sektor*

'n Paar studies in die bestaande studie se literatuur oorsig fokus op stres in die openbare sektor of staatsdiens. Die studies wat volg is dit wat op 'n plaaslike of nasionale vlak plaasgevind het. 'n Voorbeeld van stres in die staatsdiens is 'n studie wat deur Rod, Ashill en Carruthers (2008) onderneem is. Hulle studie het die verhouding tussen werk vereiste stressors, diens herstelling prestasie en werk uitkomste in staatsbeheerde ondernemings ondersoek, en spesifiek frontlinie werknemers. Volgens die skrywers is die

belangrikheid van frontlinie werknemers vir organisatoriese effektiwiteit onbetwisbaar deur beide bestuurders en navorsers (Hartline en Ferrel, 1996; Singh, 2000) gesien.

Tobin Im (2009) het 'n studie geloods om tyd stres en die oorsake onder staatswerkers te ondersoek. Sy bevindinge het daarop gewys dat stres ondervind deur administratiewe en bestuurspersoneel word veroorsaak deur 'n tekort aan buigsaamheid en streng leefreëls (*regimens*) wat hulle take beheer en tyd vereistes. Hy kom dus tot die gevolgtrekking dat werknemers nie tyd stres kan vermy en steeds 'n normale lewe lei nie en dat hulle dit nie wil doen nie indien hulle kan. Tobin Im (2009) het egter ook aan die positiewe kant van tyd stres gereflekteer en het geargumenteer dat tyd stres by tye voordelig kan wees omdat dit energie en motivering vermeerder en mense dryf om die werk te doen terwyl te min tyd stres kan lei tot gebroke aandag, verveling en apatie.

Tehrani (2004) argumenteer dat stres veroorsaak word deur 'n onsimpatieke organisatoriese kultuur, swak kommunikasie tussen bestuurders en werknemers, 'n tekort aan betrokkenheid in besluitneming, afknouery en teistering, aanhoudende en skielike veranderinge, onvoldoende bronne, konflikterende prioriteite, en 'n tekort aan uitdagings. Volgens Tehrani (2004) kan 'n verbeterde werksomgewing werknemers se bronne bevry om te konsentreer om werk te finaliseer, om die take beter te doen of om verder in die toekoms te kyk en metodes te ontwikkel hoe om nuwe uitdagings tegemoet te kom.

Noblet, McWilliams, Teo en Rodwell (2006) het 'n studie oor werk karaktertrekke en werknemer uitkomst op die plaaslike regering in Australië onderneem. Die algemene doelstelling van die studie is om werk karaktertrekke wat 'n beduidende bydra lewer tot ekstra rol prestasie (soos gemeet ten opsigte van die helpende dimensies van burgerskap gedrag) en werknemer welstand (soos gemeet deur werk bevrediging en sielkundige gesondheid) te ondersoek. Die werk karaktertrekke in die ondersoek is op die vereiste kontrole ondersteunings model gebaseer. Volgens Noblet, McWilliams, Teo en Rodwell (2006) het 'n totaal van 245 werkers 'n self gerapporteerde vraelys ingevul.

In lyn met die prosedure van Noblet, Rodwell en Williams (2001) is ses bronne van stres geïdentifiseer. Hulle is die volgende:

- onvoldoende personeel om die werk in die voorgeskrewe tyd volgens die standaard wat verwag word te voltooi,
- 'n tekort aan bronne om die taak te voltooi,
- ander personeellede wat nie hulle werk gewig bydra nie,

- nie genoeg tyd het om die werk te voltooi nie,
- ’n besige vinnige pas werklading, en
- lang verdragings om aandag aan probleme te gee (Die meerderheid van laasgenoemde bronne is in die ‘Ervaring van werk en lewensomstandighede vraelys’ bevat wat in die huidige studie gebruik word).

Die resultate het aangetoon dat die bevindinge beskryf in die vereiste kontrole model versterk word deur die organisasie se spesifieke karaktertrekke. Die resultate dui verder aan dat die karaktertrekke in die vereiste kontrole model net so relevant is tot ekstra rol prestasie, soos dit tot die meer tradisionele indikatore van werk stres is. Verder is die studie van mening dat ofskoon die nie-situasie spesifieke toestande nie voorspelbaar is van burgerskap gedrag nie, hulle ’n unieke bydra gelewer het tot werksbevrediging.

Soos in die laaste afdeling aangehaal is word kwessies ten opsigte van organisasie politiek nie aangespreek nie. Verder spreek bogenoemde studies nie kwessies van senior bestuurder stres wat ’n oogmerk van die huidige studie is aan nie. ’n Kritiese bespreking van die wyse hoe werk stres en –uitbranding vroulike werkers en bestuurders beïnvloed is ook in die studies afwesig. Die studies se steekproef was ook gemiddeld tot klein, en die meeste studies het in ontwikkelde lande plaasgevind, in teenstelling met ontwikkelende lande wat in transisie is, soos Suid Afrika of Brazil.

Die volgende afdeling handel spesifiek oor navorsing met betrekking tot werk stres en uitbranding binne ’n Suid-Afrikaanse konteks.

4.15 Werk stres en Uitbranding in Suid Afrika

In ’n studie oor werk welstand binne ’n regeringsorganisasie in Suid-Afrika, spesifiek die Noordwes Provinsie, het Boemah (2006) gevind dat swak psigologiese gesondheid ’n belangrike bron van stres vir staatsamptenare is, gevolg deur fisiese (on)gesondheid. Volgens Boemah (2006) ervaar staatsdiensamptenare oor die algemeen laer vlakke van stres en is sekuriteit as die laagste stressor ervaar. Daar is bevind dat stres as gevolg van ’n gebrek aan hulpbronne, swak fisiese gesondheid voorspel het. Verder meer is bevind dat werk eise en tekort aan werk hulpbronne uitbranding te weeg bring wat weer tot swak gesondheid kan lei, en dat voldoende beskikbare werk hulpbronne deur begeestering tot verbondenheid kan lei en sodoende werksbevrediging te weeg kan bring. Boemah se gevolgtrekking is dat die

deurlopende beskikbaarheid van werk hulpbronne tot werk begeestering en -bevrediging lei, wat op sy beurt aanleiding gee tot organisasie verbondenheid, terwyl 'n tekort daaraan tot werk uitbranding lei (2006).

Hierteenoor het Van der Merwe (1984) in 'n veel ouer studie oor werk tevredenheid onder 'n groep staatsamptenare in Pretoria gevind dat staatsamptenare in die algemeen nie 'n baie hoë mate van werksbevrediging ervaar nie. Volgens bogenoemde studie blyk salarisse, organisasie-beeld en sekuriteit die meeste bevrediging te verskaf. Negatiewe faktore wat deur die studie geïdentifiseer is, is ondermeer die werknemer se verhouding met sy of haar toesighouer, sowel as verhoudinge met medewerkers. Laastens, het die studie bevind dat die groep jonger as dertig meer ontevrede met hul werk is as die groep ouer as dertig.

By die jonger-as-dertig-jaar-groep is bevind dat aard van werk 'n betekenisvolle verskil maak ten opsigte van die werksbevrediging wat ervaar word. Respondente wat tegniese werk doen was meer ontevrede as respondente wat vakkundig werk doen (Van der Merwe: 1984: 173).

Rothmann, Jackson en Kruger (2003) het 'n studie onderneem om die verhouding tussen werk stres en uitbranding te ondersoek, sowel as om te bepaal of koherensie sin effek van werk stres op uitbranding by 270 werknemers binne 'n plaaslike owerheid modereer. Ten opsigte van werk stres het die twee uitstaande faktore (werkvereistes en 'n tekort aan organisatoriese ondersteuning) vorige navorsing ondersteun (Spielberger en Vagg, 1999). Stres as gevolg van 'n tekort aan organisatoriese steun was toegeskryf aan 'n onvoldoende salaris, 'n tekort van geleenthede vir bevordering, swak gemotiveerde werkers en die feit dat mede-werkers nie hul take verrig nie. Dit, gekombineerd met stresvolle werk vereistes namens stres wat verwant is tot organisatoriese ondersteuning, volgens die skrywers, kan lei tot persepsies van 'n tekort van resiprosasie (*reciprocity*) wat kan bydra tot uitbranding (Schaufeli en Enzmann, 1998). Die stressors volgens Rothmann, Jackson en Kruger (2003) kan toegeskryf word aan die transformasie proses in die plaaslike regering na 1994 in Suid Afrika.

Die resultate van die kanoniese analise het uitgewys dat indien die koherensie sin gekombineer is met die werk stressors is dit verwant tot uitputting, depersonalisering en professionele ondoeltreffendheid. Die resultate ondersteun dit van Basson en Rothmann (2002) en Levert, Lucas en Ortlepp (2000). Ten opsigte van navorsing oor stres en

uitbranding met betrekking tot verskillende beroepskategorieë is die volgende studies onderneem:

In 'n ondersoek om die verskil in die voorkoms van stres en uitbranding by bepaalde hulp-professies binne die Suid-Afrikaanse weermag vas te stel, indien enige, het Strumpher (1995) gevind dat daar beduidende verskille bestaan in terme van stres en uitbranding tussen die verskillende professionele groepe. Die studie het deur middel van Maslach se Uitbrandings vraelys en die Werk- en Lewensomstandighede Vraelys bepaal dat sielkundiges meer emosioneel uitgeput en ontevrede is met die organisasie se funksionering. Daarteenoor blyk kapelane meer depersonalisering te ervaar en voel oor die algemeen as individue meer onbekwaam in hulle werk as enige ander professionele hulp groep.

Verskeie studies is onderneem ten opsigte van onderwys uitbranding en werk bevrediging in Suid Afrika. Barkhuizen en Rothmann (2008) het in 'n studie om indikatore vir werk stres onder tersiêre instellings in Suid Afrika te ondersoek gevind dat akademici hoë vlakke van akademiese stres ondervind wat verwant is aan besoldiging, byvoordele, werk oorlading en werk-lewe balans. Ten spyte van die feit dat akademici bo-gemiddelde vlakke van sielkundige swak gesondheid gerapporteer het, het hulle ook gemiddelde vlakke van getrouheid, beide van en tot die organisasie, getoon (Barkhuizen en Rothmann, 2008: 330). Hierdie resultate is soortgelyk aan dié van Coetzee en Rothmann (2005) wat rapporteer dat oorlading 'n belangrike bron van stres vir hoër onderwys personeel in Suid-Afrika is. Die bevindinge van 'n opname van die *Industrial Society* in Mostert, Rothmann, Mostert en Nell (2008: 120) dui ook aan dat die tweede mees invloedryke oorsaak van spanning onrealistiese spertye en konstante druk is. As gevolg hiervan, moet die oorlading oorweeg word as 'n groot bydraer tot die hoë vlakke van stres, spanning, angs, depressie en werksprestasie (Westman en Eden, in Mostert, Rothmann, Mostert en Nell 2008: 120).

Verder toon resultate dat akademici met 'n vyf tot sewe jaar graad en mede-professore in die algemeen die hoogste vlak van werk eise (werk stres) ervaar. Dua, in Barkhuizen en Rothmann (2008: 332), het gevind dat personeel bo senior vlak meer stres ervaar omdat hulle hoër werkloadings het. Verder het Winter *et al.*, in Barkhuizen en Rothmann (2008: 332), gevind dat die mede-professore meer geneig is om rol oorlading te ervaar in teenstelling met akademici op laer range. Rol oorlading blyk dus die opvallendste stressor in akademiese werk-lewe te wees (Fisher, 1994; Lease, 1999). Met betrekking tot onderwysers ten opsigte

van uitbranding tot demografiese groepe, het Jackson en Rothmann (2005) die volgende gevind:

Die navorsers het 'n studie geloods ten opsigte van 'n aangepaste model vir uitbranding onder Suid-Afrikaanse opvoeders. Hulle hoof oogmerk was om die psigometriese eienskappe van 'n aangepaste model van uitbranding onder verkillende taalgroepe, en om die verskille in uitbranding in verskillende demografiese groepe te bepaal. 'n Kruis-seksionele steekproef is ontwikkel en 'n gestratifiseerde steekproef van 1 170 opvoeders in die Noordwes provinsie is geneem. Die strukturele gelykmaking model (*structural equation model*) het 'n drie faktor model van uitbranding bevestig naamlik uitputting, depersonalisasie (sinisme) en professionele doeltreffendheid. Dit stem ooreen met studies onderneem deur Naudé (2003), Rothmann, Jackson en Kruger (2003), en Storm en Rothmann (2003). Die navorsers het 'n aangepaste weergawe van Maslach se Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) algemene opname en 'n biografiese vraelys gebruik. Hulle resultate het getoon dat al drie faktore het aanvaarbare konstantheid sowel as konstruk ekwivalensie vir al twee demografiese groepe getoon en dat daar praktiese beduidende verskille bestaan tussen aspekte van uitbranding en demografiese groepe.

Peltzer, Mashego en Madeba (2003) het met die toepassing van dieselfde vraelys die volgende gevind in die mediese professies:

Ten opsigte van werk stres in die mediese professies in Suid Afrika het Peltzer, Mashego en Madeba (2003) gevind dat die oorsake van werk stres en uitbranding onder die mediese praktisyns as gevolg van 'n tekort aan ondersteuning, onvoldoende salarisse, die maak van kritiese op-die-plek besluite en die hantering van krisis situasies oortyd is. Dieselfde studie het hoër uitbrandings vlakke gewys op emosionele uitputting (24,2%), depersonalisering (11,4%) en verminderde persoonlike bereiking (17,4%). Aan die anderkant het Engelbrecht, Bester, Van den Berg en Van Rensburg (2008) 'n studie uitgevoer om die voorspelers en vlakke van uitbranding wat deur professionele verpleegsters, wat in die primêre gesondheid sorg fasiliteite in die Vrystaat provinsie van Suid Afrika werk, te eksploreer. Hulle bevindinge was dat hoër vlakke van uitbranding verwant is aan 'n tekort van bronne, werklading en konflik by die werk. Die studie het bewys dat die meerderheid van die professionele verpleegsters hoër vlakke van emosionele uitputting (86%) en depersonalisering (dit is negatiewe, siniese gevoelens teenoor jou kliënte) ondervind (Maslach, Jackson en Leiter, 1996: 4).

Spies (2004) het verder 'n studie onderneem oor werk stres in 'n Suid-Afrikaanse hospitaal om die vlakke van werk stres en uitbranding onder verpleging personeel in 'n trauma-eenheid te bepaal deur gebruik te maak van die Verpleging stres Vraelys (Van der Colff, Rothmann en Rothmann, 2004). Die resultate het aangedui dat trauma-eenheid verpleegpersoneel matige vlakke van werk stres en gemiddelde vlakke van uitbranding ondervind. Met betrekking tot die tekort aan bronne is die volgende gevind ten opsigte van stres en uitbranding in die polisie diens.

In 'n studie wat deur Wiese, Rothmann en Storm (2003: 77) ten opsigte van werk stres en –uitbranding onder polisie lede in KwaZulu-Natal onderneem is, is gevind dat werkvereistes en 'n tekort aan bronne sterk korreleer met stres onder die Suid-Afrikaanse polisie diens beamptes. Hulle het tot die gevolgtrekking gekom dat passiewe hantering strategieë (verwant tot uitputting en sinisme) deur die polisie diens aangepas, verantwoordelik vir die hoë vlakke van stres en uitbranding is. Verder het hulle 'n positiewe korrelasie tussen werk stres en -uitbranding gevind. Hierdie bevindinge was in lyn met die van Agolla (2009), waar hy gevind het dat 83% van die Botswana se polisie diens het onvoldoende bronne as hoogs stresvol ge-ag. Hierdie aannames ondersteun ook die bevindinge van Mostert, Rothmann, Mostert en Nell (2008) dat swak en 'n tekort aan bronne die uiteindelijke bereiking van doelstellings en mylpale verhoed, wat waarskynlik aanleiding gee tot mislukking en frustrasie onder werknemers en mag sodoende lei tot onttrekking van werk en verminderde toevertroutheid. Wat werk stres en –uitbranding in die openbare sektor betref is die volgende gevind en gevolglik word hieraan aandag gegee.

'n Studie wat deur Cope (2003: 97-99) onderneem is in 'n rekenaarfirma in Suid-Afrika om te bepaal of daar verskille bestaan tussen organisatoriese subgroepe met betrekking tot veranderlikes verwant aan werk stres, -spanning en hantering soos gemeet deur die '*Occupational Stress Inventory*' (Osipow, 1998), het bevind dat daar beduidende verskille bestaan tussen senioriteit, ouderdom, ras en geslag-subgroepe binne die organisasie ten opsigte van stressors, stresvlakke, spanning belewing en hanteringsmeganismes.

Meer spesifiek het senior vlak sub-groep werkers beduidende verskille aangetoon met betrekking tot rol oorlading, rol konflik, rol ontoereikendheid, werker stres en interpersoonlike stres. Die ouderdom subgroep het 'n beduidende verskil ten opsigte van rol oorlading, verantwoordelikheid en interpersoonlike spanning aangedui, terwyl die rasse subgroep beduidende verskille met betrekking tot rol konflik, verantwoordelikheid en interpersoonlike spanning getoon het. Laastens, het die geslag subgroep 'n beduidende verskil met betrekking tot die fisiese spanning simptome aangedui (Cope, 2003: 102). In lyn

met die studie van Cope (2003) het Pienaar en Van Zyl (2008) ook verskille gesien wat rasse groep betref.

Pienaar en Van Zyl (2008) het die verskille van werk stres tussen wit en swart middelvlakbestuur personeel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie ondersoek. Volgens die navorsers het veranderinge binne die Suid-Afrikaanse politieke en ekonomiese omgewing daartoe bygedra dat diensorganisasies meer swart bestuurders in diens moet neem. Hulle het 'n steekproef van 387 middelvlakbestuur personeellede in hulle studie ingesluit en gebruik gemaak van die 'Ervaring van Werk en lewensomstandighede Vraelys' (Van Zyl en Van Der Walt, 1991). Die bevindinge het aangedui dat die swart groep statisties beduidende hoër as die wit groep op die stresfaktore behaal het. Dus, sekere resultate ondersteun dit wat Cope (2003) bevind het. Die volgende studie fokus op vroulike werkers en bestuurders met betrekking tot werker stres en -uitbrandings verskille.

Van Den Berg en Van Zyl (2008) het 'n kruis-kulturele vergelyking gedoen oor stres ondervind deur hoë vlak beroepsvroue in Suid Afrika. In 'n literatuur oorsig is daar gevind dat vroue van verskillende etniese groepe blootgestel word op verskillende wyses tot 'n verskeidenheid van stressors. Dit mag dus verwag word dat die vlakke van stres wat hierdie vroue ondervind ook beduidend sal verskil. Die hoof doelstelling van die studie was om die invloed van etniese verskille in die ondervinding van werkverwante stres te ondersoek en die verskille in waargeneemde blootstelling tot 'n aantal stressors binne en buite die werk omgewing vas te stel (Van Den Berg en Van Zyl, 2008).

Die navorsingsvraag wat die skrywers wil ondersoek in hierdie studie is of swart, blank, kleurling en Indiër (Asiate) beroepsvroue beduidend verskil ten opsigte van hul vlakke van stres en ten opsigte van die aard en die mate van werk en nie-werk verwante stressors. 'n Steekproef van 732 beroepsvroue is gekies vir die studie en die Ondervinding van Lewensondervinding vraelys (Van Zyl en van Der Walt, 1991) is gebruik vir die meting en die oorsake van stres onder die deelnemers te ondersoek.

Die vroue van die vier etniese groepe het beduidend verskil ten opsigte van die vlakke van werk stres wat hulle ondervind. Die swart vroue het die hoogste vlakke van werk stres gerapporteer, beduidend hoër as die vlakke wat deur blank en Asiër beroepsvroue gerapporteer het. Die resultate is in lyn met die bevindinge van Jackson en Sears (1992) en Møller (1998). Dit wil voorkom dat swart vroue tot beduidende hoë vlakke van nie-werk verwante stressors in teenstelling van blank en Asiërs blootgestel is. Verder dui Van den Berg en Van Zyl (2008) aan dat groot verskille bestaan tussen die vier rasse-groepe ten opsigte van die drie sub-komponente van die nie-verwante stressors sub-skale naamlik psigososiale

stressors, swak infrastruktuur en laastens, sosio-ekonomiese probleme. Die bevindinge is ondersteun deur Sibiyi (1993), Møller (1998), en Msimang (2001). Laastens, het al vier groepe ongelukkig gevoel ten opsigte van besoldiging en by-voordele in vergelyking met mans.

Bezuidenhout, Strydom, Dreyer en Van Der Merwe (2003) het 'n ondersoek gedoen oor die onderlinge verwantskap tussen die fisieke aktiwiteit-, koronêre risiko – en uitbranding indeks by die Suid-Afrikaanse uitvoerende amptenaar. Bykans 833 blanke uitvoerende beamptes is ge-evalueer deur 'n self gerapporteerde fisiese aktiwiteite, koronêre indeks en uitbrandings vraelys van Pines, Aronson en Kafry (1981). Die hoë en matige aktiewe uitvoerende beamptes het statisties beduidend minder uitbranding gerapporteer in vergelyking met hulle laer aktiewe kollegas. Matige en hoë fisiese vlakke is statisties verwant tot 'n afname in koronêre siektes. Laastens, het fisiese aktiwiteite 'n statistiese beduidende vermindering in die koronêre risiko indeks binne lae, matige en hoë uitbrandings uitvoerende beamptes gehad, maar dit het misluk om die uitbrandings koronêre risiko indeks verhouding tussen die verskillende groepe te beïnvloed. Bezuidenhout, Strydom, Dreyer en Van Der Merwe (2003) is laastens van mening dat ofskoon fisiese aktiwiteite nie die uitbrandings-koronêre verhouding tussen die verskillende groepe beduidend affekteer nie blyk dit om 'n voordelige effek op die vermindering van koronêre risiko indeks tussen verskillende groepe te wees.

Laastens, in 'n studie oor drukspanning in die werkplek het Vogel (2006) bevind dat die meeste deelnemers aan die studie normale stresvlakke ervaar het wat sodoende aangedui het dat respondente hulle omstandighede binne en buite die werkomgewing as bevredigend beleef. Oor die algemeen het die resultate aangedui dat deelnemers gevoel het dat aan hul verwagtinge, betreffende die werksituasie, voldoen word. Lae vlakke van waargenome en beleefde aggressie in die werkplek, asook normale angs vlakke, en lae vlakke van depressie en kommer is gerapporteer. Laastens, het deelnemers 'n goeie algemene sosiale probleemoplossing, sowel as hul vermoë om stressors binne en buite die werkplek toereikend te hanteer, geïllustreer.

Die literatuur oor Suid-Afrikaanse studies dui aan dat slegs drie studies (Boemah, 2006; Rothmann, Jackson en Kruger, 2003 en Van der Merwe, 1984) suiwer in die staatsdiens (nasionaal, provinsiaal en die plaaslike owerheid) uitgevoer is. Dit is weereens 'n aanduiding van die tekort aan studies oor werk stres en –uitbranding op hierdie gebied. Verder het geen van die Suid-Afrikaanse studies kwessies rondom organisasie politiek ondersoek nie, wat 'n duidelike gaping is en wat in die huidige studie ondersoek gaan word.

Laastens, het slegs 'n klein aantal studies gefokus op middel en senior bestuurders. Terwyl sommige studies kwessies van ras en etnisiteit ondersoek het, is dit nie krities ondersoek ten opsigte van die huidige politieke milieu nie. Spesifiek die strukturele politieke verhoudings wat deesdae tussen die blankes en ander swart Suid-Afrikaanse groepe bestaan ten opsigte van wie die staatsdiens en ekonomie beheer. Alhoewel geslagtelike kwessies ook aangespreek is blyk daar steeds 'n gaping te wees ten opsigte van die kritiese bespreking van die geslagsrol van vroue. Uit bogenoemde bespreking blyk dit steeds voor te kom dat vroue steeds die tradisionele onderdanige rol speel in 'n werksomgewing wat deur die manlike geslag beheer word, en soos voorheen genoem is, is hulle steeds in die minderheid wat bestuursposte betref.

Die meeste studies het 'n steekproef gehad van tussen 200 en 1 100 respondente wat op 'n klein tot 'n gemiddelde grootte steekproef aandui. Die steekproef van die huidige studie was 231 respondente. Verder het die Suid-Afrikaanse studies slegs uit kruis seksionele studies bestaan. Daar is weereens 'n tekort aan longitudinale studies wat 'n beter illustrasie van die langtermyn uitwerking van werk stres en –uitbranding sou gee. Laastens, blyk bogenoemde kwessies rondom werk oorlading, rol konflik en die gebrek van fisiese hulpbronne 'n algemene verskynsel te wees by die meeste studies.

4.16 Samevatting

Opsommend dui hierdie beperkte studies aan dat hoë vlakke van stres lei tot gesondheidsprobleme, wat kan lei tot hoë vlakke van personeelomset en -uitbranding. Die internasionale literatuur, sowel as dit wat in Suid Afrika gedoen is, verwys na die verskillende faktore wat beide vroulike en manlike werknemers beïnvloed ten opsigte van stres en uitbranding. Die literatuur dui ook aan dat alhoewel die individue in verskillende professies (onderwys, medies, polisie, private, publieke dienste) deur verskillende stressors geraak word wat lei tot uitbranding, toon die meerderheid egter simptome sowel as faktore wat dieselfde is tot alle professies ten opsigte van stres en uitbranding. Faktore wat kenmerkend is aan alle professies binne die werksituasie is onder andere besoldig, byvoordele, fisiese toestande by die werk, verhouding met die toesighouer, verhouding met mede-werkers, werklading, werk oorlading, werk dubbelsinnigheid, tekort aan organisatoriese steun, 'n tekort aan bronne en 'n tekort aan bevorderings aangeleenthede. Buite die werk faktore sluit die volgende in; gesin-werk konflik, lae selfbeeld, tyd verdeling tussen gesin en werk, probleme om by 'n sosiale groep in te pas, psigiese probleme soos,

angs, depressie en frustrasie. Verder is dit duidelik, ten opsigte van die literatuur, dat vroue meer stres ondervind in vergelyking met mans. Met ander woorde, die ou stereotipes word steeds gereproduseer met betrekking op die man en vrou se magsverhoudings. Die mans is altyd aan hoof van die werk en het die senior posisies en word meer bevorder as beroepsvroue. Vroue word in teendeel minder bevorder en het altyd die laer posisie in 'n organisasie. Verder is die vlakke van stres en uitbranding meer ten opsigte van mans (Spangenberg en Orpen-Lyall, 2000: 9).

Laastens, dui die literatuur aan dat swart bestuurders minder vaardig is en meer stres ondervind en lei makliker aan uitbranding in teenstelling met hul blanke kollegas (Pienaar en Van Zyl, 2008: 66; Coetzee en De Villiers, 2010: 45). Daar teenoor, het Boemah (2006: 48) geen beduidende verskille gevind wat uitbranding betref ten opsigte van bevolkingsgroepe nie. Dit is belangrik om laastens daarop te wys dat hierdie hoofstuk 'n definitiewe in-diepe oorsig oor stres en uitbranding weergegee en definitief die eerste hoof oogmerk, soos aangewys in hoofstuk een, in breë aangespreek. In die volgende hoofstuk volg 'n bespreking oor die metodologie wat in die studie gebruik is.

Hoofstuk 5: Navorsingsmetodologie en Metode

5.1 Inleiding

In hierdie hoofstuk word die navorsingsmetodologie beskryf asook die navorsingsmetode, dit wil sê, die wyse waarop data ingesamel en ontleed word, word uiteengesit. Daarna volg 'n bespreking van die prosedure wat gevolg is by die ondersoek van toepassing in bereiking van die studie doelwitte. Die hoofstuk fokus verder op die hoof oogmerke van die studie, die steekproef tegnieke wat vir die studie gekies is sowel as 'n beskrywing van die steekproef. Laastens, word 'n beskrywing van die meetinstrumente wat gebruik is gegee sowel as die statistiese tegnieke wat gebruik is om die data te analiseer.

5.2 Doel en Doelstellings

Die hoofdoel van hierdie studie is om die vlakke en oorsake van senior bestuurder stres en –uitbranding in 'n departement van die Suid-Afrikaanse staatsdiens te ondersoek en die verwantskap tussen werker stres en uitbranding te eksploreer. Inherent in hierdie doelstelling is om kwessies te ondersoek van hoe organisasie politiek 'n impak het op werk stres en -uitbranding en sodoende ook, op prestasie.

5.3 Hoof oogmerke van die studie

Die hoofoogmerke van die studie is die volgende:

- Om 'n algemene literatuur oorsig van werk stres en -uitbranding te verskaf.
- Watter rol speel organisasie politiek in die staatsdiens met betrekking tot werk stres en – uitbranding?
- Om die vlakke van stres in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om die vlakke van uitbranding in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om die oorsake van stres in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om die oorsake van uitbranding in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om te bepaal of daar enige betekenisvolle verskille is in die stres vlakke van die respondente gebaseer op hul biografiese agtergrond.
- Om te bepaal of daar enige betekenisvolle verskille is in die uitbrandingsvlakke van die respondente gebaseer op hul biografiese agtergrond.
- Om die verband tussen werk stres en uitbranding in die 'tipe organisasie' te bepaal.

- Om 'n model te ontwikkel vir werk stres en uitbranding in die 'tipe organisasie' te bepaal.

Die volgende hipotese sal ondersoek word met betrekking tot die kwantitatiewe aspek van die studie:

- Daar is 'n beduidende korrelasie tussen algemene stresvlakke en oorsake van stres binne die werksituasie staan in noue verband met hoof oogmerk vyf. Dit is belangrik om die faktore, binne die werksomgewing, wat met algemene stres korreleer te identifiseer sodat 'n basis vir strategiese intervensies verskaf kan word.
- Daar is 'n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en oorsake van stres buite die werksituasie staan in noue verband met hoof oogmerk vyf, wat inligting verskaf omtrent die oorsake van stres buite die werksomgewing wat amptenare se persoonlike toestande affekteer. Sodoende kan maatstawwe ontwikkel word om dit teen te werk.
- Daar is 'n korrelasie tussen werker stres en werk uitbranding en hoe dit senior staatsamptenare affekteer. Om te identifiseer tot watter mate stres uitbranding beïnvloed en kan help met die vermindering van uitbranding, asook die vermindering van personeel omset.
- Daar is 'n beduidende korrelasie tussen die stresfaktore buite werk en die drie uitbranding skale staan in noue verband met hoof oogmerk nege. Dieselfde rasionaal geld ook hier met die uitsondering oor hoe stres die drie uitbrandingskale gesamentlik of afsonderlik beïnvloed. Dit sal die basis verskaf vir óf gesamentlike óf afsonderlike intervensies.
- Verskeie organisasie politieke faktore sal 'n invloed hê op stres en uitbranding onder staatsamptenare. Dit staan in noue verband met hoof oogmerk twee. Die rasionaal vir hierdie oogmerk is om die faktore te ondersoek wat 'n politieke rol speel in die 'tipe organisasie' en hoe dit werknemers se stres en uitbrandingsvlakke beïnvloed. Sodoende kan dit die politieke invloede in die werksomgewing teenwerk om sodoende die funksionaliteit van die eenhede te verbeter.
- Sosio-ekonomiese of biografiese veranderlikes het 'n invloed op stres en uitbranding onder staatsamptenare wat in noue verband staan met hoof oogmerke sewe en agt. Dit wil spesifiek aandui of daar beduidende verskille is met betrekking tot verkeie biografiese veranderlikes teenoor stres en uitbranding, en om sodoende daardie biografiese veranderlikes te identifiseer en programme daar te stel.

5.4 Navorsingsmetodologie

Die keuse van navorsing metodes is gebaseer op die toepasbaarheid en relevansie daarvan met betrekking tot die aard en doel van hierdie navorsingstudie (Babbie en Mouton, 2006). Vervolgens volg 'n bespreking van die navorsingsparadigma wat in die studie gebruik word.

5.4.1 Navorsingsparadigma/Filosofie

Creswell (2009) verwys na die term paradigma as 'n wêreldbeskouing. Die navorser se wêreldbeskouing is gebaseer op sy eie aannames wat gebou is op sy eie kennis, ondervinding en voorkeure. 'n Kombinasie van laasgenoemde elemente sal die paradigma of filosofie wat die navorser toe sal pas in die formulering van 'n strategie vir sy navorsings taak (Olckers, 2011).

Volgens Creswell (2009) bestaan daar vier verskillende wêreldbeskouinge naamlik: post-positivisme, konstruktivisme, voorspraak (advocacy)/deelnemend, en pragmatisme. Die belangrikste elemente van elke posisie word in table 5.4.1 uiteengesit.

Tabel 5.4.1 Vier Wêreldbeskouinge

Tabel 5.4.1

Vier wêreldbeskouinge

Post-positivisme	Konstruktivisme
Determinasie	Begrip
Reduksionisme	Meervoudige deelnemers se begrip
Empiriese waarneming en meeting	Sosiale en historiese konstruksie
Teorie verifikasie	Teorie veralgemening
Normatief	Simboliese interaksie
Voorspraak/deelnemend of Transformatief	Pragmatisme
Polities	Gevolge van aksies
Kwessie georiënteerde bemagtiging	Probleem-georiënteerd
Samewerkend	Pluralisties
Verandering-georiënteerd	Ware wêreld georiënteerde praktyk
Kritiese rasse teorie	Gemengde metodes

Bron: Cresswell (2009: 6)

Navorsing word beskryf as 'n sistematiese ondersoek of studie waarvolgens data ingesamel, ontleed en geïnterpreteer word op 'n sekere manier in 'n poging om te '*understand, describe, predict or control an educational or psychological phenomena or to empower individuals in such contexts*' (Mertens, 2005: 5). O'Leary (2004: 8) stel die volgende argument voor naamlik, wat redelik maklik was om dertig of veertig jaar terug te definieer het baie kompleks geword in die afgelope tyd deur die dramatiese toename van die aantal navorsingsmetodes, '*particularly in the social/applied sciences*'. Dit is egter voorgestel dat die '*exact nature of the definition of research is influenced by the researcher's theoretical framework*' (Merthens, 2005: 2). Teorie word dus gebruik om die verhouding tussen konstrunkte te bepaal wat probeer om 'n gebeurtenis te beskryf of te verduidelik, deur verder as die plaaslike gebeurtenis te gaan en dit te verbind met soortgelyke gebeurtenisse (Mertens, 2005).

Die teoretiese raamwerk, soos onderskei van 'n teorie, word soms verwys na as 'n paradigma (Mertens, 2005; Bogdan en Biklen, 1998) en beïnvloed die manier waarop kennis bestudeer en geïnterpreteer word. Dit is die paradigma keuse wat die bedoeling (*intent*), motivering en verwagtinge van 'n spesifieke navorsing uiteensit. Die term 'paradigma' kan gedefinieer word as '*a loose collection of logically related assumptions, concepts, or propositions that orient thinking and research*' (Bogdan en Biklen, 1998: 22), of die filosofiese bedoeling of motivering om 'n studie te onderneem wees (Cohen en Manion, 1994). Gevolglik volg 'n kort beskrywing van die paradigma soos in tabel 5.4.1 uiteengesit is.

5.4.1.1 Post-positivisme (en positivisme) paradigma.

Positivisme word by tye na verwys as die 'wetenskaplike metode' of 'wetenskaplike navorsing' wat gebaseer is op die rasionalistiese, empiriese filosofie wie se oorsprong afkomstig is van Aristotle, Francis Bacon, John Locke, August Comte, en Emmanuel Kant (Mertens, 2005: 8) en '*reflects a deterministic philosophy in which causes probably determine effects or outcomes*' (Creswell, 2003: 7). Positivisme kan toegepas word op die sosiale wêreld vanaf die aanname dat die sosiale wêreld bestudeer kan word op dieselfde manier as die natuurlike wêreld, dat daar 'n metode is om die sosiale wêreld te bestudeer wat waarde vry is en dat verklarings van 'n oorsaaklike aard voorsien kan word (Mertens, 2005). Positivisme streef daarna om 'n teorie te toets of 'n ondervinding te beskryf '*through observation and measurement in order to predict and control forces that surround us*' (O'Leary, 2004: 5). Na die Tweede Wêreld oorlog is positivisme vervang deur post-

positivisme (Mertens, 2005). Post- positivisme vertrek van die aanname dat enige navorsing beïnvloed word deur 'n aantal goed ontwikkelde teorieë, nie alleenlik die teorieë nie, maar ook die een wat getoets word (Cook en Campbell, 1979). Positivisme en post-positivistiese navorsing is in die algemeen in lyn met die kwantitatiewe metode van data versameling en analisering.

5.4.1.2 Die interpretivistiese/konstruktivistiese paradigma

Bogenoemde benadering tot navorsing '*have the intention of understanding the world of human experience*' (Cohen en Manion, 1994: 36) en stel voor dat '*reality is socially constructed*' (Mertens, 2005: 9). Hierdie navorser is geneig om staat te maak op die deelnemers se sienings van die situasie wat bestudeer word en erken die impak op navorsing van hulle eie agtergrond en ondervinding (Creswell, 2003). Konstruktivisme in teenstelling met positivisme in die algemeen begin nie met 'n teorie nie, maar eerder '*generate or inductively develop a theory or pattern of meanings*' (Creswell, 2003: 9) deur die hele navorsingsproses. Laastens het konstruktivisme 'n noue verbintenis met die kwalitatiewe metode of benadering.

5.4.1.3 Transformatiewe of deelnemende paradigma

Hierdie paradigma het gedurende die 1980s en 1990s ontstaan as gevolg van die ontevredenheid met die bestaande bogenoemde paradigmas (Mertens, 2005). Die hoof kritiek is dat die meeste sosiologiese en sielkundige teorieë se ontstaan toegeskryf is aan die twee laasgenoemde dominerende paradigmas en '*had been developed from the white, able-bodied male perspective and was based on the study of male subjects*' (Mertens, 2005: 17). Transformatiewe navorsers is van mening dat die interpretivistiese/konstruktivistiese benadering tot navorsing het nie voldoende kwessies ten opsigte van sosiale geregtigheid en marginaliseerde groepe aangespreek nie (Creswell, 2003). Hierdie navorsers is van mening '*that inquiry needs to be intertwined with politics and a political agenda*' (Creswell, 2003: 9) en bevat 'n aksie agenda vir verandering '*that may change the lives of the participants, the institutions in which individuals work or live, and the researcher's life*' (Creswell, 2003: 9-10). Kritiese sielkunde en radikale teorie is voorbeelde van die transformatiewe paradigma.

5.4.1.4 *Pragmatiese Paradigma*

Die debat wat deur Tashakkori en Teddlie (1998) aangewys is as die ‘paradigma oorloë’ het begin met die uitdaging van die oorheersing van die dominante paradigmas wat gesentreer het rondom die kwantitatiewe en kwalitatiewe benaderinge in die 1960s en het gelei tot die opkoms van die gemengde metodes en later in die 1990s tot die gemengde model eras. Die beweging van navorsers na die gemengde metode benadering is ’n aanduiding van navorsingsontwerpe wat ’n ‘vermenging’ van kwantitatiewe en kwalitatiewe metodes gedurende die data kollekteerder fase gebruik (Creswell, 2003). Gedurende bogenoemde oorloë was daar heelwat debat oor die verhouding tussen paradigma en metodologie (Tashakkori en Teddlie, 2003). Dit het gewissel van teoretici wat die verskil tussen die twee tradisionele paradigmas van post-positivisme en konstruktivisme as onversoenbaar gesien het en sodoende die gebruik van gemengde metodes en die gemengde model benaderings as onversoenbaar beskou het (Kuhn, 1996) en as die onversoenbare ‘*incompatibility*’ teorieë bekend gestaan het. Verder was daar teoretici wat gevoel het dat die eksklusiwiteit van die twee paradigmas oorspeel is (Cherryholmes, 1992) en wat dus die versoenbare ‘*compatibility*’ teorie verteenwoordig het. Die gemengde metodes en gemengde modelle debat het gelei tot die opkoms van ’n derde stel van benaderinge, naamlik die pragmatiese paradigma.

Ten einde pragmatiese navorsing te beoefen moet die struikelblokke wat in die vorige afdeling genoem is verminder word. Een manier om dit te oorkom is die herformulering van die konsep ‘navorsing’ met betrekking tot die sosiale en gedragswetenskappe om die terme kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsing te onder-beklemtoon en navorsing onderverdeel in ‘ondersoekende’ en ‘bevestigde metodes’ (Onwuegbuzie en Teddlie, 2003). Volgens Onwuegbuzie en Teddlie (2003) sal so ’n herkonseptualisering die kwantitatiewe en kwalitatiewe data insameling en analitiese prosedures onder dieselfde teoretiese raamwerk verenig. Onwuegbuzie en Teddlie (2003) het ’n model gekonseptualiseer waar kwantitatiewe data analise tegnieke geklassifiseer word as ondersoekend (bv. beskrywende statistiek, ondersoekende faktor analise, en kluster analise), en ondersoekende kwalitatiewe analise wat die tradisionele tematiese analise insluit. Ten opsigte van die bevestigde (*confirmatory*) metodes sluit kwantitatiewe metodes die verskeidenheid van inferensiële statistiek in, terwyl kwalitatiewe data analitiese metodes bevestigde (*confirmatory*) tematiese analise insluit. In laasgenoemde word die replikasie van kwalitatiewe studies onderneem om die replikasie van

vorige opkomende temas te evalueer (bv. navorsingsgedrewe) of om 'n ekstant teorie te toets (bv. teorie gedrewe) indien toepasbaar (Onwuegbuzie en Teddlie, 2003).

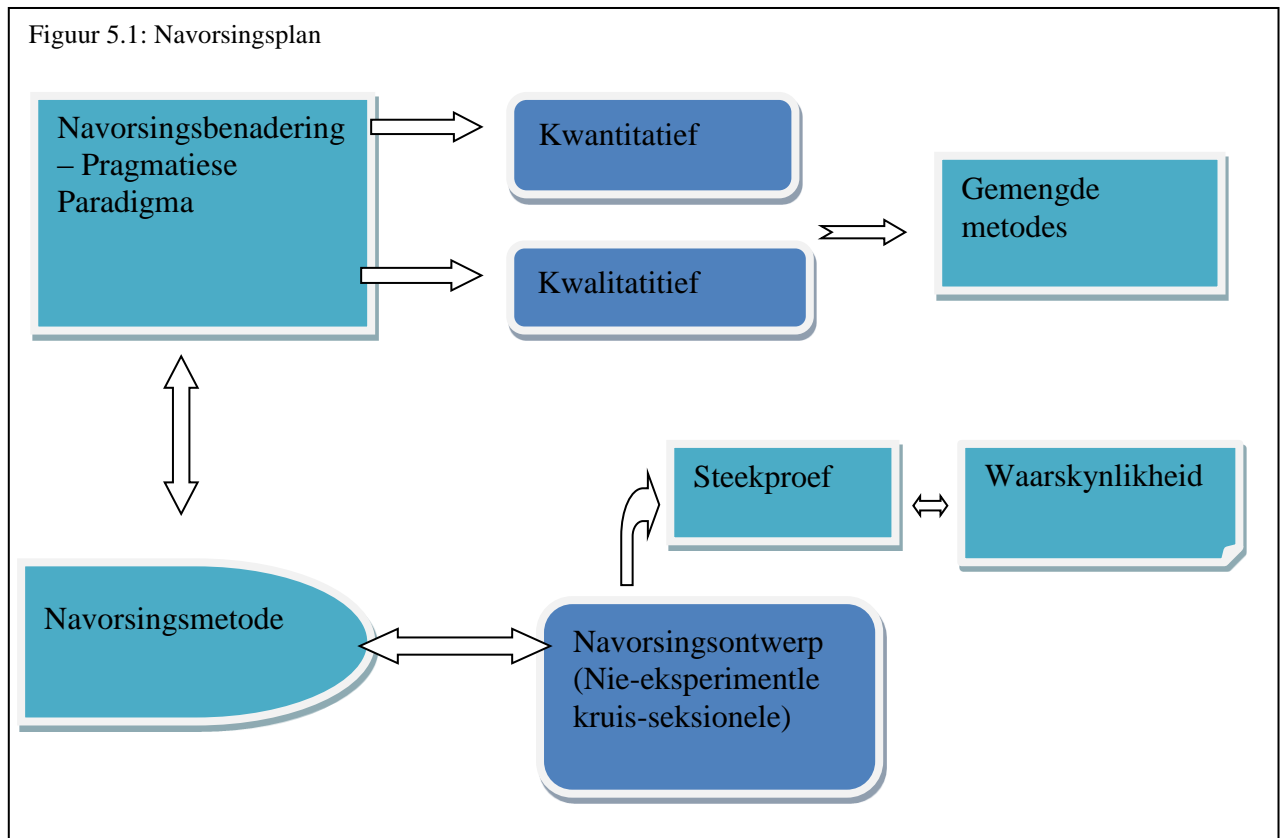
5.4.1.5 Motivering vir die gebruik van die pragmatiese paradigma

Die navorser het die pragmatiese paradigma in hierdie studie gebruik. Hierdie paradigma hou baie voordele vir individue in (Onwuegbuzie en Leech, 2005). Eerstens, stel dit die navorser in staat om buigsam te wees in die ondersoekende tegnieke soos hulle probeer om 'n verskeidenheid van navorsingsvrae wat ontstaan aan te spreek. Pragmatiese navorsers neig ook om samewerking te bevorder ongeag van filosofiese oriëntasie (Onwuegbuzie en Leech, 2005). Gebaseer op Newman en Benz's (1998) se konseptualisasie van die rol van teorie in kwantitatiewe en kwalitatiewe ondersoeke blyk pragmatiese navorsers meer waarskynlik om navorsing as 'n holistiese poging te sien wat verlengde betrokkenheid, aanhoudende waarneming en triangulasie vereis (Lincoln en Guba, 1985). Deur 'n positiewe houding teenoor beide tegnieke te openbaar is pragmatiese navorsers in 'n beter posisie om kwantitatiewe navorsing te gebruik ten einde die kwalitatiewe gedeelte van die navorsing in te lig en vice versa (Onwuegbuzie en Leech, 2005). Laastens, omdat pragmatiese navorsers gemengde metodes binne dieselfde ondersoek gebruik, is hulle in staat om verder 'n datastel te ondersoek om 'n verstandhouding te verkry van sy betekenis en deur een metode te gebruik om die bevindinge van 'n ander metode te verifieer (Onwuegbuzie en Leech, 2005).

Pragmatiste koppel die keuse van 'n benadering direk tot die doel en die aard van die navorsing vrae wat gestel word (Creswell, 2003). Navorsing is dikwels multi-faset en n' 'wat werk' taktiek sal die navorser in staat stel om vrae aan te spreek wat nie gemaklik sit in n' totale kwantitatiewe of kwalitatiewe benadering tot ontwerp en metodologie nie. Darlington en Scott (2002) in die ondersteuning hiervan wys daarop dat daar in werklikheid n' groot aantal besluite is om eerder n' kwantitatiewe of kwalitatiewe navorsingsbenadering te neem nie gebaseer op filosofiese toevertroutheid nie, maar op n' geloof van n' ontwerp en metodologie wat die beste geskik is vir die doel. Die pragmatiese paradigma as n' stel oortuigings, wat hierbo geïllustreer word, het ontstaan as n' enkele paradigma respons tot die debat rondom die 'paradigma oorloë' en die opkoms van gemengde metodes en gemengde modelle benaderings. Dit is pluralisties gebaseer op 'n verwerping van die gedwonge keuse tussen post-positivisme en konstruktivisme (Creswell, 2003).

5.4.2 Navorsing ontwerp

’n Navorsingsontwerp is gelykstaande aan ’n plan of bloudruk volgens Babbie en Mouton (2006: 74). Volgens Bless, Higson-Smith en Kagee, soos aangehaal in Buys (2008: 16), verwys ’n navorsingsontwerp ‘na die strategie en struktuur waarvolgens inligting ingesamel word om die mees ekonomiese wyse ’n bepaalde navorsingsvraag of hipotese te ondersoek’. Die navorsingsontwerp is ’n uiteengesette plan wat die volgende insluit: omskrywing van data insameling, data organisering en data vertolkings prosedure wat kan lei tot navorsingsbevindinge (Buys (2008: 16). Figuur 5.1 is ’n voorstelling van die navorsings plan wat in hierdie studie gebruik word:



Belangrik in die bepaling van die navorsingsontwerp is die vraag watter navorsingsbenadering die navorser sal gebruik.

5.5.2.1 Die Kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsings benaderinge

Twee wye metodologiese benaderinge het die terrein in die sosiale navorsing oorheers. (Babbie en Mouton, 2006; Babbie, 2008). Die kwantitatiewe benadering word

gesien as verwant tot die positivistiese paradigma en die kwalitatiewe benadering tot die fenomenologie skool (Babbie en Mouton, 2003: 49).

Kwantitatiewe navorsing word beskryf as konkrete, wetenskaplike navorsing waarvan die hoof fokus op die meting van veranderlikes en die ontbloting van waarneming deur middel van statiese data-ontleding (Bernard, 2000; Neuman, 1997). Die klem van die kwantitatiewe navorsing val dus op die grootte van die steekproef, die kwantifisering van respondente se response (byvoorbeeld die tellings op 'n houdings skaal) en die statiese verwerking daarvan (Babbie, 2008: 25., Babbie en Mouton, 2003: 49; Bless en Higson-Smith, 2000: 38).

Kwalitatiewe navorsing is gebou op die aanname om sin te maak van nie numeriese data wat gekollekteer is. Die analisering van semi-gekonstrueerde waarnemings, onderhoude, geskrewe dokumente en fokus groepe benodig die toepassing van kwalitatiewe tegnieke (Morra Imas en Rist, 2009). Die fokus van die kwalitatiewe benadering is dus op menslike waarnemings en om sin daaruit te maak in teenstelling met die kwantitatiewe benadering wat slegs fokus op waarnemings ten opsigte van numeriese data.

5.5.3 Navorsingsprosedure

In aanvulling tot die literatuuroorsig is twee benaderings van data-insameling gebruik naamlik drie toepaslike vraelyste wat die kwantitatiewe aspek van die studie meet, en 'n semi-gestruktureerde vraelys wat as die kwalitatiewe aspek van die studie beskryf word. Ten einde die oorsake en vlakke van senior bestuurder stres en –uitbranding in die departement sowel as die verwantskap van organisasie politiek tot stres en uitbranding te ondersoek, het die navorser aanvanklik die kwantitatiewe navorsingsbenadering gebruik deur gebruik te maak van drie vraelyste. Dit het fase een van die studie uitgemaak.

Die navorser het egter leemtes en tekortkominge in die response op die vraelyste gevind, asook dat 'n gebrek aan empiriese data bestaan oor organisasie politiek. Daar is veral tot die gevolgtrekking gekom dat die deelnemers se antwoorde op die vraelyste te oppervlakkig is. Tweedens, het die navorser sekere vrae ten opsigte van organisasie politiek in die biografiese vraelys ingesluit deurdat, volgens die navorser se mening, dit die beste binne die vraelys gepas het. Verder het die vrae in die biografiese vraelys ten opsigte van organisasie politiek nie veel insigte oor die konstruk verskaf nie. Daar het 'n behoefte ontstaan om in-diepte gesprek te voer oor laasgenoemde tekortkominge.

Die navorsing is dus aangepas om voorsiening te maak vir 'n kwalitatiewe ondersoek waar semi-gestruktureerde vraelyste aan 'n aantal amptenare gestuur is. Hierdie amptenare is in 'n toesighoudende posisie en het met menslike hulpbronne gewerk. Die amptenare het ook deel uitgemaak van die kwantitatiewe ondersoek. Verder is die klein aantal amptenare gekies om opvolging te vergemaklik indien meer duidelikheid verkry moet word na die voltooiing van die semi-gestruktureerde vraelyste. Dit het die tweede fase van die studie uitgemaak. Met die inkorporasie van die kwalitatiewe aspek tot die studie maak die navorser van triangulasie gebruik wat verwys na die doelbewuste kombinerings van kwantitatiewe- en kwalitatiewe metodologie in die studie van stres en uitbranding in die staatsdiens (Buys, 2008). Met ander woorde 'inter-metode triangulasie' is in hierdie studie toegepas waar twee of meer metodes van verskillende metodologiese oorsprong of aard gebruik is (Sarantakos, 1988; Onwuegbuzie en Johnson, 2006). Triangulasie in kwalitatiewe navorsing verwys volgens Padgett, in Buys (2008: 14), 'na die uitkoms van veelvoudige perspektiewe wat groter geloofwaardigheid aan die studie verleen'. Weens onvolledige informasie vanuit die vraelyste is besluit om die semi-gestruktureerde vraelyste toe te pas en onderhoude te voer. Dit is volgens tematiese areas geanaliseer.

In hierdie studie word dus van 'n gemengde metode gebruik gemaak (Srnrka en Koeszegi, 2007; Onwuegbuzie en Johnson, 2006; Creswell, 2003). Gemengde navorsing betrek die vermenging van kwantitatiewe en kwalitatiewe metodes of paradigma karaktertrekke in navorsingstudies (Mertens, 2005; Johnson en Onwuegbuzie, 2004; Tashakkori en Teddlie, 2003). Volgens Onwuegbuzie en Johnson (2006: 51) is die fundamentele beginsels van gemengde metodes dat '*it often should involve the combining of quantitative and qualitative methods, approaches, and concepts that have complementary strengths and non-overlapping weaknesses*'. Verder kan gemengde navorsing gekonseptualiseer word deur kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsing te kombineer in 'n gelyklopende, sekweniële, omskakelende wyse (Tashakkori en Teddlie soos aangehaal in Onwuegbuzie en Johnson, 2006).

Hierdie studie het 'n gemengde (gekombineerde) model gevolg met die gebruikmaking van Creswell (2003) se '*dominant-less dominant*' ontwerp (Srnrka en Koeszegi, 2007: 32). Laasgenoemde benadering maak gebruik van beide 'n kwantitatiewe en kwalitatiewe benadering met een oorheersende of dominante metode (Onwuegbuzie en Johnson, 2006).

In die huidige studie is die kwantitatiewe aspek of eerste fase die oorheersende benadering waaruit die minder belangrike kwalitatiewe benadering (tweede fase) gevolg het.

Met ander woorde, na die ontleding van die drie kwantitatiewe vraelyste het die navorser gapings geïdentifiseer veral met betrekking tot werk stres en –uitbranding vanuit 'n organisatoriese oogpunt. Tweedens is gevind dat daar min informasie beskikbaar is met betrekking tot organisasie politiek. Dit is dus kwalitatief ondersoek.

5.5.4 Tipe studie

Die navorser het 'n nie-eksperimentele benadering gevolg in die vorm van 'n kruis-seksionele studie om die verhouding tussen werk stres en -uitbranding te bestudeer op een spesifieke tyd en deur die kruis seksie versigtig te analiseer (Christensen, 1980; Lor, 1990; Mouton, 1998; Rothmann, Malan, en Rothmann, 2001; Spies, 2004; Boemah, 2006). Ten spyte van kritiek deur Schaufeli en Enzmann (1998) ten opsigte van hierdie kruis-seksie ontwerp in navorsing oor stres en uitbranding, het die literatuuroorsig aangedui dat dit steeds die toepaslike ontwerp is vir die toepassing Maslach se uitbranding vraelys (MBI) en verskillende stres vraelyste en batterye (Boemah, 2006).

Kruis-seksionele studies kan toegepas word in 'n wye reeks variasies sodat verhoudings tussen veranderlikes geredelik waargeneem kan word. Die gevolg is dat die data insamelingsproses effektief en vinnig voltooi word (Boemah, 2006). Laastens, is 'n verskeidenheid navorsing metodes ontwerp om kruis-seksionele data te analiseer ten einde hul mees voor die hand liggende teoretiese implikasies aan te dui (Nachmias en Nachmias, 1997; Stasoft, 2003). Die vorm van die studie sal ondersoekend van aard wees deur slegs te fokus op staatsamptenare in een spesifieke staatsdepartement om die vlakke van bestuurder uitbranding en werk stres te ondersoek.

5.5.5 Voorondersoek/Loodsstudie

Die navorser het 'n voorondersoek uitgevoer voor die uiteindelijke data insamelingsproses plaasgevind het. Dit behels die betrokkenheid van 'n klein aantal respondente om die toepasbaarheid van die vrae en begrip daarvan te toets (Sekaran in Paul, 2010: 72). Verder beoog dit om vas te stel of die deelnemers 'n begrip het oor die invul daarvan en waar die haakplekke is. Volgens Bless en Higson-Smith (2000: 155) is 'n loodsstudie '*a small study conducted prior to a larger piece of research to determine whether the methodology, sampling, instruments and analysis are adequate and appropriate*'.

Die doel is dus om die prosedures van die navorsingsprojek te verfyn. Die navorsingsprosedures is dus deur hierdie proses ge-evalueer om sodoende aanpassings te maak voor die eintlike navorsingsproses plaasvind.

Vyftien vraelyste is aan senior staatsamptenare in ander departemente gestuur en meer spesifiek senior staatsamptenare wat 'n oorplasing of 'n promosie tot die *South African Social Security Agency (SASSA)* gekry het. Laasgenoemde was tot en met 2007 nog deel van die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling en het dieselfde werk karaktertrekke en demografie van die departement gereflekteer. Hierdie respondente het uit assistent direkteure, adjunk direkteure, direkteure en 'n hoof direkteur bestaan. Dit is dus verteenwoordigend van die studie populasie vir die uiteindelijke studie. Die voorondersoek het getoon dat die respondente die instruksies verstaan het en dat die verskillende vraelyste geen omslagtige vrae bevat het nie. Dus is verdere veranderinge van die vraelys nie noodsaaklik nie. Die voorondersoek het dus die voldoening van die items bevestig.

5.6 Steekproef Tegniek en Beskrywing van die Steekproef vir die Kwantitatiewe Fase

Ten einde die steekproef van die empiriese analise vas te stel, is 'n populasie eers geïdentifiseer. Volgens Babbie en Mouton (2003: 100) en Salkind (2006) is 'n populasie vir 'n studie daardie groep (gewoonlik mense) waarvoor ons gevolgtrekkings wil maak. Dus volgens Sekaran in Paul (2010: 60) behels die populasie '*the entire group of people, events, or things of interest that the researcher wishes to investigate*'. Bless en Higson-Smith (2000: 85) sien die populasie as 'n stel elemente waarop die navorsing fokus en waar die verkrygde resultate veralgemeenbaar is. In hierdie studie bestaan die populasie uit 341 staatsamptenare in die Departement van Maatskaplike ontwikkeling tussen die rang 9 tot 16 wat strek van assistent direkteur (9) tot direkteur generaal (16).

Volgens Bless en Higson-Smith (2000: 84) is 'n steekproef '*the subset of the whole population which is actually investigated by a researcher and whose characteristics will be generalized to the whole population*'. Steekproef teorie volgens bogenoemde skrywers is die studie tussen 'n populasie en die steekproewe afkomstig daarvan. Die steekproef word dus bestudeer in 'n poging om die populasie te verstaan waarvan dit afkomstig is (de Vos in Paul, 2010: 60). In hierdie studie is die steekproef grootte dus 231 staatsamptenare.

Daar is twee basiese tipe steekproewe: Nie-waarskynlikheid steekproef- en die waarskynlikheid steekproef tipe. Eersgenoemde verwys na die feit dat die waarskynlikheid

dat elke element van die populasie in die steekproef onbekend is (Bless en Higson-Smith, 2000: 86). Dit is nie moontlik om die waarskynlikheid te bepaal vir die insluiting van elke verteenwoordigende element van die populasie in die steekproef nie. Dit is dus moeilik om te skat hoe waarskynlik die steekproef die populasie verteenwoordig en wat dus ‘veralgemeenbaarheid’ hoogs bevraagteken (Bless en Higson-Smith, 2000: 86).

Die waarskynlikheid steekproef tegniek is gebaseer op die idee dat die mense of gebeurtenisse geselekteer is as steekproef omdat die navorser ’n sekere aanname van waarskynlikheid het dat die steekproef ’n kruis seksie van die mense of gebeurtenisse verteenwoordig in die hele populasie wat bestudeer word (Denscombe in Paul, 2010: 61). Die waarskynlikheid steekproef metode word gebruik wanneer elemente in die populasie ’n gelyke kans het om gekies te word (Sekaran, 2003). Met ander woorde, die navorser kan die akkuraatheid van die veralgemening van die steekproef na die populasie beraam (Bless en Higson-Smith, 2000: 86). Die steekproef tegniek wat in hierdie studie gebruik word is ’n waarskynlikheid steekproef waar die algehele toeganklike teikengroep gebruik is.

5.6.1 Proefpersone

Soos verwys word in bogenoemde afdeling bekle 341 amptenare die range vanaf die poste van assistent-direkteur tot direkteur-generaal met die begin van die opname in November 2009. Die aantal amptenare wat die vraelyste voltooi het en wat deelgeneem het aan die studie was 231 amptenare. Met ander woorde die steekproef het 67,74% uitgemaak van die totale populasie wat gekwalifiseer het vir die studie. Aangesien twee derdes van die universele (bevolking) deelgeneem het aan die studie, is die studie verteenwoordigend van die senior amptenare wat gekwalifiseer het. Een rede wat aangevoer kan word waarom die navorser nie ’n honderd persent respons koers gekry het nie, ten spyte van die feit dat die direkteur-generaal ’n omsend brief aan die vraelys geheg het wat beklemtoon het die belangrikheid van die studie, is die feit dat ’n paar blootweg geweier het om die vraelyste in te vul omdat hulle ’n hoë werklading het.

5.6.2 Respondente van die kwalitatiewe studie

Die onderhoud skedule is aan twintig amptenare ge-e-pos waarvan slegs tien terug ge-pos is. Soos reeds genoem is, was hierdie semi-gestruktureerde vraelyste aan amptenare gestuur wat aan die kwantitatiewe studie deelgeneem het. Dit is gedoen om ’n meer in-diepte

begrip en verstandhouding te verkry oor die respondente se persepsies van stres en uitbranding sowel as van organisasie politiek, wat slegs vier vrae uitgemaak het in die biografiese vraelys soos reeds aangedui is. Dit is veral oor die vraagstukke ten opsigte van organisasie politiek waarvan die informasie na die analisering van die kwantitatiewe vraelyste nie baie inligting weergee het nie, meer in-diepte tendense en temas openbaar wat waarde tot die studie bygedra het.

Semi-gestruktureerde vraelyste is dus aan 'n geselekteerde groep senior staatsamptenare in die departement wat toesighouer verantwoordelikheid het gestuur om 'n in-diepte betekenis te gee aan sekere kwessies met betrekking tot werk stres, -uitbranding en organisasie politiek. Die hoofrede waarom hierdie vraelyste elektronies gestuur is, is omdat dit moeilik was om individuele onderhoude te voer of om 'n fokus groep by mekaar te kry weens werksverpligtinge en reis verantwoordelikhede van hierdie senior amptenare. Hierdie amptenare is gekies op grond van hulle bestuurs- en menslike hulpbronne agtergrond as ook as gevolg van hulle sleutel posisies in die departement. Waar daar onduidelikhede ten opsigte van die invul van die semi-gestruktureerde vraelyste voorgekom het, is dit opgevolg met in-diepte onderhoude met die spesifieke amptenaar eerder individueel of telefonies.

Die samestelling van die respondente tot die semi-gestruktureerde steekproef was soos volg: twee hoof direkteure, drie direkteure, drie adjunk- direkteure en twee assistent-direkteure. Die geslag samestelling is soos volg: vier manlike amptenare en die res is van die vroulike geslag.

Gevollik word gekyk na die samestelling van die steekproef ten opsigte van die kwantitatiewe studie.

5.6.2.1 Persoonlike biografiese data

Tabel 5.6.2.1 illustreer die persoonlike biografiese data.

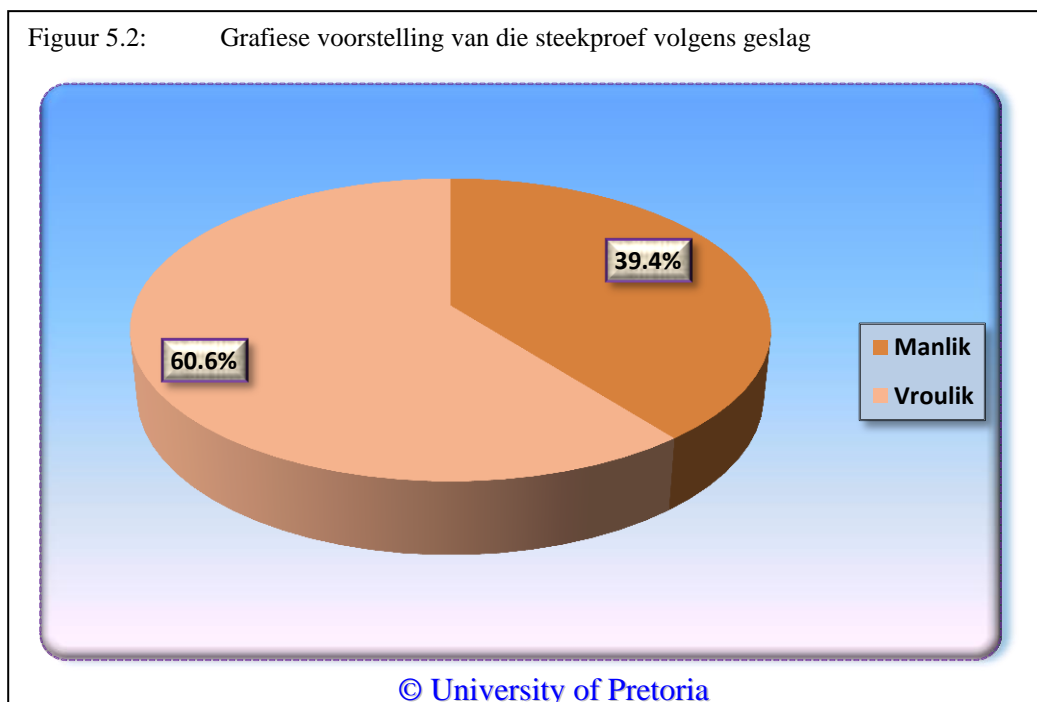
Tabel 5.6.2.1

Persoonlike biografiese data - Samestelling van die steekproef (N= 231)

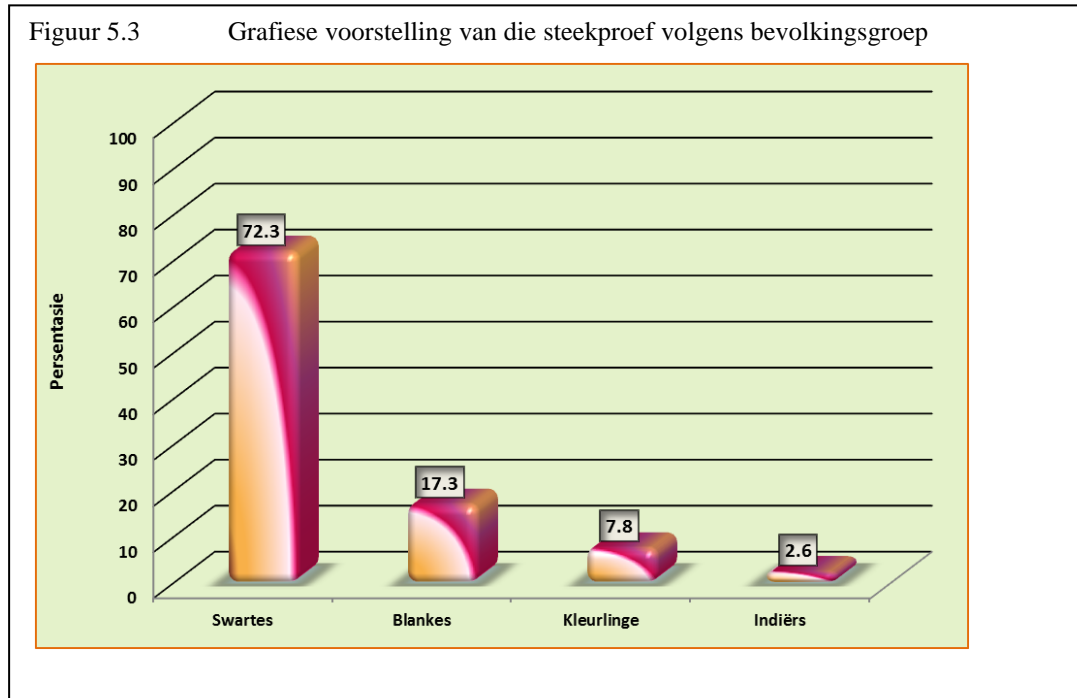
Item	Kategorie	Frekwensie	Persentasie	Kumulatiewe %
Geslag	Manlik	91	39.4	39.4
	Vroulik	140	60.6	100
	Totaal	231	100	
Bevolkingsgroep	Swartes	167	72.3	72.3
	Blankes	40	17.3	89.6
	Kleurlinge	18	7.8	97.4
	Indiërs	6	2.6	100
	Totaal	231	100.00	
Ouderdom	20-25	4	1.7	1.7
	26-30	21	9.1	10.8
	31-35	65	28.1	38.9
	36-40	54	23.4	62.3
	41-45	47	20.3	82.6
	46-50	13	5.6	88.2
	51-55	13	5.6	93.8
	56-65	9	3.9	97.7
	Verlore	5	2.2	100
Totaal	231	100		
Huwelikstatus	Nooit getroud	68	29.4	29.4
	Getroud:			
	Siviel/Godsdienstig	111	48.1	77.5
	Getroud/tradisioneel	19	8.2	85.7
	Saambly	5	2.2	87.9
	Weduwee/Wewenaar	3	1.3	89.2
	Geskei/apart	25	10.8	100
	Totaal	231	100	

Huistaal	Engels		40	17.3	17.3
	Afrikaans		40	17.3	34.6
	IsiNdebele		2	0.9	35.5
	IsiXhosa		18	7.8	43.3
	IsiZulu		22	9.5	52.8
	Sepedi		38	16.5	69.3
	Sesotho		13	5.6	74.9
	SiSwati		1	0.4	75.3
	Setswana		32	13.9	89.2
	Tshivenda		9	3.9	93.1
	Xitsonga		15	6.5	99.6
	Ander		1	0.4	100
	Totaal		231	100	
Kwalifikasie	Matriek		11	4.8	4.8
	Diploma/Na	skoolse	27	11.7	16.5
	kwalifikasie				
	Graad		66	28.6	45.0
	Honneursgraad		65	28.1	73.2
	Meestersgraad		55	23.8	97.0
	Doktorsgraad		7	3.0	100
	Totaal		231	100	

Geslag. Van die 231 respondente is 39.4% mans en 60,6% van die vroulike geslag. Dit is vergelykbaar met die departement se geslag indeling waar die meerderheid van die amptenare uit die vroulike geslag bestaan en die teikengroep weerspieël dit: 201 vroue en 140 mans. Die veranderlike geslag word grafies voorgestel in figuur 5.2.

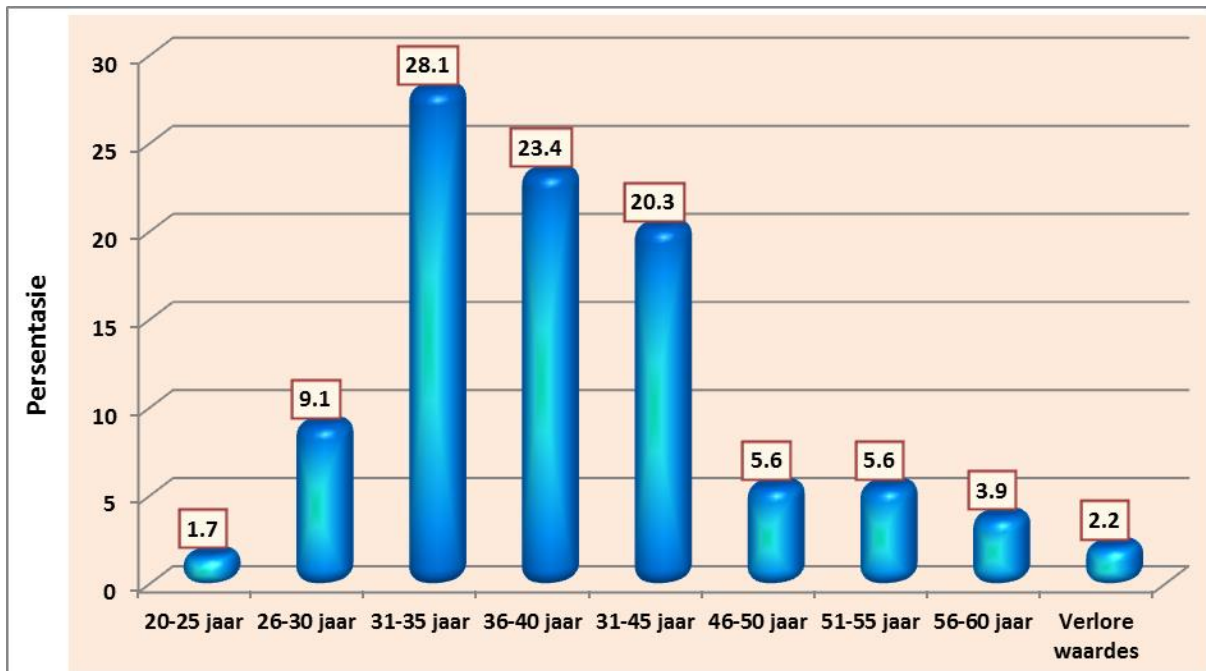


Bevolkingsgroep. Verder verwys tabel 5.6.2.1 na die demografiese verspreiding van die proefpersone per bevolkingsgroep. Die samestelling is soos volg: 72,3% is Swartes; 17,3% verteenwoordig Blankes, 7,8% is kleurlinge en 2,6% is Indiërs. Die model verteenwoordig die departement se rasse samestelling waar die meerderheid (tagtig persent) Swart amptenare is, gevolg deur die ander groepe. Die bevolkingsgroep word grafies voorgestel in figuur 5.3.



Ouderdom. Tabel. 5.6.2.1 toon aan dat die gemiddelde ouderdom van die steekproef is 38.63 jaar, wat aandui dat die departement 'n jong personeelkorps het wat middel en senior bestuur betref in die konteks van die staatsdiens van Suid Afrika. Die grootste getal amptenare se ouderdom is kohort in die groepe 26-30 en 41-45. Die oorgrote meerderheid van die amptenare is steeds jonk en val in die kohort 31-35 ouderdomsgroep. Slegs 4% van die steekproef val in die aftree ouderdom groep van 56-64. Dit kan aanvaar word dat die jong bevolking van die departement groot potensiaal inhou vir verdere groei en kontinuïteit. Die ouderdomsgroepe word gevolglik grafies voorgestel in 5.4.

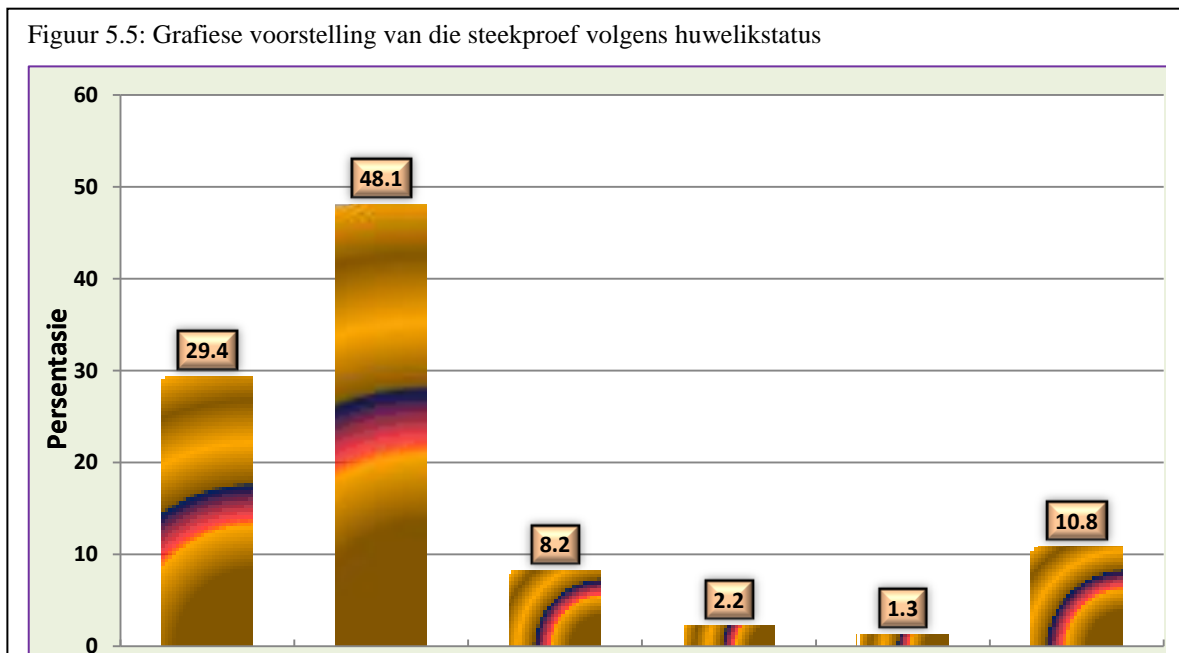
Figuur 5.4: Grafiese voorstelling van die steekproef volgens ouderdom



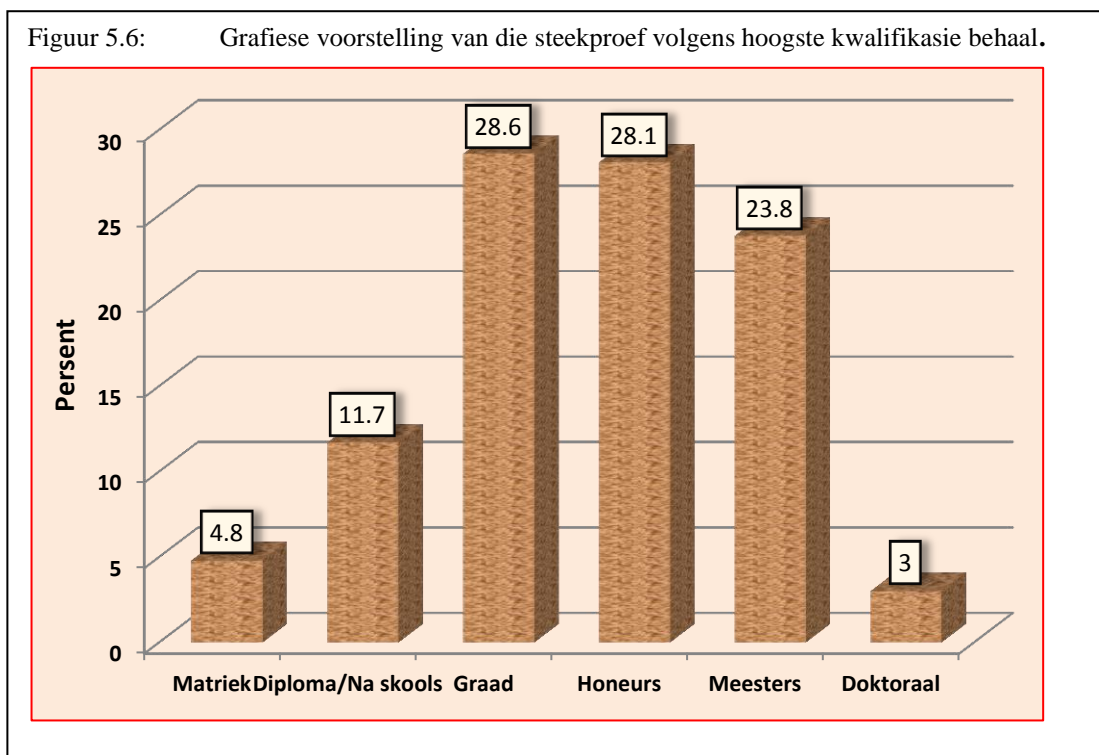
Die veranderlikes huwelikstatus, huidige rang en hoogste kwalifikasie behaal word gevolglik bespreek.

Huwelikstatus. Tabel 5.6.2.1 dui aan die oorgrote meerderheid van respondente is wettiglik getroud (48,1%) teenoor die 29,4% wat ongetroud is. Die tradisionele getroues bevat 8.2% terwyl 10.8% geskei of apart lewe. Die veranderlike huwelikstatus word gevolglik grafies voorgestel in 5.5.

Figuur 5.5: Grafiese voorstelling van die steekproef volgens huwelikstatus

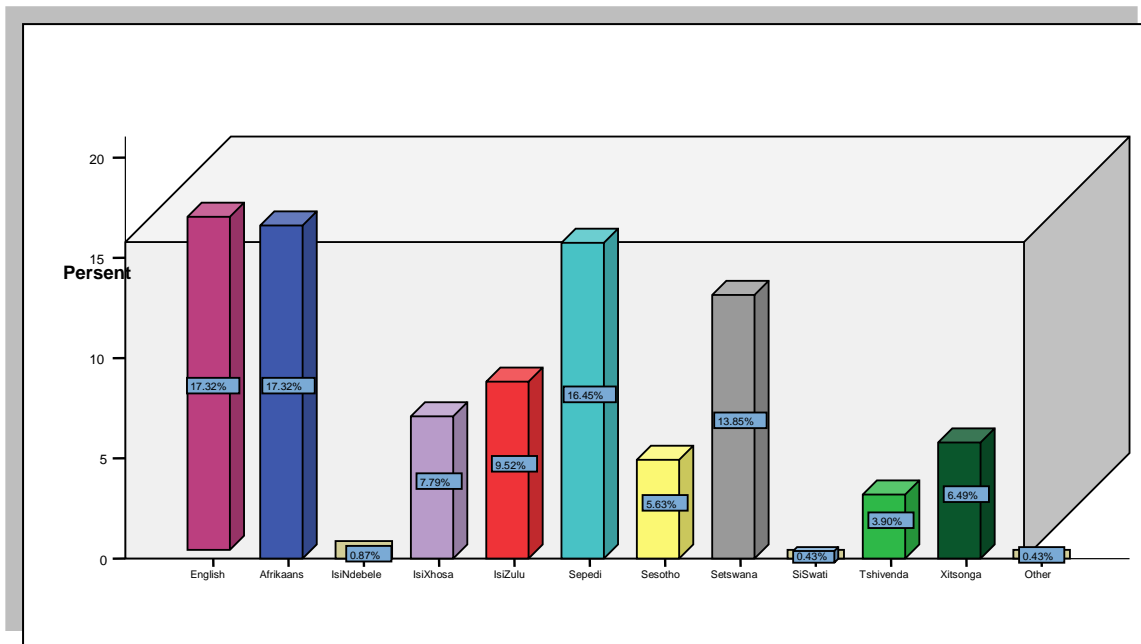


Hoogste akademiese kwalifikasie behaal. Die tabel dui daarop dat slegs 4,8% van die proefpersone slegs 'n matriek kwalifikasie het, terwyl 11,7% 'n diploma of na skoolse kwalifikasie besit. Daar is 28,6% wat 'n graad besit in vergelyking van 51,9% wat 'n nagraadse kwalifikasie besit. Slegs 3% van die amptenare besit 'n doktorsgraad. Bogenoemde beskrywing dui op 'n hoë geletterde amptenaar korps wat in die geheel positief beskou kan word. Die veranderlike hoogste akademiese kwalifikasie word gevolglik grafies voorgestel in 5.6.



Huistaal. Die proefpersone onder hierdie studie se huistaal sluit al elf amptelike tale van die land in met die uitsondering van IsiNdebele. Met verdere ondersoek is daar gevind dat sekere amptenare se huistaal IsiNdebele is. Dit kan wees dat laasgenoemde sprekers nie die vraelys ingevul het nie of dat hulle nie onder die teiken groep geval het met die tyd van die veldwerk. Die tabel toon dat die oorgrote meerderheid respondente se huistaal Afrikaans en Engels is, wat op beide 17,3% staan. Dit word gevolg deur Sepedi op 16,5%. Ander beduidende huistale is: Setswana 13,9%, IsiZulu 9,5% en IsiXhosa 7,8%. Die huistaal wat die minste gepraat word is SiSwati en ander wat beide op 0,4% staan. Die veranderlike huistaal word gevolglik grafies voorgestel in Figuur 5.7.

Figuur 5.7: Grafiese voorstelling van die steekproef volgens huistaal



Vervolgens word gekyk na die werkverwante biografiese data soos voorgestel in tabel 5.6.2.2.

5.6.2.2. Werkverwante biografiese data

Tabel 5.6.2.2 illustreer die werkverwante biografiese data.

Tabel 5.6.2.2

Werkverwante biografiese data - Samestelling van die steekproef (N= 231)

Item	Kategorie	Frekwensie	Persentasie	Kumulatiewe %
Huidige rang	Assistent Direkteur	89	38.5	38.5
	Adjunk direkteur	87	37.7	76.2
	Direkteur	41	17.7	93.9
	Hoof Direkteur	12	5.2	99.1
	Adjunk direkteur generaal	2	0.9	100
	Totaal	231	100	
Jare Werksaam in Staatsdiens	1-5 jaar	63	27.5	27.5
	6-10 jaar	75	32.8	60.3
	11-15 jaar	35	15.3	75.5
	16-20 jaar	36	15.7	91.3
	21-25 jaar	12	5.2	96.5
	26-30 jaar	8	3.5	100

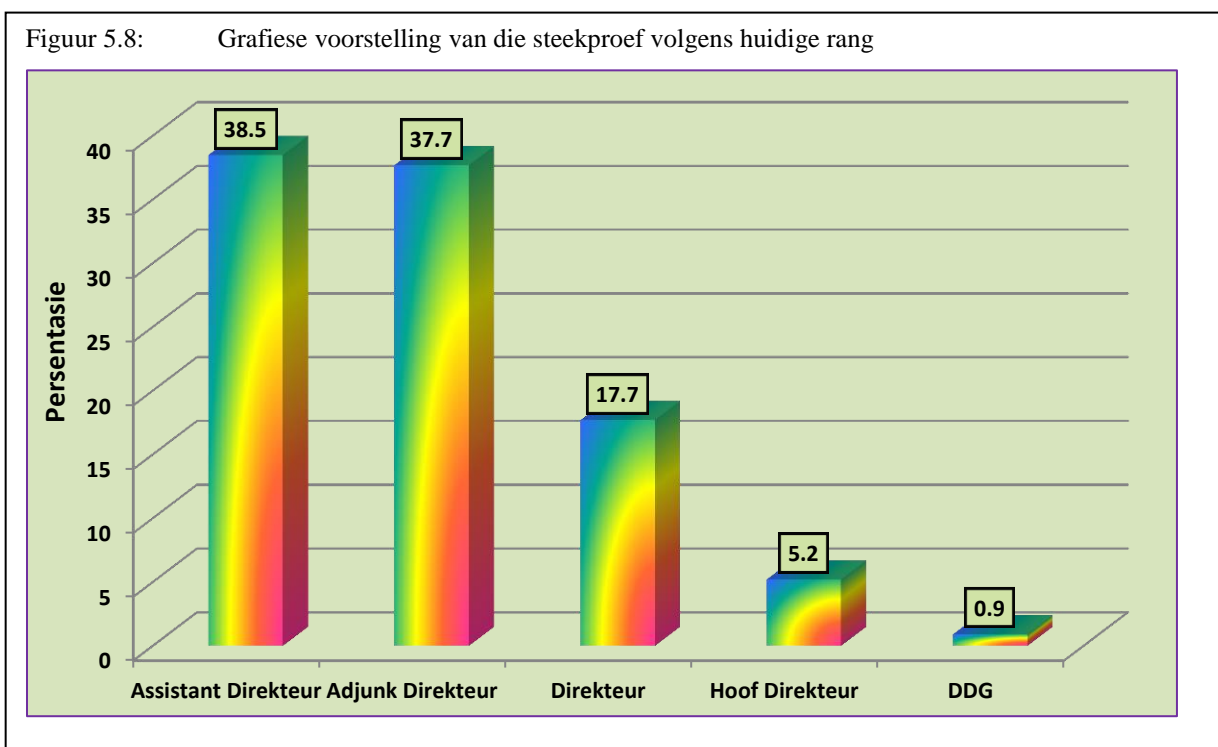
	Totaal	231	100	
Jare werksaam in die	1-5 jaar	121	52.4	52.4
Dept. van	6-10 jaar	56	24.2	76.6
Maatskaplike ontw.	11-15 jaar	27	11.7	88.3
	16-20 jaar	21	9.1	97.4
	21-25 jaar	4	1.7	99.1
	26-30 jaar	2	0.9	100
	Totaal	231	100	
Bestuurder of	Ja	153	66.2	66.2
Toesighouer	Nee	78	33.8	100
	Totaal	231	100	
Amptenare direk	1-5	132	61.4	61.4
bestuur	6-10	14	6.5	67.9
	11-15	5	2.3	70.2
	16-20	1	0.5	70.7
	21-25	2	0.9	71.6
	N/T	61	28.4	100
	Totaal	231	100	
Amptenare Indirek	1	91	39.4	39.4
bestuur	2	47	20.3	59.7
	3	13	5.6	65.3
	4	7	3.0	68.3
	5	1	0.4	68.7
	6	8	3.5	72.2
	Uitstaande	64	27.7	100
	Totaal	231	100	
Is jy besig om verder	Nie van toepassing	159	68.8	68.8
te studeer	Sertifikaat	2	0.9	69.7
	Graad	8	3.5	73.2
	Diploma	5	2.2	75.3
	Honneursgraad	7	3.0	78.4
	Meestersgraad	26	11.3	89.6
	Doktorsgraad	4	1.7	91.3
	Uitstaande	20	8.7	100
	Totaal	231	100	

Respondente se huidige posisie of rang in die departement. Tabel 5.6.2.2 reflekteer die persentasie verspreiding van amptenare in die verskillende range. Die een uitsondering is dat die assistent-direkteur kategorie baie nader is aan die adjunk-direkteur kategorie, naamlik 38.5% teenoor 37.7%. In die algemeen moet die assistent-direkteure veel meer wees as die adjunk-direkteure. 'n Moontlike verklaring kan moontlik wees as gevolg van die feit dat meer assistent-direkteure verder studeer as adjunk-direkteure, naamlik 31 teenoor 24. 'n Verklaring is moontlik dat hulle te besig met hulle studies gewees het om die vraelyste in te vul.

Verder het min hoof-direkteure (12) en adjunk-direkteur generaals (2 uit 5) die vraelyste voltooi ten spyte van 'n getekende omsend brief van die DG om die belangrikheid van die studie aan te dui. Hierdie senior bestuur amptenare maak die top bestuur van die departement uit en die meerderheid van hul die tyd word toegewy aan beplanning, om vergaderings by te woon sowel as om rond te reis vir departementele kwessies en aktiwiteite. In hierdie studie sal van die volgende indeling gebruik gemaak word ten opsigte van senior staatsamptenare:

- Assistent direkteure of soortgelyke vlak = LMS
- Adjunk Direkteure = MMS
- Direkteure, Hoof Direkteure, Adjunk Direkteur Generaals, Direkteur Generaal = SMS

Die veranderlike huidige rang word gevolglik grafies voorgestel in figuur 5.8.



Jare werksaam in die staatsdiens. Die meerderheid amptenare het minder as tien jaar staatsondervinding. Die kategorie 1-5 jaar is 27.3% terwyl 6-10 jaar 32,5% onderskeidelik verteenwoordig. Dit word gevolg deur kategorieë 11-15 en 16-20 jare wat onderskeidelik op 15.2% en 15.6% staan. Soos verwag het slegs 8 amptenare 'n dienstydperk van oor die 26 jaar in die staatsdiens

As ons kyk na die aantal jare werksaam in die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling lyk die prentjie ietwat verskillend.

Jare werksaam in die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling. In teenstelling met die aantal jare werksaam in die staatsdiens, het die 1-5 jaar kategorie die meerderheid amptenare werksaam in die Departement. Dit word dan gevolg deur die 6-10 jaar kategorie. Bogenoemde is 'n aanduiding dat die meerderheid van bestuurders hulle loopbane moontlik in die departement begin het. Die ander kategorieë is 16-20 jaar (9,1%), 21-25 jaar (1,7) en 26-30 jaar (0,9). Laasgenoemde is 'n aanduiding dat die departement nie lank bestaan nie in vergelyking met die departemente van Binnelande sake, Landbou en Arbeid. As 'n persoon teruggaan in die geskiedenis, het die departement in die vroeër jare bekend gestaan as Welsyn en dit het deel uit gemaak van die departement van Gesondheid.

Jare besig om verder te studeer. Die meerderheid van die departement is betrokke by geen studies of verdere studies nie (68.8%). Die oorgrote meerderheid studente is besig met hul Meestersgraad (11.3%) terwyl 1.7% doktorsgraad studie onderneem. Daar moet egter na redes gesoek word waarom die meerderheid van departement amptenare nie by enige tipe opleiding betrokke is nie. Dit kan moontlik wees dat die personeel voel dat hulle oorgekwalifiseer is en dit nie nodig vind om verder te studeer nie. Aan die anderkant mag die departement nie genoeg doen om personeel aan te moedig om verder te studeer nie. Dit moet egter uitgelig word dat die departement in die laaste jare as gevolg van 'n verminderde begroting slegs beurse toeken het aan diegene wat nie 'n tersiêre kwalifikasie het nie.

Amptenare direk bestuur. Bogenoemde tabel dui aan dat die oorgrote meerderheid van amptenare 1-5 personeellede bestuur. Hierdie syfer is baie beduidend want dit word gevolg deur 28,4% lede wat nie 'n toesighouer is nie. Die res bestuur personeel onder 7%.

Indien die vraag van indirekte bestuur gevra word kry ons 'n heelwat verskillende prentjie soos in tabel: 5.6.2.2 geïllustreer word.

Amptenare indirek bestuur. Tabel 5.6.2.2 stel voor dat 39.4% van die bestuurders een personeellid indirek bestuur en 30.3% van die amptenare bestuur twee persone indirek. Uitstaande ook in die geval is die feit dat 27.7% geen indirekte personeellede bestuur nie. Die res van die bestuurders se persentasies is onder 8%.

Bestuurder of toesighouer. Soos verwag word en as gevolg van die feit dat die steekproef bestaan uit assistent- direkteur en opwaarts is bykans twee derdes van die staatsamptenare bestuurders (66.2%).

5.7 Data insameling

Die kwantitatiewe vraelyste is deur middel van harde kopieë versprei en 'n afsnydatum is aan deelnemers gegee vir die voltooiing van die vraelyste. Die respondente is twee weke gegee om die vraelyste te voltooi. Neuman soos aangehaal in Buys (2008: 19) verwys na vraelyste as 'n 'geskrewe data-insameling instrument wat aangewend word om direkte vrae aan die deelnemer te stel'. Elke deelnemer verstrek antwoorde gebaseer op sy eie perspektief. Die gebruik van 'n vraelyste as data-insameling instrument dra verder daartoe by dat die navorser nie enige situasie of toestand kan manipuleer nie. Onderhoude is gevoer deur middel van die internet waar die semi-gestruktureerde vraelyste versprei is deur middel van e-posse. Die onderhoud skedule is op hierdie wyse versprei as gevolg van die onbeskikbaarheid van die deelnemers omdat hulle nie beskikbaar is vir 'n persoonlike onderhoud as gevolg van hul werksdruk nie. Die voordeel egter van laasgenoemde metode is dat dit die senior bestuur amptenare voldoende tyd gegee het om te lees en te dink oor die response tot elke vraag. Die e-pos gestuurde vraelyste verwys in die studie na die verspreiding van semi-gestruktureerde vraelyste aan amptenare in Departement van Maatskaplike ontwikkeling asook hoe die voltooide vraelyste aan die navorser teruggestuur word.

5.8 Samestelling van die kwalitatiewe deelnemers

Die volgende tabel verskaf inligting oor die samestelling van die deelnemers wat aan die kwalitatiewe aspek van die studie deelgeneem het.

Tabel 5.8 Samestelling van die Kwalitatiewe Deelnemers

Tabel 5.8

Samestelling van die kwalitatiewe respondente

Item	Kategorie	Frekwensie
Geslag	Manlik	4
	Vroulik	6
Taal	Afrikaans	4
	Engels	3
	Sesotho	1
	Setswana	2
Ouderdom	30-40	2
	41-50	4
	51-60	4
Bevolkingsgroep	Blank	2
	Indiër	2
	Kleurling	2
	Swart	4
Kwalifikasies	Eerste graad/diploma	2
	Na-graad	8
Huidige Rank	Adjunk Direkteur	4
	Direkteur	4
	Hoof Direkteur	2

Omtrent 60% van die respondente in die kwalitatiewe studie bestaan uit vroue. Verder is vier (40%) van die respondente se huistaal Afrikaans terwyl slegs een Sesotho praat. Die respondente se ouderdom wissel tussen 30 en 60 jaar. Die Swart groep maak 40% (4) van die respondente uit terwyl die ander drie groepe gelyk verteenwoordig word met 'n verteenwoordiging van twee elk. 80% van die respondente het 'n nagraadse kwalifikasie terwyl daar vier respondente in beide die adjunk direkteur en direkteur kategorie is. Slegs twee respondente is hoof direkteure.

5.9 Data insamelings instrumente

Die studie sal van drie vraelyste gebruik maak. Dit sluit die volgende in:

- Die biografiese vraelys; (Bylaag. C)
- Die ervaring van Werk-en Lewensomstandighede Vraelys (WLV) Bylaag. A);
- Maslach se Uitbrandings vraelys (MBI) (Bylaag B);
- Kwalitatiewe vraelys- semi-gestruktureerd (Bylaag D).

5.9.1 Die biografiese vraelys

Die biografiese vraelys is gebruik vir die spesifieke doel om biografiese data in te samel. Dit het demografiese inligting en ander persoonlike veranderlikes ingesluit. Spesifieke inligting in verband met die steekproef ten opsigte van biografiese veranderlikes onder andere: huidige rang. dienstydpark binne die departement van Maatskaplike ontwikkeling, dienstydpark in die staatsdiens en status as toesighouer of nie is gevra. Verder meer het hierdie vraelys ook kwessies ten opsigte van organisasie politiek ingesluit. Die biografiese inligting verskaf inligting waardeur daar deur middel van frekwensies bepaal word hoe die bevolking van ondersoek van mekaar verskil en hoe hulle op die verskillende vraelyste sal reageer. Strumpher (1995) dui aan dat hoewel daar volgens die literatuur 'n waarskynlike verband tussen items op die biografiese vraelys en ervaring van stres en uitbranding bestaan, sal die biografiese gegewens in hierdie studies slegs gebruik word om die karaktertrekke van die navorsing populasie te beskryf.

Die volgende aspekte is in die vraelys vervat:

- Bevolkingsgroep
- Geslag
- Huistaal
- Ouderdom
- Huwelikstatus
- Huidige rang
- Dienstydpark binne die departement van Maatskaplike Ontwikkeling
- Dienstydpark in die staatsdiens
- Akademiese kwalifikasie, Status as toesighouer of nie
- Kwessies van aanstellings en taak uitvoering wat deur politiek beïnvloed word.

In die hierdie studie sal op alle biografiese sowel as organisasie politieke aspekte gefokus word om verdere statiese verwerkings moontlik te maak.

5.9.2 Maslach se uitbrandings vraelys (MBI)

Items van die uitbrandings vraelys (MBI) was ontwerp om die hipotetiese aspekte van uitbranding sindroom te meet. Die onderhoude en data wat in die vroeër jare as eksplorerende navorsing ingesamel is, kan beskou word as waardevolle bronne van idees ten opsigte van houdings en gevoelens wat werkers karakteriseer wat aan uitbranding lei (Maslach, Jackson en Leiter, 1996: 9). Items is geskryf in die vorm van 'n stelling oor persoonlike gevoelens en houdings. Verder is die algemene term diens ontvanger gebruik in die items wat verwys na die kliënte aan wie die amptenaar dienste, sorg en behandeling verskaf.

Die ontwikkeling van die huidige Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) het oor agt jaar plaasgevind. Aan die begin van die navorsing was die Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) 'n aanvanklike vorm/skedule wat ontwikkel is uit 47 items. Elke item word beantwoord deur gebruik te maak van twee respons formate, naamlik die frekwensie- en intensiteit formaat van gevoelens (Maslach, Jackson en Leiter, 1996). Die voorafgaande vorm/skedule was toegepas op 'n steekproef van 605 deelnemers wat uit 'n verskeidenheid van gesondheid en diensverskaffers bestaan het. In alle werk opsette moes die werkers direk in kommunikasie tree met persone oor kwessies wat eerder problematies was of die waarskynlik daarvan het. Sodoende het dit geblyk dat sterk emosionele gevoelens blykbaar in die werk opset teenwoordig is. Dit is die soort kroniese emosionele stres wat geglo is om aanleiding tot uitbranding sou gee (Maslach, Jackson en Leiter, 1996).

Die Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) Algemene Opname (wat in hierdie studie toegepas is) bestaan uit drie sub skale wat uit die data-analise na vore kom, naamlik emosionele uitputting, sinisme (depersonalisering), en die gebrek aan professionele doeltreffendheid/effektiwiteit (Maslach, Jackson en Leiter, 1996). Die sub skale se inhoud sien soos volg daaruit:

- *Emosionele uitputting* (5 items) handel oor die gevoelens wat 'n aanduiding gee aan emosionele oorlading en uitputting wat vanweë die werk/beroep ervaar word.

- *Sinisme* (Depersonalisering) (5 items) dui aan om jouself te distansieer vanaf die werk. Dit verskil van depersonalisering in die ander twee MBI vraelyste wat op 'n gevoellose en onpersoonlike reaksie aandui van 'n hulpverlener teenoor die ontvangers van die diens, sy benadering tot sorg en behandeling van voorligting. (Sinisme in die algemene vraelystel disfunksionele kopering 'coping' voor)
- Professionele doeltreffendheid (ses items) het betrekking op die helper se gevoelens van persoonlike bereiking asook sy gevoel van sukses wat hy met sy kliënte of werk ervaar. Dit verwys verder na maatskaplike sowel as nie-maatskaplike bereiking by die werk (Maslach, Jackson en Leiter, 1996).

Shaufeli, Leiter en Kalimo in Maslach, Jackson en Leiter (1996) het gevind dat die MBI-Algemene Opname is konstant verwant tot ander konstrunkte. Komponentanalise het gevind dat uitputting geassosieer is met geestelike en fisiese druk, werk oorlading, en rol konflik by die werk. Daarteenoor is professionele doeltreffendheid verwant tot bevrediging, organisasie toevertroutheid, werk betrokkenheid, en toegang tot hulpbronne. Sinisme is verwant tot uitputting maar met negatiewe sekondêre ladings op die houdings konstrunkte wat met professionele doeltreffendheid geassosieer word (Maslach, Jackson en Leiter, 1996).

Maslach, Jackson en Leiter (1996) het Cronbach alfa koëffisiënte met die MBI algemene opname gevind wat wissel tussen 0.87 tot 0.89 vir emosionele uitputting, 0.73 tot 0.84 vir sinisme en 0.76 tot 0.84 vir professionele doeltreffendheid. Toets-hertoets betroubaarheid na 'n interval van een jaar het gewissel soos volg: emosionele uitputting (0.65), sinisme (0.60) en professionele doeltreffendheid (0.67). Hoë tellings op emosionele uitputting en sinisme met gepaardgaande lae tellings op professionele doeltreffendheid is 'n aanduiding van uitbranding (Maslach, Jackson en Leiter, 1996). Storm (2002) het die 3-faktor struktuur van die MBI algemene opname in 'n steekproef van 2 396 polisie lede in Suid- Afrika bevestig. Die volgende Cronbach alfa koëffisiënte is verkry vir die MBI algemene opname steekproef vir die Suid-Afrikaanse steekproef: Emosionele uitputting: 0.86 tot 0.88; Sinisme: 0.79 tot 0.80; Professionele doeltreffendheid: 0.76 tot 0.78 (Coetzer, 2004; Storm, 2002).

5.9.3 Die ervaring van Werk-en Lewensomstandighede Vraelys (WLV)

Die hoofmerk van die WLV ontwikkel deur Van Zyl en Van der Walt (1991) is die meting van individue en groepe se vlakke van stres en gee 'n aanduiding van die

belangrikste oorsake daarvan. Volgens Pienaar en Van Zyl (2008) is die WLW 'n gestandaardiseerde B-vlak-selfbeoordeling vraelys wat deur die Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing (RGN) ontwikkel is om die vlakke en oorsake van stres by werknemers van verskillende kultuurgroepe te bepaal.

Die Vraelys is gebaseer op 'n spesifieke benadering ten opsigte van stres. Volgens hierdie benadering is die fokus op die passing tussen die individu se vermoë om eise vanuit die omgewing te hanteer. Wat betref stres vlak asook oorsake van stres buite die werksituasie dui 'n hoë telling op hoë stres, in teenstelling met oorsake van stres in die werksituasie waar 'n lae telling op hoë stres dui (Van Zyl en Van der Walt, 1991). Hierdie aspek sal spesifiek in die huidige studie ondersoek word waar toenemende huislike omstandige druk veroorsaak deur die wêreld ekonomiese depressie wat tot vele stressors binne en buite die werk lei.

Die snelle veranderinge in die Suid-Afrikaanse politieke, ekonomiese en algemene lewe volgens Cope (2003) veroorsaak stres en uitbranding by werknemers. Volgens Van Zyl en Van der Walt (1991) is die WLW opgestel om die vlak en oorsake van stres te bepaal. Die verkrygte inligting kan vir diagnostiese doeleindes aangewend word deur eerstens te bepaal of persone normale, hoë of baie hoë stres ervaar en tweedens, om vas te stel wat tot die ervaarde stres vlak aanleiding gee (Strumpher, 1995). Die rasional van die vraelys is dat 'n persoon wat hoë tellings op die items verkry, 'n hoë stres vlak ervaar en dat 'n hoë stres vlak met probleme vanuit die omgewing gepaard gaan (Strumpher, 1995).

Die volgende gedeeltes is 'n beskrywende aspek van die vraelys soos beskryf deur Strumpher (1995).

Van Zyl en Van der Walt (1991) het die WVL so opgestel dat dit uit twee gedeeltes bestaan, te wete werkservaring (deel een) en omstandighede en werksverwagtinge (deel 2).

- *Werkservaring.* Veertig vrae word aan die hand van 'n vyf punt skaal gevra om die stres vlak te bepaal. Hierdie vlakke word as normaal, hoogs of baie hoog beskryf.
- *Omstandighede en verwagtinge.* Die oorsake wat aanleiding tot die persoon se stres vlak gee, word deur middel van 76 items bepaal deur stellings oor die persoon se omstandighede en verwagtinge binne en buite die werksomgewing te maak.
- Omstandighede as moontlike oorsaak van stres kan binne of buite die werksituasie plaasvind soos fisiese werksomstandighede, loopbaan aangeleenthede, vergoeding, byvoordele en personeelbeleid. Aspekte buite die werksituasie het betrekking op die familie situasie, finansiële omstandighede, lewensfase, veranderde tegnologie, algemene

ekonomiese toestand van die land, huis geriewe, status, sosiale situasies, gesondheid, agtergrond, invloed van werk op huislike lewe, geestelike lewe, vervoer fasiliteite, politieke sienswyses, beskikbaarheid van huisvesting en ontspanningsfasiliteite (Strumpher, 1995).

Verwagtinge wat aanleiding tot stres gee, word deur middel van 53 items verkry wat fokus op die mate waaraan daar die verwagtinge binne die werksituasie voldoen word. Anders as ander vrae in die vraelys, is die vrae so geformuleer dat lae tellings daarop dui dat die persoon bepaalde aspekte as 'n probleem aanvaar (Van Zyl en van Der Walt, 1991; Strumpher, 1995). Volgens Strumpher (1995) is die volgende ses items hier van toepassing:

- *Organisasie funksionering* - dit verwys na die verwagtinge van die persone om deel te hê aan besluitneming, vertroue in toesighouer, effektiewe organisasiestruktuur, positiewe bestuur klimaat, erkenning en oop kommunikasiekanale.
- Tweedens *taal eienskappe*. Hierdie afdeling se vrae is gebaseer byvoorbeeld op verwagtinge om die werk betyds klaar te kry, oor voldoende kennis en inligting te beskik, volle verantwoordelikheid vir die werk te aanvaar, nuwe idees te kan toepas, outonoom op te tree, nie onder tydsdruk te funksioneer nie. Verdere verwagtinge is die volgende: moeilike/ongemaklike liggaamlike eise, jou lewe in gevaar te stel en aaneenlopende hoë en aaneenlopende hoë konsentrasie. (Strumpher, 1995)
- *Fisiese werksomstandighede en werk toerusting* word gemeet deur vrae oor werksomstandighede (gereedskap), die beskikbaarheid en werkende toestand waarvan sowel as die fisiese gedeelte van die werk omstandighede.
- *Beroepskwessies* beklemtoon verdere opleiding, promosie sowel as pos versekerdheid
- *Sosiale aangeleenthede* verwys na die sosiale interaksies by die werk soos byvoorbeeld die aansien wat jy van jou werker kollegas geniet sowel as jou verhouding met jou toesighouer
- Ander kwessies soos vergoeding, byvoordele, personeelbeleid verwys na of jy tevrede is met jou salaris, geniet jy byvoordele en laastens, funksioneer jy onder 'n regverdigde personeelbeleid (Strumpher (1995; Van Zyl en Van der Walt, 1991).

Laastens moet daarop gewys word dat verskillende kultuurgroepe in ag geneem was ten tye die standaardisering van die vraelys (Van Zyl en Van der Walt, 1991).

5.9.4 Semi-gestruktureerde vraelys

Volgens Greeff (2005:296-297) verwys 'n semi-gestruktureerde onderhoud skedule na 'n vraelys met vooraf bepaalde vrae wat georganiseer is volgens spesifieke areas/temas van belang en wat die ondersoeker in staat stel om 'n duidelike beeld van die kompleksiteit van die probleem wat ondersoek word te verkry en om belangrike feite wat uit die onderhoude na vore kom, op te volg. Die navorser het die vrae in die vorm van 'n gesprek geformuleer ten einde spontane deelname van respondente aan te moedig en te verkry. Die semi-gestruktureerde vraelys was opgestel (soos in 'n vorige afdeling genoem) om meer in-diepte inligting te verkry ten opsigte van vrae wat gebaseer is op die stres en uitbrandings vraelys sowel aspekte van organisasie politiek.

5.10 Betroubaarheid en geldigheid

5.10.1 Betroubaarheid en geldigheid van die kwantitatiewe navorsing

Van Zyl en Van der Walt (1991) is van mening dat die WLV beskik oor konstruksie geldigheid aangesien die verwagte verband met die toepaslike faktore van die 16PF vraelys en die PHSF verhoudinge vraelys, sowel as met kognitiewe en gedrag simptome van stres, getoon word. Verder word daar ook relatiewe verband tussen verskillende velde van die WLV waargeneem, wat konstruktiewe geldigheid van die vraelys verder ondersteun.

Betroubaarheidskoëffisiënte soos gemeet deur Kuder-Richard-formule 8 en toets-hertoets wissel van 0,83 tot 0,92 wat gunstig vergelyk met betroubaarheidskoëffisiënt wat vir ander soortgelyke vraelyste gerapporteer word. Riglyne word vir interpretasie doeleindes verskaf sodat tellings as normaal en baie hoog gekategoriseer word (Strumpher, 1995).

Met betrekking tot die Maslach se uitbrandings vraelys het Maslach en Jackson (1981b) die volgende betroubaarheidskoëffisiënte deur Cronbach se alfa-koëffisiënt om die onderskeie sub skale te bereken gerapporteer: 0,90 (frekwensie) en 0,87 (intensiteit) vir emosionele uitputting, 0,79 (frekwensie) en 0,76 (intensiteit) vir depersonalisering en 0,71 (frekwensie) en 0,73 (intensiteit) vir persoonlike bereiking. Odendal in Strumpher (1995) se bevindinge oor betroubaarheidskoëffisiënte van die werksverwante vraelys vir 'n Suid-Afrikaanse toepassing lyk soos volg: emosionele uitputting (frekwensie) = 0,836, emosionele uitputting (intensiteit) = 0,853, depersonalisering (frekwensie) = 0,720, depersonalisering

(intensiteit) = 0,79, persoonlike bereiking (frekwensie) = 0,686 en persoonlike bereiking (intensiteit) = 0,725.

In die studie van Iwanicki en Schwab (1981) het die korrelasies tussen die frekwensie- en intensiteit dimensies tussen 0,75 en 0,94 met 'n gemiddelde van 0,87 gewissel.

Geldigheid en betroubaarheid is dus verseker deur van hierdie twee instrumente gebruik te maak. Dit word verder ondersteun deur Pienaar en Van Zyl met hul publikasie in 2008 wat handel oor werk stres verskille tussen wit en swart middelvlakbestuur personeel waar hulle die vraelys toegepas het op 'n steekproef van 387 middelvlak bestuurders.

5.10.2 Geldigheid en betroubaarheid van kwalitatiewe navorsing

Met betrekking tot die geldigheid van kwalitatiewe navorsing het navorsers alternatiewe maniere voorgestel in vergelyking met dit wat kwantitatiewe navorsers voorgestel het (Bannister, Burman, Parker en Tindall, 1994; Smalling, 1992). Hulle het 'n alternatiewe vorm van geldigheid voorgestel in die vorm van 'n reflektiewe (reflective) joernaal wat eksplorieer wie jy is, waarom jy 'n spesifieke onderwerp gekies het, sowel prosedure notas ten opsigte hoe jy voel (Bannister *et al.* 1994: 151).

Triangulasie soos in 'n vorige afdeling genoem is ook 'n kwalitatiewe metode. Dit sluit in die bestudering van verskynsel deur middel van twee maniere, naamlik verhoging van objektiwiteit en geldigheid en betroubaarheid (Smalling, 1992). Smalling (1992) en Bannister *et al.* (1994: 15) het tussen verskeie vorme van triangulasie onderskei wat onder andere data triangulasie, ondersoeker triangulasie sowel as teoretiese triangulasie insluit. Sekere navorsers, soos Kirk en Miller (1986) is van mening dat kwalitatiewe navorsing gewoonlik plaasvind tot die nadeel van geldigheid. Smalling (1992) het duidelike voorstelle gestel hoe om die probleem op te los. Eerstens, is Smalling (1992) van mening dat kwalitatiewe navorsers moet definieer wat hulle bedoel met geldigheid Die skrywer maak dit duidelik dat geldigheid kan 'n karaktertrek wees van aksies (soos metodes, tegnieke van instrumentasie, navorsing prosesse en navorsings ontwerpe) sowel as resultate van navorsings resultate (soos die insameling van data, interim en finale gevolgtrekkings en aanbevelings). Om die geldigheid te verhoog noem hy ook metodes soos triangulasie, portuur eksamens, argumentatiewe konsensus, die seleksie en opleiding van navorsers, waarnemer en onderhoude met ander. Ten slotte is die punt wat deur Marshal in Potgieter (1997: 109) beklemtoon word baie belangrik:

We need to re-caste the traditional concept of validity to apply it productively to new paradigm, qualitative research. We certainly need to detach ourselves from any notion that validity tells us 'how true' any piece of research is on anything like an objective scale of truth...Validity instead becomes largely a quality of the knower, in relation to his/her data and enhanced by the different vantage points and forms of knowing – it is then personal, relational and contextual.

Betroubaarheid ten opsigte van kwalitatiewe navorsing beteken wanneer die navorser saturasie bereik, met ander woorde wanneer daar nie nuwe feite na vore kom nie. In die geval van hierdie studie is die semi-gestruktureerde vraelys binne vyf tematiese areas verdeel. Hierdie vraelys is opgestel deur na die literatuur van organisasie politiek sowel kwessies met betrekking tot werk stres en -uitbranding binne die organisasie te kyk. Hierdie vrae is geverifieer deur 'n senior menslike ontwikkelingspraktisyn wat by Tshwane Universiteit van Tegnologie (TUT) spesialiseer. Dieselfde vrae is aan almal op dieselfde manier gevra. Response is daarna volgens bogenoemde tematiese areas ge-analiseer. Deelnemers se antwoorde tot die sub tema sowel as die kategorie wat dieselfde is word saamgegroeper. Dus alle response tot die sub tema en kategorie is gegroeper onder een van die vyf sub temas.

5.11 Data Analise

Data sal geanaliseer word deur gebruik te maak van die 'Statistical Programme for Social Sciences' (SPSS) program. Die volgende statistiese tegnieke is aangewend. Eerstens is beskrywende statistiek gebruik om alle biografiese informasie te analiseer. Ten einde vas te stel of die gemiddelde tellings van die verskillende biografiese veranderlikes statisties beduidend is tussen die verskillende onafhanklike groepe het die navorser T-toetse, Chi-kwadraat toetse en Eenrigting variansie ontleding (ANOVA) toegepas. Die Scheffés-toets as gevorderde statistiese tegniek is gebruik om die graad van verskille verkrygbaar uit die verhouding van die stres en uitbrandings vlakke van die verskillende biografiese groepe te bepaal. Die eenrigting-variensie verklaar gevolglik die bestaan van verskille tussen twee of meer groepe, terwyl die Scheffé-toets definitief aandui watter groepe van mekaar verskil. Om die verhouding tussen stres en uitbranding te meet is die Pearson-produkmoment-korrelasiekoëffisiënt gebruik.

5.11.1 Beskrywende statistiek

Volgens Babbie en Mouton (2006) is beskrywende statistiek 'n metode vir die daarstelling van kwantitatiewe beskrywings in 'n hanteerbare vorm. In tye wil 'n navorser 'n enkele veranderlike beskryf, terwyl die navorser op tye die assosiasies wat een veranderlike tot 'n ander verbind beskryf. Die tegnieke sluit onder ander in die sentrale waarde meting en die meting van veranderlikheid (Howell, 1989).

5.11.2 T-toets en eenrigting-variensie ANOVA

Die t-toets word meestal gebruik vir die toetsing van verskille tussen die gemiddeldes van twee onafhanklike groepe (Spies, 2004). Soos reeds genoem, is die ANOVA 'n statistiese tegniek wat die verskille in die gemiddeldes van verskeie groepe toets. Die eenrigting variensie word gebruik waar groepe gedifferensieer word vir een onafhanklike veranderde (Howell, 1989).

5.11.3 Scheffè's meervoudige vergelykbare tegniek

Terwyl die eenrigting ANOVA beduidende verskille tussen drie of meer groepe aandui, dui dit egter nie aan watter groepe beduidend is nie. Scheffè's meervoudige-vergelykbare tegniek dui duidelik aan watter verskille tussen die pare van gemiddeldes bydra tot die algemene verskille (Howell, 1989).

5.11.4 Pearson-produkmoment-korrelasiekoëffisiënt

Pearson-produkmoment-korrelasiekoëffisiënt is die mees algemeen gebruikte korrelasiekoëffisiënt wat beide die sterkte en rigting tussen die verhoudings van veranderlikes aandui (Howell, 1989). Verder is dit 'n koëffisiënt wat aanduiding gee van die lineêre korrelasie tussen twee veranderlikes (Plug, Meyer, Louw en Gouws, 1993). Die resultate van die Pearson-produkmoment-korrelasiekoëffisiënt berekeninge word voorgestel in 'n matriks om sodoende interkorrelasies tussen die sub-skale van die twee veranderlikes aan te dui. Die korrelasie matriks word voorgestel as kwadraat simmetriese matriks waarin elke lyn en kolom 'n verskillende veranderlike verteenwoordig. Die waarde van die interaksie van elke ry en kolom is dui dus die korrelasie tussen die twee veranderlikes aan (Tabachnick en Fidell in Spies, 2004).

Die semi- gestruktureerde vraelyste is tematies geanaliseer soos in 'n voorafgaande afdeling aangedui is en die resultate word in hoofstuk sewe weergee. In-diepte onderhoude het gevolg waar onduidelikhede steeds voorgekom het.

5.12. Etiese Oorwegings van die Studie

Etiese toestemming vir die uitvoering van die studie is in 2009 van die navorsings etiese komitee van die fakulteit Geesteswetenskappe, Universiteit van Pretoria, verkry. Skriftelike toestemming is ook verkry vir die gebruik van die Stres- en uitbrandings vraelyste van die verskeie instansies en ontwikkelaars. Volgens die Amerikaanse Sielkundige Vereniging se etiese kode van 2002 en die HPCSA (2006), moet die volgende aspekte in ag geneem word wanneer navorsing gedoen word wat respondente gebruik:

Toestemming vir navorsing. Die navorser moet toestemming van respondente verkry voordat navorsing onderneem kan word. Die deelnemer moet die volgende meegedeel word:

- Die oogmerk van die navorsing, die tydsduur en verlangde prosedures.
- Die deelnemer het die reg hê om deelname te weier en ook om ter enige tyd van die navorsing te onttrek.
- Alle potensiële nagevolge van die navorsing, insluitende potensiële risiko's, ongemak of ongunstige gevolge moet.
- Die voordele van deelname aan die studie.
- Vertroulikheid faktore.
- Kontakinligting indien meer inligting oor die studie verlang word.

Die respondente moet 'n toestemmingsbrief ontvang en onderteken voordat enige data insameling kan begin. Die faktore soos reeds aangedui, sal aangespreek word.

Ingeligte toestemming om stem en beeld opnames te maak. Die navorser benodig ingeligte toestemming van deelnemers voordat enige stemopnames gemaak kan word. Toestemming om onderhoude op band op te neem moet in die inligtings-toestemmingsbrief aangespreek word.

Misleiding. Die navorser mag nie deelnemers mislei nie, tensy dit absoluut noodsaaklik is vir die uitkoms van die studie. Misleiding is nie nodig vir hierdie voorgestelde studie nie en deelnemers sal ten volle ingelig word oor die navorsings prosedures en -oogmerke.

Ondervraging (*Debriefing*). Deelnemers moet toepaslike inligting rakende die aard, resultate en gevolgtrekkings van die studie ontvang en die navorser moet toesien dat enige misverstande aangespreek word. Deelnemers sal ondervra word deur die oogmerke van die studie te verduidelik en deur aan te toon hoe hulle bygedra het daartoe. Deelnemers sal toegelaat word om die resultate na voltooiing van die studie te bestudeer.

5.13 Samevatting

In hierdie studie word 'n pragmatiese paradigma gevolg wat gekenmerk is deur die gemengde metode benadering. Beide 'n kwantitatiewe sowel as 'n kwalitatiewe benadering is gebruik waar die kwantitatiewe een die dominante benadering is. Die studie maak gebruik van 'n nie-eksperimentele kruis-seksie navorsingsontwerp. Die steekproef wat in hierdie studie gebruik word is 'n waarskynlikheid steekproef waar die algehele toeganklike teikengroep gebruik is. Laastens is 'n beskrywing gegee van die statistiese sowel as die analitiese metodes wat gebruik is om die kwantitatiewe sowel as die kwalitatiewe data te ontleed.

In die volgende hoofstuk word die resultate van die kwantitatiewe gedeelte van die studie uiteengesit en bespreek.

Hoofstuk 6: Data Analise, Resultate en Bespreking van die Empiriese Onderzoek

6.1 Inleiding

In hierdie hoofstuk word die data analise en resultate van die studie uiteengesit, sowel as die verskillende doelstellings en hipoteses bepreek. Spesifiek word die resultate van die kwantitatiewe analise wat gebaseer is op die ingesamelde data deur middel van die drie vraelyste naamlik: die ervaring van werk en lewensomstandighede vraelys, Maslach se uitbrandings vraelys en die biografiese vraelys weergegee. Die statistiese prosedure wat gebruik word sluit beskrywende statistiek vir die veranderlikes gemeet deur elke vraelys, die bepaling van die Cronbach alpha betroubaarheidskoeffisiënte vir elke instrument en korrelasies tussen die verskillende veranderlikes gemeet deur die toetse met respek tot die totale groep en biografiese veranderlikes in. Daar word gebruik gemaak van inferensiële statistieke insluitend Chi-kwadraattoetse en *t*-toetse vir die verwante groepe. Verder word daar van Analise van Variansie (ANOVA) en Scheffé toetse gebruik gemaak om beduidende verskille tussen groepe aan te dui en die effek grootte van die verskillende veranderlikes soos gemeet deur die verskeie vraelyste en die biografiese veranderlikes aan te dui. Laastens is daar ook 'n standaard meervoudige regressie ten opsigte van die stres faktore binne die werksituasie. Hipotese toetsing deur die hele studie sal op die 5% beduidende vlak gedoen word (<0.05). Meer spesifiek word doelstellings 3-10 aangespreek soos in hoofstuk een aangehaal is.

Die volgende doelwitte ten opsigte van die kwantitatiewe studie sal ondersoek word:

- Om 'n algemene literatuur oorsig van werk stres en -uitbranding te verskaf.
- Watter rol speel organisasie politiek in die staatsdiens met betrekking tot werk stres en – uitbranding.
- Om die vlakke van stres in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om die vlakke van uitbranding in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om die oorsake van stres in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om die oorsake van uitbranding in die 'tipe organisasie' te bepaal.
- Om te bepaal of daar enige betekenisvolle verskille is in die stres vlakke van die respondente gebaseer op hul biografiese agtergrond.

- Om te bepaal of daar enige betekenisvolle verskille is in die uitbrandingsvlakke van die respondente gebaseer op hul biografiese agtergrond.
- Om die verband tussen werk stres en uitbranding in die ‘tipe organisasie’ te bepaal.
- Om ’n model te ontwikkel vir werk stres en uitbranding in die ‘tipe organisasie’ te bepaal.

Spesifieke hipoteses is die volgende:

Hipotese 1

H0 Daar is nie ’n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en oorsake binne die werksituasie

H1 Daar is ’n beduidende sterk korrelasie tussen die algemene stresvlakke en oorsake binne die werksituasie

Sub-hipoteses

H 1.1 Daar is ’n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en organisatoriese funksionering

H.1.2 Daar is ’n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en Taak Karaktertrekke

H.1.3 Daar is ’n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en Fisiese werkomstandighede en – gereedskap

H.1.4 Daar is ’n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en Beroepsaangeleenthede

H.1.5 Daar is ’n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en Sosiale/Maatskaplike kwessies

H.1.6 Daar is ’n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en Besoldiging, Byvoordele en Personeel Beleid.

Hipotese 2

H0 Daar is nie ’n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en oorsake buite die werksituasie

H1 Daar is ’n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en oorsake buite die werksituasie

Hipotese 3

H₀ Daar is geen korrelasie tussen werker stres en werk uitbranding en hoe dit staatsamptenare affekteer.

H₁ Daar is 'n korrelasie tussen werker stres en werk uitbranding en hoe dit staatsamptenare affekteer.

Sub-hipoteses

H 1.1 Daar is 'n beduidende korrelasie tussen organisatoriese funksionering en die drie uitbranding skale.

H.1.2 Daar is 'n beduidende korrelasie tussen Taak Karaktertrekke en die drie uitbranding skale.

H.1.3 Daar is 'n beduidende korrelasie tussen Fisiese werkomstandighede en – gereedskap en die drie uitbranding skale.

H.1.4 Daar is 'n beduidende korrelasie tussen Beroepsaangeleenthede en die drie uitbranding skale.

H.1.5 Daar is 'n beduidende korrelasie tussen Sosiale/Maatskaplike kwessies en die en die drie uitbranding skale.

H.1.6 Daar is 'n beduidende korrelasie tussen Besoldiging, Byvoordele en Personeel Beleid en die drie uitbranding skale.

Hipotese 4

H₀ Daar is nie 'n beduidende korrelasie tussen die stresfaktore buite die werk en die drie uitbranding skale nie.

H₁ Daar is 'n beduidende korrelasie tussen die stresfaktore buite werk en die drie uitbranding skale.

Hipotese 5

H₀ Verskeie politieke faktore sal nie 'n statiese beduidende bydra op stres en uitbranding in die staatsdiens beïnvloed nie.

H₁ Verskeie politieke faktore sal 'n statiese beduidende invloed op stres en uitbranding onder staatsamptenare hê

Hipotese 6

H₁ Sosio-ekonomiese of biografiese veranderlikes soos:

- Geslag

- Bevolkingsgroep
- Huwelikstatus
- Ouderdom
- Huidige rang
- Jare in die staatsdiens
- Huidige kwalifikasies
- toesighouer

sal 'n beduidende invloed hê op stres en uitbranding binne die staatsdiens. H0 Bogenoemde sosio-ekonomiese of biografiese veranderlikes sal nie 'n beduidende invloed op stres en uitbranding hê nie.

6.2 Beskrywende Statistiek

Beskrywende statistiek word gebruik om op te som, te organiseer en 'n groot aantal van waarnemings te verminder (McMillian en Schumacher in Vogel, 2006: 101). Wanneer data gekollekteer word, moet die waarnemings op so 'n wyse georganiseer word sodat die navorser dit korrek kan interpreteer en onderliggende tendense uitwys. Die metodes wat meestal gebruik word om gegroepeerde data te voorsien sluit frekwensieverspreiding, sentrale waarde meting soos die gemiddelde, skeefheid, meting van veranderlikheid soos standaardafwyking, 'n numeriese indeks wat die gemiddelde veranderlikheid van tellings aandui vanaf die gemiddelde en veranderlikheid, 'n meting van verspreiding wat verwant is tot die standaard afwyking (Vogel, 2006: 101).

'n Gedetailleerde beskrywing van die ingesamelde data van die studie is verkry vir al die biografiese veranderlikes en die twee ander vraelyste: naamlik die Ervaring van werk en lewensomstandighede vraelys en Maslach se Uitbranding vraelys.

6.3 Die Ondervinding van Werk en Lewensomstandighede vraelys

6.3.1 Ervaring van werk

Hierdie afdeling van die vraelys word gebruik om die persoon se vlakke van stres vas te stel, wat bepaal of die persoon 'n normale, hoë of baie hoë vlak van stres ondervind. Die gedeelte bestaan uit 40 items en vroe sentreer rondom sekere gevoelens (soos byvoorbeeld, angs, depressie, en frustrasie). 'n Hoë telling dui op hoë vlakke van stres aan (Van Zyl en Van

der Walt, 1991). Die navorser het hierdie 40 items in vier tabelle (tabelle 6a, b, c en d) van tien verdeel om analisering te vergemaklik.

Tabel 6.1a illustreer ervaring van Werk: Hoe Dikwels Voel u Werk ...

Tabel 6.1a

Ervaring van Werk: Hoe Dikwels Voel u Werk ...

Konstruk/Vraag	Byna		Redelik		Byna altyd	N
	nooit	Soms	baie	Baie		
	%	%	%	%	%	
1. dat u voor 'n muur te staan kom en waar u net nie kan vorder nie?	9.5	29	16.5	20.8	24.2	231
2. bang maar weet nie waarvoor nie?	24.2	29.4	11.3	26	9.1	231
3. Onseker	10,4	38.1	15.2	20.8	15.6	231
4. Bekommerd	10	30.7	14.3	19.5	25.5	231
5. Dat u sieninge bots met die van 'n ander persoon	4.3	31.2	19	27.7	17.7	231
6. Dat u konflik beleef?	10.4	35.5	13.4	25.5	15.2	231
7. Verveeld?	20.3	22.9	13.4	16	27.3	231
8. Geïrriteerd?	13.4	27.3	17.3	23.8	18.2	231
9. Dat u geen vertrouie in uself het nie?	32.5	27.7	6.9	17.3	15.6	231
10. Dat u te veel op ander steun?	33.8	29.4	9.1	13	14.7	231

Die bogenoemde tabel se resultate dui aan dat 65% van die respondente se waarnemende persepsies op die tien konstrunkte of vrae val tussen die 'soms' en 'byna altyd'

kategorieë. Die hoogste persentasie ten opsigte van die ‘byna nooit’ kategorie staan op 33.8% vir die vraag ‘dat u te veel op ander ondersteun’. Verder wissel die persentasies van ‘byna nooit’ op die tien vrae vanaf 4.3% tot 33.8%. Om een voorbeeld te neem in tabel 6.1a het 9.5% van die respondente se persepsies ten opsigte van die ‘dat u voor ’n muur te staan kom en waar u net nie kan vorder nie?’ vraag in die ‘byna nooit’ kategorie, 29, 0% in die ‘soms’ kategorie, 16.5% in die ‘redelik baie’ kategorie, 20, 8% in die ‘baie’ kategorie, en 24.2% in die ‘byna altyd’ kategorie geval. Om dit anders te stel het 90.5% van die respondente struikelblokke in hul werksituasie teenoor 9.5% wat dit nooit ondervind nie.

Nog ’n voorbeeld om bogenoemde te illustreer is nommer 5 in tabel 6.1.a naamlik die vraag ‘dat u sieninge bots met ander persone’. By hierdie vraag val 4.3% in die ‘byna nooit’ kategorie, 31.2% in die ‘soms’ kategorie, 19.0% in die ‘redelik baie’ kategorie, 27.7% in die ‘baie’ kategorie, en 17.7% in die ‘byna altyd’ kategorie. Dus 95.7% van die respondente het persepsies dat hulle sieninge bots met ’n ander persoon in vergelyking van 4.3% wat nooit so voel nie.

’n Laaste voorbeeld ten opsigte van die tendens is nommer 9 in bogenoemde tabel ten opsigte van die vraag ‘dat u geen vertroue in uself het nie?’. By hierdie vraag val 33.8% van die respondente in die ‘byna nooit’ kategorie, 27.7% in die ‘soms’ kategorie, 6.9% in die ‘redelik baie’ kategorie, 17.3% in die ‘baie’ kategorie, en 15.6% in die ‘byna altyd’ kategorie. Anders gestel het slegs 32.5% van die respondente die persepsie dat hulle vertroue in hulself het teenoor 67.5% wat geen vertroue in persepsies van hulself het nie.

Opsommend volg al die tien vrae in tabel 6.1.a dieselfde patroon. Slegs ’n klein persentasie van die 231 respondente voel gemaklik ten opsigte van die tien vrae wat gestel is, terwyl die meerderheid se persepsies baie negatief is soos die beskrywing hierbo reflekteer. In die algemeen is dit nie ’n goeie aanduiding vir ’n organisasie nie, want dit sal ’n impak op sy prestasie het as gevolg van die hoë vlakke van stres.

Tabel 6.1b illustreer ervaring van Werk: Hoe Dikwels Voel U in U Werk ...

Tabel 6.1b

Ervaring van werk: Hoe dikwels voel u in u werk ...

Konstruk/Vraag	Byna		Redelik		Byna		N
	nooit	Soms	baie	Baie	altyd		
	%	%	%	%	%		
11. Alleen?	27.3	26	9.5	18.6	18.6		231
12. Dat u 'n ander persoon aanval?	47.6	16.5	3.8	16.5	14.7		231
13. Dat u dinge maar aanvaar soos dit is?	13.9	28.6	21.6	16.5	19.5		231
14. Dat u hard aan iets werk, u daarin gepla word?	16	27.3	15.6	21.6	19.5		231
15. Dat u beheer oor u humeur verloor?	37.2	24.2	7.4	14.7	16.5		231
16. Dat niemand u wil ondersteun nie?	24.2	28.6	12.1	15.2	19.9		231
17. Dat u werksituasie swak met die van ander vergelyk?	19.5	24.2	13.9	25.1	17.3		231
18. Neerslagtig?	35.5	28.6	6.9	13	16		231
19. Dat u een of ander reël oortree?	35.5	28.6	6.9	13	16		231
20. Minderwaardig?	39.8	23.4	6.5	11.3	19		231

Tabel 6.1b se resultate dui aan dat die meerderheid van respondente se waargenome persepsies op die tien konstrunkte daarop dat dit hul response bo 50% vir die 'soms' en 'byna altyd' kategorieë val. Die hoogste persentasie ten opsigte van die 'byna nooit' kategorie staan op 47.6% vir die vraag 'dat u 'n ander persoon aanval'. Verder wissel die persentasies van

‘byna nooit’ op die tien vrae vanaf 13.9% tot 47, 6%. ’n Voorbeeld van dit is juis die vraag ‘dat u ’n ander persoon aanval’ in tabel 6.1b waar 47,6% van die respondente se persepsies ten opsigte van die vraag ‘dat u ’n ander persoon aanval’ in die ‘byna nooit’ kategorie, 16,5% in die ‘soms’ kategorie, 3.8% in die ‘redelik baie’ kategorie, 16,5% in die ‘baie’ kategorie, en 14.7.% in die ‘byna altyd’ kategorie geval. Om dit anders te stel het 52.3,% van die respondente psigologiese en geassosieerde probleme in hul waargenome persepsies ten opsigte van werksituasie teenoor 47.6% wat dit nooit ondervind nie. Slegs 40% van die respondente op vraag 12 se persentasie in tabel 6.1b val bo 50%, terwyl die res onder die 40% val wat ook ’n aanduiding is dat vraag 12 ’n uitskieter is.

’n Ander voorbeeld om bogenoemde te illustreer is vraag 13 ‘dat u dinge maar aanvaar soos dit is?’ By hierdie vraag val 13.9% in die ‘byna nooit’ kategorie, 28,6% in die ‘soms’ kategorie, 3.8% in die ‘redelik baie’, 16.5% in die ‘baie’ kategorie, en 19.5% val in die ‘redelik baie’ kategorie. Die vraag kan soos volg opgesom word: 86.1% van die respondente se waargenome persepsies van die werk is onderhewig aan psigologiese en geassosieerde probleme teenoor die 13.9% wat dinge nooit aanvaar soos dit is nie.

’n Laaste voorbeeld om die tendens te ondersteun is vraag nommer 18, ‘neerslagtig’. Die respondente se reaksie op die vraag is 35.5% val in die ‘byna nooit’ kategorie, 28.6% in die ‘soms’ kategorie, 6.9% in die ‘redelik baie’ kategorie, 13.0% in die ‘byna altyd’ kategorie. Dit wil dus voorkom dat die respondente se waargenome persepsies ten opsigte van neerslagtigheid daarop wys dat 64.5% neerslagtig voel teenoor die 35.5% wat dit nooit ondervind nie.

Weereens dui die tendens met verwysing van tabel 6.1b dat die meerderheid psigologiese en verwante probleme ondervind teenoor die klein persentasie wie ’n positiewe waargenome persepsie illustreer. Net soos in tabel 6.1a is dit in die algemeen nie ’n goeie aanduiding vir ’n organisasie nie, want dit sal ’n impak op sy prestasie tot gevolg hê as gevolg van die hoë vlakke van stres.

Tabel 6.1c illustreer ervaring van werk: Hoe dikwels voel u in u werk ...

Tabel 6.1c

Ervaring van werk: Hoe dikwels voel u in u werk ...

Konstruk/Vraag	Byna		Redelik		Byna		N
	nooit	Soms	baie	Baie	altyd		
	%	%	%	%	%		
21. Dat iemand en/of 'n situasie u erg omkrap?	13.4	31.2	13.4	26.4	15.6		231
22. Skuldig?	47.2	19.9	6.1	11.7	15.2		231
23. Terneergedruk?	26	31.6	7.8	18.6	16		231
24. Bevrees?	38.1	22.5	6.1	17.3	16		231
25. Dat u niks omtrent 'n situasie kan doen nie?	13	29.4	13	26.4	18.2		231
26. Aggressief?	52.4	13.9	3.9	13.9	16		231
27. Dat u hartseer begin raak het?	22.1	34.6	9.1	22.9	11.3		231
28. Oorlaai?	14.3	26	17.3	18.6	23.8		231
29. Kwaad?	23.8	28.1	14.3	14.7	19		231
30. Bang sonder om te weet of dit vir 'n spesifieke persoon en/of situasie is?	36.8	21.6	8.7	19.9	13		231

Tabel 6.1c se tendens blyk dieselfde te wees ten opsigte van waargenome persepsies van respondente met die uitsondering van vraag 26, naamlik kwessies rondom aggressiwiteit wat 'n persentasie van 52.4% verteenwoordig. Dit is een van twee vrae in die ondervindings - afdeling van die vraelys met 'n persentasie oor die 50%. Met ander woorde met die uitsluiting van vraag 26 in tabel 6.1c val die meerderheid van antwoorde ten opsigte van waargenome persepsies van die 'byna nooit' aspek tussen 47.2% en 13.0%. Voorbeelde om dit te illustreer is soos volg. Ten opsigte van vraag 23 'terneergedruk' val 26.0% in die 'byna soms' kategorie, 31.6% in die 'soms' kategorie, 7.8% in die 'redelike baie' kategorie, 18.6%

in die ‘baie’ kategorie en laastens 15.6% in die ‘byna altyd’ kategorie. Anders gestel voel 26% byna nooit terneergedruk teenoor die 74% wat dit voel.

Die vraag met betrekking tot ‘oorlaai’ (nommer 28) volg dieselfde patroon. By hierdie vraag is die waarnemende persepsies van 14.3% ‘byna nooit’, 26.0% is in die ‘soms’, 17.3% in die ‘redelike baie’, 18.6% in die ‘baie’, en 23.8% in die ‘byna altyd’ kategorie. Dit wil dus voorkom dat 14.3% van die respondente se waargenome persepsies dat hulle byna nooit oorgelaai voel nie, teenoor die 85.7% wat dikwels so voel.

’n Laaste voorbeeld om die tendens te beklemtoon is vraag 24, ‘bevrees’. By hierdie vraag is die waargenome persepsies van 38.1% in die ‘byna nooit’ kategorie, 22.5% val in die ‘soms’ kategorie, 6.1% in die ‘redelik baie’ kategorie, 17.3% in die ‘baie’ kategorie en 16.0% val in die ‘byna altyd’ kategorie. Dit wil dus voorkom dat die waargenome persepsie van 61.9% van die respondente bevrees voel teenoor die 38.1% wat byna nooit sulke persepsies openbaar nie.

Opsommend gewys volg tabel 6.1c dieselfde tendense soos die ander twee tabelle met die uitsondering van vraag nommer 26 naamlik ‘aggressief’. Weereens dui die tendens met verwysing na Tabel 6.1c dat die meerderheid respondente psigologiese en verwante probleme ondervind teenoor die klein persentasie wat ’n positiewe waargenome persepsie illustreer. Net soos in tabel 6.1a en b is dit in die algemeen nie ’n goeie aanduiding vir ’n organisasie nie, want dit sal ’n impak op sy prestasie het as gevolg van die hoë vlakke van stres.

Tabel 6.1d illustreer ervaring van Werk: Hoe Dikwels Voel U in U Werk ...

Tabel 6.1d

Ervaring van werk: Hoe dikwels voel u in u werk ...

Konstruk/Vraag	Byna		Redelik		Byna		N
	nooit	Soms	baie	Baie	altyd		
	%	%	%	%	%		
31. Nie altyd seker hoe om op te tree nie?	16.5	35.9	13	16.5	18.2	231	
32. Dat u sukkel om te konsentreer aangesien u bekommerd is oor iets?	20.3	36.4	7.8	20.8	14.7	231	

33. Dat u geen belangstelling in aktiwiteite rondom u het nie?	26.4	28.6	10	18.6	16.5	231
34. Dat u voortdurend hulp nodig het?	41.1	28.6	10	18.6	16.5	231
35. Dat u aan niks wil deelneem nie?	32.9	27.3	7.8	14.7	17.3	231
36. Bang vir kollegas en/of toesighouers?	50.2	12.1	6.1	13.9	17.7	231
37. Dat dit lyk asof u nooit uit hierdie gemors gaan kom nie?	33.8	22.9	6.9	19.5	16.9	231
38. Ontevrede?	14.3	31.2	13	19.5	22.1	231
39. Dat u huilerig is?	45.5	16.5	6.5	13	18.6	231
40. Dat u te veel verantwoordelikhede en probleme het?	27.7	24.2	11.3	19.5	17.3	231

Tabel 6.1d illustreer soos met die drie vorige genoemde tabelle dieselfde tendens met die uitsondering van vraag 36 ‘bang vir kollegas en/of toesighouers?’ met ’n persentasie van 50.2% binne die ‘byna nooit’ kategorie. Met die uitsondering van hierdie vraag val die waargenome persepsies op die ‘byna nooit’ kategorie tussen 13.0% - 47.2%. Dit is dus ’n aanduiding dat met die uitsondering van vraag 36 die waargenome persepsies persentasies op die ‘byna nooit’ kategorie wissel van 45.5% tot 14.3%. Antwoorde op die ‘nie altyd seker hoe om op te tree nie?’ vraag is soos volg: 16.5% val in die ‘byna nooit’ kategorie, 35.9% val in die ‘soms’ kategorie, 13.0% val in die ‘redelike baie’ kategorie, 16.5% val in die ‘baie’ kategorie en 18.2% val in die ‘byna altyd’ kategorie. Om dit anders te stel voel 16.5% byna nooit dat hulle nie altyd seker hoe om op te tree teenoor die 85. 5% wat dikwels so voel. Laasgenoemde is met die uitsluiting van vraag 36 waar 50.2% op die ‘byna nooit’ kategorie val.

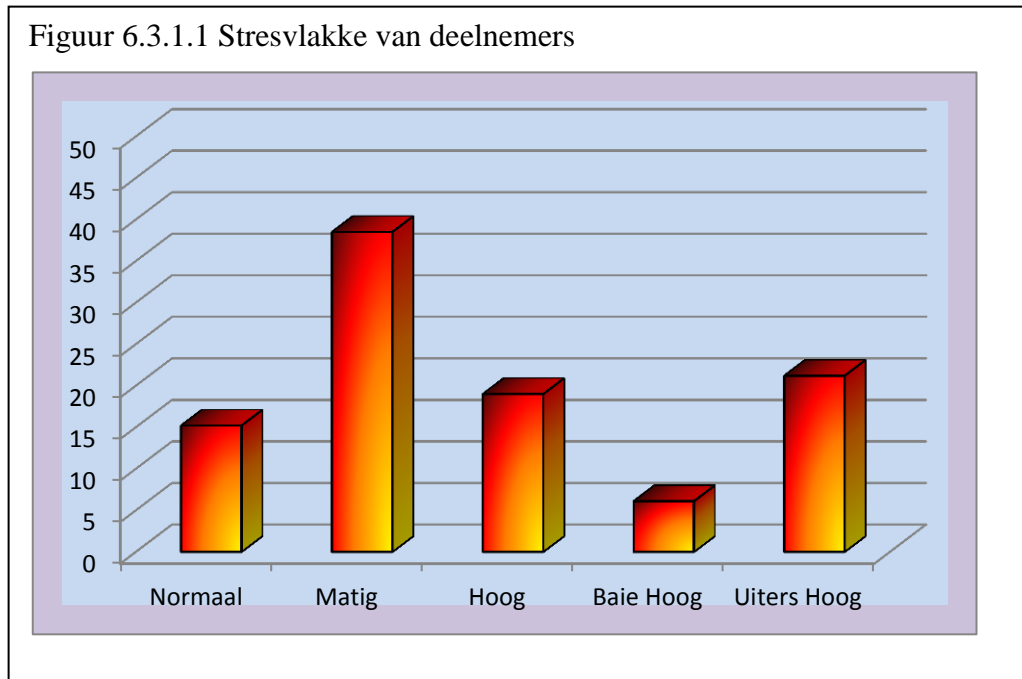
’n Ander voorbeeld om hierdie tendens te versterk is vraag 38 naamlik ‘ontevrede’. By hierdie vraag val 14.3% in die ‘byna nooit’ kategorie, 31.2% in die ‘soms’ kategorie, 13,0% in die ‘redelik baie’ kategorie, 19.5% in die ‘baie’ kategorie en 17.3% in die ‘byna altyd’ kategorie. Met ander woorde meer as 85.7% het ’n waarneembare persepsie van dikwels ‘ontevrede’ teenoor die 14.3% wat in die byna nooit kategorie val.

’n Laaste voorbeeld om die patroon te weerspieël is vraag 40 ‘dat u te veel verantwoordelikhede en probleme het?’ Hier val 27.7% van die respondente se waargenome persepsies in die ‘byna nooit’ kategorie, 24.2% val in die ‘soms’ kategorie, 11.3% val in die ‘baie redelik’ kategorie, 19.5% val in die ‘baie kategorie’, en 17.3% val in die ‘byna altyd’ kategorie. Anders gestel is 27.7% van die respondente se waarneembare persepsies dat hulle byna nooit voel dat hulle nie te veel verantwoordelikhede en probleme het nie teenoor die 72.3% wat die teenoorgestelde voel.

6.3.1.1 Opsomming met betrekking tot die response tot die afdeling ‘ervaring van werk’ op die vraelys

Al die respondente volg dieselfde tendens op die vier onderskeie tabelle met die uitsondering van vraag 26-‘aggressief’ in tabel 6.1c en vraag 36- ‘bang vir kollegas en/of toesighouers?’ waar die tellings oor die 50% is. Vir die res van die vrae of stellings in die ondervinding afdeling is dit duidelik dat die meerderheid van die respondente op al 40 vrae met die uitsluiting van die genoemde twee, baie negatief reageer op die vrae en hoë persentasies reflekteer. Met ander woorde die meerderheid se waargenome persepsies is gekoppel aan negatiewe psigologiese en verwante probleme terwyl slegs ’n klein groep se persepsies positief verteenwoordig word. Soos genoem is dit in die algemeen nie ’n goeie aanduiding vir ’n organisasie nie, want dit sal sy prestasie beïnvloed as gevolg van die hoë vlakke van stres.

Ten opsigte van algemene stresvlakke dui Figuur 6.3.1.1 aan dat 15, 2% se stresvlakke normaal is, 38% se vlakke is ‘matig’, 19% het hoë vlakke van stres, 6.1% se stresvlakke is baie hoog terwyl 21.1% uiters hoë stresvlakke het. Opsommend kan dus afgelei word dat bykans 84.8% van die respondente stresvlakke is bo die normale afsnypunt. Figuur 6.3.1.1 stel dit grafies voor.



In 'n studie oor algemene stresvlakke onder korrektiewe personeel het Bhoodram (2001: 54) ook gevind dat 52.9% van die amptenare hoë tot baie hoë stresvlakke ondervind het.

Boemah (2006: 75) in 'n verwante studie het gevind dat sielkundige welstand of onwelheid is 'n hoof stres uitkoms vir staatswerkers. Dit word gevolg deur fisiese gesondheid of ongesondheid. Boemah (2006:75) se studie oor 'Werk welstand in 'n staatsorganisasie in Suid Afrika' het gevind dat die staatsamptenare wat in die algemeen lae vlakke van stres openbaar gevind dat sekuriteit die laagste stressor is. Verder is gevind dat stres as gevolg van 'n tekort aan bronne het fisiese ongesondheid voorspel en het 21% van die variansie van ongesondheid onder die steekproef van staatswerkers verduidelik. Daarteenoor het stres wat verwant is tot die werk en sekuriteit sielkundige ongesondheid voorspel en het 31% van die variansie van sielkundige ongesondheid verduidelik. Laastens het kwessies wat verwant is tot die werk en sekuriteit het organisatoriese en individuele toevertroudheid afsonderlik en het verder 28% en 20% van laasgenoemde verduidelik. Stres dus as gevolg van 'n tekort van bronne, sekuriteit en aspekte van die werk blyk om die mees belangrikste stressors te wees (Boemah, 2006: 76).

'n Verdere ondersteuning van hoë vlakke van stres onder Suid-Afrikaanse bestuurders is gevind deur Spangenberg en Orpen-Lyall (2000) in hul studie oor stres en hantering strategieë. Die eerste bevindinge van die studie het gevind dat die gemiddelde telling van die groep bestuurders was binne die normale range in lyn met dit wat gevind is deur

Labuschagne (in Spangenberg en Orpen-Lyall, 2000: 8) wat ook gebruik gemaak het van die ‘ervaring van werk – en lewensomstandighede vraelys. Laasgenoemde is dus ook in lyn met die huidige studie

Met betrekking tot algemene stresvlakke blyk dit dat die wit en swart se stresvlakke nie van mekaar verskil nie (Pienaar en Van Zyl, 2008: 63). Die resultate word ondersteun deur Ngwezi (1997), Van Zyl (1991) en Cope (2003). Die skrywers is van mening dat alle rasse en kulture ervaar stres eenders. Dus Pienaar en Van Zyl (2008: 63) kom tot die gevolgtrekking dat beide rasse groepe ’n normale (lae) vlak van emosionaliteit ten opsigte van stres in hul studie ervaar.

Met betrekking tot die eerste doelwit van die studie dat die algemene stresvlakke onder senior staatswerkers dus hoog en hierdie doelwit word ge-ondersteun soos hierbo geïllustreer.

6.3.2 Omstandighede in die werk situasie

By hierdie gedeelte van die vraelys word die persoon se vlakke van stres geanaliseer. Die tellings word verkry deur die evaluering van die deelnemer se antwoorde op die vyf punt skaal (Skaal B) wat aandui hoe dikwels sekere aktiwiteite plaasvind (Van Zyl en Van der Walt, 1991).

6.3.2.1 Omstandighede binne die werk situasie

Hierdie gedeelte van die vraelys bestaan uit sewe items wat soos volg ingedeel word: Die funksionering van die organisasie, die karaktertrekke van take, maatskaplike sowel as beroepskwessies en vergoeding, by-voordele en personeelbeleid.

Tabel 6.3.2a illustreer omstandighede binne die werksituasie: Hoe Dikwels Voel U in U
Organisasie dat...

Tabel 6.3.2a

Omstandighede binne die werksituasie: Hoe dikwels voel u in u organisasie dat...

Konstruk/Vraag	Byna nooit %	Soms %	Redelik baie %	Baie %	Byna altyd %	N
1. die organisasie in sy geheel gesien nie na wense funksioneer nie (byvoorbeeld swak organisering, min vertroue in werknemers en/of verkeerde leierskapstyle)?	6.1	23.4	16	24.7	29.9	231
2. u ontevrede is oor die aard (inhoud) van u werk (byvoorbeeld dat dit nie interessant of uitdagend is nie of dat dit nie met u aanlegte ooreenkom nie)?	30.7	22.5	9.5	19	18.2	231
3. een of meer van die volgende voorkom: baie geraas, hoë of laë temperature, stank, baie gasse, swak lig, 'n opeenhoping van mense en/of enige ander probleme wat betrekking op u fisiese werksomstandighede het?	23.8	23.8	12.1	18.6	21.6	231
4. situasies waarin u self bevind 'n negatiewe effek op u loopbaanvordering en ontwikkeling het (byvoorbeeld dat u swak punte voortdurend beklemtoon word en/of dat u moeilik kan vorder na hoë vlak poste)?	25.5	21.6	9.1	22.5	21.2	231
5. u sosiale aangeleenthede moeilik hanteer (byvoorbeeld om in 'n groep gesellig te verkeer en/of om goeie interpersoonlike verhoudinge met almal te handhaaf)?	39.8	20.8	7.8	13.4	18.2	231

6. u ontevrede is oor een of meer van die volgende: pensioen, mediese en behuisingsbystand, beurse, prestasiebonusse, groep- en ander versekering, salaris en/ of enige ander aspek wat u vergoedingspakket raak?	20.8	22.5	12.1	20.8	23.8	231
7. u ontevrede is oor een of meer van die volgende: werkdrag, werksure, aanstellings- vereistes, kommunikasiekanale ten opsigte van griewe en klagtes, en reëls met betrekking tot oorplasing, diensbeëindiging en/of enige ander regulasie betreffende personeel sake?	29.4	26	9.1	15.6	19.9	231

Die omstandighede binne die werksituasie soos gereflekteer in tabel: 6.3.2a dui duidelik aan dat 'n klein persentasie (minder as 40%), voel dat hul omstandighede binne die werksituasie as positief beskou word teenoor die bykans 60% wie se waargenome persepsies negatief is. Die waardes van die kategorie 'byna nooit' wissel van tussen 6.1% tot 39.8%. Indien daar na spesifieke voorbeelde gekyk word dan word daar gevind dat die vraag 'die organisasie in sy geheel gesien nie na wense funksioneer nie' (byvoorbeeld swak organisasie, min vertroue in werknemers en/of verkeerde leierskapstyle?) dat 6.1% val in die 'byna nooit' kategorie, 23.4% in die 'soms' kategorie, 16.0% in die 'redelik baie' kategorie, 24.7% in die 'baie' kategorie, en 29.9% in die 'byna altyd' kategorie. Dit wil dus voorkom dat 6.1% se waargenome persepsie ten opsigte van laasgenoemde dit byna nooit ervaar nie in teenstelling met die 93.9% wat hierdie kwessie as negatief ervaar.

Nog 'n voorbeeld van die tendens is vraag 5 in tabel 6.3.2a wat verwys na 'u sosiale aangeleenthede moeilik hanteer (byvoorbeeld om in 'n groep gesellig te verkeer en/of om goeie interpersoonlike verhoudinge met almal te handhaaf)?' Ten opsigte van hierdie vraag val 39.8% van die respondente se waargenome persepsie in die 'byna nooit' kategorie, 20.8% val in die 'soms' kategorie, 7.8% val in die 'redelik baie' kategorie, 13.4% val in die 'baie kategorie', en 18.2% val in die 'byna altyd' kategorie. Omtrent 39.8% van die proefpersone se waargenome persepsie ten opsigte die moeilike hantering van sosiale aangeleenthede ondervind dit byna nooit teenoor die 60.2% wat voortdurend tot dit te staan kom

Laastens, ten opsigte van vergoeding soos geïllustreer in vraag ses van tabel. 6.3.2a dui 20.8% aan dat hulle waargenome persepsie in die ‘byna nooit’ kategorie val, 22.5% in die ‘soms’ kategorie val, 7.8% in die ‘redelik baie’ kategorie, 13.4% in die ‘baie kategorie’, en 23.8% in die ‘baie altyd’ kategorie. Dieselfde geld ten opsigte van werksomstandighede waar slegs 29.4% van die respondente se waargenome persepsies in die ‘byna nooit’ kategorie val.

Die afleiding kan dus gemaak word dat die meerderheid van die waargenome response ten opsigte van omstandighede binne die werk (sewe vrae) se grootliks negatief soos voorheen genoem. Meer as 60% van die respondente se waargenome persepsies dui daarop dat omstandighede binne in die werksituasie negatief is. Die gevolg sal wees dat stresvlakke sal verhoog en prestasie in die werksomgewing sal verminder. Gevolglik gaan gekyk word na omstandighede buite die werksituasie soos weergee in tabel: 6.3.2b.

Tabel 6.3.2b Omstandighede buite die werksituasie: Hoe dikwels voel u in u alledaagse organisasie dat...

Tabel 6.3.2b

Omstandighede buite die werksituasie: Hoe dikwels voel u in u alledaagse organisasie dat...

Konstruk/Vraag	Byna nooit %	Soms %	Redelik baie %	Baie %	Byna altyd %	N
8. familie-krisisse (byvoorbeeld dood, siekte en twis) u lewe negatief beïnvloed?	15.2	37.7	12.1	19.5	15.6	231
9. finansiële verpligtinge (byvoorbeeld die afbetaal van 'n huislening) die lewe vir u moeilik maak	22.9	27.3	14.7	13	22.1	231
10. die laste van die lewe waarin u uself nou bevind (byvoorbeeld die middeljare en/of aftrede) dit vir u moeilik maak	36.4	25.1	8.7	13.9	16	231

11. die algemene ekonomiese situasie in die land (byvoorbeeld inflasie) die lewe vir u buitengewoon moeilik maak?	16.5	26.4	16.5	24.2	16.5	231
12. die vinnige veranderende tegnologie vir u 'n probleem skep?	39.8	26.4	8.2	11.7	13.9	231
13. geriewe (byvoorbeeld watervoorsiening en elektrisiteit) by die huis ongunstig is?	39.4	22.1	8.2	15.6	14.7	231
14. sosiale situasies met vriende en/of familie moeilik hanteerbaar is?	35.9	34.2	3.9	13	13	231
15. u status onder vriende en familie u somtyds in die verleentheid bring?	52.8	16.5	3.9	13	13.9	231
16. u gesondheid u nie toelaat om te doen wat u wil nie?	48.5	20.3	3.9	10.8	16.5	231
17. u agtergrond u in die verleentheid bring?	61.9	9.5	3.9	12.6	12.1	231
18. u huislike lewe benadeel word deurdat u baie tyd aan werk aktiwiteite moet bestee?	32	27.7	11.7	16	12.6	231
19. vervoerprobleme die lewe vir u moeilik maak?	46.3	19	4.8	11.3	18.6	231
20. u geestelike lewe nie na wense is nie?	47.2	19.5	7.4	12.1	13.9	231
21. u eie sienswyse verskil van die van ander mense?	10	42.4	15.6	13.9	18.2	231
22. u huisvesting onvoldoende is?	51.9	14.3	4.8	13.4	15.6	231
23. te min ontspanningsfasiliteite (byvoorbeeld vir gholf en muurbal) bestaan?	30.3	22.1	7.8	17.7	22.1	231

In tabel 6.3.2b wat verwys na omstandighede buite die werksituasie is daar slegs drie van die 16 vrae waar die gemiddelde respondente se waarneembare persepsies oor die 50% en slegs een (vraag 17) se persentasie is oor die 60 (61.9%) wat die ‘byna nooit’ kategorie betref. Vraag 15 en 22 se persentasies is 52.8% en 51.9%. Die res in die kategorie ‘byna nooit’ wissel tussen 48.5% en 15.2%. Laasgenoemde vrae sentreer rondom die feit of jou familie of agtergrond jou in die verleentheid sal bring asook ten opsigte van voldoende huisvesting.

Die meerderheid response is egter negatief ten opsigte van omstandighede buite die werksituasie en dit volg die patroon van tabel 6.3.2a naamlik omstandighede binne die werksituasie. Met die uitsondering van die drie vrae wat ’n persentasie oor die 50% het sal voorbeelde van ’n paar vrae se tendens beskryf word. Vraag 8 wat gaan oor gesin-krisse val 15.2% van die respondente se waargenome persepsies in die ‘byna nooit’ kategorie, 37.7% val in die ‘soms’ kategorie, 12.1% in die ‘redelik baie’, 19.5% in die ‘baie’, en 15.6% in die ‘byna altyd kategorie’. Anders gestel is 84.8% van die respondente se waargenome persepsies van mening dat familie-krisse hul lewens negatief beïnvloed teenoor die 15.2% wat voel dat hulle dit positief kan hanteer.

Om die punt verder te illustreer is 39.8% van die respondente se persepsies van mening dat die vinnige veranderende tegnologie vir hulle nie ’n probleem skep nie teenoor die 60.2% wat so voel. Verder is die waargenome persepsies van 78% van die respondente se gevoelens dat hul huislike lewe benadeel word deurdat baie tyd aan werk aktiwiteite spandeer word in teenstelling met 32% wie nie so voel nie soos gereflekteer in vraag 18 van tabel 6.3.2b. Laastens blyk 10% van die respondente se waargenome persepsies van mening dat hulle ‘byna nooit’ hulle eie sienswyse verskil teenoor die van ander nie teenoor die 90% wat so voel soos geïllustreer deur vraag 21.

Opsommend kan dus geargumenteer word dat die waargenome persepsies ten opsigte van omstandighede binne en buite die werksituasie meer negatief as positief is met die uitsondering van drie vrae wat ’n gemiddelde waargenome persepsie van oor die 50% het. Die situasie reflekteer hoë vlakke van stres en omstandighede veroorsaak dat die individue se gedrag beide binne en buite die werksituasie negatief beïnvloed word. Laasgenoemde sal in diepte ondersoek word ten opsigte van beduidende verskille met die toepassing van inferensiële statistiek en die gebruik van toetse van beduidendheid.

6.3.3 Verwagtinge

Hierdie gedeelte van die vraelys bevat 'n aantal sub-afdelings en fokus by wyse van 53 items tot die mate hoe verwagtinge in die werk vervul word. Hierdie sub-afdelings sluit onder andere in behoeftes met verwysing na die funksionering van die organisasie, die karaktertrekke van die take wat uitgevoer word, fisiese werkstoestande en werk toerusting, maatskaplike sowel as beroepskwessies, vergoeding, byvoordele en personeelbeleid. In teenstelling met die vrae in die voorafgaande afdeling is die vrae in die gedeelte so geformuleer dat lae tellings in die sub-afdelings veronderstel dat die respondente persoonlike probleme met die kwessies onder bespreking ervaar (Van Zyl en Van der Walt, 1991).

6.3.3.1 Organisasoriese funksionering.

Hierdie sub-afdeling bespreek die deelnemer se verwagtinge ten opsigte van die volgende kwessies: besluitneming, vertroue in toesighouers, effektiewe organisasiestruktuur, 'n positiewe bestuur klimaat, erkenning vir werk wat goed gedoen is, en oop kommunikasiekanale met die toesighouer. In hierdie afdeling gaan beide die 'byna nooit' en 'soms' kategorieë se kumulatiewe persentasie gebruik word om 'n beter weerspieëling van die respondente se response op die verwagtinge skaal in teenstelling met die ander twee afdelings as gevolg van die groot aantal veranderlikes (53).

Tabel 6.3.3a Verteenwoordig die Organisasoriese Funksionering: Hoe dikwels voel jy in die organisasie dat...

Tabel 6.3.3a

Verteenwoordig die Organisasoriese Funksionering: Hoe dikwels voel jy in die organisasie dat...

Konstruk/Vraag	Byna	Soms	Kumulatiewe % van kategorie een en twee	Redelik	Baie	Byna
	nooit			Baie		altyd
	%	%		%	%	%
1. u erkenning kry vir dit wat u doen?	31.2	40.3	71.4	12.6	10.8	5.2
18. u deel het in besluitneming wat u raak?	23.8	31.6	55.4	17.3	15.2	12.1
21. onder alle omstandighede u toesighouer kan vertrou?	26.8	31.2	58	14.3	13.9	13.9
40. die wyse waarop dinge georganiseer word daartoe lei dat u goed kan presteer?	23.8	34.2	58	22.1	14.7	5.2
41. die bestuurder van mening is dat werknemers fluks en/of betroubaar is?	25.5	39	64.5	13	16	6.5
45. u goeie prestasie raakgesien word?	31.2	37.2	68.4	13.9	13	4.8
52. u met u toesighouer kan gesels wanneer u dit wil doen?	18.6	21.6	40.3	13.4	19.5	26.8
B1. die organisasie in sy geheel gesien nie na wense funksioneer nie (byvoorbeeld swak organisering, min vertroue in werknemers en/of verkeerde leierskapstyle)?	6.1	23.4	29.4	16	24.7	29.9

Tabel 6.3.3(a) wat organisatoriese funksionering voorstel dui duidelik aan dat ses van die 8 respondente se waargenome tellings verspreiding op die bogenoemde tabel negatiewe reaksie uitlok indien die ‘byna nooit’ en ‘som’ kategorieë se kumulatiewe persentasies gebruik wat ’n persentasie van oor die 50% weerspieël. Slegs vraag 52 en B1 onderskeidelik (‘u met ’n toesighouer kan gesels wanneer u dit wil doen?’ en ‘die organisasie in sy geheel gesien nie na wense funksioneer nie?’ het ’n kumulatiewe persentasie van 40.3% en 29.4%

onderskeidelik indien ons die ‘byna nooit’ en ‘soms’ kategorieë saam gebruik. Hierdie indeling, naamlik die kumulatiewe persentasie van ‘byna nooit’ en ‘soms’ sal vir die res van die verwagtinge skaal gebruik word.

’n Voorbeeld hiervan is die vraag ‘u erkenning kry vir dit wat jy doen’ waar die kumulatiewe telling op 71.4% staan wat voel dat hulle geen of soms erkenning kry nie teenoor die 28.% wat voel dat hulle ‘redelik baie’ (12.6%), ‘baie’ (10.8%) en ‘byna altyd’ (5.2%). Dit is verder beduidend dat slegs 5.2% byna altyd erkenning kry vir hulle prestasie en werk.

Nog ’n voorbeeld is vraag 41. dat ‘die bestuurder van mening is dat werknemers fluks en/of betroubaar is?’ Die kumulatiewe persentasie van die ‘byna nooit’ en ‘soms’ kategorie is 64.5% wat beteken dat slegs 35.5% voel dat die bestuurder van mening is dat hulle fluks en/of betroubaar is. Die indeling van die 35.5% is soos volg: 13.0% se waarneembare persepsie is ‘redelik baie’, 16.0% is ‘baie’ en 6.5% is ‘byna altyd’. Die laer telling van die ‘byna altyd’ tendens kom hier ook voor naamlik slegs 6.5%. In die geval waar ‘u goeie prestasie raakgesien word?’ is die kumulatiewe persentasie vir ‘byna nooit’ en ‘soms’ 68.4%. Dit staan in teenstelling met die 13.9% vir die ‘redelik baie’ kategorie, 13.0% vir die ‘baie’ kategorie en 4.8% vir die ‘byna altyd’ kategorie wat weereens aandui dat laasgenoemde se persentasie is redelik klein. Slegs 31.6% van die respondente se waargenome persepsies is positief.

Opsommend kan dit dus gespekuleer word dat wat organisatoriese funksionering betref die meerderheid van respondente voel dat hulle nie erkenning kry of betrokke is in besluitnemingsprosesse nie, met die uitsondering van vraag 52 ‘u met u toesighouer kan gesels wanneer u dit wil doen?’ Hier staan die kumulatiewe persentasie van ‘byna nooit’ en ‘soms’ op 40.3% en 59.7% wat voel dat hulle met hul toesighouer kan praat. Dit moet egter in ag geneem word dat die persentasie van respondente ten opsigte van die ‘byna altyd’ kategorie het 4 van die 7 vrae ’n respons van minder as 7% toon. Dit is ’n aanduiding dat sekere kwessies in die organisatoriese funksionering problematies is wat weer ’n aanduiding van stres is. Laasgenoemde sal statisties beduidend getoets word met meer akkurate toetse van beduidendheid.

Tabel 6.3.3b Verteenwoordig Taak Karaktertreкке: Hoe dikwels voel u in die organisasie dat.....

Tabel 6.3.3b

Verteenwoordig Taak Karaktertrekke: Hoe dikwels voel u in die organisasie dat.....

Konstruk/Vraag	Byna nooit	Soms	Kumulatiewe % van Kategorieë 1 en 2	Redelik Baie	Baie	Byna altyd
	%	%		%	%	%
3. u die werk wat aan u opgedra is betyds klaar kry?	8.7	33.8	42.4	15.2	22.5	19.9
4. u take uitgevoer kan word sonder dat u lank op u voete moet staan, swaar voorwerpe moet optel en/of in gebukkende en/of gehurkte en/of onder ongemaklike liggaamsposisie te moet wees?	28.6	20.3	48.9	10	13	28.1
5. u volle verantwoordelikheid kan aanvaar vir alles wat u doen?	18.2	21.6	39.8	7.8	17.7	34.6
6. u take uitgevoer kan word sonder dat die aard daarvan en u aksies daaraan verbonde ander mense se veiligheid/ lewens in gevaar stel en/of die aard/? gehalte van hul lewe negatief kan beïnvloed?	18.6	16	34.6	6.1	14.7	44.6
8. u selfstandig kan funksioneer?	15.2	18.6	33.8	8.7	23.4	34.2
17. u take uitgevoer kan word sonder dat die aard daarvan en u aksies daaraan verbonde u veiligheid in gevaar stel?	17.3	18.2	35.5	10	21.2	33.3

VLAKKE EN OORSAKE VAN BESTUURDER STRES EN –UITBRANDING..... 194

19. u tevrede is met die bevorderings wat u ontvang?	9.5	36.4	45.9	18.2	24.2	11.7
20. die instruksies wat u ontvang by voriges aansluit (met ander woorde dat u nie botsende instruksies ontvang nie)?	19	34.2	53.2	17.3	19.9	9.5
27. u oor genoeg kennis en inligting beskik om u taak te verrig?	6.5	29.4	35.9	19.9	26.4	17.7
28. u take verrig kan word sonder dat dit aaneenlopende hoë konsentrasie van u vereis?	27.3	33.8	61	16.5	16	6.5
39. u take kan verrig sonder dat tyd 'n groot rol hierin speel?	21.6	33.8	55.4	21.2	19	4.3
42. u genoeg werk het om besig te bly?	13	24.7	37.7	12.1	18.2	32
46. u ondernemingsgees kan openbaar word?	10.8	28.6	39.4	19.5	24.7	16.5
47. u by verskillende take betrokke kan wees?	13	20.8	33.8	14.7	32	19.5
B2. u ontevrede is oor die aard (inhoud) van u werk (byvoorbeeld dat dit nie interessant of uitdagend is nie of dat dit nie met u aanlegte ooreenkom nie)?	30.7	22.5	53.2	9.5	19	18.2

Dit wil voorkom dat die meerderheid van respondente se waargenome persepsies positief is teenoor die uitvoer van take. Van die 15 vrae of stellings wat gemaak is, het slegs 4 vrae 'n negatiewe uitkoms getoon soos aangedui in tabel 6.3.3b: vraag 20, 'die instruksies wat

u ontvang by voriges aansluit' (53.2%), vraag 28, 'u take verrig kan word sonder dat dit aaneenlopende hoë konsentrasie van u vereis?' (61%) , vraag 39, 'u take kan verrig sonder dat tyd 'n groot rol hierin speel' en vraag B2, 'u ontevrede is oor die aard (inhoud) van u werk' (53.2%). By laasgenoemde is die waargenome persepsies dat 46.8% toon dat hulle tevrede is met die take wat hulle verrig. Die res blyk tevrede te wees ten opsigte van hulle taak verrigtinge soos weerspieël in tabel 6.3.3b.

Om slegs 'n paar voorbeelde te noem: By vraag 5 ten opsigte dat u voel dat u volle verantwoordelikheid kan aanvaar vir alles wat u doen is die waargenome persepsie 60.2% wat voel dat hulle verantwoordelikheid kan aanvaar teenoor die 39.8% wat die teenoorgestelde voel. 'n Ander voorbeeld is vraag 8 wat lei dat u selfstandig kan funksioneer en waar die onderverdeling weerspieël dat 66.2% voel dat hulle verantwoordelikhede kan aanvaar teenoor die 33.8% wat nie so voel nie. Laastens, vraag 27 of 'u oor genoeg kennis en inligting beskik om u taak uit te voer', is die waargenome persepsies van 64.1% van die respondente dat hulle oor die nodige kennis en inligting beskik teenoor die 35.9% wat nie so voel nie.

Opsommend kan dus afgelei word dat 11 van die 15 vrae se tendense dui daarop aan dat die respondente positief teenoor hulle take reageer en dit wil uitvoer. Die inligting in tabel 6.3.4b is in teenstelling met die informasie van die respondente in die voorafgaande tabelle waar die waargenome persepsies meestal negatief is en 'n aanduiding is van stresvolle situasies. Hierdie tendens soos te vore genoem sal in-diepte ondersoek word met beduidende statistiese toetse in 'n later afdeling van die hoofstuk.

Tabel 6.3.3c Verteenwoordig Fisiese Werktoestande en Werk toerusting: Hoe dikwels voel jy in die organisasie dat...

Tabel 6.3.3c

Verteenwoordig Fisiese Werktoestande en Werk toerusting: Hoe dikwels voel jy in die organisasie dat...

Konstruk/Vraag	Byna nooit	Soms	Kumulatiewe % van kategorieë 1 en 2	Redelik Baie	Baie	Byna altyd
	%	%		%	%	%
9. u werk toerusting (byvoorbeeld skryfbehoeftes, gereedskap, elektroniese sowel as laboratoriumtoerusting) altyd beskikbaar is?	12.1	45.9	58	15.6	11.3	15.2
22. geriewe (byvoorbeeld toilette en kombuis) aan u behoeftes voldoen?	23.8	29	52.8	17.7	16.5	13
23. u oor voldoende werk toerusting beskik?	17.7	29.9	47.6	22.1	17.7	12.6
24. die fisiese werksomstandighede (byvoorbeeld lig en temperatuur) bevredigend is?	21.6	34.6	56.3	14.7	16	13
29. die aard van die meubels en die versiering van u werkplek 'n aangename werksomgewing skep?	36.4	24.2	60.6	16.9	14.7	7.8
34. u werk toerusting (byvoorbeeld rekenaar, skryfbehoeftes en gereedskap) in 'n werkende toestand is?	10	39	48.9	17.7	22.5	10.8

37. u fisiese werksomstandighede (byvoorbeeld lig en kantooruimte) voldoende is vir die tipe werk wat u doen?	26	27.3	53.2	14.3	19.9	12.6
B3. een of meer van die volgende voorkom: baie geraas, hoë/lae temperature, stank, baie gasse, swak lig, opeenhoping van mense en/of enige ander probleme wat betrekking op u fisiese werksomstandighede het?	23.8	23.8	47.6	12.1	18.6	21.6

Soos afgelei van tabel 6.3.3c dui 5 van die 8 vrae of stellings ten opsigte van kumulatiewe tellings van die ‘byna nooit’ en ‘soms’ kategorieë dat die waargenome persepsies negatief blyk te wees ten opsigte van fisiese-werktoestande en werk toerusting. Die persentasies wissel tussen 60.6% en 52.8%. Die stellings of vrae wat ’n positiewe waarneembare persepsie weerspieël ten opsigte van werktoestande en toerusting is vrae 23, 34 en B3 met kumulatiewe persentasies van 47.6%, 48.9% en 47.6% onderskeidelik.

Op die vraag of u werk toerusting altyd beskikbaar is, is die waargenome persepsies van 58.0% respondente tot ’n mate negatief teenoor die 42% wat voel dat dit altyd beskikbaar is. By die vraag of die geriewe aan die respondente se behoeftes voldoen voel 52.8% dat dit nie voldoen nie teenoor die 47.2% wat so voel. Ten opsigte van die aard van die meubels en die versiering van hul werkplek in ’n aangename werksomgewing te omskep is die waargenome persepsies van 60.6% ontevrede teenoor die 39.4% wat te vrede voel. Hierteenoor voel 51.1% van die respondente positief ten opsigte van hul werk toerusting (rekenaars en skryfbehoeftes insluit) teenoor die 48.9% wat ontevrede voel.

Opsommend kan dus afgelei word indien 3 van die 8 vrae in hierdie afdeling ’n kumulatiewe persentasie van oor die 50% illustreer (wat ’n aanduiding is van ontevredenheid) kan tot die gevolgtrekking gekom word dat die meerderheid van respondente ontevrede is met hul fisiese werktoestande en werk toerusting soos geïllustreer deur die tendense in tabel 6.3.3c.

Tabel 6.3.3d Verteenwoordig Beroepsaangeleentede: Hoe dikwels voel jy in die organisasie dat...

Tabel 6.3.3d

Verteenwoordig Beroepsaangeleentede: Hoe dikwels voel jy in die organisasie dat...

Konstruk/Vraag	Byna nooit	Soms	Kumulatiewe % van kategorieë 1 en 2	Redelik Baie	Baie	Byna altyd
	%	%		%	%	%
10. u aan die nodige opleidingskursusse blootgestel word?	19.5	36.8	56.3	18.6	16.5	8.7
11. al u sterkpunte gebruik word?						
12. u tevrede is met die bevorderings wat u ontvang?	32.9	28.1	61	15.6	11.3	12.1
26. u vermoë en vaardighede ontwikkel en uitgebou word?	21.6	36.8	58.4	18.2	16.5	6.9
33. u vooruitgang maak?	22.5	27.7	50.2	16	24.2	9.5
43. die vereistes van u pos en dit wat u kan bied ooreenstem?	10.8	29.9	40.7	16.5	26	16.9
48. u pos noodsaaklik is en behou gaan word?	13	20.8	33.8	14.7	32	19.5
5.1. u potensiaal ten volle gebruik word?	19.5	34.6	54.1	13	23.8	9.1

B.4. situasies waarin u uself bevind 'n negatiewe effek op u loopbaanvordering en ontwikkeling het (byvoorbeeld, dat u swak punte voortdurend beklemtoon word en/of dat u moeilik kan vorder na hoër vlak poste?	25.5	21.6	47.2	9.1	22.5	21.1
--	------	------	------	-----	------	------

Ten opsigte van die 8 stellings in tabel 6.3.3d met betrekking tot beroepsaangeleenthede, blyk vyf van die agt stellings 'n negatiewe tendens te vertoon en die persentasies wissel tussen 50.2% en 61%. Die drie vrae wat 'n positiewe beroepsaangeleentheid situasie skep is ondermeer vrae 43, 48 en B4 wat tellings van onderskeidelik 40.7%, 33.8% en 47.2% onderskeidelik reflekteer. 'n Voorbeeld van laasgenoemde is die vraag ten opsigte van die persoon se pos noodsaaklik is en behou gaan word waar 66.2% se waarneembare persepsies reflekteer dat dit noodsaaklik is teenoor die 33.8% wat nie so dink nie. Aan die anderkant voel 61% dat hulle nie tevrede is met die bevorderings wat hulle ontvang nie, teenoor die 39% wat so voel. Ten opsigte van hul vermoëns en om vaardighede te ontwikkel en uitgebou word is, 58.4% van mening dat dit nie plaasvind nie teenoor die 41.6% respondente wat voel dat dit wel gebeur. Laastens voel 54.1% van die respondente dat daar nie ten volle gebruik gemaak word van hulle potensiaal teenoor 45.9% wat wel so voel.

Opsommend is dit duidelik vanaf bogenoemde bespreking ten opsigte van tabel 6.3.3d dat die meerderheid respondente voel dat kwessies ten opsigte van hul beroepsaangeleenthede nie as belangrik beskou word deur die organisasie nie. Dit geld veral ten opsigte van opleidingskursusse, bevordering, die ontwikkeling van vaardighede, vooruitgang en die volle benutting van hul potensiaal.

Tabel 6.3.3e Maatskaplike/Sosiale Kwessies: Hoe dikwels voel jy in die organisasie dat.....

Tabel 6.3.3e

Maatskaplike/Sosiale Kwessies: Hoe dikwels voel jy in die organisasie dat.....

Konstruk/Vraag	Byna nooit	Soms	Kumulatiewe % van kategorie een en twee	Redelik Baie	Baie	Byna altyd
	%	%		%	%	%
14. u aansien geniet?	28.1	31.6	59.7	19	14.7	6.5
15. u met u toesighouer oor die weg kan kom?	16.5	29.9	46.3	13	19	21.6
30. u goeie verhoudinge met u kollegas het?	15.2	19.5	34.6	16	31.6	17.7
31. u kollegas u as suksesvol en/of hardwerkend beskou?	14.3	26	40.3	20.8	26.8	12.1
44. die sosiale eise wat aan u gestel word, van so 'n aard is dat maklik daaraan voldoen kan word?	16.9	23.4	40.3	21.2	27.7	10.8
50. u goeie verhoudinge met toesighouer(s) kan handhaaf?	19	23.8	42.9	13.4	22.1	21.6
53. u goeie sosiale verhoudinge met almal kan handhaaf?	17.3	13.4	30.7	12.1	31.6	25.5
B.5. u sosiale aangeleenthede moeilik hanteer (byvoorbeeld om in 'n groep gesellig te verkeer en/of om goeie interpersoonlike verhoudinge met almal te handhaaf)?	39.8	20.8	60.6	7.8	13.4	18.2

Ten opsigte van maatskaplike/sosiale kwessies wat in tabel 6.3.3e voorgestel word kom dit voor dat daar goeie menslike verhoudings in die organisasie heers met die uitsondering van vraag 14 en B5. wat onderskeidelik persentasies van 59.7% en 60.6% reflekteer. Die vrae sentreer rondom ‘u aansien geniet’ en ‘u sosiale aangeleenthede moeilik hanteer’. Die reflekteer positiewe sosiale verhoudings met kollegas sowel as toesighouers waar die tellings varieer tussen 30.7% en 46.3%.

Opsommend reflekteer tabel 6.3.3e positiewe menslike verhoudings met die uitsondering van vraag 14 en B5.

Tabel 6.3.3f Beloning en byvoordele aangeleenthede: Hoe dikwels voel jy in die organisasie dat.....

Tabel 6.3.3f

Beloning en byvoordele aangeleenthede: Hoe dikwels voel jy in die organisasie dat.....

Konstruk/Vraag	Byna nooit	Soms	Kumulatiewe % van kategorie een en twee	Redelik Baie	Baie	Byna altyd
	%	%		%	%	%
2. voorskrifte oor personeel sake (byvoorbeeld werksure, aanstellings vereistes en werkdrag) ’n goeie beeld van die organisasie uitdra?	16.9	37	54.5	22.9	14.3	8.2
7. u salaris in ooreenstemming met u markwaarde is, dit wil sê is dit vergelykbaar met wat soortgelyke persone met dieselfde of soortgelyke kwalifikasies en ervaring verdien?	28.6	29	57.6	18.2	14.7	9.5
13. u byvoordele (byvoorbeeld behuisingsbystand) aan u ondersteuning en sekuriteit verskaf?	26.4	36.8	63.2	14.7	13	9.1

16. die personeel voorskrifte (byvoorbeeld werkdrag en werksure) u behoeftes bevredig?	16.5	24.7	41.1	16.5	22.9	19.5
25. u byvoordele (byvoorbeeld behuisingsbystand) u salaris genoegsaam aanvul?	30.3	37.7	68	13.9	10.8	7.4
32. u kollegas u as suksesvol en/of hardwerkend beskou?	26.8	33.3	60.2	16.9	15.6	7.4
35. personeel voorskrifte (byvoorbeeld reëls met betrekking tot oorplasing en werksure) bydra tot u tevredenheid?	18.6	29.9	48.5	26.4	17.7	7.4
36. u inset regverdig beloon word?	26.4	34.2	60.6	21.2	13	5.2
38. die aard van u byvoordele (byvoorbeeld behuising, pensioen, mediese bystand)	29	33.3	62.3	20.3	10.8	6.5
49. dat voorskrifte oor personeel sake (byvoorbeeld werksure, werkdrag) vir u Bevredigend/aanvaarbaar is?	13	32.9	45.9	22.5	20.8	10.8
B.6. u ontevrede is oor een of meer van die volgende: pensioen, mediese en behuisingsbystand, beurse, prestasiebonusse, groep- en ander versekering, salaris en/ of enige ander aspek wat u vergoedingspakket raak?	20.8	22.5	43.3	12.1	20.8	23.8

B.7. u ontevrede is oor een of meer van die volgende: werkdrag, werksure, aanstellings- vereistes, kommunikasiekanale ten opsigte van griewe en klagtes, reëls met betrekking tot oorplassings, diensbeëindiging en/of enige ander regulasie betreffende personeel sake?	29.4	26	55.4	9.1	15.6	19.9
--	------	----	------	-----	------	------

Tabel 6.3.3 (f) illustreer duidelik 'n patroon dat die respondente ontevrede is met kwessies wat lone en byvoordele betref. Die meerderheid van die 12 vrae reflekteer 'n negatiewe prentjie. Slegs vier vrae of stellings kom positief voor en hulle is vrae 16, 35, 49, en B6 met onderskeidelike kumulatiewe persentasies van 41.1%, 48.5%, 45.9% en 43.3%. Die 8 vrae waar die waargenome persepsies van die respondente negatief of ontevrede blyk om voor te kom ten opsigte van lone en byvoordele wissel tussen 68.0% en 54.5%.

Twee voorbeelde in die verband is vraag 7 ten opsigte van salarisse is die waarneembare persepsie van 57.6% respondente negatief en stem hulle nie saam met die stelling nie teenoor die 42.4% wat daarmee saamstem. In die voorbeeld vraag 13 is die byvoordele vir u 'n ondersteuning en sekuriteit voel 63.2% van die respondente dit is nie teenoor die 36.8% wat voel dat dit wel so is.

Die lone en byvoordele aspek van die vraelys illustreer duidelik dat die respondente nie tevrede is met hierdie aspek van hul werkomstandighede nie. Met die uitsluiting van die personeel voorskrifte het die meerderheid van die lone en byvoordele stellings 'n baie negatiewe respons uitgelok. Die aspek gaan ook in-diepte ondersoek word deur middel van toetse van beduidendheid in latere afdelings van die hoofstuk.

6.3.4 Maslach se Algemene Uitbrandings vraelys.

In tabelle 6.3.4 (a) en (b) word die beskrywende statistiek ten opsigte Maslach se algemene vraelys beskryf. Kyk na bylaag B vir 'n beskrywing van die 7 punt skaal. Resultate sal in twee tabelle uiteengesit word vir praktiese redes.

Tabel 6.3.4a Maslach se algemene vraelys
Tabel 6.3.4a Maslach se algemene vraelys

Konstruk/Vraag	Nooit %	Soms per jaar %	Eenkeer per Maand %	Soms per Maand %	Eenkeer per week %	Soms per week %	Elke dag %
1. Ek voel emosioneel gedreineer van my werk	6.9	18.2	11.3	14.7	12.6	17.3	19
2. Ek voel opgebruik aan die einde van 'n werksdag	10	13	11.3	12.6	11.7	21.2	20.3
3. Ek voel moeg wanneer ek in die oggende opstaan en nog 'n dag moet ervaar	6.9	9.5	10.4	12.6	14.7	23.4	22.5
4. Om elke dag te werk is spanning op my	17.7	13	7.4	15.2	13.4	19.9	13.4
5. Ek kan effektief probleme op los ten opsigte van my werk	2.6	8.7	17.7	13.9	8.2	20.8	28.1
6. Ek voel uitgebrand van my werk	13.9	15.2	10	14.3	7.4	22.1	17.3
7. Ek voel dat ek 'n bydra lewer wat die organisasie doen	3	9.1	16	14.7	6.9	15.2	35.1
8. Ek het begin minder belang gestel in my werk as toe ek begin het	26	11.7	8.2	9.5	9.5	19.9	15.2

Tabel 6.3.4 (a) is die waargenome persepsies van ses van die agt vroe negatief met 'n persentasie van vyf en sewentig wat aandui dat hulle negatief voel teenoor hul werk. Dus slegs twee uit die eerste agt stellings is positief ten opsigte van die algemene uitbrandings vraelys. Gevolglik gaan na die tweede 8 stellings in tabel 6.3.4 (b) gekyk word.

Tabel 6.3.4b Maslach se algemene vraelys
Tabel 6.3.4b Maslach se algemene vraelys

Konstruk/Vraag	Nooit %	Soms per jaar %	Eenkeer per Maand %	Soms per Maand %	Eenkeer per week %	Soms per week %	Elke dag %
9. Ek het begin minder geïnteresseerd te word in my werk	20.3	13	10.8	10	10.4	21.2	14.3
10. In my opinie is ek goed in my werk	0.4	0.9	18.2	19.5	9.5	16.9	34.6
11. Ek voel opgewonde wanneer ek iets uitgerig het in my werk	8.2	10.8	15.2	8.7	11.7	13	32.5
12. Ek het baie betekenisvolle dinge in my werk bereik	1.7	8.7	17.7	17.7	7.4	22.5	24.2
13. Ek wil net my werk doen en nie gesteur word nie	8.7	8.7	8.7	10.4	7.4	24.7	31.6
14. Ek het begin meer sinies te raak of my werk tot enigiets bydra	23.4	12.6	8.2	10	16.9	19.5	9.5
15. Ek betwyfel die betekenisvolheid van my werk	35.5	6.5	7.8	11.7	14.7	15.6	8.2
16. By my werk voel ek vol selfvertroue en effektief om dinge gedoen te kry	1.7	9.5	19.9	13	9.5	16.5	29.9

In tabel 6.3.4 (b) is die waarneembare persepsies van die respondente op vyf van die agt stelling negatief wat 'n persentasie van 62.5% voorgestel. In die geheel is op 68.75% van uitbrandings vraelys se vrae negatief gereageer teenoor die 31.25% wat as beduidend beskryf

kan word. Dit is prakties 'n aanduiding van toenemende uitbranding wat die organisasie negatief op die langtermyn sal beïnvloed.

6.3.4.1 *Uitbranding en die drie afsonderlike skale*

Hier volg 'n algemene beskrywing van response op Maslach se uitbrandings skaal met sy drie afsonderlike sub skale naamlik uitputting, sinisme en professionele doeltreffendheid. Tabel 6.3.4.1(a), (b), en (c) is 'n aanduiding van response op die individuele uitbranding skale.

Tabel 6.3.4.1a Ex: Uitputting

Tabel 6.3.4.1a

Ex: Uitputting

Geldig	Frekwensie	Persentasie	Geldige %	Kumulatiewe %
Laag	58	25.1	25.1	25.1
Gem.	41	17.7	17.7	42.9
Hoog	132	57.1	57.1	100.0
Totaal	231	100.0	100.0	

kodes: indien telling waardes tussen 0.00 -- 2.00 = aanduiding van lae uitbranding

2.01 --3.19 = gemiddelde uitbranding

Bokant 3.20 = hoë uitbranding (Maslach, Jackson en Leiter, 1996:48)

Tabel 6.3.4.1b Cy: Sinisme

Tabel 6.3.4.1b

Cy: Sinisme

Geldig	Frekwensie	Persentasie	Geldige %	Kumulatiewe %
Laag	35	15.2	15.2	15.2
Gem.	48	20.8	20.8	35.9
Hoog	148	64.1	64.1	100.0
Totaal	231	100.0	100.0	

kodes: indien telling waardes tussen 0.00 -- 1.00 = aanduiding van lae uitbranding

1.01 --2.19 = gemiddelde uitbranding

Bokant 2.20 = hoë uitbranding

Tabel 6.3.4.1c PE: Professionele Doeltreffendheid (Effektiwiteit)

Tabel 6.3.4.1c

PE: Professionele doeltreffendheid (effektiwiteit)

Geldig	Frekwensie	Persentasie	Geldige %	Kumulatiewe %
Laag	164	71.0	71.0	71.0
Hoog	67	29.0	29.0	100.0
Totaal	231	100.0	100.0	

kodes: indien telling waardes tussen 0.00 -- 4.00 = aanduiding van lae uitbranding

4.01 --4.99 = gemiddelde uitbranding

Bokant 5.00 = hoë uitbranding

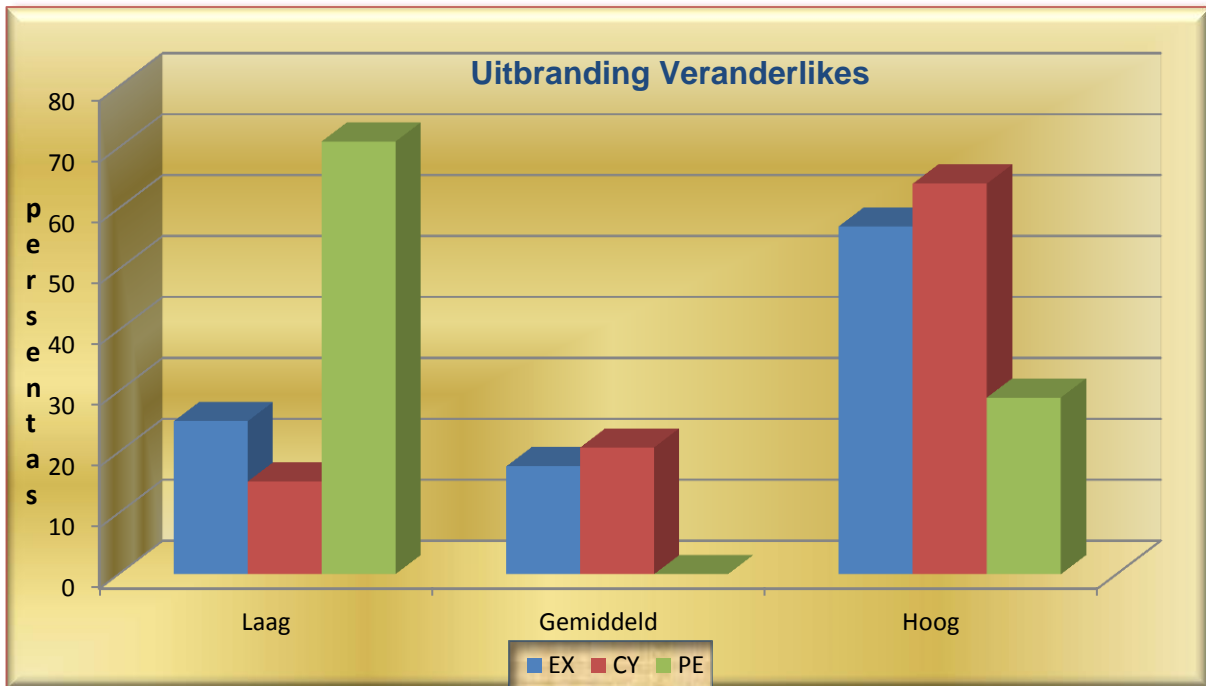
Bogenoemde tabelle dui aan dat die deelnemer hoë tellings op beide die uitputting skaal (57.1%) en die sinisme skaal (64.1%) behaal het en 'n laer telling op die professionele doeltreffendheid skaal (29%) (op die hoë vlak dimensie skaal). Dit is dus in lyn met die metodologie van Maslach se Uitbrandings vraelys (Maslach, Jackson en Leiter (1996: 21). Dus wanneer individue by 'n spesifieke instansie of organisasie aan uitbranding lei sal hulle hoë telling op die uitputting - en sinisme skaal behaal terwyl hulle telling op die professionele doeltreffendheid skaal af sal neem.

Bespreking van die doelstelling om die vlakke van werk uitbranding vas te stel. Tabelle 6.3.4.1 (a), (b) en (c) volg die metodologie ten opsigte van uitbranding soos deur Maslach, Jackson en Leiter (1996: 21) beskryf is. Dus wanneer individue by 'n spesifieke instansie of organisasie aan uitbranding lei sal hulle hoë telling op die uitputting - en sinisme skaal behaal terwyl hulle telling op die professionele doeltreffendheid skaal af sal neem. Met ander woorde, verhoogde uitputting lei tot hoë vlakke van sinisme met die gevolg dat die individu lae vlakke van professionele doeltreffendheid ondervind. Maslach, Jackson en Leiter (1996: 22) wys daarop dat sinisme die beskikbare energie verminder vir die uitvoering van werk asook misluk om kreatiewe oplossings te voorsien wat die werk na vore bring. Dit verminder verder die werk se potensiaal vir die opbouing van professionele doeltreffendheid. Sinisme word voorspel moet positief korreleerbaar te wees met uitputting en is negatief korreleerbaar met professionele doeltreffendheid (1996: 22).

Die resultate van tabelle 6.3.4.1 (a), (b) en (c) dui hoë telling op uitputting (57.1%) sowel as sinisme (64.1%) en lae tellings op professionele doeltreffendheid (29%) ten opsigte

van die hoë skaal dimensie van al drie sub-skale en is dus in lyn met die uitbrandings filosofie soos deur Maslach, Jackson en Leiter (1996) uiteengesit is. Dit word verder in figuur 6.2.4.1 geïllustreer.

Figuur. 6.3.4.1. Invloed van die drie Uitbrandingskale



Rothmann, Jackson en Kruger (2003: 58) in 'n studie oor plaaslike regering en uitputting het gevind dat 'n koherensie sin, werkvereistes en 'n tekort aan organisatoriese ondersteuning is sterk verwant tot uitputting (dit het 33% van die variansie verduidelik), terwyl sinisme sterk verwant is tot uitputting (32% van die variansie verduidelik). Die oorsaaklike model in hul studie het aangetoon dat uitputting medieer die verhouding tussen werk stres en koherensie sin op die eenkant en sinisme op die anderkant. Bevindinge het verder aangedui dat koherensie sin en sinisme matig verwant is aan professionele doeltreffendheid (10% van die variansie verduidelik). Dus sinisme medieer die verhouding tussen uitputting en professionele doeltreffendheid (Rothmann, Jackson en Kruger (2003: 58). Hierdie bevindinge bevestig die aanname van Maslach en Leiter (1997) dat werksituasies met oorweldigende eise sal tot uitputting bydra. Sodoende sal uitputting en sinisme 'n individu se professionele doeltreffendheid erodeer of verminder.

Hierdie bevindinge ondersteun dus die huidige studie ten opsigte van die drie sub-skale van uitbranding en bevestig weereens die Maslach se uitbranding skaal metodologie (Maslach, Jackson en Leiter, 1996: 22).

Vanaf teoretiese gesigspunt kan dit geargumenteer word dat uitputting en sinisme konstitueer twee sleutel aspekte van uitbranding. Terwyl uitputting verwys na die feit dat die werker nie in staat is om sy pligte uit te voer as gevolg van die feit dat sy energie bronne uitgeput is, verwys sinisme weer na 'n toestand waar die werker nie langer gewillig is om sy pligte uit te voer as gevolg van verhoogde intoleransie vir enige moeite. Empiriese bevindinge verwys dus na die sentrale rol van uitputting en sinisme met betrekking tot uitbranding in teenstelling met die derde komponent, naamlik 'n tekort aan professionele doeltreffendheid (Schaufeli, in Mostert en Joubert, 2005: 41).

Volgens Lee en Ashford (1996) word relatief lae korrelasies waargeneem tussen professionele doeltreffendheid en uitputting en sinisme op die anderkant, terwyl die twee laasgenoemde uitbrandings dimensies relatief sterk korreleer. Dit wil ook voorkom dat sinisme ontwikkel tot 'n reaksie tot uitputting, terwyl professionele doeltreffendheid onafhanklik ontwikkel (Leiter, 1993). Professionele doeltreffendheid word beskou as die swakste uitbrandings dimensie in terme van beduidende verhouding ten opsigte van die ander twee dimensies (Lee en Ashford, 1996). Verskeie skrywers is ook van mening dat professionele doeltreffendheid reflekteer 'n persoonlike karaktertrek eerder as 'n volwaardige uitbrandings dimensie (Cordes en Dougherty, 1993; Shirom, 1989).

Gebaseer op bogenoemde analise kan dus gesien word dat uitbranding en sinisme as sleutel dimensies in die uitbrandings sindroom gesien word. Dus, indien die individu nie hoë telling op hierdie twee dimensies kry nie sal professionele doeltreffendheid nie beïnvloed word nie en sal uitbranding dus nie plaasvind nie soos verduidelik deur die Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) (Maslach, Jackson en Leiter, 1996). Die doelstelling met betrekking om die vlakke van werk uitbranding by staatsamptenare is dus bespreek en die vlakke is vasgestel. Doelstelling vier en ses word sodoende aangespreek soos weergee in hoofstuk een en vyf.

Vervolgens gaan daar in-diepte na die resultate gekyk ten opsigte van stresvlakke.

6.4 Stresvlakke

Die ervaring van werk- en lewensomstandighede vraelys (Van Zyl en Van der Walt, 1991) word in drie dele verdeel en deel twee en drie bestaan ook uit onderafdelings. Die onderafdelings is die ondervinding van werk, gevolg deur omstandighede en verwagtinge. Vervolgens word gekyk na die individuele response tot die sub skale van stres. Doelstellings drie en vyf word dus hier aangespreek soos aangedui in hoofstuk een. Verwys na bylaag A vir 'n in-diepte bespreking van die opstel en die evaluering van die vraelys.

6.4.1 Oorsake van stres buite die werksituasie

Tabel 6.4.1 Oorsake van Stres Buite die Werk Situasie

Tabel 6.4.1

Oorsake van stres buite die werk situasie

Geldig	Frekwensie	Kumulatiewe	
		%	%
1	51	22.1	22.1
2	96	41.6	63.6
3	30	13.0	76.6
4	10	4.3	81.0
5	44	19.0	100.0
Totaal	231	100.0	

Kodes: 1= Normaal

2= Matig

3=Hoog

4=Baie Hoog

5=Uiters Hoog

Bogenoemde tabel verwys na die deelnemers se waargenome persepsies ten opsigte van stres buite die werksituasie. Die algemene oorsake van stres buite die werksituasie is soos volg: 22.1% se persepsies is normaal, 41,6% is matig, 13% van die deelnemers se persepsies is hoog, 4,3% is baie hoog en 19.0% van die deelnemers het uiters hoë persepsies aangedui.

Die tabel dui dus aan dat sleg 22.1% van die respondente normale stres buite die werk situasie ondervind teenoor die 77.9% wat matig tot uiters hoë stres ondervind. Literatuur oor stres dui ook aan dat stressors buite die werk situasie wat in hoofstuk vier genoem is, 'n

kritiese rol speel in die ontwikkeling van werk stres. Dit moet uitgewys word dat 44 staatsamptenare (19.0%) uiters hoë stres ondervind.

6.4.2 Oorsake van stres binne die werksituasie

Tabel 6.4.2 Oorsake van stres binne die werk situasie: Spesifiek organisasie funksionering

Tabel 6.4.2

Oorsake van stres binne die werk situasie: Spesifiek organisasie funksionering

Geldig	Frekwensie	Kumulatief	
		%	%
1	1	.4	.4
2	103	44.6	45.0
3	89	38.5	83.5
4	36	15.6	99.1
5	2	.9	100.0
Totaal	231	100.0	

Kodes: 1= Uiters Hoog

2= Baie Hoog

3=Hoog

4= Matig

5= Normaal

(Bogenoemde kodes geld vir 6.4.2 tot 6.4.7)

Bogenoemde tabel verteenwoordig van die deelnemers se waargenome persepsies ten opsigte van oorsake van stres binne die werk situasie, meer spesifiek te opsigte van organisatoriese faktore en dit illustreer elke persentasie se intensiteit ten opsigte van die algemene oorsake binne die werk situasie. Bykans 35.9% van die respondente ondervind 'n uiters mate van hoë stres, 29.4% baie hoë stres, 22.9% ondervind hoë stres en 11.7% ondervind matige stres ten opsigte van organisatoriese funksionering.

Opsommend kan dus afgelei word dat 99.1% van die respondente stres op een of ander mate ondervind wat die veranderlike organisasie funksionering betref. Dit is dus duidelik dat die senior amptenare se waargenome persepsies van die organisasie uiters negatief is, spesifiek die funksionering van die departement waar slegs 0.9% stres as normaal ondervind.

6.4.3 Taak karaktertrekke

Tabel 6.4.3 Taak karaktertrekke van die deelnemers binne die werk situasie

Tabel 6.4.3

Taak karaktertrekke van die deelnemers binne die werk situasie

Geldig	Frekwensie	%t	Kumulatief %
1	1	.4	.4
2	63	27.3	27.7
3	84	36.4	64.1
4	82	35.5	99.6
5	1	.4	100.0
Totaal	231	100.0	

Ten opsigte van die taak karaktertrekke het slegs 0.4% van die deelnemers 'n normale persepsie ten opsigte van taak karaktertrekke. Die res is soos volg: 27,3% se persepsies is baie hoog, 36.4% het hoë persepsies en 35.5% se waargenome persepsies is matig. Opsommend kan dus afgelei word dat 99.6% van die deelnemers stres binne die werk situasie ten opsigte van taak karaktertrekke ondervind. Dit vergelyk baie goed ten opsigte wat die waargenome persepsie van organisasie funksionering betref. Take wat dus in die departement uitgerig word het 'n negatiewe konnotasie en is 'n bydraende faktor ten opsigte van stres binne die organisasie.

6.4.4 Fisiese werksomstandighede en werkgereedskap

Tabel 6.4.4 Fisiese werksomstandighede en werkgereedskap

Tabel 6.4.4

Fisiese werksomstandighede en werkgereedskap

Geldig	Frekwensie	%	Kumulatiewe Persentasie
1	3	1.3	1.3
2	100	43.3	44.6
3	85	36.8	81.4
4	38	16.5	97.8
5	5	2.2	100.0
Totaal	231	100.0	

Weereens is die waargenome persepsies ten opsigte van fisiese werksomstandighede en werkgereedskap baie negatief soos weerspieël in tabel 6.4.4. Bykans 97.8% van die deelnemers ondervind stres ten opsigte van hierdie veranderlike en dit hou verband bevindinge van die vorige omstandighede binne die werksituasie. Meer spesifiek ondervind 43.3% baie hoë stres, 36.8% se stres ondervinding val in die hoë kategorie en 16.5% ondervind matige stres. Slegs 2.2% van die deelnemers se waargenome persepsies ten opsigte van fisiese werksomstandighede en werkgereedskap se stres ondervinding is normaal.

6.4.5 Beroepsaangeleenthede

Tabel 6.4.5 Beroepsaangeleenthede soos weerspieël binne die werksituasie

Tabel 6.4.5

Beroepsaangeleenthede soos weerspieël binne die werksituasie

Geldig	Frekwensie	%	Kumulatiewe %
1	1	.4	.4
2	89	38.5	39.0
3	91	39.4	78.4
4	44	19.0	97.4
5	6	2.6	100.0
Totaal	231	100.0	

Die waargenome persepsies ten opsigte van beroepsaangeleenthede is baie negatief soos aangedui dat 97.4% van die deelnemers wat een of ander vorm van stres weerspieël ten opsigte van hul waargenome persepsies. Ondermeer ondervind 38.5% baie hoë stres, 39.4% se stres is van 'n hoë aard en 19.0% ondervind matige stres. Die literatuur soos weergee in hoofstuk vier is van mening dat beroepsaangeleenthede soos bevordering geneig is om konflik en stres in 'n werksituasie te veroorsaak. Bogenoemde is dus 'n aanduiding van die stres en frustrasie wat die amptenare in die departement ten opsigte van hierdie veranderlike ondervind.

6.4.6 Sosiale/Maatskaplike kwessies

Tabel 6.4.6 Sosiale/ maatskaplike kwessies ten opsigte van faktore binne die werksituasie

Tabel 6.4.6

Sosiale/ maatskaplike kwessies ten opsigte van faktore binne die werksituasie

Geldig	Frekwensie	Persent	Kumulatiewe %
1	3	1.3	1.3
2	73	31.6	32.9
3	81	35.1	68.0
4	72	31.2	99.1
5	2	.9	100.0
Totaal	231	100.0	

Die waargenome persepsies van die meerderheid van deelnemers val tussen die ‘baie hoog’ en ‘matig’ kategorieë. By nadere ondersoek ondervind 31.6% van die respondente ‘baie hoë’ stres’, 35.1% weerspieël ’n ‘hoë’ mate van stres en 31.2% ondervind ‘matige’ stres. Opsommend kan afgelei word soos tabel 6.4.6 weerspieël word dat 99.1% persent van die respondente een of ander tipe van stres ondervind ten opsigte van sosiale/ maatskaplike kwessies. Laasgenoemde is dus ’n aanduiding dat sosiale/ maatskaplike kwessies uiters problematies in die werksituasie is en individue in die hoë range raak.

6.4.7 Besoldiging, byvoordele en personeel beleid

Tabel 6.4.7 Besoldiging, byvoordele en personeel beleid

Tabel 6.4.7

Geldig	Frekwensie	%	Kumulatiewe
			Persentasie
1	83	35.9	35.9
2	68	29.4	65.4
3	64	27.7	93.1
4	11	4.8	97.8
5	5	2.2	100.0
Totaal	231	100.0	

Die laaste tabel ten opsigte van stres binne die werksituasie dui duidelik aan dat ten opsigte van besoldiging, byvoordele en personeelbeleid lyk die prentjie uiters sleg. Bykans 97.8% ondervind een of ander stres en die meerderheid val tussen ‘uiters hoë’ tot ‘hoë’ stres. Die waargenome persepsie op hierdie veranderlike is 35.9%, ‘uiters hoog’, 29.4%, ‘baie hoog’ en 27.7% het ’n stres vlak van ‘hoog’. Die literatuur in hoofstuk vier dui daarop dat besoldiging en byvoordele ’n uiters sensitiewe kwessie by werknemers is. Vervolgens word gekyk na die beskrywende statistiek van algemene stresvlakke binne die werksituasie.

6.4.8 Beskrywende statistiek ten opsigte van die hoof oorsake van stres binne die werksituasie

Tabel 6.4.8 Beskrywende statistiek ten opsigte stres se hoof oorsake binne die werksituasie

Tabel 6.4.8

Beskrywende statistiek ten opsigte stres se hoof oorsake binne die werksituasie

Sub – veranderlike	Persentasie	Rang
Organisasie Funkzionering	88.3 %	2
Taak Karaktertrekke	65.4%	6
Fisiese werk omstandighede en werk gereedskap	84.4%	3
Beroepsaangeleenthede	83.5%	4
Sosiale Kwessie	69.3%	5
Besoldiging, Byvoordele en Personeel Beleid	93.1%	1

Die kolomme stel alleenstaande standaard persentasies - gemiddeldes van uiterste hoë vlakke van stres.

Bogenoemde tabel stel ses sub- veranderlikes wat oorsake van stres binne die werksituasie voorstel volgens die navorsing metodologie van die Ervaring van Lewens Omstandighede voorstel. Laasgenoemde ondersteun ook die navorsings metodologie en die respondente het positiewe tellings behaal vir al die veranderlikes op die omstandighede en verwagtinge kategorieë. Die beskrywende rang analise dui aan dat besoldiging, byvoordele en personeel beleid die eerste rang opsie is. Dit word gevolg deur organisasie funksionering, fisiese werk omstandighede en werk toerusting, beroepsaangeleenthede en sosiale aangeleenthede. Die laaste sub-kategorie is taak karaktertrekke.

Dit is betekenisvol om daarop te let dat in Spangenberg en Open-Lyall (2000: 8) se studie dat die kluster met die hoë stresvlakke het al ses stresfaktore binne die werk naamlik: organisatoriese funksionering, taak karaktertrekke, fisiese werktoestande, beroepsaangeleenthede, sosiale aangeleenthede en besoldiging, by-voordele en personeel beleid in 'n meer negatiewe manier beoordeel in teenstelling teenoor die kluster met die lae stresvlakke. Spangenberg en Orpen-Lyall (2000: 8) het ook gebruik gemaak van die 'ervaring van werk – en lewensomstandighede vraelys. Die studie van Spangenberg en Orpen-Lyall (2000: 8) het egter van kluster analise gebruik gemaak. Dit het twee biografiese homogene steekproewe binne die totale steekproef geïdentifiseer wat die gemaskerde potensiaal van die

totale gemiddelde telling neutraliseer het. Die gevolg is dat een kluster van respondente (52) het hoër stresvlakke ervaar het as die ander groep wat in lyn is met die bevindinge van Strümpfer (1989) en van Zyl (1993) wat bevind het dat Suid-Afrikaanse bestuurders lei aan hoë stresvlakke. Laasgenoemde is dus ook in lyn met die huidige studie soos weerspieël ten opsigte van stresvlakke in tabel 6.4.8. Verder het Kruger (2005) in 'n studie oor die belewenis van stres deur werknemers in verskillende bestuursvlakke ook deur laasgenoemde vraelys gebruik te maak dat al ses stresfaktore normaal tot hoog voorgekom het. Kruger (2005) het egter gevind dat besoldiging was beduidend hoog onder hoë en middelvlak bestuurders. Laastens het Van Den Berg en Van Zyl (2008) beduidende verskille gevind tussen die groepe wat taak karaktertrekke, fisiese werksomstandighede en vergoeding (besoldiging) betref.

Hierdie resultate ondersteun dus die huidige studie ten opsigte van die ses hoof stresfaktore binne die werksituasie en sodoende word doelwit drie soos weergee in hoofstuk een en vyf aangespreek. Daar word nou gekyk na algemene stresvlakke.

6.5 Algemene stresvlakke

Tabel 6.5 illustreer algemene stresvlakke van respondent.

Tabel 6.5

Algemene stresvlakke van respondente

Geldig	Frekwensie	%	Kumulatiewe Persentasie
1	35	15.2	15.2
2	89	38.5	53.7
3	44	19.0	72.7
4	14	6.1	78.8
5	49	21.2	100.0
Totaal	231	100.0	

Kodes: 1= Normaal

2= Matig

3=Hoog

4=Baie Hoog

5=Uiters Hoog

Bogenoemde tabel se resultate verwys na die waargenome persepsies van die deelnemers ten opsigte van algemene stres in die projek. Die resultate dui aan dat 15.2% se

stresvlakke normaal is, 38.5% se vlakke is ‘matig’, 19% het ‘hoë’ vlakke van stres, 6.1% se stresvlakke is baie hoog terwyl 21.1% uiters hoë stresvlakke het. Bykans 84.8% van die respondente se stresvlakke is bo die normale afsnypunt. Bogenoemde response dui duidelik aan dat daar definitief stres in die organisasie ondervind word, veral onder die teikengroep assistent direkteur tot adjunkdirekteur generaal. Individuele onderhoude sal gevoer word om meer duidelikheid te kry oor die oorsake van die hoë vlakke van stres. Gevolglik word gekyk na die sentrale neiging statistiek ten opsigte van die algemene stres.

6.5.1 Sentrale neiging statistiek ten opsigte van algemene stres.

Tabel 6.5.1 illustreer sentrale neiging statistiek ten opsigte van algemene stres.

Tabel 6.5.1

Sentrale neiging statistiek ten opsigte van algemene stres

N	Geldig	231
	Verlore	0
Gemiddelde		3.00
Mediaan		2.00
Modus		2
Std. Afwyking		1.366
Skeefheid		0.518
Kurtosis		-1.011
Variansie		1.867
Variansie Wydte		4
Minimum		1
Maksimum		5

Die navorsings veranderlike ten opsigte van algemene stresvlakke het ’n gemiddelde waarde van 3.00. Hierdie syfer in die projek dui daarop dat al die respondente in die projek redelik baie algemene stres ervaar. Die navorsing veranderlike ten opsigte van die algemene stres het ’n mediaan van 2.00 wat ’n aanduiding is van matigheid in die mediaan persepsies van respondente. Wanneer al die respondente se waardes georganiseer is in ’n toenemende order sal die gemiddelde dominerende waarde twee wees. Die modus van die veranderlike het ’n waarde van 2.00 wat beteken dat die meerderheid van respondente het stres ‘sommige tye ervaar’. Die navorsings veranderlike algemene stres het ’n standaard-afwyking van 1.366 wat

aandui dat die veranderlike het 'n verskil in respondente se persepsies. Die skeefheid weerspieël 'n goeie verspreiding en het 'n hoër aantal van laer waardes terwyl die kurtosis 'n aanvaarbare verspreiding vertoon. Dit het egter meer hoogtepunte as die normale verspreiding, met ander woorde meer hoër waardes as normale waardes. Verder het die navorsings veranderlike algemene stres 'n variansie van 1.867 wat aandui dat die veranderlike het 'n variansie in die respondente se persepsies. Met ander woorde die respondente het nie dieselfde opinie ten opsigte van algemene stres nie. Die navorsings veranderlike het 'n minimum waarde van 1 wat aandui respondente het minimum ondervinding geartikuleer en uitputting vlakke is dus normaal. Die maksimum waarde is 5. 'n Bespreking van die sentrale statistiek van die drie uitbrandingskale volg.

6.5.2 Sentrale neiging statistiek ten opsigte van die drie uitputting skale

Tabel 6.5.2 Illustreer sentrale neiging statistiek ten opsigte van die drie uitputting skale

Tabel 6.5.2

Sentrale neiging statistiek ten opsigte van die drie uitputting skale

Sentrale neiging statistiek		Uitputting	Sinisme	Professionele Doeltreffendheid
N	Geldig	231	231	231
	Verlore	0	0	0
	Gemiddelde	3.3827	3.0139	3.938
	Mediaan	3.4	3.2	4.1667
	Modus	5.4	1.2	6
	Std. Afwyking	1.70708	1.73871	1.47303
	Skeefheid	-0.252	-0.124	-0.163
	Kurtosis	-1.119	-1.339	-1.292
	Variansie	2.914	3.023	2.17
	Variansie Wydte	6	6	4.83
	Minimum	0	0	1.17
	Maksimum	6	6	6

Interpretasie: Uitputting waardes tussen 0.00 – 2.00 = lae uitbranding; 2.01 – 3.19 = gemiddelde. uitbranding; bo 3.20 = hoë uitbranding.

Sinisme waardes tussen 0.00 – 1.00 = lae uitbranding; 1.01 – 2.19 = gemiddelde Uitbranding; bo 2.20 = hoë uitbranding.

Professionele doeltreffendheid waardes tussen 0.00 – 4.00 = lae uitbranding; 4.01 – 4.99 gemiddelde uitbranding; bo 5.00 = hoë uitbranding (Maslach, Jackson en Leiter, 1996:48).

Uitputting het 'n gemiddelde waarde van 3.38 en dui aan dat die respondente wat in die projek deelgeneem het hulle self oor die gemiddelde uitgedruk en het dus hoë vlakke van uitputting soos aangedui deur die interpretasie reëls want dit is oor 3.20. Die navorsings veranderlike uitputting het 'n mediaan waarde van 3.4 wat 'n hoë vlakke van uitputting in die mediaan van deelnemers aandui. Verder het dit 'n modus waarde van 5.4 wat ook 'n aanduiding dat hoë vlakke van uitputting in die modus van respondente is. Die navorsing veranderlike uitputting het 'n standaard afwyking van 1.70. Dit dui aan dat die veranderlike het 'n verskil in die respondente se uitputting vlakke. Die skeefheid het 'n goeie verspreiding en het 'n hoër getal van hoër waardes terwyl die kurtosis weerspieël 'n aanvaarbare verspreiding met meer hoogte punte as die normale verspreiding, dit wil sê meer hoër waardes as die normale verspreiding. Die variansie van 2.91 beteken dat die veranderlike het 'n variansie in die deelnemer se persepsies van uitputting vlakke. Die respondente het dus nie dieselfde opinie ten opsigte van uitputting nie.

Uitputting het 'n variansie wydte waarde van ses wat 'n aanduiding is dat die veranderlike het verskille in die respons uitputting vlakke en dat die deelnemer het verskillende vlakke van uitbranding teenoor die uitputting veranderlike ge-ondervind. Dit het 'n minimum waarde van 0.00 wat aandui dat respondente het minimum ondervinding geartikuleer en uitputting vlakke is dus normaal. Laastens het 'n maksimum waarde van ses en dui aan dat deelnemer het maksimum uitputting vlakke en is hoog onder werkers.

Sinisme het 'n gemiddelde waarde van 3.01 en dui aan dat die respondente wat in die projek deelgeneem het, het hulle self gemiddeld uitgedruk en het dus hoë vlakke van sinisme geïllustreer in lyn met die interpretasie reël want dit is bo 2.20 wat hoë uitbranding aandui. Die navorsings veranderlike sinisme het 'n mediaan waarde van 3.2. Dit dui aan dat hoë vlakke van sinisme is die mediaan van respondente. Die navorsings veranderlike sinisme het 'n modus waarde van 1.20. Dit dui dus aan dat daar gemiddelde vlakke van sinisme in die modus van respondente is. Die navorsing veranderlike sinisme het 'n standaard afwyking van 1.74. Dit dui aan dat die veranderlike het 'n verskil in die respondente se sinisme vlakke. Die variansie van 3.02 beteken dat die veranderlike het 'n variansie in die deelnemer se persepsies van sinisme vlakke. Die respondente het dus nie dieselfde opinie ten opsigte van sinisme nie.

Sinisme het 'n variansie wydte waarde van ses wat 'n aanduiding is dat die veranderlike het verskille in die respons sinisme vlakke en dat die deelnemer het verskillende vlakke van uitbranding teenoor die sinisme veranderlike ge-ondervind. Die navorsings veranderlike sinisme het 'n minimum waarde van 0.00 wat aandui dat respondente het minimum ondervinding geartikuleer en sinisme vlakke is dus normaal. Laastens het dit 'n maksimum waarde van ses en dui aan dat deelnemer het maksimum sinisme vlakke en is hoog onder werkers.

Professionele doeltreffendheid het 'n gemiddelde waarde van 3.93 en dui aan dat die respondente wat in die projek deelgeneem het, het hulle self gemiddeld uitgedruk en het dus lae vlakke van professionele doeltreffendheid geïllustreer in lyn met die interpretasie reël want dit is onder die 4.00 vlak wat lae uitbranding aandui. Die professionele doeltreffendheid het 'n mediaan waarde van 4.16. Dit dui aan dat gemiddelde vlakke van professionele doeltreffendheid in die mediaan van respondente aan. Die navorsings veranderlike professionele doeltreffendheid het 'n modus waarde van 6. Dit dui dus hoë vlakke van professionele doeltreffendheid in die modus van respondente aan. Die navorsing veranderlike professionele doeltreffendheid het 'n standaard afwyking van 1.47. Dit dui aan dat die veranderlike het 'n verskil in die respondente se professionele doeltreffendheid vlakke. Die variansie van 2.17 beteken dat die veranderlike het 'n variansie in die deelnemer se persepsies van professionele doeltreffendheid vlakke aan. Die respondente het dus nie dieselfde opinie ten opsigte professionele doeltreffendheid nie. Professionele doeltreffendheid het 'n variansie wydte waarde van 4.83 wat 'n aanduiding is dat die veranderlike het verskille in die respons professionele doeltreffendheid vlakke en dat die deelnemer het verskillende vlakke van uitbranding teenoor die professionele doeltreffendheid veranderlike ge-ondervind. Die navorsings veranderlike sinisme het 'n minimum waarde van 1.17 wat aandui dat respondente het minimum ondervinding geartikuleer en professionele doeltreffendheid vlakke is dus normaal. Laastens het dit 'n maksimum waarde van ses en dui aan dat deelnemer het maksimum professionele doeltreffendheid vlakke en is hoog onder werkers.

Vervolgens gaan in-diepte na die inferensiële statistiek gekyk word

6.6 Inferensiële Statistiek

6.6.1 Interpretasie van die vraelys

6.6.1.1 Betroubaarheidskoëffisiënt ten opsigte van die stres en uitbrandings vraelys

Die volgende interpretasiereëls is geldig: 'n Cronbach Alpha - waarde tussen 0.4-0.7 dui 'n medium interne konstantheid of betroubaarheid aan. 'n Cronbach Alpha - waarde tussen 0.7 tot 1.0 is 'n aanduiding van 'n hoë betroubaarheid (Nunnally, 1978).

Tabel 6.6.1.1 illustreer vlakke van stres betroubaarheidskoëffisiënte.

Tabel 6.6.1.1

Vlakke van stres se betroubaarheidskoëffisiënte

Nr	Veranderlike	Cronbach's Alpha	Nr van items	N
1	Oorsake van stres buite die werksituasie	0.989	40	231
2	Oorsake van stres binne die werksituasie	0.974	16	231
3	Organisatoriese funksionering	0.888	7	231
4	Taak karaktertrekke	0.918	14	231
5	Fisiese werksomstandighede en werkgereedskap	0.889	7	231
6	Beroepsvraagstukke	0.885	7	231
7	Sosiale/maatskaplike kwessies	0.909	7	231
8	Besoldiging, byvoordele en personeel beleid	0.891	10	231

Die betroubaarheid analise van die vraelys ten opsigte van die vlakke van vrae, naamlik skaal A, dui 'n Cronbach alpha waarde van 0.989 aan wat aandui dat die navorsings vraelys se aaneenlopende navorsings veranderlike ten opsigte van skaal A 'n goeie interne konstantheid en betroubaarheid het soos weergee in tabel 6.6.1.1.

Die betroubaarheid analise van die vraelys ten opsigte van die vlakke van vrae, naamlik: Oorsake van stres buite die werksituasie dui 'n Cronbach alpha waarde van 0.974 aan wat aandui dat die navorsings vraelys se aaneenlopende navorsings veranderlike ten opsigte van die oorsake van stres buite die werksituasie 'n goeie interne konstantheid en betroubaarheid het soos weergee in tabel 6.6.1.1 en in lyn met die interpretasie reëls.

Die betroubaarheid analise van die vraelys ten opsigte van die vlakke van vrae, naamlik: Oorsake van stres binne die werksituasie dui 'n Cronbach alpha waarde van 0.888 aan wat aandui dat die navorsings vraelys se aaneenlopende navorsings veranderlike ten opsigte van die oorsake van stres binne die werksituasie 'n goeie interne konstantheid en betroubaarheid het soos weergee in tabel 6.6.1.1 en in lyn met die interpretasie reëls. Vervolgens word gekyk na die verskillende faktore binne die werksituasie.

Weereens dui die betroubaarheid analise van die vraelys met betrekking van taak karaktertrekke ten opsigte van die oorsake van stres binne die werksituasie 'n Cronbach alpha waarde van 0.918 aan wat aandui dat die navorsings vraelys se aaneenlopende navorsings veranderlike ten opsigte van die take binne die werksituasie 'n goeie interne konstantheid en betroubaarheid het soos weergee in tabel 6.6.1.1 en in lyn met die interpretasie reëls.

Soos hier bo genoem dui die betroubaarheid analise van die vraelys met betrekking van fisiese werksomstandighede en werkgereedskap ten opsigte van die oorsake van stres binne die werksituasie 'n Cronbach alpha waarde van 0.889 aan wat aandui dat die navorsings vraelys se aaneenlopende navorsings veranderlike ten opsigte van die fisiese werksomstandighede en werkgereedskap binne die werksituasie 'n goeie interne konstantheid en betroubaarheid het soos weergee in tabel 6.6.1.1 en is in lyn met die interpretasie reëls.

Die beroepsvraagstukke veranderlike is 'n toonbeeld van die fisiese werksomstandighede en werkgereedskap veranderlike want die Cronbach alpha is byna soortgelyk en staan op 0.885 in vergelyking met die 0.889 soos weergee in tabel 6.6.1.1. Dit dui dus op 'n hoë of goeie intern konstantheid en betroubaarheid.

Weereens dui die betroubaarheid analise van die vraelys met betrekking van sosiale/maatskaplike vraagstukke ten opsigte van die oorsake van stres binne die werksituasie 'n Cronbach alpha waarde van 0.909 aan wat aandui dat die navorsings vraelys se

aaneenlopende navorsings veranderlike ten opsigte van die take binne die werksituasie 'n goeie interne konstantheid en betroubaarheid het soos weergee in tabel 6.6.1.1 en is in lyn met die interpretasie reëls.

Soos hier bo genoem dui die betroubaarheid analise van die vraelys met betrekking van besoldiging, byvoordele en personeel beleid ten opsigte van die oorsake van stres binne die werksituasie 'n Cronbach alpha waarde van 0.891 aan wat aandui dat die navorsings vraelys se aaneenlopende navorsings veranderlike ten opsigte van die besoldiging, byvoordele en personeel beleid binne die werksituasie 'n goeie interne konstantheid en betroubaarheid het soos weergee in tabel 6.6.1.1 en is in lyn met die interpretasie reëls.

Opsommand. Ten opsigte van die interpretasie reëls val al die Cronbach alpha waardes tussen die 0.7-1.0 afsny punte wat 'n indikasie is van 'n hoë betroubaarheid of 'n goeie interne konstantheid of betroubaarheid. Anders gestel: die betroubaarheid van die stres vraelys is baie hoog en die Cronbach alpha waardes wissel vanaf 0.989 tot 0.858.

6.6.2 Betroubaarheidskoeffisiënte van die Uitbrandings vraelys

Tabel 6.6.2 illustreer betroubaarheidskoeffisiënte teenoor die drie sub-uitbrandings skale.

Tabel 6.6.2

Betroubaarheidskoeffisiënte teenoor die drie sub-uitbrandings skale

Nr	Veranderlike	Cronbach's Alpha	N van items	N
1	Uitputting (EX)	0.9	5	231
2	Sinisme (CY)	0.866	5	231
3	Professionele doeltreffendheid (PE)	0.885	6	231

Die betroubaarheid analise van die uitbranding sub skaal uitputting dui 'n Cronbach alpha waarde van 0.900 aan wat 'n aanduiding is dat die navorsings se uitbranding sub skaal het 'n goeie interne konstantheid en betroubaarheid. Ten opsigte van die betroubaarheid analise van die uitbranding sub skaal sinisme dui Cronbach alpha 'n waarde van 0.866 aan

wat aandui dat die navorsings se uitbrandings vraelys 'n hoë interne konstantheid en betroubaarheid het.

Laastens toon die uitbranding sub skaal ten opsigte van professionele doeltreffendheid 'n Cronbach alpha waarde van 0.885 ten opsigte van professionele doeltreffendheid wat soos bogenoemde 'n aanduiding is dat die navorsings se uitbrandings vraelys 'n hoë interne konstantheid en betroubaarheid openbaar.

Vervolgens word gekyk na die korrelasie tussen die drie sub skale.

6.6.3 Korrelasie tussen die 3 sub skale van uitbranding

Die volgende afdeling fokus op die korrelasie tussen die drie sub skale van uitbranding

Tabel 6.6.3 Korrelasie tussen die 3 sub skale van uitbranding

Tabel 6.6.3

Korrelasie tussen die 3 sub skale van uitbranding.

		EX	CY	PÊ
EX	Pearson Korrelasie beduidend	1	780**	-537**
	(2-kantig)		.000	.000
	N	231	231	231
CY	Pearson Korrelasie beduidend	780**	1	-658**
	(2-kantig)	.000		.000
	N	231	231	231
PE	Pearson Korrelasie beduidend	-537**	-658**	1
	(2-kantig)	.000	.000	
	N	231	231	231

Bogenoemde tabel se resultate dui 'n sterk beduidende korrelasie tussen uitputting (EX)

Sinisme (CY) en Professionele doeltreffendheid (PE) met waarskynlike waardes (*p*) van 0.000 en 0.000 en die waardes is onder 0.05 wat 'n beduidende korrelasie aandui tussen die uitbrandings veranderlikes uitputting, sinisme en professionele doeltreffendheid.

Vervolgens gaan gekyk word na korrelasies met betrekking tot die stres skaal.

6.6.3.1 Korrelasies met betrekking tot die stres skaal

Die volgende tabel. 6.6.3.1 stel korrelasie analise tussen Skaal B (Omstandighede) items 1-7 teenoor Sub-veranderlikes (Oorsake van stres binne die werksituasie).

Tabel. 6.6.3.1 Korrelasie analise tussen Skaal B (Omstandighede) items 1-7 teenoor Sub-veranderlikes (Oorsake van stres binne die werksituasie)

Tabel. 6.6.3.1

Korrelasie analise tussen Skaal B (Omstandighede) items 1-7 teenoor Sub-veranderlikes (Oorsake van stres binne die werksituasie).

	OF 2.2.1	TC 2.2.2:	TC 2.2.2	PWC 2.2.3	CM	RFP 2.2.6
	Organisatoriese	Taak	Fisiese Werk-	Beroepskwessies	2.2.4	Besoldiging,
	Funksionering	Karaktertrekke	omstandighede		Sosiale	Byvoordele,
					Kwessies	personeelbeleid
C1	-.643**	-.472**	-.522**	-.535**	-.520**	-.527**
Pearson						
Korrelasie	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Beduidend	231	231	231	231	231	231
(2-kantig)						
N						
C2	-.610**	-.655**	-.522**	-.715**	-.686**	-.638**
Pearson						
Korrelasie	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Beduidend	231	231	231	231	231	231
(2-kantig)						
N						
C3	-.461**	-.518**	-.648**	-.526**	-.528**	-.524**
Pearson						
Korrelasie	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Beduidend	231	231	231	231	231	231
(2-kantig)						
N						
C4	-.625**	-.564**	-.482**	-.734**	-.643**	-.579**
Pearson						
Korrelasie	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Beduidend	231	231	231	231	231	231
(2-kantig)						

N						
C5	-.513**	-.627**	-.550**	-.602**	-.762**	-.623**
Pearson						
Korrelasie	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Beduidend	231	231	231	231	231	231
(2-kantig)						
N						
C6	-.495**	-.503**	-.490**	-.540**	-.594**	-.721**
Pearson						
Korrelasie	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Beduidend	231	231	231	231	231	231
(2-kantig)						
N						
C7	-.541**	-.634**	-.515**	-.588**	-.666**	-.653**
Pearson						
Korrelasie	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Beduidend	231	231	231	231	231	231
(2-kantig)						
N						

**Korrelasies is beduidend op 0.01 vlak (tweekantige toets)

Die navorsing stelling, naamlik dat, ‘die organisasie as geheel funksioneer nie bevredigend is nie’ (B1) gekorreleer met die volgende veranderlikes: Organisasie funksionering (OF2.2.1), taak karaktertrekke (TC2.2.2), fisiese werksomstandighede (PWC2.2.3), beroepskwessies (CM2.2.4), sosiale aangeleenthede (SM2.2.5) en besoldiging, byvoordele en personeelbeleid (RFP2.2.6) het almal ’n p -waarde van 0.000. Dit beteken dat die stelling ten opsigte van ‘dat die organisasie as geheel funksioneer nie bevredigend is nie,’ ’n beduidende korrelasie van, $p \leq 0.05$ het.

Die negatiewe tekens voor die navorsings veranderlikes soos weergee in tabel 6.6.3.1 is ’n aanduiding van negatiewe korrelasies. Dit beteken indien een veranderlike vermeerder sal ’n ander veranderlike outomatiese verminder. Verder dui die Pearson produk korrelasie koëffisiënt (r) ’n waarde van 0.472 (taak karaktertrekke) aan wat ’n medium korrelasie aandui. Verder meer toon 0.643, 0.522, 0.535, 0.520 en 0.527 ’n sterk korrelasie tussen die veranderlikes soos weerspieël in tabel 6.6.3.1

Die navorsing stelling B2 = ‘Jy is ongelukkig oor die aard van jou werk’ net soos met bogenoemde gedeelte ten opsigte van organisasie funksionering, taak karaktertrekke, fisiese werksomstandighede, beroepskwessies, sosiale aangeleenthede en besoldiging,

byvoordele en personeelbeleid het almal 'n p -waarde van 0.000 en hierdie waardes is onder 0.01 selfs onder 0.05. Met ander woorde die stelling C2 ten opsigte van bogenoemde veranderlikes het 'n statistiese beduidende korrelasie naamlik $p \leq 0.05$. Verder dui die Pearson produk korrelasie koëffisiënt (r) waardes van 0.610, 0.655, 0.522, 0.715, 0.686 en 0.638 na 'n sterk korrelasie tussen die veranderlikes soos weergee in tabel 6.6.3.1.

In lyn met bogenoemde het die navorsing stelling B3 'met betrekking tot fisiese werksomstandighede' met die veranderlikes OF2.2.1, TC2.2.2, PWC 2.2.3, CM 2.2.4, SM 2.2.5 en RFP 2.2.6 het almal 'n p -waarde van 0.000. Dit het dus 'n statistiese beduidende korrelasie naamlik $p \leq 0.05$ hoewel dit 'n negatiewe korrelasie is. Die Pearson produk korrelasie koëffisiënt (r) het 'n waarde van 0.461 wat 'n medium korrelasie is terwyl die res 0.518, 0.648, 0.526, 0.528 en 0.524 'n sterk korrelasie tussen hulle aandui soos gereflekteer in tabel 6.6.3.1.

Met betrekking tot die navorsing stelling B4 'beroepskwessies' het die navorsings veranderlikes: OF 2.2.1, TC 2.2.2., PWC 2.2.3, CM 2.2.4, SM 2.2.5. en RFP 2.2.6 almal p -waardes van 0.000. Dit het 'n statistiese beduidende korrelasie $p \leq 0.05$ wat negatief van aard is. Een van die Pearson produk korrelasie koëffisiënt (r) het 'n medium korrelasie naamlik 0.482 terwyl die res (0.625, 0.564, 0.734, 0.643 en 0.579) 'n sterk korrelasie tussen hulle aandui soos weerspieël in tabel 6.6.3.1.

Dieselfde geld vir die navorsing stelling B5 'sosiale kwessies' wat 'n p -waarde van 0.000 met veranderlikes OF 2.2.1, TC 2.2.2, PWC 2.2.3, CM 2.2.4, SM 2.2.5 en RFP 2.2.6 het. Die waardes is onder 0.05 wat aandui dat dit 'n statistiese beduidende korrelasie van $p \leq 0.05$ het. Die korrelasie is egter negatief soos aangedui deur die minus teken. Die Pearson produk korrelasie koëffisiënt (r) waardes van 0.513, 0.627, 0.550, 0.602, 0.762 en 0.623 dui aan 'n sterk korrelasie tussen die veranderlikes soos gereflekteer in tabel 6.6.3.1.

Die navorsing stelling B6 'besoldiging en byvoordele' het met die navorsing stellings OF 2.2.1, TC 2.2.2, PWC 2.2.3, CM 2.2.4, SM 2.2.5 en RFP 2.2.6 het almal 'n p -waarde van onder die 0.000 en die waardes is onder 0.05. Dit het dus 'n statistiese beduidende korrelasie van $p \leq 0.05$. Die korrelasie is egter negatief as gevolg van die minus teken. Twee van die Pearson produk korrelasie koëffisiënte (r) is medium korrelasies (0.495 en 0.490) terwyl 0.503, 0.540, 0.594 en 0.721 sterk korrelasies tussen veranderlikes aandui soos gereflekteer in tabel 6.6.3.1.

Laastens deel die navorsing stelling B7 'toestande van indiensneming' met navorsing veranderlikes OF 2.2.1, TC 2.2.2, PWC 2.2.3, CM 2.2.4, SM 2.2.5 en RFP 2.2.6 'n p -waarde van 0.000. Die p -waardes is onder 0.05. Dit het dus 'n statistiese beduidende korrelasie van

$p \leq 0.05$. Die korrelasie is egter negatief as gevolg van die minus teken. Verder toon die Pearson produk korrelasie koëffisiënt (r) 'n sterk korrelasies tussen die waardes aan, naamlik 0.541, 0.634, 0.515, 0.588, 0.666 en 0.653.

6.6.3.2 Korrelasies tussen vlakke van stres teenoor oorsake binne die werk situasie.

Tabel 6.6.3.2 illustreer korrelasies tussen vlakke van stres teenoor oorsake binne die werk situasie

Tabel 6.6.3.2

Korrelasies tussen vlakke van stres teenoor oorsake binne die werk situasie

		Oorsake binne die werk situasie
Algemeen stresvlakke binne die werksituasies	Pearson korrelasie beduidend (2 rigting)	-0.712**
	N	231

**Korrelasie is beduidend op die 0.01 vlak (2-rigting)

Tabel 6.6.3.2 dui duidelik aan dat daar 'n sterk, negatiewe korrelasie (-0.712) bestaan tussen die algemene stresvlakke en oorsake binne die werk situasie. Die p -waarde is 0.000 en dit is dus beduidend op die 0.01 vlak.

Hier word Hipotese (H1) aanvaar dat daar 'n beduidende verskil is tussen die ses faktore binne die werk situasie en die algemene stresfaktore soos weergegee in tabelle 6.6.3.1 en 6.6.3.2. Soos voorheen verwys bestaan daar 'n statistiese beduidende korrelasie tussen die stres domein faktor en al die faktore naamlik: organisatoriese funksionering, taak karaktertrekke, fisiese werk omstandighede en –gereedskap, beroepsaangeleenthede, sosiale/maatskaplike kwessies en besoldiging, byvoordele en personeel beleid. Die waarskynlikheid beduidende waarde is onder 0.05 ($r = -0.712 = p \leq 0.05$). Dit verteenwoordig dus die teenwoordigheid van 'n beduidende korrelasie tussen die stres domein faktor en die stresfaktore binne die werksituasie. Die negatiewe teken voor die veranderlikes dui op 'n negatiewe korrelasie met die korrelasie koëffisiënt (r) waardes van 0.712 dui aan dat daar 'n sterk korrelasie bestaan tussen die veranderlikes.

Bhoodram (2001: 59) het ook beduidende verskille gevind teenoor algemene stresvlakke en faktore binne die werksituasie in sy studie oor stresvlakke in die korrektiewe dienste. Spies (2004: 79) het in 'n studie onder verpleegsters gevind dat werk vereiste verwante stressors blyk om die uiterste onder verpleegsters ondervind te word. Dit het onder

andere onvoldoende persoonlike tyd, buitengewone papierwerk en tegemoetkoming van afsluitte (*deadlines*). Laasgenoemdes is alles faktore binne die werk situasie. Verder is Spies (2004: 80) van mening dat werker stres toeneem as gevolg van onvoldoende salarisse, personeel tekorte asook pasiënte wat pynvolle verpleging prosedures benodig. Hierdie bevindinge word ook deur Schaufeli en Enzmann (1998) ondersteun.

6.6.3.3 Korrelasies tussen die vlakke van stres teenoor oorsake afkomstig binne die werksituasie (ses faktore).

Tabel 6.6.3.3 illustreer korrelasies tussen die vlakke van stres teenoor oorsake afkomstig binne die werksituasie (ses faktore).

Tabel 6.6.3.3

Korrelasies tussen die vlakke van stres teenoor oorsake afkomstig binne die werksituasie (ses faktore).

		Oorsake binne die werk situasie
Organisasie Funksionering	Pearson korrelasie	-665**
	Beduidend. (2-rigting)	000
	N	231
Taak karaktertrekke	Pearson korrelasie	-744**
	Beduidend. (2-rigting)	000
	N	231
Fisiese Werk Omstandighede	Pearson korrelasie	-645**
	Beduidend. (2-rigting)	000
	N	231
Beroepsaangeleenthede	Pearson korrelasie	-738**
	Beduidend. (2-rigting)	000
	N	231
Sosiale/Maatskaplike kwessies	Pearson korrelasie	-808**
	Beduidend. (2-rigting)	000
	N	231
Besoldiging, Byvoordele en Personeel Beleid	Pearson korrelasie	-672**
	Beduidend. (2-rigting)	000
	N	231

**Korrelasie is beduidend op die 0.01 vlak (2-rigting)

Daar is 'n beduidende korrelasie tussen die algemene stresvlakke en faktore binne die werk situasie omdat bogenoemde tabel 6.6.3.3 aandui dat al ses navorsings veranderlikes se *p*-waarde onder die 0.000 vlak is. Daar is dus 'n statistiese beduidende korrelasie van al die ses faktore binne die werksituasie naamlik $p \leq 0.01$ hoewel dit 'n negatiewe korrelasie is. Die Pearson produk korrelasie koëffisiënt (*r*) se waardes wissel van -0.645 tot -0.808. Hierdie waardes is bo 0.500 wat 'n aanduiding is dat al ses faktore 'n sterk korrelasie het met die algemene stresvlakke soos gereflekteer in tabel 6.6.3.3.

Die hoogste korrelasie is sosiale/maatskaplike kwessie en algehele stresvlakke met 'n *r*-waarde van 0.808. dit word gevolg deur taak karaktertrekke (0.744), beroepsaangeleenthede (0.738), besoldiging, byvoordele en personeel beleid (0.672), organisasie funksionering (0.665) en laastens fisiese werksomstandighede met 'n *r*-waarde van 0.645. Die hoogte punt van hierdie bevindinge is dat al die bevindinge het negatiewe korrelasies wat 'n goeie aanduiding van die studie is. Dit dui aan dat indien enige veranderinge of verbetering in die faktore binne die werksituasie plaasvind die algemene stresvlakke verminder sal word.

Die H1 hipotese word ten opsigte van bogenoemde faktore soos voorgestel in tabel 6.6.3.3 aanvaar deurdat dat daar 'n beduidende statistiese korrelasie bestaan tussen die algehele stresvlakke en organisatoriese funksionering, taak karaktertrekke, fisiese werk omstandighede en – gereedskap, beroepsaangeleenthede, sosiale/maatskaplike kwessies en besoldiging, byvoordele en personeel beleid. Die waarskynlikheid beduidendheid - waarde is onder 0.05 en dui 'n teenwoordigheid van beduidendheid korrelasie tussen die stres domein faktore en die algemene stresvlakke. Dit dui egter negatiewe korrelasie aan en die korrelasie koëffisiënt (*r*) waardes 0.665, 0.744, 0.645, 0.738, 0.808 en 0.672 dui aan dat daar 'n sterk korrelasie bestaan tussen die veranderlikes.

Die negatiewe korrelasie dui op 'n omgekeerde neiging (*reverse*) onder hulle wat beteken indien enige stres domein faktore vermeerder die algemene stresvlakke verminder. Omgekeerd, indien enige stres domein faktore afneem die algemene stresvlakke vermeerder. Dus indien 'n organisasie hoë stresvlakke onder sy werkers ondervind sal die bestuur by die faktore binne die werksituasie veranderinge moet maak om sodoende toestande te verbeter. Dit sal dan uiteindelik lei tot die vermindering van stresvlakke van werknemers binne die werksituasie.

In 'n studie oor 'die verskil in die voorkoms van stres en uitbranding by bepaalde helpende professies van die Suid-Afrikaanse Nasionale weermag het Strümpher (2005: 140) deur gebruik te maak van die Werk – en Lewensomstandighede vraelys (Van Zyl en Van der

Walt, 1991) gevind dat al drie groepe hoë vlakke van stresvlakke getoon het. Sielkundiges het egter hoër stresvlakke teenoor dit van maatskaplike werkers en kapelane getoon. Ook in hierdie studie het oorsake buite die werk in vergelyking met dit binne die werk nie stresvlakke betekenisvol verhoog nie. In hierdie studie het sielkundiges met betrekking tot oorsake binne die werk meer stresvolle karaktertrekke geopenbaar. Dit blyk dat sielkundiges meer konflik ondervind met die volgende: funksionering van die werksorganisasie, fisiese werksomstandighede, loopbaan geleentehede, vergoeding, byvoordele en personeelbeleid (Strümpher, 1995: 141).

Farber in Strümpher (1995: 141) in lyn met bogenoemde dui daarop dat 'n hele aantal taak gekoppelde stressors aanwesig is wat met 'bepaalde professionele groepe in verband gebring kan word.' Verder is hy van mening dat hierdie stressors is uniek tot die helpende professies. Farber in Strümpher (1995: 141) stel voor dat *'For example, virtually all human service professionals complain of long hours, isolation, lack of autonomy, client 'neediness', public misunderstanding of their work, insufficient resources, lack of criteria to measure accomplishments, excessive demands for productivity, inadequate job training, and administrative indifference to or interference with their work.'*

Sielkundiges en die tipe werk wat hulle verrig is baie veeleisend en in die meeste gevalle het hulle 'n groot kliënte bevolking wat hulle moet dien. In die meeste gevalle is hul werklading dus hoog wat stresvolle situasies te weeg bring. 'n Verdere faktor wat daartoe kan bydra is die tekort aan bronne om hulle dienste te verrig sowel as lae/swak vergoeding. Dus volgens Farber in Strümpher (1995: 141) is werk oorklading van 'n bepalende rol die hoof faktor wat aanleiding tot stres by werkende professionele amptenare lei.

In 'n studie oor werk stres verskille tussen wit en swart middelvlakbestuurders personeel (Pienaar en Van Zyl, 2008: 66) het die resultate van die studie duidelik uitgewys dat swart middelvlakbestuurders statiese beduidend hoër telling as die blankes behaal het. Veral die volgende stressors was uitstaande: stressors binne die werksituasie, taak eienskappe, loopbaan aangeleentehede en sosiale aangeleentehede.

Ten opsigte van taak eienskappe identifiseer die swart groep dit hoër as die blanke groep as 'n stressor (Pienaar en Van Zyl, 2008: 64). Taak eienskappe meet volgens Van der Bergh (2001) en Cope (2003) rol dubbelsinnigheid, rol konflik en rol verantwoordelikheid. Volgens Moerdyk in Pienaar en Van Zyl (2008: 64) ondersteun navorsing hierdie gevolgtrekkings deurdat die navorser in die studie bevind het dat hoëvlak – swart werkers 'oor minder besluitnemingsgesag en outonomie as hul blanke kollegas beskik'. Die

eindresultaat is taak eienskappe word op 'n hoër mate as stressors deur blanke middel bestuurders ervaar.

Loopbaan aangeleenthede volgens Cope en Fontana in Pienaar en Van Zyl (2008: 65) is die eindresultaat van gebrekkige opleiding onsekerheid vir beide werknemers en bestuur met die gepaardgaande verhoogde werk stres. Bepaalde loopbaan ontwikkeling lei ook tot frustrasie vanweë gebrekkige loopbaanontwikkeling, en gee sodoende aanleiding tot verhoogde werk stres (Carayon, Cooper en Cartwright en Schermerhorn, Hunt en Osborn in Pienaar en Van Zyl, 2008: 65)

Die swart middelvlakbestuur personeel het hoër stresvlakke ten opsigte sosiale aangeleenthede as hulle wit eweknie geopenbaar. Pienaar en Van Zyl (2008: 66) gee redes aan waarom daar nog steeds beduidende verskille tussen swart en wit middelbestuurders ten opsigte van sosiale interaksie en sosiale verhoudings voorkom. Volgens hulle word dit deur addisionele kulturele beskouing wat onder andere lewensbeskouing, taal, persepsies en waardestelsels beïnvloed. Van der Bergh (2001) wys daarop dat swart werkers meerder toesighouers en kliënte as bronne van stres ervaar en hy verklaar dit toe aan hulle gebrek aan persoonlike interaksie.

In 'n studie oor werk stres en uitbranding in 'n plaaslike regering (Rothmann, Jackson en Kruger, 2003: 58) wys die skrywers ten opsigte van werker stres dat beroeps/werkvereistes en 'n tekort aan organisatoriese ondersteuning vorige navorsing ondersteun (Spielberger en Vagg, 1999) met betrekking van stressors in die organisatoriese omgewing. Item telling op die Werk stres-Indikator vraelys het aangedui dat onvoldoende personeel om take te verrig wat nie in die werkbeskrywing bevat is nie sowel as om ander se take te verrig was die mees uiterste stressors wat met beroep vereistes geassosieer word (Rothmann, Jackson en Kruger, 2003: 58). Volgens die skrywers is dit moontlik die resultaat van die transformasieproses op plaaslike regeringsvlak. Verder blyk stres as gevolg van 'n tekort aan organisatoriese ondersteuning toegeskryf te wees aan onvoldoende salarisse, 'n tekort aan geleenthede vir bevordering, swak gemotiveerde werkmag en laastens mede werkers wat nie hulle werk doen nie. In samehang met stresvolle beroepsvereistes kan stres wat verwant is tot 'n tekort aan organisatoriese ondersteuning aanleiding gee tot persepsies van 'n tekort aan wederkerigheid (*reciprocity*) wat tot beroepsuitbranding sal lei (Schaufeli en Enzman, 1998).

Opsomming kom dit dus voor dat die verskillende stressors binne die werk situasie beduidend is en dat al die H1 sub-hipoteses van hipotese 1 (H.1.1 tot H.1.6) van bogenoemde studies hierdie hipotese ondersteun soos weergee in hoofstuk een en vyf.

6.6.3.4 Korrelasies tussen die vlakke van stres teenoor oorsake afkomstig buite die werksituasie

Tabel 6.6.3.4 illustreer algemene stresvlakke teenoor oorsake buite die werksituasie

Tabel 6.6.3.4

Algemene stresvlakke teenoor oorsake buite die werksituasie

		Oorsake buite die werk situasie
EW: Algemene stres vlakke	Pearson Korrelasie	857**
	Sig. (2-kantig)	000
	N	231

Tabel 6.6.3.4 dui duidelik aan dat daar 'n sterk korrelasie (0.857) bestaan tussen die algemene stresvlakke en oorsake buite die werk situasie. Die *p*-waarde is 0.000 en dit is dus beduidend op die 0.05 vlak.

Hipotese twee se H1 hipotese word ook hier aanvaar deurdat daar 'n beduidende statistiese korrelasie tussen die stres domein faktor omstandighede buite die werksituasie en die algemene stresvlakke van die werknemers bestaan. Die waarskynlikheid beduidendheid swaarde is onder 0.05, ($r=0.857 \leq 0.05$). Dit dui dus die teenwoordigheid van 'n beduidende korrelasie tussen die stres domein faktore en die algemene stresvlakke aan. Verder dui die positiewe teken ten opsigte van die veranderlikes 'n positiewe korrelasie aan en die korrelasie koëffisiënt (*r*) van 0.857 beteken dat daar 'n sterk korrelasie tussen die veranderlikes bestaan.

Die beduidende korrelasies onder die stres domein faktore buite die werksituasie en die algemene stresvlakke dui aan dat hulle verwant aan mekaar en afhanklik is tot die een en ander. Die positiewe korrelasie dui op 'n direkte afhanklikheid onder hulle wat beteken indien enige stres domein faktor vermeerder die algemene stresvlakke vermeerder. Omgekeerd, indien enige stres domein faktor afneem, die algemene stresvlakke ook afneem. Dus indien 'n organisasie hoë stresvlakke onder sy werkers ondervind sal die bestuur moet ingryp deur die faktore buite die werksituasie ten opsigte van werknemers te evalueer en dit te verbeter wat uiteindelik tot die vermindering van stresvlakke van werknemers sal lei.

Met betrekking tot stressors buite die werksituasie dui Pienaar en van Zyl (2008: 64) dat swart werkgewers meermale probleme ten opsigte van huis geriewe, woongebiede, ontspanningsfasiliteite, vervoer, tegnologie en 'n familie wat nie altyd in lyn is ten opsigte van die agtergrond van die werksituasie wat die swart middelvlakbestuurder beklee nie. In die

apartheidsjare is nie veel aandag aan bogenoemde vir swartes gegee nie. Dit het egter na 1994 verbeter maar nog nie in 'n voldoende mate nie want die meeste swartes bly nog steeds in armoede en dus nog steeds meer eksterne stressors ondervind as hulle blanke kollegas. Hierdie siening word ook ondersteun deur Anderson (1992), Cope (2003), en Van der Bergh (2001).

Van Zyl (2002: 26) ten opsigte van werk stres binne Suid-Afrikaanse maatskappy is van mening dat verhoogde eise en samehangende hoë stres word oorgedra na die terrein buite die werksituasie. Werker stres beïnvloed nie slegs die werknemer nie, maar sy uitkringende effek beïnvloed ander mense waarmee die individu wisselwerk, onder andere sy/haar lewensmaat, kinders en belangrike ander persone in sy lewe. Werk stres blyk verwant te wees tot getroude lewe, ouerskap en sielkundige aanpassing (Van Zyl, 2002: 26). Verder is Pienaar (1998: 8) van mening dat die verhoogde eise buite die werksituasie word begelei, *inter alia*, deur rasse spanning en politieke druk wat uniek tot Suid-Afrikaanse toestande is. Hierdie verhoogde eise en begeleide hoë stres word op sy beurt oorgedra tot die werksituasie. Sodoende is Pienaar (1998: 8) van mening dat politieke druk en rasse spanning grootliks bygedra het tot werk-verwante stakings wat direk tot stres en uitbranding buite die werksomgewing bydra.

Bogenoemde dui dus duidelik aan dat werk stres faktore buite die werksituasie beïnvloed en volgens Pienaar (1998) en Van Zyl (2002) het 'n weier/breër effek as slegs die huishouding self. Dit het die effek dat dit die landseksonomie kan beïnvloed deur meervoudige industriële stakings. Verder moet dit uitgewys word dat die huidige resessie klimaat plaas baie druk op huishoudings. Dit gaan saam met die gevare van werkverliese, multinasionale maatskappye wat industrieë oorneem en herstrukturering wat tot verdere werkverliese lei. Dit dra alles by tot 'n omgewing van onsekerheid by die Suid-Afrikaanse werker wat direk of indirek sy lewe as omstandighede beïnvloed wat in die meeste gevalle negatief is (Van Zyl, 2002).

In teenstelling met bogenoemde het Vogel (2006: 229) gevind dat die proefpersone in die algemeen gevoel het dat hulle omstandighede binne of buite die werksituasie nie bygedra het tot enige beduidende stresvlakke nie. Dit is indien dit oorsake buite die werkplek is soos byvoorbeeld probleme by die huis, finansies, gesondheid, vervoer of die ses faktore binne die werksituasie. Dit moet egter in ag geneem word dat Vogel (2006) se studie in die private sektor ge-ondernem is waar die werksomstandighede grootliks verskil van die staatsdiens en ander helpende professies.

Hipotese twee se H1 word dus ondersteun dat daar 'n beduidende verkil is soos weergee in tabel 6.6.3.4. Verder word dit ondersteun deur ander studies met die uitsondering van Vogel (2006) wat geen beduidende verskille ondervind het nie. Sodoende word oogmerk vyf soos weergee in hoofstuk een en vyf hier aangespreek. Vervolgens word hipotese drie bespreek.

6.7 Algemene stres teenoor werk uitbranding

6.7.1 Algemene stresvlakke teenoor werk uitbranding

Tabel 6.7.1 illustreer algemene stresvlakke teenoor werk uitbranding

Tabel 6.7.1

Algemene stresvlakke teenoor werk uitbranding

		Ex	Cy	PE
Algemene stresvlakke	Pearson Korrelasie	.695**	.732**	-.7.10**
	Beduidendheid (tweekantige toets)	.000**	.000	.000
	N	208	205	231

* $P \leq 0.05$

Die resultate in tabel 6.7.1 dui aan dat daar 'n sterk beduidende korrelasie is tussen die algemene stresvlakke en werk uitbranding. Die waarskynlikheid waardes vir al drie onderafdelings van die uitbrandings vraelys is 0.000 en hierdie waardes is onder die 0.05 beduidendheid vlak. Dit bevestig dus 'n beduidende korrelasie tussen stresvlakke en die uitbranding veranderlikes. Die positiewe tekens ten opsigte van uitputting en sinisme dui 'n positiewe korrelasie aan, terwyl die negatiewe teken by professionele doeltreffend 'n negatiewe korrelasie aandui. Die aard van die korrelasie tussen die uitbrandings veranderlikes en die stresvlakke is dus in lyn met MBI uitbrandings model. Die korrelasie koëffisiënt (r) waardes van 0.695, 0.732 en 0.710 dui 'n sterk korrelasie tussen die veranderlikes.

Gebaseer op bogenoemde korrelasie resultate ondersteun die navorsing die alternatiewe hipotese (Daar is 'n beduidende korrelasie tussen stresvlakke en die uitbrandings vlakke) en die nul hipotese word dus verwerp. Die hoë tellings op uitputting en sinisme is 'n aanduiding van hoë vlakke van uitbranding in kontras met die lae tellings van professionele doeltreffendheid wat ook hoë vlakke van uitbranding aandui en dit is in lyn met die Maslach se MBI uitbrandings vraelys algemene opname metodologie.

Daar is 'n beduidende korrelasie tussen die stresvlakke en die uitbranding veranderlikes. Die waarskynlikheid waardes vir die drie werk uitbrandings veranderlikes op die algemene (MBI) skaal is 0.000, 0.000 en 0.000 onderskeidelik vir uitputting, sinisme en professionele doeltreffendheid. Hierdie waardes is onder 0.05 beduidendheid vlak naamlik $p \leq 0.05$ wat dus die sterk beduidende korrelasie tussen die twee veranderlikes aantoon soos weergee in tabel 6.7.1 wat dus hipotese drie se H1 hipotese ondersteun. Die positiewe teken by uitputting en sinisme dui 'n positiewe korrelasie aan terwyl die negatiewe teken by professionele doeltreffendheid 'n aanduiding van 'n negatiewe een is.

Die aard van die korrelasie tussen die uitbranding veranderlikes en algemene stresvlakke is in lyn met die navorsingsmetodologie van die uitbrandings vraelys (MBI) algemene opname. Die korrelasie koëffisiënt (r) waardes is onderskeidelik 0.695, 0.732 en 0.710 wat 'n sterk korrelasie tussen die veranderlikes aantoon. Hoë tellings op die uitputting en sinisme skaal dui dus hoë uitbrandings vlakke in kontras met die lae telling op professionele doeltreffendheid skaal.

Rothmann (2008:14) het ook gevind dat werker stres 'n beduidende verwantskap het met uitputting en sinisme. Hierdie bevindinge was ook in lyn met die studie van Rothmann, Steyn en Mostert (2005). Rothmann (2008) is van mening dat sinisme-of die onttrekking van 'n taak- kan gesien word as 'n aanpasbare meganisme om te deal met oormatige werk stres en die gevolglike gevoelens van uitputting.

Verder het Rothmann, Jackson en Kruger (2003: 58) uit die resultate van kanoniese analise aangetoon dat koherensie sin gekombineer met werk stressors is verwant tot uitputting, sinisme en professionele doeltreffendheid. Hierdie bevindinge bevestig die resultate van Basson en Rothmann (2002) en Wissing, De Waal en De Beer (1992). Rothmann, Jackson en Kruger (2003: 58) het verder gevind dat koherensie sin (Dit moet daarop gewys word dat koherensie sin nie as veranderlike in die huidige studie gebruik is nie), werk vereistes en 'n tekort aan organisatoriese ondersteuning is sterk verwant tot uitputting (33% van die variansie verduidelik). Verder was sinisme sterk verwant tot uitputting (32% van die variansie verduidelik). Die oorsaaklike model het verder aangetoon dat uitputting medieer die verhouding tussen werk stres en 'n koherensie sin op die eenkant en sinisme op die ander kant soos voorheen genoem. Verder meer is koherensie sin en sinisme matig verwant tot professionele doeltreffendheid (dit het 10% van die variansie verduidelik). Sinisme het die verhouding tussen uitputting en professionele doeltreffendheid ge-medieer. Dit bevestig die bevindinge van Maslach en Leiter (1997) dat 'n werksituasie met

oorweldigende eise tot uitputting bydrae. Dit blyk dus dat uitputting en sinisme 'n individu se professionele doeltreffendheid erodeer. Sodoende is doelstelling nege aangespreek.

Hierdie studie is in lyn met huidige studie naamlik dat buite die koherensie sin effek soos deur Rothmann, Jackson en Kruger (2003) beskryf, daar 'n sterk verband tussen werk stres en uitbranding se drie dimensies is, en dat laasgenoemde is in lyn met die Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) algemene vraelys se metodologie. Opsommend dus word hipotese drie se alternatiewe hipotese aanvaar (H1).

6.7.2 Korrelasies tussen stresvlakke binne die werksituasie (ses faktore) teenoor werk uitbranding.

Tabel 6.7.2 illustreer korrelasies tussen stresvlakke binne die werksituasie (ses faktore) teenoor werk uitbranding. Doelstelling 9 soos aangehaal in hoofstuk een word hier aangespreek.

Tabel 6.7.2

Korrelasies tussen stresvlakke binne die werksituasie (ses faktore) teenoor werk uitbranding

Oorsake van stres binne die werksituasie	Korrelasie	Uitputting (EX)	Sinisme (CY)	Professionele Doeltreffendheid(PE)
Organisasie	Pearson korrelasie	-.408**	-.443**	.262**
Funksionering	Beduidend (twee-kantig)	.000	.000	.000
	N	231	231	231
Taak karaktertrekke	Pearson korrelasie	-.442**	-.427**	.432**
	Beduidend (twee-kantig)	.000	.000	.000
	N	231	231	231
Fisiese omstandighede	Pearson korrelasie	-.347**	-.392**	.302**
	Beduidend (twee-kantig)	.000	.000	.000
	N	231	231	231
Beroepsaangeleenthede	Pearson korrelasie	-.481**	-.533**	.352**
	Beduidend (twee-kantig)	.000	.000	.000
	N	231	231	231

Sosiale/Maatskaplike kwessies	Pearson korrelasie		-.482**	-.523**	.363**
	Beduidend (twee-kantig)		.000	.000	.000
	N		231	231	231
Besoldiging, byvoordele en personeel beleid	Pearson korrelasie		-.520**	-.496**	.291**
	Beduidend (twee-kantig)		.000	.000	.000
	N		231	231	231

* $p \leq 0.05$

Die resultate in tabel 6.7.2 dui ook aan dat daar 'n beduidende korrelasie is tussen die stresvlakke binne die werksituasie (ses faktore) en die drie uitbranding skale. Die waarskynlikheid waardes vir al drie onderafdelings van die uitbrandings vraelys is 0.000; en hierdie waardes is onder die 0.05 beduidendheid vlak met ander woorde $p \leq 0.05$. Dit bevestig dus 'n beduidende korrelasie tussen die stresvlakke binne die werk en die drie uitbranding skale.

Die korrelasies tussen die ses stresvlakke binne die werksituasie wissel tussen -.533 en .432 wat 'n aanduiding is van 'n matige korrelasie tussen hierdie veranderlikes en die drie uitbranding skale naamlik uitputting, sinisme en professionele doeltreffendheid.

Die H1 hipotese van al ses sub-hipoteses van hipotese drie word dus ondersteun soos weergee in tabel 6.7.2. Die resultate in tabel 6.7.2 dui ook aan dat daar 'n beduidende korrelasie is tussen die stresvlakke binne die werksituasie (ses faktore) en die drie uitbranding skale. Die waarskynlikheid waardes vir al drie onderafdelings van die uitbrandings vraelys is 0.000; 0.000, 0.000 en hierdie waardes is onder die 0.05 beduidendheid vlak. Dit bevestig dus 'n beduidende korrelasie tussen stresvlakke binne die werk en die drie uitbranding skale.

Spies (2004: 78) het ook gevind dat werker stres en uitbranding het 'n sterk verwantskap in hul studie van trauma verplegings personeel in 'n trauma eenheid het. Spies (2004: 50) het dit bepaal deur gebruik te maak van die Verpleging stres Vraelys (Van der Colff, Rothmann en Rothmann, 2004) en die Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) (Maslach, Jackson en Leiter, 1996). Volgens Spies (2004: 59) is verpleging werk stressors verdeel in verpleging spesifieke vereistes, beroepsvereistes en 'n tekort aan organisatoriese ondersteuning. Indien aan dit nie aandag gegee word nie mag werk stres tot uitbranding lei. Die resultate het aangedui dat trauma-eenheid verpleegpersoneel ondervind matige vlakke van werker stres en gemiddelde vlakke van uitbranding. Verskeie stressors is geïdentifiseer wat verpleging personeel relatief uiters ondervind.

Verder het Spies (2004: 82) ondervind dat emosionele uitputting verwant is tot verpleging spesifieke vereistes, werkers vereistes en 'n tekort aan organisatoriese ondersteuning emosionele uitputting, depersonalisasie/s en persoonlike bereiking met 'n groot effek wat aandui die belangrikheid van werk stres in die ontwikkeling van uitbranding. Dit is dus belangrik dat die bestuur hierdie verhoudings in aanmerking moet neem ten einde 'n praktiewe benadering tot organisatoriese streshantering met die implementasie van voorkoming intervensies.

Van der Colff en Rothmann (2009: 8) het ook in 'n studie van verpleegsters gevind dat alhoewel werker stressors tot distres by geregistreerde verpleegsters bydra (soos aangedui deur emosionele uitputting en sinisme) dui die resultate in terme van begeestering en professionele doeltreffendheid aan dat daar geen beduidende verhouding bestaan tussen werker stres op die een kant teenoor begeestering en professionele doeltreffendheid aan die ander kant nie. In die respek verklaar Schaufeli en Bakker (2004: 297) dat professionele doeltreffendheid en werk begeestering vorm deel van 'n uitgebreide begeestering faktor terwyl emosionele uitputting en sinisme deel vorm van die uitbrandings faktor.

Verder het die resultate van hierdie studie aangedui dat uitbranding (emosionele uitputting) is matig verwant tot werk begeestering terwyl sinisme was beide verwant aan professionele doeltreffendheid en werk begeestering (Van der Colff en Rothmann, 2009: 8). Sodoende kan werk stres 'n moontlike impak het op werk begeestering deur sy effek op uitbranding (emosionele uitputting en sinisme).

'n Statistiese analise van die koherensie sin effekte op uitbranding en werk betrokkenheid het aangedui dat 'n sterk koherensie sin voorspel laer vlakke van emosionele uitputting en depersonalisasie en visa versa. Geregistreerde verpleegsters blyk om 'n vermindering van emosionele bronne te ondervind indien hulle 'n swak koherensie sin demonstreer. Die resultaat was ook gevind om waar te wees ten opsigte van persoonlike bereiking (professionele doeltreffendheid) en werk begeestering waar 'n sterk koherensie sin hoë vlakke van persoonlike bereiking (professionele doeltreffendheid) en werk begeestering voorspel en visa versa (Van der Colff en Rothmann, 2009: 8). Die resultate is in lyn met vorige studies (Basson en Rothmann, 2002; Naudé en Rothmann, 2006, Schaufeli en Bakker, 2004; Wissing *et al.* 1992). Hobfoll (2001) is verder van mening dat uitbranding en lae werk begeestering is die resultaat van 'n mislukking om die nodige bronne te verkry. Uitbranding en lae werk begeestering mag dus plaasvind as gevolg van 'n tekort aan bronne (wat as deel

van die fisiese werkomstandighede funksie in die Ervaring van werk en lewensomstandighede vraelys ingesluit is).

6.7.3 Korrelasies tussen stresvlakke buite die werksituasie teenoor die drie werk uitbranding skale

Tabel 6.7.3 illustreer korrelasies tussen stresvlakke buite die werksituasie teenoor die drie werk uitbranding skale

Tabel 6.7.3

Korrelasies tussen stresvlakke buite die werksituasie teenoor die drie werk uitbranding skale

Oorsake van stres buite die werksituasie	Korrelasie	Uitputting (EX)	Sinisme (CY)	Professionele Doeltreffendheid(PE)
	Pearson korrelasie	.647**	.640**	-.718**
	Beduidend (twee-	.000	.000	.000
	kantig)	208	205	231
	N			

* $P \leq 0.05$

Die resultate in tabel 6.7.3 dui aan dat daar 'n beduidende korrelasie tussen die oorsake van stres buite die werk en die drie bestaan. Die waarskynlikheid waardes vir al drie onderafdelings van die uitbrandings vraelys is 0.000 en hierdie waardes is onder die 0.05. Dit bevestig dus dat daar beduidende korrelasie tussen die oorsake van stres buite die werk en die uitbranding veranderlikes bestaan. Die positiewe tekens ten opsigte van uitputting en sinisme dui 'n positiewe korrelasie aan, terwyl die negatiewe teken by professionele doeltreffendheid 'n negatiewe korrelasie aandui. Laasgenoemde is in lyn met die MBI model: soos uitputting en sinisme toeneem sal professionele doeltreffendheid afneem en tot uitbranding lei. Die korrelasie koëffisiënt (r) waardes van 0.647, 0.640 en -.710 dui 'n matig tot sterk korrelasie tussen die veranderlikes aan.

Die resultate in tabel 6.7.3 dui aan dat daar 'n beduidende korrelasie tussen die oorsake van stres buite die werk en die drie bestaan. Die waarskynlikheid waardes vir al drie onderafdelings van die uitbrandings vraelys is 0.000, 0.000, 0.000 en hierdie waardes is onder die 0.05. Dit bevestig dus dat daar beduidende korrelasie tussen die oorsake van stres buite die werk en die uitbranding veranderlikes bestaan en bevestig H1 ten opsigte van die

Hipotese vier. Die korrelasie koëffisiënt (r) waardes van 0.647, 0.640 en -.710 dui 'n matig tot sterk korrelasie tussen die veranderlikes aan.

Sardiwalla, Van den Berg en Esterhyse (2007: 496) het in 'n studie oor *hospice* werkers ook gevind dat daar 'n sterk positiewe verhouding tussen emosionele uitputting en stressors buite die werkplek bestaan. Hulle die bevindinge was ook ondersteun deur Barnes (2001), Diraz, Ortlepp en Greyling, (2003) en Ross (1995). Sardiwalla, Van den Berg, en Esterhyse (2007) het inter rol konflik en persoonlike lewensprobleme soos finansiële en gesinsprobleme as faktore wat bydra tot hoë vlakke van uitbranding. Die volgende afdeling op regressie modellering van stres binne die werksituasie. Sodoende word oogmerk nege weereens aangespreek soos weergee in hoofstuk een en vyf.

6.7.4 Standaard meervoudige regressie (Regressie modellering).

Spesifikasies vir die regressie modellering:

- Regressie modellering tussen afhanklike stres veranderlikes teenoor ses oorsake van werk binne die werksituasie (onafhanklike veranderlikes)
- Afhanklike veranderlike: Algemene stres
- Onafhanklike veranderlikes: Ses oorsake van stres binne die werksituasie

Tabel 6.7.4a Model resultate/uitkomst

Tabel 6.7.4a

Model resultate/uitkomst

Model Nr	Veranderlikes ingevoer	Veranderlikes verwyder	Metode
1	RFP 2.2.6 : Besoldiging en byvoordele TC 2.2.2 Taak karaktertrekke PWC 2.2.3: Fisiese werктоestande OF 2.2.1 Organisasoriese funksionering CM2.2.4 Beroepsaangeleenthede SM 2.2.5 Sosiale aangeleenthede	Geen van die veranderlikes is verwydering	Ingevoer

a. *Afhanklike veranderlike: algemene stres*

b. *Alle aangevraagde veranderlikes ingevoer*

Interpretasie. Bogenoemde tabel dui aan dat 6 onafhanklike veranderlikes in die regressie model ingevoer is met een onafhanklike veranderlike wat algemene stres voorstel.

Tabel 6.7.4b Mahalanobis en Cook resultate

Tabel 6.7.4b

Mahalanobis en Cook resultate

	Minimum	Maksimum	Gemiddelde	S. afwyking	N
Mahal. Afstand	.938	21.629	5.974	4.278	231
Cook's Afstand	.000	.115	.005	.012	231

Die bogenoemde tabel dui aan dat die Mahalanobis afstand waardes wydte varieer van 0.938 tot 21.629 (die normale wydte vir 6 veranderlikes modellering onder 22.00). Dit bevestig dat die navorsing data nie statistiese vaardigheid van die regressie model oortree nie. Dit bevestig ook Cook se afstand statistiese resultate. Die tabel dui aan dat Cook se afstand statistiese waarde is vanaf 0.00 tot 0.115 (’n normale wydte van modellering is onder 1.00). Dit bevestig dus ook dat die navorsing data nie die statistiese vaardigheid van die toetsing oortree nie en dat al die regressie resultate verkrygbaar van die modellering geldig en toepasbaar is.

Tabel 6.7.4c Model variansie resultate

Tabel 6.7.4c

Model variansie resultate

Model	R	R vierkantig	Aangepaste R vierkantig	Std. Fout van skatting
1	.845	.715	.707	.739

- a. *Voorspelers (konstant), RFP 2.2.6: Besoldiging en byvoordele; TC 2.2.2: Taak karaktertrekke; PWC 2.2.3: Fisiese werktoestande; OF 2.2.1: Organisasie funksionering; CM 2.2.4: Beroepsaangeleenthede; SM 2.2.5: Maatskaplike kwessies*
- b. *Afhanklike veranderlike: Algemene stresvlakke*

Bogenoemde tabel dui aan dat die ses voorspelers het regres (*regress*) met die een afhanklike veranderlike, naamlik algemene stresvlakke. Die tabel dui verder aan dat die R vierkantige waarde 0.715 is en die aangepaste *r* vierkantig is 0.707. Hierdie waardes word deur ’n 100 vermenigvuldig om ’n betekenisvolle begrip te verkry. Hierdie vermenigvuldige waardes is 71.5 vir *r* vierkantig en 70.7 vir die aangepaste *r* vierkantige waarde. Dit is ’n

aanduiding dat hierdie 6 voorspelers 70.7% (die gebruik van die aangepaste r vierkantig is die mees waardige metode) van die variasie in die algemene stres veranderlike veroorsaak.

Dit dui dus aan dat die oorsaak van die ses veranderlikes die mees toepaslike veranderlikes of redes vir die oorsaak van stres onder die respondente (naamlik amptenare in die nasionale departement van Maatskaplike ontwikkeling) is. Die model is dus toepaslik vir staatsamptenare in die nasionale departement van maatskaplike ontwikkeling.

Tabel 6.7.4d Koëffisiënt resultate

Tabel 6.7.4d

Koëffisiënt resultate

Model	Gestandaardiseerde koëffisiënte		Gestandaardiseerde koëffisiënte			Kollineêre statistiek	
	B	Std fout	Beta	T	Beduidend	Toleransie	VIF
1 (Konstant)	5.657	.136		41.541	.000		
Organisasie funksionering	.085	.088	.064	.969	.334	.293	3.418
Taak karaktertrekke	-.278	.070	-.232	-3.988	.000	.377	2.653
Fisiese werktoestande							
Beroepsaangeleenthede	-.164	.062	-.137	-2.643	.009	.477	2.096
Maatskaplike aangeleenthede	-.221	.086	-.184	-2.575	.011	.249	4.015
Besoldiging en byvoordele	-.515	.083	-.449	-6.224	.000	.245	4.088
	.003	.084	.003	.040	.968	.332	3.014

Volgens tabel 6.7.4.d wissel die toleransie statistiese waardes vir die ses onafhanklike veranderlikes vanaf 0.245 en 0.477 wat aandui dat hierdie waardes in die toepaslike wyde (dit moet bo 0.10 wees) is. Die toleransie statistiese waardes dui dus aan dat die statistiese regressie toepaslikheid nie oortree is nie.

6.7.4.1 Bespreking die regressie model.

Die Variasie Inflasie Faktor (VIF) statistiese waardes vir die ses onafhanklike veranderlikes wissel vanaf 2.096 tot 4.088 wat dus aandui dat dit in die aanvaarbare wydte is (tussen 1.00 en 10.00). Verder dui die VIF dus aan dat die statistiese regressie doeltreffendheid nie oortree is nie.

Die gestandaardiseerde-koëffisiënte Beta waardes openbaar 'n intensiteit van variasie van elk van die onafhanklike veranderlike oor die afhanklike veranderlike naamlik algemene stresvlakke. Bogenoemde resultate dui aan dat die hoogste beta waarde is 0.449, voorgestel deur veranderlike SM 2.2.5: sosiale aangeleenthede wat beteken dat hierdie veranderlike het groot invloed op die algehele stresvlakke. Die tweede hoogste beta waarde is 0.232, wat deur die veranderlike TC 2.2.2: taak eienskappe voorgestel word, wat beteken dat hierdie veranderlike tweede grootste invloed het. Dit word gevolg deur die beta waarde 0.184 wat voorgestel word deur die veranderlike CM 2.2.4: Beroepsaangeleenthede, wat beteken dat dit die derde invloedrykste veranderlike op die algehele stresvlakke is. Die vierde beta waarde is 0.137, voorgestel deur die veranderlike PWC 2.2.3: fisiese werksomstandighede, wat beteken hierdie vierde invloedrykste veranderlike is. Dit word gevolg deur die beta waarde 0.064 veroorsaak deur die veranderlike OF 2.2.1: Organisasoriese funksionering wat die vyfde invloedrykste veranderlike op die algehele stresvlakke het. Die laagste beta waarde is 0.003 wat voorgestel is deur die veranderlike RFP 2.2.6: besoldiging en byvoordele, wat beteken dat hierdie veranderlike het 'n minimum effek op die algemene stresvlakke.

Vervolgens gaan na T-toetse gekyk word met sekere van die biografiese veranderlikes

6.8 Biografiese veranderlikes met betrekking tot stres en uitbranding

6.8.1 Verhouding tussen biografiese veranderlikes, stres en uitbranding vlakke word deur middel van 'n ANOVA - Toets en T-toets bepaal.

6.8.1.1 T-toets: Geslag met Navorsing veranderlikes.

Tabel 6.8.1.1 illustreer geslag en navorsing veranderlikes. Doelstelling sewe word hier indiepte bespreek soos aangehaal in hoofstuk een.

Tabel 6.8.1.1

Geslag en navorsing veranderlikes

Afhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t-waarde	Beduidendheid (2-kantig)	D (Cohen's)
EW: Algemene stresvlakke	Manlik	91	2.8	1.367	-0.244	0.807	0.029
	Vroulik	140	2.8	1.371			

Bogenoemde toets in tabel 6.8.1.1 dui aan dat die p -waarde van beduidend is 0.807 vir die navorsings veranderlikes oor al die stresvlakke wat ook beteken dat die waarde bo die 0.05 beduidend vlak is. Die afleiding is dus dat daar geen statistiese beduidende verskille tussen geslag groepe se persepsies ten opsigte van bogenoemde navorsings veranderlikes is nie. Anders gestel die manlike en vroulike respondente het bykans dieselfde tipe van persepsies teenoor die studie veranderlikes en daar is dus geen beduidende verskille in die twee geslagte se response nie. Die verskille tussen die manlike en vroulike geslag wat algemene stresvlakke betref reflekteer 'n klein effek grootte. ($d= 0.29$) (Cohen, 1988).

Bogenoemde ondersteun die resultate van (Vogel, 2006: 128), Martocchio en O'Leary in Boemah (2006: 68) en Boemah (2006: 125). Ten spyte van dit het Van den Bergh in Van Zyl (2008: 30) gevind dat as gevolg van die nuwe gelykheidswette ten opsigte van vroue in Suid Afrika, swart vroue hulself in bestuursposte bevind sonder die nodige vaardighede, ondervinding en ondersteuning wat hulle baie kwesbaar vir werkplek stres maak. In lyn met

dit het Vanroelen *et al.* (2009) gevind dat vroulike werkers aanhoudend karaktertrekke van uitputting en stres geopenbaar het in teenstelling met hul manlike medewerkers.

6.8.1.2: Oorsake buite die werk situasie teenoor geslag

Tabel 6.8.1.2 illustreer die oorsake van stres buite die werk teenoor geslag voor.

Tabel: 6.8.1.2

Oorsake buite die werk situasie teenoor geslag - T-Toets

Afhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t-waarde	Beduidendheid (2-kantig)	D (Cohen's)
EW: oorsake buite die werksituasie teenoor geslag	Manlik	91	2.6	1.347	0.523	0.602	0.072
	Vroulik	140	2.5	1.416			

* $P \leq 0.05$

Bogenoemde toets in tabel 6.8.1.2 dui aan dat die *p*-waarde van beduidend is 0.602 vir die navorsings veranderlikes oor al die stresvlakke buite die werksituasie wat beteken dat die waarde bo die 0.05 beduidend vlak is. Soos hier bo bevestig is daar geen statistiese beduidende verskil tussen die geslag groepe se persepsies ten opsigte van bogenoemde navorsings veranderlikes nie (stres buite die werksituasie). Dus manlike en vroulike respondente het bykans dieselfde tipe van persepsies teenoor die studie veranderlikes en reflekteer ook 'n klein effek grootte ($d = 0.072$). Dit word dus nie verder bespreek nie.

6.8.1.3 Oorsake ten opsigte van stres wat binne die werksituasie plaasvind teenoor geslag.

Hierdie veranderlike bestaan uit 6 verskillende sub veranderlikes naamlik: organisatoriese funksionering, taak karaktertrekke, fisiese werk omstandighede, beroep kwessies, sosiale kwessies en besoldiging, byvoordele en personeel beleid.

Tabel 6.8.1.3: illustreer oorsake ten opsigte van stres binne die werk situasie teenoor geslag

Tabel 6.8.1.3

Oorsake ten opsigte van stres binne die werk situasie teenoor geslag

Afhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t-waarde	Beduidendheid (tweekantige)	D (Cohen's)
OF2.2.1 : Organisasie Funksionering	Manlik	91	2.2	1.077	1.124	0.262	0.154
	Vroulik	140	2	0.988			
TC2.2.2 : Taak Karaktertrekke	Manlik	91	2.8	1.105	-0.333	0.74	0.044
	Vroulik	140	2.9	1.164			
PWC 2.2.3: Fisiese werksomstandighede	Manlik	91	2.4	1.17	0.948	0.344	0.122
	Vroulik	140	2.2	1.115			
CM2.4: Beroepsaangeleenthede	Manlik	91	2.3	1.154	-0.111	0.912	0.017
	Vroulik	140	2.3	1.136			
SM2.2.5: Sosiale kwessies	Manlik	91	2.7	1.201	0.284	0.777	0.033
	Vroulik	140	2.6	1.189			
RFP2.2.6: Besoldiging, byvoordele en personeelbeleid	Manlik	91	2.1	1.038	0.387	0.699	0.049
	Vroulik	140	2.1	0.995			

Die p beduidende waarde is 0.262 vir die sub navorsing veranderlike organisasie funksionering en die waarde is bo 0.05 wat beteken dat daar statistiese geen verskil is tussen die geslagte se persepsies ten opsigte van bogenoemde veranderlike nie. Met ander woorde dit beteken dat beide manlike en vroulike respondente het albei dieselfde tipe van persepsies teenoor die studie sub-veranderlike en daar is dus geen verskil in die geslagte se menings nie.

Vervolgens volg 'n bespreking van die ander vyf nie-beduidende veranderlikes in tabel 6.8.1.3. Dieselfde geld vir taak karaktertrekke waar die *p*-beduidendheid waarde 0.740 vir die navorsings sub-veranderlike wat beteken dat die waarde is bo die 0.05 vlak van betekenis. Dit beteken statisties dat daar geen betekenis verskille ten opsigte van die geslag groepe se persepsies tot bogenoemde veranderlike is nie. Die *p* - beduidendheid waarde is 0.344 vir die navorsings sub-veranderlike fisiese werktoestande wat beteken dat dit onbeduidend is omdat dit bo die 0.05 val. Daar is dus geen beduidende verskille tussen die geslagte se waargenome persepsies tot bogenoemde veranderlike nie. Die *p*-beduidendheid waarde vir beroepskwessies is 0.912 vir hierdie navorsings sub-veranderlike wat beteken dat die waarde bo 0.05 is. Net soos bogenoemde is daar geen statistiese beduidendheid tussen die geslag groepe wat die waargenome persepsies teenoor bogenoemde navorsing veranderlike betref nie soos weergee in tabel 6.8.1.3. Die *p*-waarde vir sosiale kwessies is 0.777 vir die navorsing sub veranderlike wat beteken dat die waarde bo 0.05 is. Sodoende is daar geen statiese verskil wat geslag betref nie opsigte van die waargenome persepsies ten opsigte van die bogenoemde navorsings veranderlike nie. Laastens is die *p*-beduidendheid waarde vir besoldiging, byvoordele en personeelbeleid 0.699 vir hierdie navorsings veranderlike soos weerspieël in tabel 6.8.1.3 en dit is bo die 0.05 vlak van beduidendheid. Sodoende is daar statisties geen beduidende verskille tussen die geslag groepe se waargenome persepsies wat bogenoemde navorsings veranderlike betref soos gereflekteer in tabel 6.8.1.3 nie. Laastens is die effek grootte ook klein en dit wissel tussen 0.017 en 0.154.

Vervolgens gaan gekyk word na die groep wat tans studeer ten opsigte van die navorsing veranderlikes

6.8.1.4 T-toets: Groepe wat tans studeer teenoor die navorsing veranderlikes (algemene stres).

Tabel 6.8.1.4 illustreer groepe wat tans studeer teenoor algemene stres.

Tabel 6.8.1.4

Groepe wat tans studeer teenoor algemene stres

Afhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t-waarde	Beduidendheid (2-kantig)	D (Cohen's)
EW: Algemene stres	Ja	72	2.6	1.399	-1.286	0.2	0.174
	Nee	159	2.9	1.349			

Volgens tabel 6.8.1.4 is die p -waarde van beduidend 0.200 vir die navorsings veranderlike groepe wat tans studeer teenoor algemene stresvlakke wat beteken dat die waarde bo die 0.05 beduidend vlak is. Die afleiding is dus dat daar geen statistiese beduidende verskil tussen die groepe wat tans studeer se persepsies ten opsigte van bogenoemde navorsings veranderlikes nie. Anders gestel het die groepe wat tans studeer bykans dieselfde tipe van persepsies teenoor die studie veranderlikes en daar is dus geen beduidende verskille in die response nie. In lyn daarmee is Cohen se effek grootte klein ($d = 0.174$).

6.8.1.5 T-toets: Oorsake buite die werk situasie teenoor die groepe wat tans studeer.

Tabel 6.8.1.5 illustreer oorsake buite die werk situasie teenoor groepe wat tans studeer.

Tabel 6.8.1.5

Oorsake buite die werk situasie teenoor groepe wat tans studeer

Afhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t-waarde	Beduidendheid (2-kantig)	D (Cohen's)
OWS2.1: Oorsake buite die werk	Ja	72	2.4	1.391	-1.213	0.227	0.172

situasie

Nee 159 2.6 1.384

* $P \leq 0.05$

Bogenoemde T-toets in tabel 6.8.1.5 dui aan dat die Levene's toets van beduidendheid het 'n waarde van 0.227. Dit is bo die 0.05 beduidend vlak, wat beteken dat 'n gelyke variansie aangeneem kan word. Soos hier bo bevestig is daar geen statistiese beduidende verskil tussen die groep wat tans studeer se persepsies ten opsigte van bogenoemde navorsings veranderlikes nie (stres buite die werksituasie). Die groep wat tans studeer het bykans dieselfde tipe persepsies teenoor die studie veranderlikes sodoende is die effek grootte ook klein ($d = 0.172$). Vervolgens gaan gekyk word na die oorsake binne die werk situasie.

6.8.1.6 T-toets: Oorsake binne die werk situasie teenoor groepe wat tans studeer.

Tabel 6.8.1.6 illustreer oorsake binne die werk situasie teenoor groepe wat tans studeer.

Tabel 6.8.1.6

Oorsake binne die werk situasie teenoor groepe wat tans studeer

Afhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t-waarde	Beduidendheid (2-kantig)	D (Cohen's)
OF2.2.1 : Organisasie funksionering	Ja	72	2.2	0.949	0.626	0.532	0.089
	Nee	159	2.1	1.059			
TC2.2.2 : Taak Karaktertrekke	Ja	72	2.9	1.138	0.276	0.782	0.043
	Nee	159	2.8	1.143			
PWC 2.2.3: Fisiese Werk omstandighede	Ja	72	2.2	1.055	-0.446	0.656	0.062
	Nee	159	2.3	1.174			
CM2.4: Beroepsaangeleenthede	Ja	72	2.4	1.016	0.661	0.509	0.09
	Nee	159	2.3	1.194			
SM2.2.5: Maatskaplike kwessies	Ja	72	2.8	1.218	1.306	0.193	0.192

	Nee	159	2.6		1.176			
RFP2.2.6: Besoldiging, byvoordele en personeel beleid	Ja	72	2.1		0.881	0.335		0.738 0.051
	Nee	159	2.1		1.065			

Opsommend wissel die p -waardes van beduidendheid tussen 0.193 en 0.782 vir die navorsings veranderlikes oor al die stresvlakke binne die werksituasie teenoor groepe wat tans studeer wat beteken dat die waardes bokant die 0.05 is ($p = \geq 0.05$). Sodoende is daar statisties geen beduidende verskil tussen die groepe wat tans bestudeer ten opsigte van waargenome persepsies wat bogenoemde navorsings veranderlikes betref soos gereflekteer in tabel 6.8.1.6 nie. In lyn met dit sal Cohen se effek grootte ook klein wees ($d = 0.043 - 0.192$). Daar sal dus nie verder aandag aan dit gegee word nie. Vervolgens word die resultate van stresvlakke teenoor toesighouer status gegee

6.8.1.7 T-toets: Toesighouers teenoor die navorsing veranderlikes (algemene stres)

Tabel 6.8.1.7 illustreer toesighouer status teenoor algemene stres voor.

Tabel 6.8.1.7

Toesighouer status teenoor algemene stres voor.

Afhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t -waarde	Beduidendheid (2-kantig)	D (Cohen's)
EW: Algemene stres vlakke	Ja	153	2.7	1.38	-0.903	0.368	0.124
	Nee	78	2.9	1.341			

Bogenoemde T-toets in tabel 6.8.1.7 dui 'n p -waarde van beduidendheid van 0.368 vir die navorsings veranderlikes oor al die stresvlakke aan wat ook beteken dat die waarde bo die 0.05 val. Die afleiding is dus dat daar geen statistiese beduidende verskil tussen die toesighouers se persepsies ten opsigte van bogenoemde navorsings veranderlikes is nie. Anders gestel het die toesighouers bykans dieselfde tipe van persepsies teenoor die studie veranderlikes en daar is dus geen beduidende verskille in die response nie soos reflekteer in tabel 6.8.1.7. As gevolg van dit is die grootte effek ook klein ($d = 0.124$).

6.8.1.8 T-toets: Toesighouers teenoor die navorsing veranderlikes oorsake buite die werk situasie

Tabel 6.8.1.8 illustreer toesighouers teenoor die navorsing veranderlikes oorsake buite die werk situasie

Tabel 6.8.1.8

Toesighouers teenoor die navorsing veranderlikes oorsake buite die werk situasie – T-toets

Onafhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t-waarde	Beduidendheid (2-kantig)	D (Cohen's)
OWS2.1: Oorsake buite die werk situasie	Ja	153	2.5	1.367	-0.879	0.381	0.121
	Nee	78	2.7	1.428			

Bogenoemde in tabel 6.8.1.8 het 'n p -waarde van beduidendheid van 0.381 vir die navorsings veranderlikes oor al die stresvlakke buite die werk situasie wat beteken dat die waarde bokant die 0.05 is. Soos bevestig is daar geen statistiese beduidende verskil tussen die groep wat toesighouers se persepsies ten opsigte van bogenoemde navorsings veranderlikes nie (stres buite die werksituasie). Dus toesighouers het bykans dieselfde tipe persepsies teenoor die studie veranderlikes soos gereflekteer in tabel 6.8.1.8. en sodoende is die effek grootte ook klein ($d = 0.121$). Vervolgens gaan gekyk word na die oorsake wat binne die werk situasie plaasvind.

6.8.1.9 T-toets: Toesighouers teenoor die navorsing veranderlikes (binne die werk situasie).

Tabel 6.8.1.9 illustreer toesighouers teenoor die navorsing veranderlikes (binne die werk situasie)

Tabel 6.8.1.9

Toesighouers teenoor die navorsing veranderlikes (binne die werk situasie)

Onafhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t-Waarde	Beduidendheid (2-kantig)	D (Cohen's)
OF2.2.1 : Organisasie funksionering	Ja	153	2.2	1.048	1.237	0.217	0.168
	Nee	78	2	0.974			
TC2.2.2 : Taak karaktertrekke	Ja	153	2.9	1.17	1.327	0.186	0.183
	Nee	78	2.7	1.07			
PWC 2.2.3 Fisiese Werk omstandighede	Ja	153	2.3	1.18	0.769	0.443	0.107
	Nee	78	2.2	1.049			
CM2.4: Beroepsaangeleenthede	Ja	153	2.5	1.187	2.551	.011*	0.364
	Nee	78	2.1	0.998			
SM2.2.5: Maatskaplike Kwessies	Ja	153	2.7	1.214	1.403	0.162	0.195
	Nee	78	2.5	1.137			
RFP2.2.6: Besoldiging, byvoordele en personeel beleid	Ja	153	2.2	1.001	1.67	0.096	0.237
	Nee	78	1.9	1.016			

* $P = \leq 0.05$

Een van die beduidende veranderlikes is CM2.2.4 (Beroepsaangeleenthede). Tabel 6.8.1.9 dui 'n beduidendheid waarde van 0.011 vir beroepsaangeleenthede. Dit is onder die 0.05 beduidend vlak, met ander woorde $p \leq 0.05$. Dit beteken dat 'n gelyke variansie nie aangeneem kan word nie. Die effek grootte is egter klein vir beroepsaangeleenthede ($d=0.364$).

Die res van die veranderlikes is onbeduidend ten opsigte van die Levene's toets en die p -waarde is bo 0.05. Gelyke variansie kan dus aanvaar word en daar is geen betekenisvolle verskille tussen die toesighouers se waarneembare persepsies wat die veranderlikes betref nie.

6.8.2 Uitbranding T -toets.

Die volgende T -toetse is op die uitbrandings vraelys uitgevoer

6.8.2.1 *Uitbrandings vraelys teenoor geslag*

Tabel 6.8.2.1 illustreer die t -toets ten opsigte van geslag en uitbranding. Doelstelling agt word hier bespreek soos weergee in hoofstuk een.

Tabel 6.8.2.1 T -toets - Uitbranding teenoor geslag

Tabel 6.8.2.1

T-toets - Uitbranding teenoor geslag

Afhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t -waarde	Beduidendheid (2-kantig)	D (Cohen's)
Ex: Uitputting	Manlik	91	2.33	.857	.134	.893	.023
	Vroulik	140	2.31	.849			
Cy: Sinisme	Manlik	91	2.49	.736	.087	.930	.000
	Vroulik	140	2.49	.754			
PE: Professionele Doeltreffendheid	Manlik	91	1.57	.909	.116	.907	.021
	Vroulik	140	1.59	.913			

* $p \leq 0.05$

Die p -waarde van beduidendheid van tabel 6.8.2.1 wissel tussen 0.893 en 0.907 vir die navorsings veranderlikes van die uitbrandings vlakke ten opsigte van geslag wat beteken dat die waarde bokant die 0.05 is. Soos bevestig is daar geen statistiese beduidende verskil met betrekking van geslag ten opsigte van bogenoemde navorsings veranderlikes soos reflekteer in Tabel 6.8.2.1. Beide mans en vroue het bykans dieselfde tipe persepsies teenoor die studie veranderlikes. Cohen's se effek grootte is ook klein en die d -waarde wissel tussen .000 en 0.023. Vervolgens gaan gekyk word na groepe wat tans studeer.

6.8.2.2 Uitbrandings vraelys teenoor huidige studie groepe

Tabel 6.8.2.2 illustreer uitbranding teenoor huidige studie groepe voor.

Tabel 6.8.2.2

Uitbranding teenoor huidige studie groepe

Afhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t-waarde	Beduidendheid (2-kantig)	D (Cohen's)
Ex: Uitputting	Ja	72	2.25	.857	-.846	.399	.118
	Nee	159	2.35	.849			
Cy: Sinisme	Ja	72	2.43	.736	-.804	.422	.119
	Nee	159	2.52	.754			
PE: Professionele Doeltreffendheid	Ja	72	1.50	.909	-.900	.369	.133
	Nee	159	1.62	.913			

* $p \leq 0.05$

Weereens toon bogenoemde in tabel 6.8.2.2 aan dat die p-waardes bo die 0.05 beduidend vlak is, wat beteken dat 'n gelyke variansie aangeneem kan word. Verder wissel die p -waarde van beduidendheid tussen 0.399 en 0.422 vir die uitbrandings vlakke ten opsigte van huidige studie groepe. Soos bevestig is daar geen statistiese beduidende verskil met betrekking van huidige studie groepe ten opsigte van bogenoemde navorsings veranderlikes nie soos reflekteer in Tabel 6.8.2.2. Die huidige studie groepe het bykans dieselfde tipe persepsies teenoor die studie veranderlikes. In lyn met hierdie resultate is die effek grootte ook klein en die d - waarde wissel tussen .118 en .133. Vervolgens gaan gekyk word na die toesighouers.

6.8.2.3 Uitbrandings vraelys teenoor toesighouers.

Tabel 6.8.2.3 illustreer uitbranding teenoor toesighouers.

Tabel 6.8.2.3

Uitbranding teenoor toesighouers

Afhanklike veranderlike	Groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	t-waarde	Beduidendheid (2-kantig)	D (Cohen's)
Ex: Uitputting	Ja	153	2.28	.877	-.984	.326	.143
	Nee	78	2.40	.795			
Cy: Sinisme	Ja	153	2.41	.765	-2.230	.027*	.317
	Nee	78	2.64	.683			
PE: Professionele Doeltreffendheid	Ja	153	1.71	.959	2.995	.003*	.441
	Nee	78	1.33	.750			

* $p \leq 0.05$

Tabel 6.8.2.3 dui duidelik aan dat die veranderlike, emosionele uitputting het 'n p -waarde bo die 0.05 (0.311) wat beteken dat gelyke variansie aangeneem kan word. Dit is dus 'n aanduiding dat daar geen beduidende verskille is vir die emosionele uitbrandings veranderlike ten opsigte van die toesighouers se waarneembare se persepsies nie.

Wat die sinisme skaal betref reflekteer dit 'n waarde onder die 0.05. Die waarde van 0.027 dui dus aan dat gelyke variansie kan dus nie aanvaar word ten opsigte van toesighouers nie soos gereflekteer in tabel 6.8.2.3. Die p -waarde is ook onder 0.05 wat 'n aanduiding is dat daar 'n beduidende verskil is ten opsigte van die toesighouers se persepsies wat sinisme betref. Met ander woorde, $p \leq 0.05$. Verder is die effek grootte vir sinisme klein ($d = .317$)

Dieselfde geld vir die professionele doeltreffendheid skaal waar gelyke variansie nie aanvaar word nie. Die p -waarde is onder die 0.05 vlak van beduidendheid: met ander woorde, $p \leq 0.05$. Anders gestel daar is duidelike verskille ten opsigte van waargenome persepsies van toesighouers wat professionele doeltreffendheid betref terwyl die effek grootte ook klein is ($d = .441$)

Die volgende afdeling ten opsigte van die inferensiële statistiek handel oor die eenrigting variansie ontleding (ANOVA) ten opsigte van die stres en uitputting veranderlikes

6.9. ANOVA - Toets: Ouderdomsgroepe Teenoor die Algemene Stresvlakke

6.9.1 ANOVA met betrekking tot die algemene stresvlakke en ouderdomsgroepe.

Tabel 6.9.1 illustreer die ANOVA ontleding met betrekking tot die ouderdomsgroepe ten opsigte van die algemene stresvlakke.

Tabel 6.9.1

ANOVA ontleding met betrekking tot die ouderdomsgroepe ten opsigte van die algemene stresvlakke

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	Gedeeltelike eta- kwadraat
EW : Algemene stres vlakke	1.674	0.117	20-25 jare	4	2.25	0.5	0.051
			26-30 jare	21	2.19	0.68	
			31-35 jare	65	3.05	1.494	
			36-40 jare	54	2.98	1.407	
			41-45 jare	47	2.96	1.574	
			46-50 jare	13	2.38	0.961	
			51-55 jare	13	2.46	0.776	
			56-65 jare	9	2.33	1.118	

* $p \leq .05$

Die ANOVA toets dui aan dat daar geen statistiese beduidende verskille in die persepsies van die verskillende ouderdomsgroepe se response teenoor bogenoemde veranderlike (algemene stresvlakke) voorkom nie. Die p -waarde van beduidendheid is 0.117 wat bokant die 0.05 is. Dit beteken dat die verskillende ouderdomsgroepe het byna dieselfde

persepsies ten opsigte van die navorsings veranderlike en sodoende is daar geen verskille in die verskillende groepe se respons menings teenoor die studie veranderlike nie. Verder is die effek grootte medium ($d = .051$).

6.9.2 ANOVA - Toets: ouderdomsgroepe teenoor oorsake van stres buite die werksituasie

Tabel 6.9.2 illustreer oorsake van stres buite die werksituasie en die ‘Post-Hoc’ Scheffé’s toets.

Tabel 6.9.2

Oorsake van stres buite die werksituasie en die ‘Post-Hoc’ Scheffé’s toets

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
OWS2.1 : Oorsake van stres buite die werksituasie	2.279	.029*	20-25 jare ^a	4	2.3	0.5	0.068
			26-30 jare ^b	21	2	0.775	
			31-35 jare ^{a b c}	65	2.9	1.471	
			36-40 jare ^d	54	2.8	1.475	
			41-45 jare ^e	47	2.8	1.618	
			46-50 jare	13	2.1	0.862	
			51-55 jare ^{e d e}	13	1.8	0.725	
			56-65 jare	9	2.1	0.601	

* $p < .05$

Die ANOVA toets dui aan dat daar statistiese beduidende verskille in die persepsies van die verskillende ouderdomsgroepe se response teenoor bogenoemde veranderlike (oorsake van stres buite die werksituasie) voorkom. Die *p*-waarde van beduidendheid is 0.029 wat onder die 0.05 is. Dit beteken dat die verskillende ouderdomsgroepe het verskillende persepsies ten opsigte van die navorsings veranderlike en sodoende is daar beduidende verskille in die verskillende groepe se respons menings teenoor die studie veranderlike. In lyn daarmee is die effek grootte ook groot ($d = 0.068$). Ten einde vas te stel tussen watter ouderdomsgroepe die verskille beduidend is, is die ‘Post-Hoc’ Scheffè toets van beduidendheid uitgevoer (Bylaag E).

Die gemiddelde verskille in die ‘Post-Hoc’ Scheffe toets resultate dui aan dat die respondente se beduidende vergelykende ouderdomsgroepe is 20-25 jare teenoor 31-35 jare, 26-30 jare teenoor 31-35 jare, 31-35 jare teenoor 51-55 jare, 36-40 jare teenoor 51-55 jare, en 41-45 jare teenoor 51-55 jare as paring groepe wat die hoogste gemiddelde verskille toon in terme van hulle persepsies teenoor die oorsake van stres buite die werk situasie.

6.9.3 ANOVA - Toets: ouderdomsgroepe teenoor oorsake van stres binne die werksituasie.

Tabel 6.9.3 illustreer oorsake van stres binne die werksituasie teenoor ouderdomsgroepe.

Tabel 6.9.3

Oorsake van stres binne die werksituasie teenoor ouderdomsgroepe

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	Gedeeltelike eta-kwadraat
OF2.2.1 : Organisasie funksionering	0.759	0.622	20- 25jare	4	2.8	0.957	0.024
			26- 30jare	21	2.1	0.727	
			31- 35jare	65	2	1.089	
			36- 40jare	54	2.2	1.089	
			41- 45jare	47	1.9	1.039	
			46-	13	2.5	0.877	

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwydings	Gedeeltelike eta-kwadraat
			50jare				
			51-	13	2.2	0.801	
			55jare				
			56-	9	2	1.118	
			65jare				
TC2.2.2 : Taak Karaktertrekke	1.749	0.099	20-	4	3	0	0.053
			25jare				
			26-	21	3.2	0.602	
			30jare				
			31-	65	2.8	1.244	
			35jare				
			36-	54	2.7	1.182	
			40jare				
			41-	47	2.6	1.313	
			45jare				
			46-	13	3	0.707	
			50jare				
			51-	13	3.6	0.65	
			55jare				
			56-	9	3	1	
			65jare				
PWC2.2.3: Fisiese Werkomstandighede	2.712	.010*	20-	4	3.3	1.258	0.08
			25jare ^a				
			26-	21	2.8	0.944	
			30jare ^b				
			31-	65	2	1.138	
			35jare ^{a b}				
			^{c d}				
			36-	54	2.1	1.065	
			40jare				
			41-	47	2.2	1.272	
			45jare				
			46-	13	2.9	0.376	
			50jare ^c				

51- 13 2.7 1.251
 55jare^d
 56- 9 2.3 0.866
 65jare

*p< .05

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
CM2.2.4 : Beroepsaangeleenthede	0.714	0.66	20-25jare	4	2.5	1.291	0.022
			26-30are	21	2.5	0.873	
			31-35jare	65	2.2	1.215	
			36-40jare	54	2.3	1.156	
			41-45jare	47	2.2	1.202	
			46-50jare	13	2.5	0.877	
			51-55jare	13	2.8	1.092	
			56-65jare	9	2.4	1.236	

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
SM2.2.5 : Maatskaplike Kwessies	1.271	0.266	20-25jare	4	3.3	0.5	0.039
			26-30jare	21	3.1	0.865	
			31-35jare	65	2.5	1.288	
			36-40jare	54	2.6	1.192	
			41-45jare	47	2.5	1.349	
			46-50jare	13	3.1	0.862	
			51-55jare	13	3	0.913	

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
			55jare				
			56-	9	2.3		1
			65jare				
RFP2.2.6: Besoldiging en Byvoordele	0.875	0.527	20-25jare	4	2.3	0.5	0.027
			26-30jare	21	2.2	0.944	
			31-35jare	65	1.9	1.071	
			36-40jare	54	2	0.932	
			41-45jare	47	2.1	1.08	
			46-50jare	13	2.3	1.109	
			51-55jare	13	2.5	0.967	
			56-65jare	9	2	1	

Die ANOVA toets dui aan dat daar statistiese beduidende verskille in die persepsies van die verskillende ouderdomsgroepe se response teenoor bogenoemde veranderlike (oorsaak van stres binne die werksituasie) voorkom. Dit is net op betrekking wat fisiese werksomstandighede betref (Sien Bylaag F vir 'n volledige tabel opsomming). Die *p*-waarde van beduidendheid is 0.010 wat onder die 0.05 is. Dit beteken dat die verskillende ouderdomsgroepe het verskillende persepsies ten opsigte van die navorsings veranderlike en sodoende is daar beduidende verskille in die verskillende groepe response se menings teenoor die studie veranderlike (spesifiek fisiese werksomstandighede). Verder is Cohen se effek grootte (*d* = 0.08) wat 'n groot effek grootte verteenwoordig. Ten einde vas te stel tussen watter ouderdomsgroepe die verskille beduidend is, is die Post – Hoc' Scheffè toets van beduidendheid uitgevoer.

Die gemiddelde verskille in die 'Post-Hoc' Scheffè toets resultate dui aan dat die respondente se beduidende vergelykende ouderdomsgroepe is 20-25 jare teenoor 31-35 jare, 26-30 jare teenoor 31-35 jare, 46-50 jare teenoor 31-35, 51-55 jare teenoor 31-35 jare as

paring groepe wat die hoogste gemiddelde verskille toon in terme van hulle persepsies teenoor die oorsake van stres buite die werk situasie. Kyk na Bylaag F. vir 'n volle beskrywing van die 'Post-Hoc' tabel.

6.9.4 ANOVA - Toets: Huwelikstatus teenoor oorsake van algemene stres.

Tabel 6.9.4 illustreer ontleding met betrekking van huwelikstatus ten opsigte van oorsake tot algemene stres.

Tabel 6.9.4

Ontleding met betrekking van huwelikstatus ten opsigte van oorsake van algemene stres

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	Gedeeltelike eta-kwadraat	
EW : Algemene stresvlakke	0.124	0.987	Nooit getroud	68	2.9	1.329	0.003	
			Getroud:	111	2.7	1.367		
			Siviel/Godsdienstig					
			Getroud:	19	2.8	1.385		
			tradisioneel					
			Saambly	5	2.8	1.304		
			Weduwee/Wewenaar	3	2.7	2.082		
			Geskei/apart	25	2.8	1.508		

* $p < .05$

Die oorsake van algemene stres teenoor huwelikstatus is onbeduidend op die 0.05 beduidende peil omdat die p -waarde bo die 0.05 van beduidendheid is naamlik 0.987 en die effek grootte is medium ($d = 0.03$). Dit sal dus nie verder bespreek word nie.

6.9.5 ANOVA - Toets: Huwelikstatus teenoor oorsake van stres buite die werksituasie.

Tabel 6.9.5 illustreer ANOVA ontleding met betrekking van huwelikstatus ten opsigte oorsake van stres buite die werksituasie

Tabel 6.9.5

ANOVA ontleding met betrekking van huwelikstatus ten opsigte oorsake van stres buite die werksituasie

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwyking	Gedeeltelike eta-kwadraat	
OWS2.1: Oorsake van stres buite die werksituasie	0.271	0.929	Nooit getroud	68	2.7	1.336	0.006	
			Getroud:	111	2.5	1.42		
			Siviel/Godsdiensdig					
			Getroud:	19	2.8	1.512		
			tradisioneel					
			Saambly	5	2.8	1.304		
Weduwee/Wewenaar	3	2.7	1.528					
			Geskei/apart	25	2.4	1.387		

* $p \leq 0.05$

Die oorsake van stres buite die werksituasie teenoor huwelikstatus is onbeduidend op die 0.05 beduidende peil omdat die p - waarde bo die 0.05 van beduidendheid is naamlik 0.929 en die effek grootte is medium ($d = 0.06$). Dit sal dus nie verder bespreek word nie.

6.9.6 ANOVA - Toets: Huwelikstatus teenoor oorsake van stres binne die werksituasie.

Tabel 6.9.6 illustreer ANOVA ontleding met betrekking van huwelikstatus ten opsigte van oorsake van stres binne die werk situasie

Tabel 6.9.6

ANOVA ontleding met betrekking van huwelikstatus ten opsigte van oorsake van stres binne die werk situasie

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
OF2.2.1 : Organisasie funksionering	0.588	0.709	Nooit getroud	68	1.9	0.896	0.013
			Getroud: Siviël/Godsdienstig	111	2.1	1.06	
			Getroud: tradisioneel	19	2.3	1.057	
			Saambly	5	2.2	0.837	
			Weduwee/Wewenaar	3	2.3	1.528	
			Geskei/apart	25	2.2	1.179	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
TC2.2.2 : Taak karaktertrekke	0.648	0.663	Nooit getroud	68	2.8	1.045	0.014
			Getroud: Siviël/Godsdienstig	111	2.8	1.177	
			Getroud: tradisioneel	19	3	1.291	
			Saambly	5	2.8	1.095	
			Weduwee/Wewenaar	3	2	1	
			Geskei/apart	25	3.1	1.152	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
PWC2.2.3: Fisiese werksomstandighede	0.488	0.785	Nooit getroud	68	2.2	1.064	0.011
			Getroud: Siviël/Godsdienstig	111	2.3	1.115	
			Getroud:	19	2.5	1.264	

tradisioneel							
			Saambly	5	2.2	1.643	
			Weduwee/Wewenaar	3	3	2	
			Geskei/apart	25	2.4	1.186	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
CM2.2.4 :	0.948	0.451	Nooit getroud	68	2.1	0.991	0.021
Beroepsaangeleentede							
			Getroud:	111	2.4	1.152	
			Siviel/Godsdienstig				
			Getroud:	19	2.7	1.327	
			tradisioneel				
			Saambly	5	2.2	1.095	
			Weduwee/Wewenaar	3	2.3	2.309	
			Geskei/apart	25	2.4	1.186	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
SM2.2.5	0.337	0.89	Nooit getroud	68	2.6	1.109	0.007
Sosiale/Maatskaplike kwessies							
			Getroud:	111	2.7	1.182	
			Siviel/Godsdienstig				
			Getroud:	19	2.9	1.286	
			tradisioneel				
			Saambly	5	2.4	1.517	
			Weduwee/Wewenaar	3	2.3	1.155	
			Geskei/apart	25	2.6	1.387	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
RFP2.2.6: Besoldiging, byvoordele en personeel beleid	1.653	0.147	Nooit getroud	68	1.8	0.833	0.035

Getroud:	111	2.2	1.016
Siviel/Godsdienstig			
Getroud:	19	2.3	1.204
tradisioneel			
Saambly	5	2	1
Weduwee/Wewenaar	3	1.7	1.155
Geskei/apart	25	2.2	1.179

* $p \leq 0.05$

Die oorsake van stres binne die werksituasie teenoor huwelikstatus is onbeduidend op die 0.05 beduidende peil omdat die p -waarde bo die 0.05 van beduidendheid vlak is op al ses vlakke. Dit wissel tussen 0.147 en 0.890 soos gereflekteer in tabel 6.9.6. Die effek grootte by die ses sub-veranderlikes wissel van klein tot groot (d wissel van 0.007 en 0.035).

6.9.7 ANOVA – Toets: Bevolkingsgroepe teenoor oorsake algemene stres.

Tabel 6.9.7 illustreer ANOVA ontleding met betrekking tot bevolkingsgroepe teenoor algemene stres.

Tabel 6.9.7

ANOVA ontleding met betrekking van bevolkingsgroepe teenoor algemene stres

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat	
EW : Algemene stresvlakke	1.457	0.227	Swart	167	2.8	1.356	0.019	
			/African					
			Blanke	40	2.9	1.421		
			Kleurlinge	18	3.2	1.437		
			Indiërs	6	2	0.632		

* $p < .05$

Die oorsake van algemene stres teenoor die vier bevolkingsgroepe groepe is onbeduidend op die 0.05 beduidende peil omdat die p -waarde bo die 0.05 van beduidendheid is naamlik 0.227 en die effek grootte is ook medium ($d = 0.019$).

6.9.8 ANOVA – Toets: Bevolkingsgroepe teenoor oorsake van stres buite die werksituasie.

Tabel 6.9.8 illustreer ANOVA ontleding met betrekking van bevolkingsgroepe teenoor oorsake buite die werksituasie.

Tabel 6.9.8

ANOVA ontleding met betrekking van bevolkingsgroepe teenoor oorsake buite die werksituasie

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
OWS2.1: Oorsake van stres buite die werksituasie	1.538	0.206	Swart	167	2.6	1.403	0.02
			/African				
			Blanke	40	2.5	1.358	
			Kleurlinge	18	3	1.414	
			Indiërs	6	1.7	0.516	

* $p \leq 0.05$

Die oorsake van stres buite die werksituasie teenoor die vier bevolkingsgroepe is onbeduidend op die 0.05 beduidende peil omdat die p -waarde bo die 0.05 van beduidendheid is naamlik 0.206 . Cohen se effek grootte is medium ($d = 0.020$).

6.9.9 ANOVA – Toets: Bevolkingsgroepe teenoor oorsake van stres binne die werksituasie.

Tabel 6.9.9 illustreer ANOVA ontleding met betrekking tot bevolkingsgroepe teenoor oorsake binne die werksituasie.

Tabel 6.9.9

ANOVA ontleding met betrekking van bevolkingsgroepe teenoor oorsake binne die werksituasie

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwydings	Gedeeltelike eta- kwadraat
OF2.2.1 : Organisasie funksionering	0.558	0.643	Swart	167	2.1	1.029	0.007
			/African				
			Blanke	40	2	0.947	
			Kleurlinge	18	2.4	1.243	
			Indiërs	6	2.2	0.753	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwydings	Gedeeltelike eta- kwadraat
TC2.2.2 : Taak karaktertrekke	1.098	0.351	Swart	167	2.8	1.126	0.014
			/African				
			Blanke	40	2.8	1.159	
			Kleurlinge	18	2.9	1.323	
			Indiërs	6	3.7	0.516	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwydings	Gedeeltelike eta- kwadraat
PWC2.2.3: Fisiese werkomstandighede	0.157	0.925	Swart	167	2.3	1.097	0.002
			/African				
			Blanke	40	2.4	1.272	
			Kleurlinge	18	2.3	1.328	
			Indiërs	6	2.5	0.837	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwydings	Gedeeltelike eta- kwadraat
CM2.2.4 : Beroepsaangeleenthede	0.756	0.52	Swart	167	2.3	1.158	0.01
			/African				
			Blanke	40	2.3	1.127	
			Kleurlinge	18	2.3	1.138	

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
SM2.2.5 : Sosiale /maatskaplike kwessies	1.785	0.151	Swart /African	167	2.7	1.187	0.023
			Blanke	40	2.5	1.176	
			Kleurlinge	18	2.7	1.32	
			Indiërs	6	3.7	0.516	
RFP2.2.6: Besoldiging, byvoordele, personeel beleid	1.172	0.321	Swart /African	167	2	1.005	0.015
			Blanke	40	2.1	0.932	
			Kleurlinge	18	2.3	1.237	
			Indiërs	6	2.7	0.816	

* $p \leq 0.05$

Die oorsake van stres binne die werksituasie teenoor die vier bevolkings groepe is onbeduidend op die 0.05 beduidende peil omdat die p -waarde bo die 0.05 van beduidendheid vlak is op al sewe vlakke. Dit wissel tussen 0.151 en 0.925 soos gereflekteer in tabel 6.9.9 en sodoende wissel die effek grootte ook vanaf klein tot medium. Cohen se d wissel van 0.002 tot 0.023.

Bespreking van bevolkingsgroepe en stresvlakke. Hierdie studie het getoon dat die eenrigting variansie ten opsigte van die vier bevolkingsgroepe ten opsigte van beide die algemene stresvlakke, oorsake buite die werksituasie en binne die werksituasie onbeduidend is. Die F - beduidendheid waardes vir die algemene stresvlakke is 0.227 en 0.206 vir buite die werksituasie. Verder wissel dit tussen 0.151 en 0.925 vir oorsake binne die werksituasie. Met ander woorde dit is dus onbeduidend op die 0.05 peil van betekenisvolheid soos weergee in tabelle 6.9.7, 6.9.8 en 6.9.9. Dit is in lyn met die bevindinge van Boemah (2006: 125). 'n Studie uitgevoer deur Van Zyl (2002: 26) ten opsigte van oorsake van stres in Suid Afrika het die resultate ook getoon geen beduidende verskille tussen die vier hoof bevolkingsgroepe is

nie. Resultate het getoon dat 34.7% van kleurlinge, 38.1% van blankes en 35% van swartes lei aan hoë vlakke van stres.

Hierteenoor wys Mojalefa (1991: 65) daarop dat die konstante passiwiteit van swart Suid-Afrikaanse werkers is onderliggend aan hoë vlakke van stres. In 'n studie deur Van Zyl (1996: 130) ten opsigte van stres onder 'n groep lae vlak swart en blanke werkers betrokke in hande arbeid is gevind dat swart werkers op lae vlakke het 'n neiging tot 'n lae selfbeeld, om afhanklik op ander te wees, is passief, onseker te wees, ontevrede en frustreer voor te kom in vergelyking met hul blanke medewerkers. In 'n studie onderneem deur Labuschagne in Spangenberg en Orpen-Lyall (2000: 7) is ook gevind dat swart middel bestuurders het hoër stresvlakke in teenstelling met hul blanke mede-werkers, maar daar was geen verskille ten opsigte van hantering vaardighede nie.

Opsommend kan dus afgelei word ten opsigte van bogenoemde dat resultate van vorige studies gemengde resultate gelewer het. Dus die H₀ hipotese van hipotese ses ten opsigte van bevolkingsgroep word ge-ondersteun. Sodoende is oogmerk sewe soos weergee in hoofstukke een en vyf gedeeltelik aangespreek.

6.9.10 ANOVA - Toets: Huidige posisie teenoor algemene stresvlakke.

Tabel 6.9.10 illustreer ANOVA ontleding met betrekking van huidige posisie teenoor die algemene stresvlakke.

Tabel 6.9.10

ANOVA ontleding met betrekking van huidige posisie teenoor die algemene stresvlakke

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
EW : Algemene stresvlakke	0.794	0.453	Assistent	89	2.9	1.372	0.007
			Direkteur/dieselfde vlak				
			Adjunk Direkteur	87	2.8	1.34	
			Direkteur- Adjunkdirekteur generaal	55	2.7	1.404	

$p \leq 0.05$

Die algemene stresvlakke teenoor die huidige posisie veranderlike is onbeduidend op die 0.05 beduidende peil omdat die *p*-waarde bo die 0.05 van beduidendheid is naamlik 0.453. Verder is die effek grootte ook klein (*d* = .007). Dit sal dus nie verder bespreek word nie.

6.9.11 ANOVA - Toets: Huidige posisie teenoor oorsake van stres buite die werksituasie.

Tabel 6.9.11 illustreer ANOVA ontleding van huidige posisie teenoor oorsake buite die werksituasie.

Tabel 6.9.11

ANOVA ontleding van huidige posisie teenoor oorsake buite die werksituasie

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
OWS2.1 : Oorsake van stres buite die werksituasie	3.211	.042**	Assistent	89	2.9	1.353	0.027
			Direkteur/dieselfde vlak				
			Adjunk Direkteur	87	2.4	1.347	
			[1]Direkteur- Adjunkdirekteur generaal	55	2.4	1.45	

[1] As gevolg van die laag response van die range hoof direkteur en assistent direkteur-generaal is hierdie range gekombineer

**p* < .05

Die oorsake van stres buite die werksituasie teenoor die huidige posisie veranderlike is beduidend op die 0.05 beduidende peil omdat die *p*-waarde bo die 0.05 van beduidendheid is naamlik 0.042. Die effek grootte is egter medium (*d* = .027).

6.9.12 ANOVA - Toets: Huidige posisie teenoor oorsake van stres binne die werksituasie.

Tabel 6.9.12 illustreer ANOVA-ontleding met betrekking tot huidige posisie teenoor oorsake van stres binne die werksituasie.

Tabel 6.9.12

ANOVA-ontleding met betrekking tot huidige posisie teenoor oorsake van stres binne die werksituasie

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
OF2.2.1 : Organisasie funksionering	2.038	0.133	Assistent	89	2.6	0.656	0.029
			Direkteur/diesel fde vlak				
			Adjunk	87	2.9	0.829	
			Direkteur				
TC2.2.2 : Taak Karaktertrekke	2.71	0.069	Direkteur-Direkteur-Adjunkdirekteur generaal	55	2.8	0.769	
			Assistent	89	2.9	0.757	
			Direkteur/diesel fde vlak				
			Adjunk	87	3.2	0.837	
PWC2.2.3: Fisiese Werk omstandighede	0.993	0.372	Direkteur-Direkteur-Adjunk	87	2.7	0.791	0.004
			Assistent	89	2.7	0.794	
			Direkteur/diesel fde vlak				
			Direkteur				

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groep	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
			Direkteur- Adjunkdirekteur generaal	55	2.8	0.918	
CM2.2.4 : Beroepsaangeleentheid	3.407	.035**	Assistent Direkteur/diesel fde vlak ^a	89	2.7	0.74	0.037
			Adjunk Direkteur	87	2.9	0.894	
			Direkteur- Adjunkdirekteur generaal ^a	55	3	0.782	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groep	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
SM2.2.5 : Sosiale/Maatskaplike kwessies	2.975	0.053	Assistent Direkteur/diesel fde vlak	89	2.9	0.828	0.013
			Adjunk Direkteur	87	3.1	0.826	
			Direkteur- Adjunkdirekteur generaal	55	3.1	0.9	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groep	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
RFP2.2.6: Besoldiging, byvoordele en personeel beleid	6.208	.002**	Assistent Direkteur/diesel fde vlak ^b	89	2.5	0.642	0.044
			Adjunk Direkteur	87	2.7	0.649	
			Direkteur- Adjunkdirekteur generaal ^b	55	2.8	0.714	

Resultate van die biografiese veranderlike ‘huidige rank’ teenoor stresvlakke toon die resultate van die eenrigting variansie dat algemene stresvlakke onbeduidend is wat huidige

rang betref ($F = 0.691, \geq 0.05$). Dieselfde geld vir stres buite die werk en huidige rang ($F = 0.080, \geq 0.05$). Vier van die ses konstruksie ten opsigte van oorsaak van stres binne die werk teenoor huidige rang is in lyn hiermee met die uitsondering van die konstruksie ‘besoldiging en byvoordele’ asook ‘beroepsaangeleenthede’ wat statisties beduidend is ($F = 0.035$ en $0.002, \leq 0.05$). Cohen se effek grootte vir beide is medium.

Ten einde ten opsigte van laasgenoemde vas te stel tussen watter huidige kategorie die verskille beduidend is, is die ‘Post-Hoc’ Scheffé toets van beduidendheid uitgevoer.

Die beduidende gemiddelde verskille vind plaas tussen assistent – direkteur/dieselfde vlak en die adjunk direkteur generaal paring groepe ten opsigte van huidige status en besoldiging/byvoordele sowel as beroepsaangeleenthede (Bylaag G).

Die studie deur Boemah (2006: 125) met betrekking ‘werk welstand binne ’n regeringsorganisasie in Suid Afrika’ het geen beduidende verskille gevind ten opsigte van alle biografiese veranderlikes insluitend jare werksaam in die staatsdiens. Dit word ook ondersteun deur Martocchio en O’ Leary in Boemah (2006: 68).

Met betrekking tot hoër onderwys het Dua in Barkhuizen en Rothmann (2008) gevind dat jonger akademiese personeel meer stres gerapporteer het as gevolg van politiek, werkomstandighede en beroepsbelangrikheid in teenstelling teenoor ouer personeel. Meer spesifiek het Osipow, Doty en Spokane (1985) gevind dat jonger akademiese minder bekwaam is om werker stressors te hanteer en ondervind sodoende groter sielkundige en interpersoonlike spanning in teenstelling met hulle ouer kollegas.

In teenstelling het Barkhuizen en Rothmann (2008: 332) tot die gevolgtrekking dat akademiese met ’n vyf tot sewe jaar graad en mede-professore hoër vlakke van werkvereistes ondervind het.. Osipow *et al.* (1985) het voorgestel dat soos mense ouer word en ondervinding en status verkry binne die organisasie neem hulle addisionele verantwoordelikhede aan en ondervind sodoende ’n vermeerdering in werkvereistes. Dua in Barkhuizen en Rothmann (2008: 332) het gevind dat senior bestuur personeel het meer stres ondervind as gevolg van vermeerde werklading. Verder het Winter, Taylor en Sarros (2000) gevind dat mede professore meer waarskynlik is om werk oerlading te ondervind teenoor akademiese op die laer range.

Dus in die algemeen met die uitsondering van beroepsaangeleenthede en besoldiging met betrekking tot stressors binne die werk word die H_0 van die biografiese veranderlikes ten opsigte van huidige posisie in hierdie studie ge-ondersteun.

6.9.13 ANOVA - Toets: Jare werksaam in die departement teenoor algemene stresvlakke.

Tabel 6.9.13 illustreer ANOVA ontleding met betrekking tot jare werksaam in die departement teenoor algemene stresvlakke.

Tabel 6.9.13

ANOVA ontleding met betrekking tot jare werksaam in die departement teenoor algemene stresvlakke

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
EW : Algemene stresvlakke	3.84	.002**	1-5 jare ^a	121	2.5	1.272	0.079
			6- 10 jare	56	3.2	1.363	
			11-15 jare ^a	27	3.5	1.369	
			16-20 jare	21	2.5	1.504	
			21-25 jare	4	2.8	1.258	
			26-30 jare	2	2.5	0.707	

* $p < .05$

Die ANOVA toets dui aan dat daar statistiese beduidende verskille in die persepsies van die verskillende jare werksaam in die departement se response teenoor bogenoemde veranderlike (algemene stresvlakke) voorkom. Die p -waarde van beduidendheid is 0.002 wat onder die 0.05 is. Dit beteken dat die verskillende persone se jare werksaam in die departement het verskillende persepsies ten opsigte van die navorsings veranderlike en sodoende is daar beduidende verskille in die verskillende jare werksaam in die departement se menings teenoor die studie veranderlike. Die effek grootte is ook groot ($d = 0.079$). Ten einde vas te stel tussen watter jare in die departement die verskille beduidend voorkom is die ‘Post-Hoc’ Scheffè toets van beduidendheid uitgevoer.

Die gemiddelde verskille in die ‘Post-Hoc’ Scheffe toets resultate dui aan dat die respondente se beduidende vergelykende groepe is 1-5 jare en 11-15 jare as paring groepe wat die hoogste gemiddelde verskille toon in terme van hulle persepsies teenoor die algemene oorsake van stres. Gevolglik volg die resultate van jare werksaam in die departement teenoor stres buite die werksituasie (Bylaag H).

6.9.14 ANOVA - Toets: Jare werksaam in die departement teenoor oorsake van stres buite die werksituasie.

Tabel 6.9.14 illustreer ANOVA ontleding met betrekking tot jare werksaam in die departement teenoor oorsake van stres buite die werk situasie.

Tabel 69.14

ANOVA ontleding met betrekking tot jare werksaam in die departement teenoor oorsake van stres buite die werk situasie

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat		
OWS2.1 : Oorsake van stres buite die werksituasie	2.98	.013**	1-5 jare ^a	121	2.3	1.267	0.062		
			6- 10 jare ^b	56	2.9	1.482			
			11-15 jare ^{a,c}	27	3.3	1.559			
			16-20 jare	21	2.4	1.363			
			21-25 jare ^c	4	2.3	0.5			
			26-30 jare ^b	2	1.5	0.707			

* $p < .05$

Die ANOVA toets dui aan dat daar statistiese beduidende verskille in die persepsies van die verskillende jare werksaam in die departement se response teenoor bogenoemde veranderlike (oorsake van stres buite die werksituasie) voorkom. Die p -waarde van

beduidendheid is 0.013 wat onder die 0.05 is. Dit beteken dat die verskillende persone se jare werksaam in die departement het verskillende persepsies ten opsigte van die navorsings veranderlike en sodoende is daar beduidende verskille in die verskillende jare werksaam in die departement se menings teenoor die studie veranderlike. Weereens is die effek grootte medium ($d = 0.062$). Ten einde vas te stel tussen watter jare in die departement die verskille beduidend is, is die ‘Post-Hoc’ Scheffe toets van beduidendheid uitgevoer.

Die gemiddelde verskille in die ‘Post-Hoc’ Scheffe toets resultate dui aan dat die respondente se beduidende vergelykende groepe is 1-5 jare teenoor 11-15 jare, 6-10 jare teenoor 26-30 jare en 11-15 jare teenoor 21-25 jare as paring groepe wat die hoogste gemiddelde verskille toon in terme van hulle persepsies teenoor die oorsake van stres buite die werk situasie (Bylaag. I).

6.9.15 ANOVA - Toets: Jare werksaam in die departement teenoor oorsake van stres binne die werksituasie.

Tabel 6.9.15 illustreer ANOVA ontleding met betrekking tot jare werksaam in die departement teenoor oorsake binne die werksituasie.

Tabel 6.9.15

ANOVA ontleding met betrekking tot jare werksaam in die departement teenoor oorsake binne die werksituasie

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
OF2.2.1 : Organisasie Funksionering	3.232	0.008	1-5 jare ^a	121	2.3	1.022	0.067
			6- 10 jare ^b	56	1.8	0.974	
			11-15 jare ^a	27	1.7	0.92	
			16-20 jare	21	2.1	1.062	
			21-25 jare ^b	4	2.8	0.957	
			26-30	2	2.5	0.707	

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	jare					Gedeeltelike eta- kwadraat	
			Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings			
TC2.2.2 : Taak karakertrekke	1.778	0.118	1-5 jare	121	3	1.064	0.038		
			6- 10 jare	56	2.6	1.182			
			11-15 jare	27	2.4	1.248			
			16-20 jare	21	3.1	1.244			
			21-25 jare	4	3.3	0.5			
			26-30 jare	2	3	1.414			

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	jare					Gedeeltelike eta- kwadraat	
			Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings			
PWC2.2.3: Fisiese werk werkomstandighede	1.704	0.135	1-5 jare	121	2.4	1.16	0.036		
			6- 10 jare	56	2.2	1.097			
			11-15 jare	27	1.8	1.121			
			16-20 jare	21	2.3	1.111			
			21-25 jare	4	2.8	0.5			
			26-30 jare	2	2.5	0.707			

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	jare					Gedeeltelike eta- kwadraat
			Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings		
CM2.2.4 : Beroepsaangeleenthede	1.414	0.22	1-5 jare	121	2.5	1.162	0.03	
			6- 10	56	2.1	1.073		

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwydings	Gedeeltelike eta- kwadraat
			jare 11-15	27	2	1.192	
			jare 16-20	21	2.3	1.065	
			jare 21-25	4	2.8	0.957	
			jare 26-30	2	3	1.414	
			jare				
SM2.2.5 : Sosiale/Maatskaplike kwessies	2.734	.020**	1-5 jare ^a	121	2.9	1.153	0.057
			6- 10 jare ^b	56	2.4	1.155	
			11-15 jare ^a	27	2.2	1.199	
			16-20 jare	21	2.5	1.327	
			21-25 jare ^b	4	3	0.816	
			26-30 jare ^b	2	3	0	
			jare ^b				
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub- groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwydings	Gedeeltelike eta- kwadraat
RFP2.2.6: Besoldiging, byvoordele en personeelbeleid	1.23	0.296	1-5 jare	121	2.2	1.046	0.027
			6- 10 jare	56	1.9	0.9	
			11-15 jare	27	1.8	1.075	
			16-20 jare	21	2.2	1.03	
			21-25 jare	4	1.8	0.5	

jare				
26-30	2	2.5		0.707
jare				

*** $P \leq 0.05$**

Die oorsake van stres binne die werksituasie teenoor die jare werksaam in die departement is onbeduidend op die 0.05 beduidende peil omdat die p -waarde bo die 0.05 van beduidendheid vlak is op vier vlakke behalwe die kategorieë organisatoriese funksionering en sosiale aangeleenthede. Hulle het afsonderlike p -waardes van 0.020 en 0.008 afsonderlik, met ander woorde $p \leq 0.05$ soos gereflekteer in tabel 6.9.15. Die effek grootte is medium tot groot ($d = 0.067$ en 0.057). Daar is dus duidelike verskille in persepsies ten opsigte van organisatoriese funksionering en sosiale aangeleenthede. Ten einde vas te stel tussen watter huidige posisie kategorie die verskille beduidend is, is die ‘Post-Hoc Scheffe toets van beduidendheid uitgevoer.

Die gemiddelde verskille in die ‘Post-Hoc’ Scheffe toets resultate dui aan dat die respondente se beduidende vergelykende gemiddelde verskille ten opsigte van die organisatoriese funksionering kategorie is die groepe 1-5 jare teenoor 11 – 15 en 6-10 jare teenoor 21-25 jare is paring groepe wat die hoogste gemiddelde verskille in terme van persepsies ten opsigte van die veranderlike reflekteer. Ten opsigte van sosiale aangeleenthede/kwessies is dit weer die 1-5 jare teenoor die 11-15 jare en die 6-10 jare teenoor die 21-25 en 26-30 jare as paring groepe wat die hoogste gemiddelde verskille in terme van persepsies ten opsigte van die veranderlike reflekteer (Bylaag J en K).

Bespreking van jare werksaam in die departement en stres. Die studie deur Boemah (2006: 125) met betrekking ‘werk welstand binne ’n regeringsorganisasie in Suid Afrika’ het geen beduidende verskille gevind ten opsigte van alle biografiese veranderlikes insluitend jare werksaam in die staatsdiens. Dit word ook ondersteun deur Martocchio en O’ Leary in Boemah (2006: 68).

Met betrekking tot hoër onderwys het Dua in Barkhuizen en Rothmann (2008) gevind dat jonger akademiese personeel meer stres gerapporteer het as gevolg van politiek, werkomstandighede en werk - belangrikheid in teenstelling met ouer personeel. Meer spesifiek het Osipow, Doty en Spokane (1985) gevind dat jonger akademici minder bekwaam is om werker stressors te hanteer en ondervind sodoende groter sielkundige en interpersoonlike spanning in teenstelling met hulle ouer kollegas.

Barkhuizen en Rothmann (2008: 332) kom dus tot die gevolgtrekking dat akademici met 'n vyf tot sewe jaar graad en mede-professore ondervind in die hoër vlakke van werkvereistes. Osipow *et al.* (1985) het voorgestel dat soos mense ouer word en ondervinding en status verkry binne die organisasie neem hulle addisionele verantwoordelikhede en ondervind sodoende 'n vermeerdering in werkvereistes. Dua in Barkhuizen en Rothmann (2008: 332) het gevind dat senior bestuur personeel is meer gestres as gevolg van vermeerde werklading. Verder het Winter, Taylor en Sarros (2000) gevind dat mede professore meer waarskynlik is om werk oorlading te ondervind teenoor akademie op die laer range.

Laastens het Bhoodram (2001: 78) gevind dat korrektiewe dienste amptenare laer stres tellings behaal het, teenoor de kategorieë assistent direkteur en adjunk direkteur kategorieë. Verskille ten opsigte van beduidende telling is verkry op alle stressors binne die werksituasie naamlik, organisatoriese funksionering, taak karakter-isme, fisiese werksomstandighede en werk gereedskap, beroepsgeleenthede, maatskaplike kwessies en besoldiging, byvoordele en personeel beleid (Bhoodram, 2001: 79).

6.9.16 ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor algemene stres

Tabel 6.9.16 illustreer ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor algemene stres.

Tabel 6.9.16

ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor algemene stres

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
EW : Algemene stresvlakke	0.181	0.97	Matriek	11	2.6	0.82	0.004
			Diploma /Na skoolse kwalifikasie Post Skool sertifikaat	27	2.8	1.45	
			Graad	66	2.8	1.384	
			Honneursgraad	65	2.9	1.301	
			Meestersgraad	55	2.8	1.49	
			Doktorsgraad	7	2.6	1.512	

* $p < .05$

6.9.17 ANOVA - Toets : Huidige kwalifikasies teenoor oorsake buite die werk.

Tabel 6.9.17 illustreer ANOVA - Toets : Huidige kwalifikasies teenoor oorsake buite die werk.

Tabel 6.9.17

ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor oorsake buite die werk

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
OWS2.1 : Oorsake van stres buite die werksituasie	0.117	0.989	Matriek	11	2.5	1.214	0.003
			Diploma /Na skoolse kwalifikasie	27	2.7	1.301	
			Graad	66	2.6	1.338	
			Honneursgraad	65	2.6	1.415	
			Meestersgraad	55	2.6	1.533	
			Doktorsgraad	7	2.3	1.38	

6.9.18 ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor oorsake binne die werk.

Tabel 6.9.18 illustreer ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor oorsake binne die werk.

Tabel 6.9.18

ANOVA - Toets: Huidige kwalifikasies teenoor oorsake binne die werk

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
OF2.2.1 : Organisasie funksionering	0.294	0.916	Matriek	11	2.3	0.905	0.006
			Diploma /Na	27	2.1	1.013	

skoolse kwalifikasie							
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
TC2.2.2 : Taak karaktertrekke	0.621	0.684	Matriek	11	3.2	0.982	0.014
			Diploma /Na skoolse kwalifikasie	27	2.9	1.269	
			Graad	66	2.9	1.168	
			Honneursgraad	65	2.8	1.044	
			Meestersgraad	55	2.7	1.19	
			Doktorsgraad	7	3	1.155	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
PWC2.2.3: Fisiese werkomstandighede	2.117	0.064	Matriek	11	3	1.265	0.045
			Diploma /Na skoolse kwalifikasie	27	2.6	1.275	
			Graad	66	2.3	1.144	
			Honneursgraad	65	2.1	0.964	
			Meestersgraad	55	2.2	1.183	
			Doktorsgraad	7	2.7	0.951	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
CM2.2.4 : Beroepsaangeleenthede	1.134	0.343	Matriek	11	2.7	1.104	0.025
			Diploma /Na skoolse	27	2.4	1.279	

kwalifikasie							
			Graad	66	2.5	1.139	
			Honneursgraad	65	2.1	1.017	
			Meestersgraad	55	2.3	1.209	
			Doktorsgraad	7	2.7	1.113	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
SM2.2.5 : Sosiale/Maatskaplike kwessies	0.645	0.666	Matriek	11	3.1	1.221	0.014
			Diploma /Na skoolse kwalifikasie	27	2.6	1.155	
			Graad	66	2.8	1.216	
			Honneursgraad	65	2.6	1.155	
			Meestersgraad	55	2.5	1.245	
			Doktorsgraad	7	2.9	1.069	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
RFP2.2.6: Besoldiging, byvoordele en personeel beleid	0.644	0.667	Matriek	11	2.2	0.982	0.014
			Diploma /Na skoolse kwalifikasie	27	1.9	0.997	
			Graad	66	2.2	0.996	
			Honneursgraad	65	2	0.935	
			Meestersgraad	55	2.1	1.12	
			Doktorsgraad	7	2.4	1.134	

Ten opsigte van huidige kwalifikasies is dit duidelik volgens bogenoemde drie tabelle dat daar geen beduidendheid vlakke is nie. Die resultate van 6.9.16 -6.9.18 dui aan dat daar geen verskille is ten opsigte van akademiese kwalifikasie en die drie algemene meetings van stresvlakke voorkom nie. Die algemene stresvlakke dui 'n $F = 0.970, \geq 0.05$ en buite die werk ($F = 989, \geq 0.05$) en laastens binne die werk wissel dit van 0.916 en 0.064 wat ook

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
			jare 31-35	65	2.5	0.752	
			jare 36-40	54	2.7	0.644	
			jare 41-45	47	2.5	0.775	
			jare 46-50	13	2.2	0.927	
			jare 51-55	13	2.2	0.725	
			jare 56-65	9	2.2	0.972	
			jare				
PE :	2.076	.047*	20-25 jare ^{a,b}	4	1	0	0.062
Professionele doeltreffendheid			26-30 jare ^b	21	1.6	0.926	
			31-35 jare	65	1.6	0.917	
			36-40 jare	54	1.3	0.717	
			41-45 jare	47	1.6	0.925	
			46-50 jare	13	1.6	0.961	
			51-55 jare	13	2.1	1.038	
			56-65 jare ^a	9	2.1	1.054	

* $p < .05$

Die ANOVA toets resultate dui aan dat daar 'n statistiese beduidende verskil in persepsies van die verkillende ouderdomsgroepe se respondente tot die veranderlike persoonlike bereiking omdat die veranderlike se p -waarde is 0.047 wat beteken dat dit onder 0.05 is ($p \leq 0.05$). Dit beteken dat die verskillende groepe respondente het beduidende

verskille in persepsies teenoor die veranderlike en daar is voldoende verskille in die verskillende groepe se opinies teenoor die studie veranderlike. Cohen se effek grootte is verder groot ($d = 0.062$).

Ten einde te evalueer waar die beduidende verskille in terme van ouderdom groepe is 'n 'Post-Hoc' Scheffe's toets uitgevoer. Die gemiddelde verskille in die 'Post-Hoc' Scheffe toets dui aan dat die respondente se beduidende verskille dui aan dat die respondente se beduidende vergelykende ouderdomsgroepe is 20-25 jare teenoor 56-65 jare, 26-30 jare teenoor 20-25 jare is vergelykende groepe wat die hoogste gemiddelde verskille in terme van hul persepsies teenoor die veranderlike professionele doeltreffendheid (effektiwiteit) Doeltreffendheid (Effektiwiteit) het (Bylaag. L).

Die literatuur stem ooreen dat ten opsigte van al die biografiese karaktertrekke blyk ouderdom meer konstant verwant tot uitbranding te wees (Mor en Laliberte, 1984; Birch, *et al.* 1986; Poulan en Walters, 1993). Onder die jonger werkers word uitbranding meer waargeneem in teenstelling met diegene oor 30-40 jaar ouderdom. Dit is in lyn met die waarneming dat uitbranding negatief verwant is tot werk ondervinding. Uitbranding vind dus aan die begin van 'n loopbaan plaas (Schaufeli en Enzmann, 1998: 76). Studies onderneem deur Maslach (1982) het aangedui dat psigiatrisse verpleegsters na een en 'n half jaar uitbrand nadat hulle begin om te werk, advokate na twee jaar en maatskaplike werkers na twee tot vier jaar. Uitbranding vind dus plaas met betrekking tot bogenoemde voorbeelde in redelik vroeër stadiums van hul loopbane. Pines en Aronson (1988) het soortgelyke periodes gerapporteer.

Sommige skrywers het die groter insidente van uitbranding onder die jonger en minder ervare werkers toegeskryf aan die 'realiteit skok ervaring' (Künzel en Schulter, 1986) of 'n aanduiding van 'n identiteitskrisis met betrekking tot 'n onsuksesvolle beroep sosialisasie (Cherniss, 1980a).

Maslach *et al.* (1996) dui op die afneem van uitbrandings simptome met 'n toenemende ouderdom of werkondervinding ten opsigte van al drie uitbrandings dimensies maar meer waarskynlik op die depersonalisasie aspek sowel as die emosionele uitputting kant. Versigtigheid moet egter in oënskou geneem word met betrekking tot bogenoemde omdat selektiewe effek en oorlewing bevooroordeeling nie nagelaat kan word nie. Omdat anders te stel diegene wat moontlik vroeg aan uitbranding ly is mees waarskynlik om hul werkomgewing te verlaat. Diegene wat dus aanhou werk sal waarskynlik laer vlakke van uitbranding openbaar (Schaufeli en Enzmann, 1998: 76).

6.9.20 ANOVA - Toets: Huwelikstatus teenoor die drie uitbranding skale

Tabel 6.9.20 illustreer ANOVA ontleding met betrekking van die huwelikstatus ten opsigte van die drie uitbranding skale.

Tabel 6.9.20

ANOVA ontleding met betrekking van die huwelikstatus ten opsigte van die drie uitbranding skale

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat	
Ex: Uitputting	0.619	0.686	Nooit getroud	68	2.4	0.849	0.014	
			Getroud:	111	2.2	0.844		
			Siviel/Godsdiensdig					
			Getroud:	19	2.4	0.895		
			tradisioneel					
			Saambly	5	2	1		
			Weduwee/Wewenaar	3	2.3	1.155		
			Geskei/apart	25	2.5	0.823		
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat	
Cy: Sinisme	0.264	0.932	Nooit getroud	68	2.6	0.72	0.006	
			Getroud:	111	2.4	0.783		
			Siviel/Godsdiensdig					
			Getroud:	19	2.5	0.697		
			tradisioneel					
			Saambly	5	2.6	0.548		
			Weduwee/Wewenaar	3	2.7	0.577		
			Geskei/apart	25	2.5	0.77		
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat	
PE :	1.575	0.168	Nooit getroud	68	1.4	0.815	0.034	
Professionele I								

doeltreffendheid

Getroud:	111	1.6	0.901
Siviel/Godsdiensdig			
Getroud:	19	1.8	1.015
tradisioneel			
Saambly	5	2.2	1.095
Weduwee/Wewenaar	3	1.7	1.155
Geskei/apart	25	1.8	1

* $p < .05$

Volgens die ANOVA - Toets is daar geen verskille ten opsigte van huwelikstatus en die drie algemene uitbrandings konstrakte nie. Die waardes is soos volg: Uitputting, $F = 0.619, \geq 0.05$; Sinisme, $F = 0.262, \geq 0.05$ en Professionele doeltreffendheid, $F = 1.575, \geq 0.05$ statistiese betroubaarheid soos weergee in tabel 6.9.20. Gevolglik is die effek grootte van al drie sub skale ook wissel van klein tot medium met d waardes van 0.014, 0.006 en 0.034. Die H_0 met betrekking van huwelikstatus ten opsigte van biografiese veranderlikes word dus ge-ondersteun. Dit is weereens ook deur Boermah (2006: 125) bevestig. Ander literatuur verskil egter ten opsigte van bogenoemde.

In 'n aantal studies (McDermott, 1984; Maslach en Jackson, 1985; Rasquepaw en Miller, 1989) wil dit voorkom dat diegene wat ongetroud is veral mans, is geneig tot uitbranding in teenstelling met diegene wat getroud is. Verder wil dit voorkom dat ongetroude individu's hoër uitbrandings vlakke openbaar teenoor diegene wat geskei is (Maslach en Leiter, 1997). Moontlike ander faktore soos ouderdom of psigotiese-sosiale probleme wat getroude status ko-determineer mag die verskille verduidelik wat ook in algemene gesondheid studies en welstand gevind is (Stroebe en Stroebe, 1991).

6.9.21 ANOVA - Toets: Bevolkingsgroepe teenoor die drie uitbranding skale.

Tabel 6.9.21 illustreer ANOVA ontleding met betrekking tot bevolkingsgroepe ten opsigte van die drie uitbranding skale.

Tabel 6.9.21

ANOVA ontleding met betrekking tot bevolkingsgroepe ten opsigte van die drie uitbranding skale

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
Ex: Uitputting	1.79	0.15	Swart	167	2.3	0.845	0.023
			/African				
			Blanke	40	2.4	0.9	
			Kleurlinge	18	2.7	0.669	
			Indiërs	6	2.2	0.983	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
Cy: Sinisme	1.82	0.144	Swart	167	2.5	0.727	0.023
			/African				
			Blanke	40	2.4	0.807	
			Kleurlinge	18	2.7	0.669	
			Indiërs	6	2	0.894	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
PE : Professionele doeltreffendheid	1.392	0.246	Swart	167	1.6	0.919	0.018
			/African				
			Blanke	40	1.6	0.928	
			Kleurlinge	18	1.2	0.647	
			Indiërs	6	2	1.095	

* $p < .05$

Die resultate van die ANOVA - Toets ten opsigte van bevolkingsgroepe toon ook aan dat daar geen beduidende verskille tussen die drie uitbrandings konstrunkte en die vier bevolkingsgroepe is nie. Die F -waardes is soos volg vir die drie konstrunkte: uitputting, $F = 0.150 \geq 0.05$; sinisme = $0.144 \geq 0.05$ en professionele doeltreffendheid, $F = 0.246 \geq 0.05$. Verder is die effek grootte ook medium tot klein ten opsigte van al drie sub skale naamlik 0.023, 0.023 en 0.018 onderskeidelik. Ten opsigte van bevolkingsgroep groep het Boermah (2006: 125) ook geen verskille gevind nie. Studies deur Colegrove (1983) en Dames (1983)

het ook gevind dat bevolkingsgroepe nie 'n rol speel nie. Probleme met die kleinheid van die steekproef kan moontlik hier 'n rol gespeel het.

Ten opsigte van 'n verwante konsep het Van den Bergh (2001: 60) in sy studie van 'Die verwantskap tussen enkele biografiese veranderlikes en werk tevredenheid, werk vertrouwe-klimaat en werk afwesigheid' gevind dat daar beduidende verskille voorgekom het tussen die swart en blank rassegroepe in terme van hulle persepsies oor die volgende dimensies: status, ontwikkeling en werksomstandighede. In hierdie opsig het die swart groep hoër werk tevredenheid as die blanke groep ervaar. Volgens Van den Bergh (2001: 73) kon redes hiervoor toegeskryf word aan die geleentheid wat aan die swart werkers ten opsigte van bevordering vanweë regstellende aksie gegee word. Die swart groep is ook gretig om nuwe vaardighede aan te leer waartoe hulle toegang verkry en maak dit hulle meer positief.

Laastens ten opsigte van internasionale etniese verskille het Van Horn *et al.* in Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap en Kladler (2001) het gevind dat Kanadese onderwysers hoër uitbranding tellings as hulle Nederlandse eweknieë behaal het. Dus, internasionaal kan verskille ten opsigte van uitbranding gevind word. Daar moet egter weereens gemaan word volgens Maslach, Schaufeli en Leiter (2001) dat die steekproewe te klein is om te veralgemeen.

Daar is geen beduidende verskille omdat bogenoemde veranderlikes onbeduidend is op die 0.05 beduidende peil. Dit sal dus nie verder bespreek word nie.

6.9.22 ANOVA - Toets: Huidige posisie teenoor die drie uitbranding skale.

Tabel 6.9.22 illustreer ANOVA ontleding met betrekking tot huidige posisie ten opsigte van die drie algemene uitbranding skale.

Tabel 6.9.22

ANOVA ontleding en die Scheffe's 'Post-Hoc' toets met betrekking tot huidige posisie ten opsigte van die drie algemene uitbranding skale

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
Ex: Uitputting	1.14	0.322	Assistent Direkteur/dieselfde vlak	89	2.4	0.824	0.01

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
			Adjunk Direkteur	87	2.3	0.866	
			Direkteur- Adjunkdirekteur generaal	55	2.3	0.865	
Cy: Sinisme	5.278	.006**	Assistent Direkteur/dieselfde vlak ^a	89	2.6	0.666	0.044
			Adjunk Direkteur	87	2.5	0.713	
			Direkteur- Adjunkdirekteur generaal ^a	55	2.2	0.854	
PE : Professionele doeltreffendheid	1.118	0.329	Assistent Direkteur/dieselfde vlak	89	1.5	0.868	0.01
			Adjunk Direkteur	87	1.6	0.91	
			Direkteur- Adjunkdirekteur generaal	55	1.7	0.971	

* $p < .05$

Die ANOVA toets resultate dui aan dat daar 'n statistiese beduidende verskil in persepsies van die verkillende groepe se response tot die veranderlike sinisme is omdat die veranderlike se p -waarde 0.006 wat beteken dat dit onder 0.05, ($p \leq 0.05$). Die effek grootte is medium ($d = 0.044$). Dit beteken dat die verskillende groepe respondente het beduidende verskille in persepsies teenoor die veranderlike en daar is voldoende verskille in die verskillende groepe se opinies teenoor die studie veranderlike.

Ten einde te evalueer waar die beduidende verskille in terme van huidige posisie voorkom, is die 'Post-Hoc' Scheffe's toets uitgevoer (Bylaag M). Die gemiddelde verskille in die 'Post-Hoc' Scheffe toets dui aan dat die respondente se beduidende verskille is tussen die vergelykende groepe assistent direkteur/dieselfde vlak en adjunk direkteur generaal wat die

hoogste gemiddelde verskille in terme van hul persepsies teenoor die veranderlike sinisme openbaar. In teenstelling met bogenoemde het Boemah (2006: 43) geen verskille gevind ten opsigte van bogenoemde veranderlike nie. Laasgenoemde word ondersteun deur 'n studie onderneem deur Spies (Spies, 2004: 74).

'n Verklaring ten opsigte van die bevindinge met betrekking van sinisme en huidige rang is moontlik ten opsigte van die feit dat adjunk direkteur generale (en in die opsig direkteure sowel as hoof-direkteure) het baie verantwoordelikhede in die departement en wat tot uitputting lei met gevolglike uitbranding. In vergelyking hiermee het assistent direkteur/dieselfde vlak nie die belangrike verpligtinge nie en voel dus minder onderdruk.

6.9.23 ANOVA - Toets: Jare werksaam in die departement teenoor die drie uitbranding skale.

Tabel 6.9.23 illustreer ANOVA ontleding en die Scheffe's 'Post-Hoc' toets met betrekking tot jare werksaam in die departement ten opsigte van die drie uitbranding skale.

Tabel 6.9.23

ANOVA ontleding en die Scheffe's 'Post-Hoc' toets met betrekking tot jare werksaam in die departement ten opsigte van die drie uitbranding skale

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
Ex: Uitputting	1.69	0.138	1-5 jare	121	2.2	0.862	0.036
			6- 10 jare	56	2.5	0.808	
			11-15 jare	27	2.6	0.688	
			16-20 jare	21	2.2	0.995	
			21-25 jare	4	2.5	1	
			26-30 jare	2	2	0	
Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
Cy: Sinisme	0.992	0.424	1-5 jare	121	2.5	0.742	0.022

Afhanklike waarde	F – waarde	Beduidendheid	Sub-groepe	N	\bar{X}	Standaard Afwykings	Gedeeltelike eta-kwadraat
			6- 10 jare	56	2.6	0.735	
			11-15 jare	27	2.6	0.688	
			16-20 jare	21	2.2	0.831	
			21-25 jare	4	2.5	0.577	
			26-30 jare	2	2	1.414	
PE :	3.838	.002**	1-5 jare ^a	121	1.6	0.939	0.079
Professionele doeltreffendheid			6- 10 jare ^b	56	1.4	0.802	
			11-15 jare	27	1.2	0.641	
			16-20 jare	21	1.9	1.014	
			21-25 jare ^b	4	2.5	1	
			26-30 jare ^a	2	3	0	

* $p < .05$

Die ANOVA toets resultate dui aan dat daar 'n statistiese beduidende verskil in persepsies van die verkillende groepe se deelnemers tot die veranderlike professionele doeltreffendheid omdat die veranderlike se p -waarde is 0.002 wat beteken dat dit onder 0.05 is ($p \leq 0.05$). Die effek grootte is ook groot ($d = 0.079$). Dit beteken dat die verskillende groepe respondente het beduidende verskille in persepsies teenoor die veranderlike en daar is voldoende verskille in die verskillende groepe se opinies teenoor die studie veranderlike.

Ten einde te evalueer waar die beduidende verskille in terme van huidige posisie voorkom, is die 'Post-Hoc' Scheffe's toets bereken. Die gemiddelde verskille in die 'Post-Hoc' Scheffe toets dui aan dat die respondente se beduidende verskille vergelykende groepe ten opsigte van jare werksaam in die departement is 1-5 jare teenoor 26-30 jare en 6 -10 jare

teenoor 21-25 jare is vergelykende groepe wat die hoogste gemiddelde verskille in terme van hul persepsies teenoor die veranderlike professionele doeltreffendheid het (Bylaag N).

Spies (2004: 71) het beduidende verskille gevind ten opsigte van trauma verpleegsters met betrekking tot emosionele uitputting. Jackson en Rothmann (2005) het soortgelyke verskille gevind ten opsigte van jare wat van diens betref.

Opsommend kan jare van diens in dieselfde lyn gesien word met betrekking tot die bevindinge wat ouderdom betref soos beskryf deur Schaufeli en Enzmann (1998: 76) wat voorstel dat jonger werkers meer blootgestel word aan uitbranding in vergelyking met werkers wat jare vir die departement werk. Oogmerk agt is dus bereik soos weergee in hoofstukke een en vyf.

Laastens gaan die Chi –kwadraat toets op die vier politieke veranderlikes uitgevoer word.

6.10 Chi-kwadraat toets, en die vier politieke veranderlikes.

Hierdie politieke veranderlikes word in die huidige studie as indirekte meetings van organisatoriese politiek beskou. Met betrekking tot die veranderlike besluitneming wat deur die organisasie politiek teenoor aanstellings beïnvloed word, lyk die beeld soos volg.

6.10.1 Organisasie politiek teenoor operasionele kwessies

Tabel 6.10.1 illustreer organisasie politiek teenoor operasionele kwessies.

Tabel 6.10.1

Organisasie politiek teenoor operasionele kwessies

Nr	Veranderlike	Ch- kwadraatwaarde	GV	p- waarde	N
1	Word aanstellings deur die kwessies wat organisasie politiek beïnvloed.	119.852	4	.000**	228
2	Operasionele kwessies: Speel bevolkingsgroep 'n rol in departementele besluitneming	83.712	4	.000**	228
3	Operasionele kwessies: Speel taal 'n rol in departementele besluitneming	18.235	4	.001**	226

** $p \leq 0.05$

Al drie veranderlikes se Chi-kwadraat toetse het 'n *p*-waarde wat onder die 0.05 beduidendheid peil is. Daar is dus 'n statistiese beduidende verhouding tussen aanstellings wat deur faktore van organisasie politiek beïnvloed word. Die twee veranderlikes word met mekaar geassosieer en is afhanklik teenoor mekaar. Ten opsigte van bevolkingsgroep is daar ook 'n statistiese beduidende verhouding tussen operasionele kwessies wat beïnvloed word deur organisasie politiek teenoor bevolkingsgroep. Die twee veranderlikes word met mekaar geassosieer en is afhanklik teenoor mekaar. Laastens is daar is dus 'n statistiese beduidende verhouding tussen operasionele kwessies wat beïnvloed word deur organisasie politiek teenoor die tale wat in die departement gepraat word. Die twee veranderlikes word met mekaar geassosieer en is afhanklik teenoor mekaar.

6.10.2 Organisasie politiek teenoor die demografiese veranderlikes

Tabel 6.10.2 illustreer organisasie politiek teenoor die demografiese veranderlikes.

Tabel 6.10.2

Organisasie politiek teenoor die demografiese veranderlikes

Nr	Veranderlike	Ch- kwadraatwaarde	GV	p- waarde	N
1	Operasionele kwessies en organisasie politiek teenoor respondente se ouderdom in departementele besluitneming	12.478	14	0.568	223
2	Operasionele kwessies en organisasie politiek teenoor respondente se geslag in die departementele besluitneming	5.539	2	0.063	228
3	Operasionele kwessies en organisasie politiek teenoor respondente se huwelikstatus in die departementele besluitneming	8.021	10	0.627	228
4	Operasionele kwessies en organisasie politiek teenoor bevolkingsgroep in die departementele besluitneming	21.005	6	.002**	228
5	Operasionele kwessies en organisasie politiek teenoor huidige posisie in die departementele besluitneming	16.64	8	.034**	228

6	Operasionele kwessies en organisasie politiek teenoor inskrywing van enige graad of kwalifikasie in die departementele besluitneming	0.506	2	0.776	228
7	Operasionele kwessies en organisasie politiek teenoor dienstydpark	3.911	10	0.951	228

** $p \leq 0.05$

Die veranderlikes ouderdom, geslag, huwelikstatus, huidige posisie en dienstydpark se Chi-kwadraat toetse se resultate dui 'n p -waarde wat bo die 0.05 beduidendheid peil is. Daar is dus geen statistiese beduidende verhouding nie. Daarteenoor het die biografiese veranderlikes bevolkingsgroep en huidige posisie 'n p -waarde wat onder die 0.05 is. Daar is dus 'n statistiese beduidende verhouding tussen operasionele kwessies wat beïnvloed word deur organisasie politiek teenoor die bevolkingsgroep en amptenare se huidige posisie in die departement. Die veranderlikes word met mekaar geassosieer en is afhanklik teenoor mekaar. Gevolglik word die resultate van aanstellings teenoor demografiese veranderlikes gegee.

6.10.3 Aanstellings teenoor Demografiese veranderlikes.

Tabel 6.10.3 illustreer aanstellings teenoor Demografiese veranderlikes

Tabel 6.10.3

Aanstellings teenoor Demografiese veranderlikes

Nr	Veranderlike	Ch-kwadraatwaarde	GV	p-waarde	N
1	Aanstellings beïnvloed deur persepsies van organisasie politiek teenoor speel bevolkingsgroep 'n rol in departementele besluitneming	145.525	4	.000**	231
2	Aanstellings beïnvloed deur persepsies van organisasie politiek teenoor speel taal 'n rol in departementele besluitneming	43.536	4	.000**	228

3	Aanstellings beïnvloed deur persepsies van organisasie politiek teenoor speel ouderdom 'n rol in departementele besluitneming	16.278	14	0.297	226
4	Aanstellings beïnvloed deur persepsies van organisasie politiek teenoor speel geslag 'n rol in departementele besluitneming	0.493	2	0.781	231
5	Aanstellings beïnvloed deur persepsies van organisasie politiek teenoor speel huwelikstatus 'n rol in departementele besluitneming	5.437	10	0.86	231
6	Aanstellings beïnvloed deur persepsies van organisasie politiek teenoor speel bevolkingsgroep 'n rol in departementele besluitneming	24.635	6	.000**	231
7	Aanstellings beïnvloed deur persepsies van organisasie politiek teenoor speel huidige posisie 'n rol in departementele besluitneming	5.918	8	0.656	231
8	Aanstellings beïnvloed deur persepsies van organisasie politiek teenoor speel enige graad of kwalifikasie 'n rol in departementele besluitneming	0.561	2	0.756	231
9	Aanstellings beïnvloed deur persepsies van organisasie politiek teenoor speel dienstydkompleks 'n rol in departementele besluitneming	14.88	10	0.136	231

** $p \leq 0.05$

Die bogenoemde Ch-kwadraat toetse se resultate dui dat slegs bevolkingsgroep en taal het 'n p -waarde wat onder die 0.05 is. Daar is dus 'n statistiese beduidende verhouding tussen bevolkingsgroep en taal in departementele besluit making. Die veranderlikes word met

mekaar geassosieer en is afhanklik teenoor mekaar. Die res is onbeduidend. Vervolgens word die resultate van die vier bevolkingsgroepe teenoor die demografiese veranderlikes gegee.

6.10.4 Bevolkingsgroep teenoor Demografiese veranderlikes.

Tabel 6.10.4 illustreer bevolkingsgroep teenoor Demografiese veranderlikes

Tabel 6.10.4

Bevolkingsgroep teenoor Demografiese veranderlikes

Nr	Veranderlike	Ch- kwadraatwaarde	GV	p- waarde	N
1	Speel bevolkingsgroep 'n rol in departementele besluit making teenoor moedertaal.	62.665	4	.000**	228
2	Speel bevolkingsgroep 'n rol in departementele besluit making teenoor ouderdom	12.826	14	.540	226
3	Speel bevolkingsgroep 'n rol in departementele besluit making teenoor geslag	3.332	2	.189	231
4	Speel bevolkingsgroep 'n rol in departementele besluit making teenoor huwelikstatus	5.470	10	.858	231
5	Speel bevolkingsgroep 'n rol in departementele besluit making teenoor bevolkingsgroep	20.301	6	.002**	231
6	Speel bevolkingsgroep 'n rol in departementele besluit making teenoor huidige posisie	5.304	8	.725	231
7	Speel bevolkingsgroep 'n rol in departementele besluit making teenoor enige graad of kwalifikasie	4.263	2	.119	231
8	Speel bevolkingsgroep 'n rol in departementele besluit making teenoor dienstydpark	12.689	10	.242	231

** $p \leq 0.05$

Die bogenoemde Chi-kwadraat toetse se resultate speel weereens slegs bevolkingsgroep en moedertaal 'n beduidende rol en het 'n p -waarde wat onder die 0.05 is. Daar is dus 'n statistiese beduidende verhouding tussen bevolkingsgroep en moedertaal in departementele besluit making met betrekking bevolkingsgroep. Die veranderlikes word met mekaar geassosieer en is afhanklik teenoor mekaar. Die res is onbeduidend. Laastens word die resultate van moedertaal teenoor demografiese veranderlikes gegee.

6.10.5 Moedertaal groepe teenoor Demografiese veranderlikes

Tabel 6.10.5 illustreer moedertaal groepe teenoor Demografiese veranderlikes

Tabel 6.10.5

Moedertaal groepe teenoor Demografiese veranderlikes

Nr	Veranderlike	Ch- kwadraatwaarde	GV	p- waarde	N
1	Speel moedertaal 'n rol in departementele besluit making teenoor ouderdomsgroep	14.960	14	.381	223
2	Speel moedertaal 'n rol in departementele besluit making teenoor geslag	0.051	2	.975	228
3	Speel moedertaal 'n rol in departementele besluit making teenoor huwelikstatus	10.170	10	.426	228
4	Speel moedertaal 'n rol in departementele besluit making teenoor bevolkingsgroep	12.948	6	.044**	228
5	Speel moedertaal 'n rol in departementele besluit making teenoor huidige posisie	15.177	8	.056	228
6	Speel moedertaal 'n rol in departementele besluit making teenoor enige graad of kwalifikasie	2.276	2	.320	228
7	Speel moedertaal 'n rol in departementele besluit making teenoor dienstyd	6.680	10	.755	228

** $p \leq 0.05$

In bogenoemde tabel speel moedertaal slegs 'n beduidende rol met betrekking tot besluitneming en bevolkingsgroep. Die res is onbeduidend.

Vervolgens gaan gekyk word of die vier organisasie politieke veranderlikes by die departement enige invloed het op werker stres en -uitbranding.

6.10.6 Verhouding tussen organisasie politiek, werk stres en -uitbranding vlakke determineer deur middel van Chi-kwadraat toets.

6.10.6.1 *Organisasie politieke faktore teenoor algemene stresvlakke.*

By die volgende vrae is 'n Chi-kwadraat toets teenoor stresvlakke uitgevoer.

Tabel 6.10.6.1 illustreer besluitneming ten opsigte van operasionele kwessies wat beïnvloed word deur organisasie politiek teenoor algemene stresvlakke.

Tabel 6.10.6.1

Organisasie politiek en die algemene stresvlakke

Nr	Veranderlike	Ch- kwadraatwaarde	GV	p- waarde	N
1	Operasionele kwessies teenoor algemene stresvlakke	28.768	8	.000	228
2	Aanstellings en organisasie politiek teenoor algemene stresvlakke	64.844	8	.000	231
3	Bevolkingsgroep en besluitneming teenoor algemene stresvlakke	77.859	8	.000	231
4	Moedertaal en besluitneming teenoor algemene stresvlakke	85.903	8	.000	228

*** $p \leq 0.05$

Bogenoemde Chi-kwadraat toets (χ^2) resultate dui 'n p-waarde van 0.000, wat onder die 0.05 vlak van beduidendheid val vir al vier veranderlikes. Die resultaat dui dus aan dat daar 'n beduidende statistiese verhouding is tussen die vier veranderlikes onder bespreking en algemene stresvlakke. Al die vier veranderlikes beïnvloed stres en is dus afhanklik van mekaar. Met ander woorde die toets dui aan dat daar 'n moontlikheid is dat die perseptuele waarneming van operasionele kwessies en vier organisasie politieke faktore algemene stres by die werkplek beïnvloed.

6.10.6.2 Organisasie politiek en Uitputting (Uitbranding skaal).

Tabel 6.10.6.2 Organisasie politiek en Uitputting

Tabel 6.10.6.2

Organisasie politiek en Uitputting

Nr	Veranderlike	Ch- kwadraatwaarde	GV	p- waarde	N
1	Besluitneming tot operasionele kwessies beïnvloed deur organisasie politiek teenoor Uitputting	16.185	4	.003	228
2	Aanstellings en organisasie politiek teenoor Uitputting	40.051	4	.000	231
3	Bevolkingsgroep en besluitneming teenoor Uitputting	70.594	4	.000	231
4	Moedertaal en besluitneming teenoor Uitputting	41.139	4	.000	228

*** $p \leq 0.05$

Die χ^2 in tabel 6.10.6.2 dui 'n p-waarde van tussen .000 en 0.003 aan wat onder die 0.05 is ten opsigte van die uitputting aspek van die uitbranding skaal. Die resultaat dui dus aan dat daar 'n statistiese beduidende verhouding is tussen die vier veranderlikes in tabel 6.10.6.2 Besluitneming ten opsigte van operasionele kwessies, aanstellings, bevolkingsgroep en moedertaal word beïnvloed deur organisasie politiek en uitputting op die uitbrandings vlakke. Die veranderlikes is dus verwant aan mekaar en afhanklik teenoor die ander.

6.10.6.3 Organisasie politiek en Sinisme (Uitbranding skaal).

Tabel 6.10.6.3 Organisasie politiek en Sinisme

Tabel 6.10.6.3

Organisasie politiek en Sinisme

Nr	Veranderlike	Ch- kwadraatwaarde	GV	p- waarde	N
1	Besluitneming tot operasionele kwessies beïnvloed deur organisasie politiek teenoor Sinisme	19.129	4	.001	228
2	Besluitneming tot aanstellings beïnvloed tot organisasie politiek teenoor Sinisme	24.525	4	.000	231

3	Besluitneming tot bevolkingsgroep beïnvloed deur besluitneming teenoor Sinisme	36.327	4	.000	231
4	Besluitneming tot moedertaal beïnvloed deur organisasie politiek teenoor Sinisme	23.028	4	.000	228

*** $p \leq 0.05$

Die χ^2 in tabel 6.10.6.3 dui 'n p -waarde van tussen .000 en 0.001 aan wat onder die 0.05 is ten opsigte van die sinisme aspek van die uitbranding skaal. Die resultaat dui dus aan dat daar 'n statistiese beduidende verhouding is tussen die vier veranderlikes in tabel 6.10.6.3. Besluitneming ten opsigte van operasionele kwessies, aanstellings, bevolkingsgroep en moedertaal word beïnvloed deur organisasie politiek en sinisme op die uitbrandings vlakke. Die veranderlikes is dus verwant aan mekaar en afhanklik teenoor die ander.

6.10.6.4 *Organisasie politiek en Professionele doeltreffendheid (Uitbranding skaal).*

Tabel 6.10.6.4 illustreer organisasie politiek en Professionele Doeltreffendheid

Tabel 6.10.6.4

Organisasie politiek en Professionele Doeltreffendheid

Nr	Veranderlike	Chi-kwadraatwaarde	GV	p-waarde	N
1	Besluitneming tot operasionele kwessies beïnvloed deur organisasie politiek teenoor Professionele doeltreffendheid	6.020	4	.049	228
2	Besluitneming tot aanstellings beïnvloed deur organisasie politiek teenoor Professionele doeltreffendheid	17.761	4	.000	231
3	Besluitneming tot bevolkingsgroep beïnvloed deur organisasie politiek teenoor Professionele doeltreffendheid	20.212.	4	.000	231
4	Besluitneming tot moedertaal beïnvloed deur politieke organisasie teenoor Professionele doeltreffendheid	7.472	4	.024	228

* $p \leq 0.05$

Die χ^2 in tabel 6.10.6.4 dui 'n *p*-waarde van tussen .049 en 0.000 aan wat onder die 0.05 is ten opsigte van die professionele doeltreffendheid aspek van die uitbranding skaal. Die resultaat dui dus aan dat daar 'n statistiese beduidende verhouding is tussen die vier veranderlikes in tabel 6.10.6.4. Besluitneming ten opsigte van operasionele kwessies, aanstellings, bevolkingsgroep en moedertaal word beïnvloed deur organisasie politiek en professionele doeltreffendheid op die uitbrandings vlakke. Die veranderlikes is dus verwant aan mekaar en afhanklik teenoor die ander.

6.11 Bespreking van Organisasie Politiek se Resultate

Ofskoon die vrae indirek gevra is met betrekking tot politieke kwessies, stres en uitbranding blyk dit dat daar 'n beduidende verhouding tussen politieke kwessies met betrekking die werkomgewing, stresvlakke en uitbrandings vlakke is. Die resultate dui daarop dat daar 'n beduidende verhouding tussen elke politiese beïnvloedende kwessie soos operasionele, aanstellings, besluit making, moedertaal, en stresvlakke is. Dieselfde geld vir uitbrandings vlakke soos uitputting, sinisme, en professionele doeltreffendheid. Daar moet egter daarop gewys word dat die resultate is gebaseer op die betroubaarheid van die respondente se response tot die politieke omgewing. Politieke response blyk in 'n mindere mate 'n akkurate weerspieëling te gee ten opsigte van die huidige politieke omgewing. Dit kan egter in 'n mate 'n tendens uitwys ten opsigte van die verhouding tussen politieke kwessies, werk stresvlakke en -uitbranding. Die resultate dui daarop dat stres en uitbranding onder staatswerkers kan gedeeltelik die gevolg wees van politieke kwessies by die werkplek en dit is nie totaal onafhanklik vanaf die twee veranderlikes onder bespreking (stres en uitbranding). Die politiese kwessies, stres- en uitbrandings vlakke het 'n direkte proporsionele impak op mekaar. Die literatuur oor organisasie politiek het die term waargeneemde organisasie politiek om die politieke kwessies in die werkplek te beskryf. Aspekte van hierdie term met sy bygaande konstrunkte is in die kwalitatiewe aspek van die studie ingewerk ter aanvulling ten opsigte van politieke kwessies in die staatsdepartement onder bespreking. Dit sal in die volgende hoofstuk in-diepte bespreek word.

Soos in 'n vorige afdeling aangedui is dit baie moeilik om politieke aspekte in die werk plek te meet omdat so baie subjektief is. Die gevolg is dat die individu se politieke persepsies is meer relevant in teenstelling met die uiteindelijke teenwoordig van organisatoriese politiek. Die rede hiervoor volgens Cropanzao, Howes, Grandey en Toth, (1997: 161) is dat individu's reageer tot wat hulle waarneem en nie noodsaaklik wat objektief

waar is nie, Dit word ondersteun deur Ferris, Frink, Galang, Zhou, Kacmar en Howard (1994), Ferris, Brand, Brand, Rowland, Gilmore, Kacmar en Burton (1993) en Weick (1979).

Politieke persepsies is dus indirek gemeet in hierdie studie en dit is verder ondersteun deur kwalitatiewe data soos weergee in die volgende hoofstuk.

Ten opsigte van hipotese 5 naamlik dat verskeie politieke faktore 'n statiese beduidende invloed op stres en uitbranding onder staatsamptenare het, word dit volgens die resultate in 6.10 aanvaar. Ten opsigte van operasionele kwessies en algemene stresvlakke het die Chi-kwadraat 'n p-waarde van 0.000 wat onder die 0.05 is ($\chi^2 = 28.768, \leq 0.05$). Dit blyk dus persepsie waarneming van operasionele kwessies en organisasie politiek, algemene stresvlakke in die werksplek beïnvloed.

Dieselfde geld vir die veranderlike aanstellings en organisasie politiek ten opsigte van algemene stresvlakke, met 'n p-waarde van 0.000. Dit is ook onder die 0.05 ($\chi^2 = 64.844, \leq 0.05$) wat 'n beduidende statistiese verhouding tussen die veranderlikes aandui. Die veranderlikes beïnvloed mekaar en is afhanklik teenoor die ander.

In lyn met bogenoemde dui die veranderlikes bevolkingsgroep, rol in besluitneming en algemene stresvlakke ook 'n beduidende statistiese verhouding aan. Dit het 'n p-waarde van 0.000 wat onder die 0.05 is ($\chi^2 = 77.859, \leq 0.005$).

Laastens, dui ook 'moedertaal in departementele besluitneming teenoor algemene stresvlakke dieselfde p-waarde van 0.000 aan. Die statiese beduidendheid is dus onder die 0.05 ($\chi^2 = 85.903, \leq 0.05$). Dus politiek gewys beïnvloed die rol van moedertaal (as 'n Proxy meting van organisatoriese politiek) besluitneming, met ander woorde die veranderlikes is verwant aanmekaar.

In Suid Afrika is nie veel geskryf oor die politieke aspekte van stres en uitbranding nie. Die internasionale literatuur dui ook 'n beperkte aantal studies wat die politieke dinamika van stres en verwante psigologiese aspekte aanspreek soos weergee in hoofstuk drie. In hierdie opsig is dit belangrik om uit te wys soos deur Zhang en Lee (2010: 269) waargeneem dat daar geen ander studies tot 2010 onderneem is wat eksplisiet die situasionele faktore wat uniek tot die sosiale milieu van die organisasie soos organisatoriese klimaat, waargenome organisatoriese ondersteuning, waargenome politiek en organisatoriese justisie ondersoek het nie. Die meerderheid studies het die verhouding tussen persepsies met betrekking tot organisatoriese politiek en werk omset intensie ondersoek (Zhang en Lee, 2010: 269; Cropanzano, *et al.* 1997: 159).

Zhang en Lee (2010: 272) in 'n studie in 'n staatsdepartement in China het ten opsigte van persepsies van politiek en sy verhouding met werker stres en omset intensie gevind dat

persepsies van politiek modereer die effek van werker stres en omset. Hulle het gevind dat stresvlakke en omset intensies baie beduidend sal wees indien persepsies van politiek die hoogste is. Daarteenoor sal stresvlakke en omset intensies laer wees indien politieke persepsies laag is.

Hulle is van mening dat in sekere gevalle word organisatoriese politiek met tye as bedreiging waargeneem (Zhang en Lee, 2010: 270). Indien individue stres (wat in die meeste gevalle tot uitbranding kan lei, soos vorige aangedui is) ondervind sal politieke situasies en konflikte by die werk hierdie gevoelens versterk. As gevolg van die aard van organisasie politiek is die individu minder waarskynlik om te voel dat hulle betroubare eksterne verdedigingsmeganisme het. Dus sodra politiek in die werkplek waargeneem word is werkers geneig om die werkplek as 'n self gefokusde omgewing waar te neem, wat deur self bedienend gedrag gekenmerk word (Ferris, Harrel – Cook en Dulebohn, 2000). Dit word dus geargumenteer dat hierdie tipe van self vertrou (*reliance*) en geforseerde individualisme die individu se vermoë verminder om werk stressors op te los en versterk die verlange om van die onbevredigde situasie te ontvlug (Ferris, Adams, Kolodinsky, Hochwater en Ammeter, 2002).

Cropanzano *et al.* (1997: 175) net soos Ferris *et al.* (1993) en Ferris *et al.* (1994) ook gevind dat politiek in 'n organisasie tot werk stres verwant is. Hulle bevindinge het egter 'n wye reeks van stres maatreëls insluitend beroep spanning, somatiese spanning, uitputting en uitbranding ondersoek. Volgens Cropanzano *et al.* (1997: 175) blyk politiek en ondersteuning skynbaar al vier van hierdie kriteria te voorspel. Soos Zhang en Lee (2010) het Cropanzano *et al.* (1997: 175) gevind dat indien werknemers die werk omgewing waarneem om te politiek te wees, hy of sy hoër vlakke van angst en spanning sowel as laer vlakke van algemene gesondheid gerapporteer het. In teenstelling daarmee is gevind dat indien die werker 'n ondersteunende werksomgewing waargeneem het, blyk stresvlakke minder intens te wees. Hierdie resultate ondersteun 'n vorige studie deur Randall, Cropanzano, Bormann en Birjulin, (1994).

Ferris *et al.* (1994) het die verhouding tussen waargenome (*perceived*) politiek en stres onder 822 werkers in verskeie werk posisies ondersoek. Hierdie studie het 'n sterk verhouding tussen waargenome politiek en werk angst (stres) gevind. In 'n vorige studie het Ferris *et al.* (1993) bevind dat waargenome politiek en werker stres blyk om positief verwant te wees, maar die aard van die verhouding word minder indien die individu die aard van organisasie politiek verstaan. Dus volgens bogenoemde kan dus aangeneem word dat stres en organisasie politiek is verwant, hoewel meer sistematiese navorsing benodig word om die

verhouding te toets (Cropanzano *et al.* (1997: 165). Die huidige studie het dus indirek beoog om bogenoemde verhouding te toets en het dus ook 'n beduidende verhouding tussen organisasie politiek en algemene stresvlakke in die spesifieke staatsdepartement gevind.

Dit moet verder beklemtoon word dat empiriese data om die verhouding tussen werk stres en organisatoriese ondersteuning is weinig nagevors. Nietemin is daar goeie konseptuele en empiriese redes om die bestaan van so 'n verhouding te ondersteun (Cropanzano *et al.* 1997: 165). Sulke bewyse kan verkry word deur na bevindinge ten opsigte van navorsing te kyk met betrekking tot sosiale ondersteuning op 'n individuele vlak. In die algemeen indien werkers vind dat hulle sosiale ondersteuning van andere in die werkplek kry, ondervind hulle minder stres, uitbranding en angste en manifesteer hulle 'n beter lewens bevrediging en meer psigofisiese gesondheid (Carver, Scheier en Eeintraub; Cohen; Folkman en Lazarus; Ganster, Fusilier en Mayes in Cropanzano *et al.* 1997: 165). Volgens Lepore (1993) is sosiale ondersteuning gevind om redelik effektief te wees om die negatiewe effekte van interpersoonlike konflik te verminder.

Vigoda (2000: 326) het ook 'n studie oor organisasie politiek in die publieke sektor uitgevoer. Ook Vigoda (2000: 327) is van mening dat min van die tipe studies is uitgevoer in die publieke sektor of staatsdiens met die uitsondering van Bozeman, Perrewé, Kacmar, Hockwarter en Brymer, (1996) en Cropanzano. *et al.* (1997) wat weer 'n aanduiding is van die skaarsheid van data in die veld. Vigoda (2000: 333) het 'n studie gedoen onder werkers en toesighouers in twee munisipaliteite in Noord Israel. Die hoof oogmerk van die studie is om 'n verstandhouding tussen werkers se reaksie tot organisatoriese politiek te promoveer (promote). Die verhouding tussen persepsies van organisatoriese politiek, werk houding en verskeie ander werk uitkomst was ondersoek (Vigoda, 2000: 326). Die Navorsers se bevindinge het aangedui organisatoriese politiek het nalatige (*negligent*) gedrag en werksprestasie geaffekteer. Verder het die studie gevind dat werk houdings die verhouding tussen organisasie politiek en werk uitkomst medieer (Vigoda, 2000: 342).

Vigoda (2000: 342) het ten opsigte van nalatige gedrag gevind dat politieke persepsies het alleen 5.5% - 14.7% van die waargenome variansie in nalatige gedrag verduidelik. Hierdie bevindinge stel voor dat reaksies tot politiek in tradisionele publieke sektor blyk meer destruktief passief te wees teenoor destruktief –aktief (bv. omset) soos deur vorige studies aangehaal is. Hierdie studie stel een moontlike interpretasie daarvoor voor, naamlik dat staatswerkers in die Israeli publieke sektor is minder gewillig om hul werk sekuriteit op te gee ofskoon hulle die aanwesigheid van politiek in hul werkplek aanvoel. Normaalweg

blyk hulle om met passiewe gedrag te reageer (bv. nalatigheid) wat 'n mindere risiko inhoud en wat nie hulle beroep ontwikkeling en –status in gevaar stel nie (p.342).

Verder het die studie 'n negatiewe verhouding tussen persepsies van organisasie politiek en beide werk bevredigend en organisatoriese toevertroutheid gevind soos aangedui deur vorige studies (Cropanzano *et al.* 1997; Ferris *et al.* 1993; Ferris *et al.* 1994).

Opsommend is bogenoemde alles komponente wat bevat kan word in die persepsie van organisasie politiek. Dit gee 'n prentjie van 'n organisasie wat verdeel is en waar wantroue aan die orde van die dag is. Beoordeling van sekere werkers speel 'n groot rol deur sekere individu's om hulle mag te verstewig. 'n Aspek wat uitstaan is die feit dat kleurlinge en Indiërs en tot 'n mindere mate blankes voel op tye vervreemd in die werkplek teenoor hul swart eweknieë. Dit is asof die prentjie omgedraai is wat voor 1994 bestaan het, naamlik waar die swartes die meeste benadeel was in die werksplek teenoor die ander rasse. Dit kan dus aangehaal word dat die reproduksie van rasseverhoudings word voortgesit, alhoewel dit omgekeerd is. Oogmerk twee is dus hier gedeeltelik bepreek soos weergee in hoofstuk een en vyf. Laastens in die Bylaag afdeling word 'n model van faktore wat werk stres in die werk beïnvloed (Model 1), gevolg deur 'n model wat faktore van werk stres en –uitbranding in die werkplek beïnvloed (Model 2) en dit word gevolg deur faktore wat werk uitbranding in die werkplek beïnvloed (Model 3). Vervolgens volg 'n bespreking van die figure.

6.12 Bespreking van die Drie Modelle Ontwikkel deur die Studie

In hierdie afdeling word 'n breedvoerige bespreking van die drie modelle aangebied.

6.12.1 Model Een: Stres model (Bylaag O)

Hierdie model illustreer 'n stres model en die faktore wat dit binne die werksituasie beïnvloed. Volgens die tabel blyk die drie stres eienskappe naamlik: ondervinding, omstandighede en verwagtinge van werk het beduidende hoë vlakke van stres ondervind weens die hoë verwagtinge en die laer ondervindinge van werk gedurende die huidige werksomstandighede. Laasgenoemde het 'n beduidende negatiewe korrelasie ten opsigte van oorsake afkomstig binne die werksituasie. Verder illustreer die model dat ondervindinge, omstandighede en verwagtinge het matige tot hoë vlakke van stres onder staatsamptenare veroorsaak. Dit is dus statisties vasgestel dat werknemers het beduidende hoë stresvlakke vanaf die drie verskillende hoof faktore (ondervinding, omstandighede en verwagtinge) binne

die nasionale Staatsdepartement ondervind. In die algemeen bestaan daar dus beduidende hoë stresvlakke wat produktiwiteit in die werkomgewing beïnvloed.

Verder illustreer die model dat die faktore wat hierdie hoë stresvlakke veroorsaak is beide oorsake binne die werksituasie sowel as oorsake buite die werksomgewing. Daar bestaan 'n beduidende sterk korrelasie met toestande buite die werksituasie en algemene stres. Daarteenoor is daar 'n beduidende sterk negatiewe korrelasie tussen die ses faktore binne die werksituasie en algemene stresvlakke.

Hierdie model demonstreer ook die uitkoms van die regressie model die faktore wat stres binne die werksituasie beïnvloed, naamlik faktor 1: Sosiale faktore, faktor 2: Taak karaktertrekke, faktor 3: Beroepsaangeleentheid, faktor 4. Fisiese werksomstandighede, faktor 5, Organisasie funksionering en faktor 6, en besoldiging en byvoordele.

Met betrekking van demografiese/biografiese faktore beskryf die model ook die verhouding tussen geslag en algemene stresvlakke. Dit dui aan dat geslag nie die algemene stresvlakke beïnvloed nie. Albei geslagte het dieselfde vlakke van stres ervaar. Dieselfde geld vir bevolkings/etniese groep, huwelikstatus en huidige kwalifikasie waar die subgroepe ook dieselfde vlakke van algemene stres ervaar. Laastens is daar 'n gedeeltelike invloed van ouderdomsgroepe, huidige posisie en jare werksaam in die departement. Sekere groepe het verskillende stresvlakke geopenbaar (Bylaag O).

6.12.2 Model Twee: Uitbrandings model: Waarnemings van uitbrandings karaktertrekke (Bylaag P).

Model twee illustreer dat die werk uitbrandings vlakke onder werkgewers binne die werksituasie word gekenmerk deur die volgende: Uitputting (EX), Sinisme (CY) en Professionele doeltreffendheid (PE). Die model reflekteer dat die meerderheid staatsamptenare het hoë vlakke van uitputting en sinisme asook dat 'n sekere proporsie van amptenare het matige vlakke van die twee ervaar. Verder illustreer model twee dat die oorgrote meerderheid staatsamptenare het lae vlakke van professionele doeltreffendheid ervaar. Sodoende dui die model aan dat die afsonderlike uitbrandings skale, Uitputting, Sinisme en Professionele betroubaarheid het hoë Cronbach alpha waardes (Bylaag P). Dit is 'n aanduiding dat hierdie sub skale het hoë vlakke van betroubaarheid en konstantheid.

Model twee illustreer dus dat staatsamptenare hoë tot matige vlakke van uitputting en sinisme ondervind en lae vlakke van professionele doeltreffendheid. Hierdie tendens veroorsaak hoë vlakke van uitbranding onder senior staatsamptenare.

Ten opsigte van die faktore wat tot uitbranding bydra blyk daar 'n beduidende positiewe sterk korrelasie te bestaan tussen uitputting en sinisme aan die eenkant en 'n beduidende negatiewe sterk korrelasie te wees tussen professionele doeltreffendheid en uitputting en sinisme aan die anderkant.

Die volgende biografiese/demografiese faktore het 'n gedeeltelike of geen invloed op uitputting, sinisme of professionele doeltreffendheid vlakke nie soos gedemonstreer in Model twee: Ouderdomsgroep: Beïnvloed professionele doeltreffendheid maar het geen invloed op uitputting en sinisme nie. Huwelikstatus: Dit het geen invloed op uitputting, sinisme of professionele doeltreffendheid nie. Bevolkings/etniese groep: Dit het geen invloed op uitputting, sinisme of professionele doeltreffendheid nie. Huidige posisie: Dit het geen invloed op uitputting en professionele doeltreffendheid nie met die uitsondering van sinisme. Jare werksaam in die departement: dit het geen invloed op uitputting en sinisme nie met die uitsondering van professionele doeltreffendheid.

Die afleiding wat dus gemaak kan word is dat werknemers wat in bestuursposisies is en toesighouers oor ander is ondervind hoë vlakke van uitbranding. Daar bestaan ook geen etniese/bevolkings verskille nie en laastens het ouderdomsgroepe, jare werksaam in die departement sowel as huidige posisie 'n gedeeltelike invloed op uitbrandings vlakke. Sekere sub-groepe het verskillende uitbrandings vlakke geïllustreer.

6.12.3 Model drie: Stres en uitbrandings modelle (Bylaag Q).

Model drie illustreer dat die stres kenmerke: ondervindinge, omstandighede en verwagtinge van werk het hoë vlakke van stresvlakke demonstreer as gevolg van die hoë vlakke van verwagtinge en laer ondervinding van werk gedurende die huidige omstandighede. Laasgenoemde het 'n beduidende negatiewe korrelasie ten opsigte van oorsake afkomstig binne die werksituasie.

Die model beskryf die vlakke van stres onder senior staatsamptenare en dit demonstreer dat ondervindinge, omstandighede en verwagtinge het matig tot hoë vlakke van stres onder staatsamptenare veroorsaak. Dit is dus statisties vasgestel dat werknemers het beduidende hoë stresvlakke vanaf die drie verskillende hoof faktore (ondervinding, omstandighede en verwagtinge) binne die nasionale staatsdepartement wat produktiwiteit in die werksomgewing beïnvloed.

Model drie illustreer dat die werk uitbrandings vlakke onder werkgewers binne die werksituasie word gekenmerk deur die volgende: Uitputting (EX), Sinisme (CY) en

Professionele doeltreffendheid (PE). Die model reflekteer dat die meerderheid staatsamptenare het hoë vlakke van uitputting en sinisme asook dat 'n sekere proporsie van amptenare het matige vlakke van die twee ervaar. Verder illustreer model drie dat die oorgrote meerderheid staatsamptenare het lae vlakke van professionele doeltreffendheid ervaar.

Ten opsigte van die faktore wat tot uitbranding bydra blyk daar 'n beduidende positiewe sterk korrelasie te bestaan tussen uitputting en sinisme aan die eenkant en 'n beduidende negatiewe sterk korrelasie te wees tussen professionele doeltreffendheid en uitputting en sinisme aan die anderkant.

Dit kan dus tot die gevolgtrekking gekom word ten opsigte van die huidige studie dat die hoë vlakke van uitputting, sinisme en lae vlakke van professionele doeltreffendheid in die Nasionale departement lei tot hoë vlakke van uitbranding.

Laastens het die ses stresfaktore (faktor 1: Sosiale faktore, faktor 2: Taak karaktertrekke, faktor 3: Beroepsaangeleenthede, faktor 4: Fisiese werksomstandighede, faktor 5: Organisasie funksionering en faktor 6: Besoldiging en byvoordele) binne die werksituasie 'n beduidende positiewe korrelasie gevind het met uitputting en sinisme terwyl hierdie ses faktore 'n beduidende negatiewe korrelasie gevind het met professionele doeltreffendheid. Volgens model drie blyk dit voor te kom dat stresvlakke sowel as uitbrandings vlakke is afhanklik tot mekaar onder werknemers in die werksituasie. Doelstelling 10 soos weergee in hoofstuk een is dus volledig aangespreek.

Die studie het dus gevind dat hoë vlakke van stres veroorsaak uitbranding onder senior staatsamptenare by die nasionale departement van Maatskaplike Ontwikkeling in Suid Afrika.

6.13 Samevatting van Hoofstuk 6

In hierdie hoofstuk is die vlakke en hooffaktore van werk stres onder senior staatsamptenare ondersoek. Die vlakke van werk uitbranding onder laasgenoemde is ook vasgestel. Die beskrywende statistiek ten opsigte van werk stres onder senior staatsamptenare is gevind om in die algemeen hoog te wees en dit is ge-ondersteun deur verskeie studies. Verder is die metodologie ten opsigte van uitbranding soos deur Maslach, Jackson en Leiter (1996: 21) beskryf ook in die huidige studie bevestig. Dus wanneer individue by 'n spesifieke instansie of organisasie aan uitbranding lei sal hulle hoë telling op die uitputting - en sinisme skaal behaal terwyl hulle telling op die professionele doeltreffendheid skaal af sal neem. Met

ander woorde, verhoogde uitputting lei tot hoë vlakke van sinisme met die gevolg dat die individu lae vlakke van professionele doeltreffendheid ondervind. Maslach, Jackson en Leiter (1996: 22) wys daarop dat sinisme die beskikbare energie verminder vir die uitvoering van werk asook misluk om kreatiewe oplossings te voorsien wat die werk na vore bring. Die vlakke van uitbranding is dus in hierdie studie bepaal waar uitputting op 57.1 %, sinisme op 64.1% en professionele doeltreffendheid op 29% gestaan het.

Wat betroubaarheid betref is die Cronbach Alpha vir beide die stres en die uitbranding skale baie hoog en het dit tussen 0.989- 0.885 vir die stres skaal geval en tussen 0.900 – 0.885 vir die uitbranding skaal. Die verhoudings ten opsigte van die algemene stresvlakke en die faktore binne en buite die werk het baie sterk korrelasies gelewer. Verder is 'n sterk korrelasie gevind ten opsigte van algemene stres en die drie uitbrandings skale.

Beduidende verskille is ook verkry tussen die biografiese veranderlikes en werk stres sowel as –uitbranding. Verder word die verkillende politieke faktore en die verskillende veranderlikes in die hoofstuk bespreek. Laastens word die drie modelle bespreek wat deur hierdie studie ontwikkel is. Doelstelling tien ten opsigte van 'n model vir stres en uitbranding is dus aangespreek soos uiteengesit is in hoofstuk een en vyf.

Vervolgens word die bespreking en resultate van die kwalitatiewe studie gegee.

Hoofstuk 7: Resultate en Beperking van die Kwalitatiewe Analise

7.1 Inleiding

Semi-gestruktureerde vraelyste is aan amptenare gestuur wat aan die kwantitatiewe studie deelgeneem het, om 'n meer in-diepte insig en verstandhouding te verkry oor die deelnemers se persepsies van stres en uitbranding, sowel as organisasie politiek, wat nie duidelik bepaal kon word vanuit die kwantitatiewe data nie. 'n Tematiese benadering is dus in hierdie kwalitatiewe afdeling gevolg.

7.2 Kwalitatiewe Analise

Semi-gestruktureerde vraelyste is per hand gestuur, en in sommige gevalle elektronies ge-e-pos, aan 20 bestuurders, en slegs tien is teruggekry. In hoofstuk sewe word 'n beskrywing gegee hoe hierdie deelnemers bepaal is. Die semi-gestruktureerde vraelys wat opgestel is (kyk Bylaag D), het verskeie elemente van die drie kwantitatiewe vraelyste ten opsigte van werk stres en -uitbranding ingesluit, om inligting te verifieer en meer in-diepte inligting te bekom. Die vraelys gedeelte is opgevolg deur 'n telefoonoproep of semi-gestruktureerde onderhoud waar moontlik aan ses deelnemers, wat gevalle was waar response vaag of onduidelik voorgekom het.

Die resultate wat verkry is, word hieronder aangebied, met 'n opsomming van die response. Betroubaarheid, soos voorheen genoem, is ook in hierdie geval, beslis in aanmerking geneem. Betroubaarheid is bewerkstellig deur die geanaliseerde inhoud van die vraelyste weereens individueel met al tien deelnemers bespreek, om sodoende te verseker dat die informasie wat hulle verskaf het opreg gereflekteer is. In gevalle waar sekere deelnemers (slegs twee) ongelukkig gevoel het oor hoe hulle informasie geïnterpreteer was, is dit aangepreek en die kwessies is geïntegreer en korregeer.

Tabel 7.1 gee kort biografiese beskrywing van die kwalitatiewe deelnemers wat aan die studie deelgeneem het.

Tabel 7.1 Biografiese Beskrywing van die Kwalitatiewe Deelnemers

Tabel 7.1

Biografiese beskrywing van die kwalitatiewe deelnemers

Item	Kategorie	Frekwensie - N 10
Geslag	Manlik	4
	Vroulik	6
Taal	Afrikaans	2
	Engels	4
	Sesotho	3
	Setswana	1
Ouderdom	30-40	2
	41-50	4
	51-60	4
Bevolkingsgroep	Blank	2
	Indiër	2
	Kleurling	2
	Swart/(African)	4
Kwalifikasies	Eerste graad/diploma	2
	Na-graad	8
Huidige Rank	Adjunk Direkteur	4
	Direkteur	4
	Hoof Direkteur	2

Die samestelling van die respondente tot die semi-gestruktureerde steekproef was twee hoofdirekteure, drie direkteure, drie adjunk-direkteure, en twee assistent direkteure. Die geslag samestelling is vier manlike amptenare en ses van die vroulike geslag. Die ouderdomme het gewissel tussen 30 en 60 jaar. Dit het al die hoof bevolkingsgroepe verteenwoordig maar die oorgroot meerderheid is swart (African), naamlik vier deelnemers. Agt van die deelnemers het nagraadse kwalifikasies en vier hoof taalgroepe was verteenwoordig naamlik, Engels, Afrikaans, Sesotho en Setswana.

Vervolgens word die vyf temas wat geïdentifiseer is deur die senior bestuurders en wat aanleiding gee tot stres en uitbranding uitgelig. Die literatuur studie het aangedui dat werk stres, -uitbranding en organisasie politiek meestal beïnvloed word deur verskeie faktore binne die organisasie. Meer spesifiek word dit beïnvloed deur 'n tekort aan hulpbronne en ondersteuningstrukture aan werknemers, die werkomgewing en regulasies, werknemer verhoudings in die werksomgewing, toesighouer en werkgewer verhoudings en kwessies oor organisasie politiek (Spies 2004; Bhoodram 2001; Schaufeli en Enzmann 1998). Uitstaande ten opsigte van hierdie bespreking is die kwessie rondom organisasie politiek (Muller, 2004 en Vigoda, 2002). Weereens het die kwantitatiewe aspek van die studie beperkte inligting oor hierdie konstruk verskaf. Dus, om 'n beter begrip te verkry oor organisasie politiek, is dit toegelig deur die tien deelnemers se subjekte opinies hieroor in die werksituasie te analiseer en betekenis aan te gee. Die volgende temas, soos weergee in tabel 7.2, is deur die navorser geïdentifiseer en geselekteer vanuit die literatuur sowel as 'n oorsig van die kwantitatiewe resultate om sodoende 'n in-diepte en aanvullende betekenisvolle inligting aan die studie te verskaf.

Tabel 7.2 Hooftemas van die Kwalitatiewe Studie

Tabel 7.2

Hooftemas van die kwalitatiewe studie

Nommer van Tema	Hooftema
Een	Werknemer ondersteuning strukture
Twee	Organisasie omgewing en regulasies
Drie	Werknemer verhouding en kwessies
Vier	Werknemer bestuurder verhouding
Vyf	Organisasie politiek

Die volgende temas, naamlik werknemer ondersteuning strukture, organisasie omgewing en regulasie, werknemer verhouding en kwessies, werknemer bestuurder verhouding en organisasie politiek word toegelig met 'n bespreking wat volg. Eerstens, word die resultate van werknemer ondersteuning strukture gegee en bespreek.

7.2.1 Werknemer ondersteuning strukture.

Tabel 7.2.1 illustreer werknemer ondersteuning strukture

Tabel 7.2.1

Werknemer ondersteuning strukture

Tema Een	Sub tema	Kategorie
Werknemer ondersteuningstrukture	Is werkers bemagtig om besluite t.o.v. hulle werk te maak. Is ondersteuning beskikbaar om te help met hulle besluite?	Sommige besluite word slegs deur senior bestuurders geneem en werknemers word nie bemagtig nie (Deelnemers, 1,6.9). Sekere amptenare het besluitnemingsmagte (Deelnemers 2, 3, 4). Sekere besluite kan slegs geneem word in konsultasie met senior bestuur (2, 5, 8).
	Stem saam (Deelnemers 7, 8, 9, 10)	Daar is 'n magstryd ten opsigte van besluitneming en sekere bestuurders word ondermyn (Deelnemers 7, 9).
	Stem nie saam (Deelnemers (1,6)	Daar is verskeie kapasiteit en opleidingsgeleenthede beskikbaar om te help met besluitneming (Deelnemers 3,4,5).
	Onseker (Deelnemer 3,4,5).	
	Word werknemers take bo hul vermoë gegee?	By tye word hulle take gegee wat bo hul vermoë is en wat lei tot stres en uitbranding (Deelnemers 2, 3, 5, 9).
	Stem saam (Deelnemers 1, 2, 3, 5, 6,9)	Dit hang van die individu se kennis en vaardighede (Deelnemers 7, 8, 10) af.
	Stem nie saam (Deelnemers 4,7, 8, 10)	As gevolg van 'n tekort aan kapasiteit kry slegs sekere amptenare opdragte (3, 4, 7). Slegs om te werk vir gunsteling (Deelnemer 1) Sekere bestuurders wil nie die ekstra myl loop nie (Deelnemer 6).
	Word werknemers die geleenthede gegee om die nodige vaardighede aan te leer?	Werknemers kry die geleenthede om hulle vaardighede en kennis te verbeter (Deelnemers 2, 3, 5, 6, 7, 8). Die meeste werknemers kry opleiding in vaardighede maar die vraag is of hulle dit gebruik of nie (Deelnemers 1, 4, 10).
	Stem saam (1-10)	
	Het werknemers impak op die organisasie se	Die meeste senior bestuurders gee nie voldoende terugvoer nie en die personeel hoor dit van ander

prestasie? Kry hulle	bronne (Deelnemers 1, 3).
terugvoer oor prestasie?	PMDS wat jaarliks gedoen word vereis dat terugvoer
Stem saam (Deelnemers	oor prestasie gegee word (Deelnemers 3, 4, 7, 8, 9).
2, 4, 5, 8, 7, 9)	Die terugvoer prestasie sisteem word nie reg of
Hang af (1, 3, 6, 10)	negatief gebruik (Deelnemers 6, 7, 9).
	Onseker of werkers impak maak op die organisasie se
	prestasie (Deelnemers 3, 6, 10,).
	Werknemers gee impak op die organisasie se prestasie
	(Deelnemers 2, 4, 5, 7).

Ten opsigte van hierdie sub tema (is werkers bemaagtig om besluite t.o.v. hulle werk te maak, is ondersteuning beskikbaar om te help met hulle besluite?) het vier deelnemers met die sub tema saamgestem (deelnemers 7, 8, 9, 10), twee deelnemers stem nie met die stelling saam nie en vier deelnemers was onseker of het geen mening uitgespreek nie. Dus slegs 4 van die deelnemers het met die stelling saamgestem. Deelnemers 1, 6 en 9 is van mening dat sommige besluite word slegs deur senior bestuurders geneem en werknemers word nie bemaagtig nie. Deelnemers 2, 3 en 4 is van mening dat afhange van rang sekere amptenare besluitnemingsmagte het. Verder is deelnemers 2, 5 en 8 van mening dat sekere besluite slegs geneem kan word in konsultasie met die senior bestuur. Laastens, ten opsigte hierdie sub tema is deelnemers 7 en 9 van mening dat daar 'n magstryd bestaan ten opsigte van besluitneming en dat sekere bestuurders voel dat hulle ondermyn word. Die sub tema, rank, mag en senior bestuur, kom sterk hier tevore. Ten opsigte van bemaagtiging is deelnemers 3, 4 en 10 van mening dat die departement verskeie kapasiteit en opleidingsgeleenthede beskikbaar stel vir werkers. Die klimaat opname ondersoek in die departement van maatskaplike werk het ook gevind dat werknemers gevoel het dat hulle nie betrek word by die alledaagse besluitnemings prosesse nie en het die departement as meer rank georiënteerd en hiërargies beskou wat aktiewe deelname in besluitnemingsprosesse verhoed (*Department of Social Development, 2007b*). Ten opsigte van werksekuriteit het Ashford *et al.* in Bosman (2005) gevind dat daar laer vlakke van vertroue in bestuur is. Verder het Van der Walt (2001) in hul studie van sielkundiges gevind dat die organisasie as toenemend rigied beskou is en dat die sielkundiges voel dat hulle nie aanvaar word en vertrou dus nie die organisasie nie.

Met betrekking tot die sub tema 'word werknemers take bo hulle vermoë gegee' het ses deelnemers (1, 2, 3, 5, 6 en 9) met die stelling saamgestem en vier deelnemers (4, 7, 8 en 10) het nie die stelling beaam nie. Dus die meerderheid is van mening dat werknemers word

take bo hul vermoë gegee. Deelnemers 2, 3, 5 en 9 is van mening dat werknemers by tye take gegee word bo hul vermoë wat lei tot werk stres en -uitbranding. Drie deelnemers (7, 8 en 10) is van mening dat dit vanweë die individu se kennis en vaardighede afhang. asook drie deelnemers (3, 4 en 7) is van mening dat dit aan 'n tekort aan kapasiteit is dat slegs sekere amptenare opdragte kry. Individueel uiter deelnemers die mening dat werk slegs vir sekere gunsteling gegee word en deelnemer 6 is van mening dat sekere bestuurders nie die ekstra myl wil loop nie. Die tema tekort aan kapasiteit, kennis en vaardighede en die feit dat sekere werknemers take gegee word bo hul vermoëns wat lei tot stres en uitbranding kom sterk hier na vore. Laasgenoemde praat oor kwessies van werklading. Buys (2008) het ook gevind dat die meeste werknemers vermeerdering van hul werklading ondervind wat lei dat hulle oortyd moet werk. Op die anderkant het die klimaat opname in die Departement van Maatskaplike werk gevind dat individuele werknemers voel dat hulle geïsoleerd voel en beide nie deur hul bestuurder of mede werkers ge-ondersteun word nie wat lei dat hulle eerder moet 'sink of swem' (*Departement of Social Development, 2007b*). Laasgenoemde word ondersteun deur Van der Walt (2001) en Rabie (2005).

Response tot die sub tema 'word werknemers die geleentheid gegee om die nodige vaardighede aan te leer?' het al tien deelnemers saamgestem. Deelnemers 2, 3, 5, 6, 7 en 8 is van mening dat werknemers kry die geleentheid om hulle kennis en vaardighede te verbeter. Verder is drie deelnemers (1, 4 en 10) van mening dat die meeste werknemers kry opleiding in vaardighede, maar die vraag ontstaan of hulle dit gebruik. Die sub tema 'kennis en vaardighede' kom hier sterk tevore. Ofskoon die klimaat opname ondersoek saam met bogenoemde stem, dui hierdie opname 'n tekort aan leiding en ontwikkeling van jong professionele amptenare uit te wys (*Department of Social Development, 2007b: 86*). Verder is Rabie (2005) van mening dat ofskoon opleidingsgeleenthede vir studente wat verpleegkunde studeer en verpleërs in die Suid-Afrikaanse Weermag bestaan is die slaagsyfer laag. Diegene wat egter kwalifiseer verlaat die Suid-Afrikaanse Weermag vir beter weivelde.

Laastens, op die sub tema 'of werknemers impak het op die organisasie se prestasie gee en of hulle terugvoer oor hulle prestasie kry' het ses deelnemers (2, 4, 5, 7, 8, 9) met die stelling saam gestem en vier deelnemers (1, 3, 6 en 10) is van mening dat dit afhang van omstandighede. Dus die meerderheid van die deelnemers stem saam met die stelling. Die response ten opsigte van hierdie sub tema het basies gesentreer op die kwessie van terugvoer en die evalueringstelsel in die departement. Twee deelnemers (1, 3) is van mening dat senior bestuur nie voldoende terugvoer gee nie en dat die meeste personeel dit van ander bronne kry. Daar word nie terugvoer gegee oor die jaarlikse PMDS evaluasie nie (deelnemers 3, 4, 7, 8 en

9). Verder is drie deelnemers (6, 7 en 9) van mening dat die PMDS evaluasie terugvoer prestasie sisteem negatief gebruik word. Laastens is drie deelnemers (3, 6 en 10) onseker of werknemers impak maak op die organisasie se prestasie teenoor die vier deelnemers (2, 4, 5 en 9) wat wel van mening is dat dit gebeur. Die Klimaat opname het bevindinge in lyn met bogenoemde gevind. Ten opsigte van die PMDS evalueringstelsel is die volgende aannames gemaak *‘Performance Appraisals are not happening at all in some work units, and where they are evident they are viewed as highly subjective and biased, with little or no consideration being given to an assessment of an employee’s output’* (Department of Social Development, 2007b: 86). Verder het Van Zyl (2003) gevind dat die evalueringstelsel gesien word as ’n bron van stres. Die redes hiervoor is onder andere *‘unfairness in the system of promotion, subjectivity, favoritism, nepotism, the constantly changing criteria used for deciding on promotions, lack of recognition of educator’ efforts and gender discrimination’*.

7.2.2 Organisasie omgewing en regulasie.

Tabel 7.2.2 Organisasie Omgewing en Regulasie

Tabel 7.2.2

Organisasie omgewing en regulasies

Tema twee	Sub tema	Kategorie
Organisasie omgewing en regulasies	Of die visie en missie van die departement die bestuurders toelaat ‘to work smart’. Laat die omgewing die senior bestuurders om hulle persoonlike missie met dit van die departement in lyn te bring. Stem saam (Deelnemers 1,4 Stem nie saam nie (Deelnemers 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10)	Die direktoraat se operasionele plan is gebaseer op die direkteur se visie en aktiwiteite van die departement se mandaat is bepaal deur die direktorate (Deelnemer 4). Senior bestuurders reis te veel rond en die nuwe kennis en vaardighede word nie oorgedra nie (Deelnemer 1). Die omgewing is nie van hulp tot dit nie as gevolg van te veel reëls en regulasies (Deelnemers 2, 5, 8, 9, 10). Senior bestuurders is vir eie belang daar en die meeste tye reis hulle of neem deel in werkwinkels

(Deelnemers 2, 3, 5, 6, 8).

Daar is 'n skeiding tussen die visie en missie van die departement (Deelnemers 9-10).

Word besluitneming beïnvloed deur politieke affiliasie?

Stem saam (Deelnemers 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9,). Weet nie (6, 8, 10)

Dit is bepalend indien jy 'n kameraad is of verbind is met die politieke party in mag (1, 2, 3, 5).

Die departement word beheer deur 'n kabaal van swart manne en die meerderheid aanstellings is polities of gesinslede of vriende (9).

Omdat politiek en administrasie nie in die openbare sektor geskei kan word nie, beïnvloed politiek besluitneming (7).

Word aanstellings beïnvloed deur politieke affiliasie?

Stem saam (Deelnemers 1, 3, 7, 9)
Onseker (Deelnemers 2, 5, 6, 8, 10)
Stem nie saam (Deelnemers 4)

Politiek, vriende en gesinslede van die regerende party kry eerste prioriteit met aanstellings (1, 2, 3, 5).

Aanstellings word gedoen op meriete (Deelnemer 10).

Swartes kry die meeste bevordering, selfs kleurlinge wie meer as Indiërs is word minder verteenwoordig in senior bestuur (Deelnemer 9).

Speel bevolkingsgroep 'n rol in besluitneming? Hoe vind dit plaas?

Stem saam (Deelnemers 1, 3, 4, 9)
Stem nie saam (Deelnemers 2, 5, 10)
Onseker (Deelnemers 6,7, 8)

Sekere bevolkingsgroepe kookus en bring dan die besluite na die res (Deelnemers 1, 3, 4, 9).

Bevolkingsamestelling is gebaseer op die departement se behoeftes en die regulasies van die departement ten opsigte van arbeid (Deelnemers 2, 3, 5, 7).

Speel taal 'n rol in besluitneming? Hoe vind dit plaas?

Blyk dat sekere Nguni groepe hul stempel wil afdruk (Deelnemer 7,

<p>Stem saam (Deelnemers 1, 3, 4, 7, 9,)</p> <p>Stem nie saam (Deelnemers 2, 4, 5, 6)</p> <p>Onseker (Deelnemer 8)</p>	<p>Taal speel nie 'n rol nie want reëls en regulasies is gebaseer op departementele behoeftes en nie taal nie (2, 5).</p> <p>As jy nie jou saak intellektueel kan stel nie, word jy as minderwaardig beskou (1, 4).</p>
<p>Wat sien jy as die mees belangrikste faktore wat bydra tot besluitneming?</p>	<p>Openheid openbaar ten opsigte van regulasies en reëls (Deelnemers 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10).</p> <p>Bemagtiging van alle personeel (Deelnemers 2, 3, 5, 10).</p> <p>Goeie en sterk leierskap (Deelnemers 3, 6, 7, 9).</p> <p>Neem verantwoordelikheid (Deelnemers 2, 4, 5, 6, 8).</p> <p>Stop konflik en binne gevegte oor bronne (Deelnemers 1, 9).</p>

Ten opsigte van die tema of die departement se visie en missie die bestuurders toelaat ‘*to work smart*’ en of die omgewing die bestuurders toelaat om hulle persoonlike missie met die van die departement in lyn te bring stem slegs twee deelnemers (1 en 4) saam met die stelling terwyl sewe deelnemers (2, 3, 5, 8 – 10) dit nie ondersteun nie. Deelnemer sewe is onseker. Deelnemer vier is van mening dat die operasionele plan gebaseer is op die direkteur se visie sowel as aktiwiteite van die departement se mandaat deur die direktorate bepaal word. In teenstelling hiermee is deelnemer een van mening dat senior bestuurders te veel rond reis en die nuwe kennis en vaardighede word nie oorgedra nie. In lyn met laasgenoemde, is vyf deelnemers van mening dat senior bestuurders is daar vir hul eie belang en die meeste tye reis hulle of neem deel aan werkwinkels (deelnemers 2, 3, 5, 6, 8). Vyf deelnemers is van mening dat die omgewing nie van hulp is tot die skepping van geskikte toestande nie as gevolg van te veel reëls en regulasies (deelnemers 2, 5, 8, 9, 10). Verder is deelnemers 9 en 10 van mening dat daar 'n skeiding is tussen die visie en missie van die departement (deelnemers 9-10). Die uitstaande temas wat hier voorkom is dat senior bestuurders te veel rond reis en dat gunstige toestande nie geskep word nie as gevolg van te veel reëls en regulasies.

Ten opsigte van werksinkels het Tobin Im (2009) gevind dat toenemende vergaderings en werksinkels kan stres onder senior bestuurders verhoog. Dit word ondersteun deur Agarwal (1993) en Nasurdin, Ramayah en Beng (2006) Tobin Im (2009: 120) het die volgende oor vergaderings te sê *‘the more time employees spend in meetings, the more time stressed they are. With respect to meeting time as form of organizational formalization, increased meeting duration could be a source of higher stress for employees because, during meetings, employees have little discretion and flexibility in using their time. Therefore, managers should choose more flexible meeting formats such as online meetings’*. Dit is belangrik om te beklemtoon dat die literatuur daarop dui dat toenemende vergaderings en werksinkels kan tot verhoogde stres lei terwyl die huidige studie ook daarop uitwys dat bestuurders te veel tyd aan werksinkels bestee. Chun en Rainy (2005) het verder gevind dat doelstelling of missie teenstrydigheid is negatief verwant tot bestuur effektiwiteit. Volgens Chun en Rainy (2005) is dit die gevolg van ’n tekort aan duidelike indikatore ten opsigte van organisasie prestasie. Dit word ge-ondersteun deur Behn (1991) en Thomas (2001). Laastens het Luthans en Jensen (2005) in ’n artikel oor verpleegsters, ’n positiewe verhouding gevind tussen psigologiese kapitaal (PsyCap) en die intensie om aan te bly sowel as die toegewydheid tot die missie, waardes en doelstellings van die hospitaal. Ten spyte die feit dat baie verpleegsters die professie verlaat en nie verbind is tot die missie van die organisasie nie het hierdie studie gevind dat verpleegsters wie oor ’n hoër vlak van (PsyCap) besit het was beter in staat om die balans tussen huis- en werkslewe te verkry en is minder geneig om aan uitbranding te lei. Verder het Tobin Im (2009) gevind dat hoe meer werknemers bewus is van hulle organisasie se doelstellings en missie hoe minder tyd stres het hulle ge-ondervind.

Met betrekking tot die vraag dat besluitneming beïnvloed word deur politieke affiliasie stem sewe deelnemers hiermee saam (deelnemers 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9). Die ander is onseker of het nie ’n mening uitgespreek nie (deelnemers 6, 8 en 10). Vier deelnemers (1, 2, 4 en 5) het dit genoem dat as jy ’n ’kameraad’ is of verbind is met die politieke party in beheer word jy bevoordeel. Die volgende individuele deelnemers het die volgende mening uitgespreek naamlik dat die departement word beheer deur ’n kabaal van swart manne en die meerderheid aanstellings is polities van aard of aan gesinslede of vriende (deelnemer 9).

Laastens oor die feit dat politiek en administrasie nie in die openbare sektor geskei kan word nie en dat die administrasie deur politiek besluitneming beïnvloed word (deelnemer 7). Uitstaande tema wat hier tevore kom is die kwessie van kameraadskap en jou verbintenis met die politieke party wat in mag is. In die Klimaat Opname van die departement het dieselfde sentimente sterk na vore gekom. Die volgende is ondermeer genoem: *‘A strong*

perception exists that low staff morale is largely due to unresolved conflict and deep tensions in a particular branch which has led to employees having to chose which ‘clique’ they need to belong to. This is destructive, as it fosters a very unhealthy work climate which undermines trust, teamwork, interdependence and productivity’ (Department of Social Development, 2007b: 58) . ’n Voorbeeld wat die politieke assosiasie sterk na vore bring is dat ‘...*certain tendencies such as staff using their close association with the DG and Minister to portray themselves above the rest undermine healthy working relationships and discipline in the workplace’ (Department of Social Development, 2007: 59).* In Suid Afrika is die Minister en veral die hoof van die departement verbind met die politieke party wat die land regeer. Die gevolg is dat baie staatsamptenare by verbonde aan hierdie persone wil wees vir verskeie politieke redes soos byvoorbeeld bevordering. Laastens, is Lincoln, Ratkevich, Samis, Roth en Krockner (2009) van mening dat politiek en bestuur is verwant aan mekaar omdat bestuur die leierskap verteenwoordig en die mees magtigste groep van die werker korps uit maak.

Op die vraag of aanstellings beïnvloed word deur politieke affiliasie was die reaksie soos volg: vier deelnemers (1, 3, 7 en 9) het met die stelling saam gestem, vyf deelnemers (2, 5, 6, 8 en 10) was onseker en een deelnemer (4) stem nie saam nie. Vier deelnemers (1, 2, 3 en 5) is van mening dat politiek, vriende en gesinslede van die regerende party kry eerste prioriteit met aanstellings (1, 2, 3, 5). Deelnemer nege is van mening dat swartes kry die meeste bevordering en dat selfs kleurlinge wie meer as Indiërs is minder verteenwoordig in senior bestuur. Laastens is deelnemer 10 van mening dat aanstellings op meriete gedoen word. Uitstaande tema wat hier tevore kom is politiek, vriende en gesinslede van die regerende party wat die eerste geleentheid kry met aanstellings. Die Klimaat Opname ondersoek (*Department of Social Development, 2007b*) het die kwessie sterk na vore gebring. Die volgende aanhaling is ’n voorbeeld hiervan ‘*A grave concern is the under-representation of certain designated groups at the top management level, where women, people with disabilities, Indian, Coloured and White are under-represented. There is a predominant profile of African males’*. Veral ras/bevolkings kwessies kom hier sterk na vore waar die swart (African) as die dominerende groep gesien word. Nog ’n voorbeeld van die ras/bevolkings kwessies word deur die volgende stelling beskryf ‘*Many see an ‘u and them’ mentally based on race’*’.

Met betrekking tot die vraag of bevolkingsgroep ’n rol speel in besluitneming stem vier deelnemers (deelnemers 1, 3, 4, 9) met die stelling saam drie deelnemers (2, 5 en 10) het nie daarmee saamgestem nie, terwyl drie deelnemers (6, 8 en 10) onseker is of geen mening uitgespreek het nie. Vier deelnemers (1, 3, 4 en 9) het die persepsie dat sekere

bevolkingsgroepe kookus en bring dan die besluite na die res van die departement. Daarteenoor is vier deelnemers (2, 3, 5 en 7) van opinie dat die bevolkingsamestelling gebaseer is op die departement se behoeftes en die regulasies van die departement ten opsigte van die arbeidsbeleid van die departement van Arbeid se voorskrifte. Uitstaande tema is dat sekere bevolkingsgroepe kookus en dat die bevolkingsamestelling in lyn is met die departement van Arbeid. Ferris en Kacmar (1992); Kacmar en Baron, (1999) en Valli en Perrewé (2000) het groot verskille gevind ten opsigte wat verskillende rasse betref ten opsigte van organisasie politiek in die werk konteks

Ten opsigte van die sub tema dat ‘taal ’n rol speel in besluitneming? Hoe vind dit plaas?’ Vyf deelnemers (1, 3, 4, 7, 9,) stem met die stelling saam, vier deelnemers (2, 4, 5, 6) nie en een is onseker (deelnemer 8). Twee deelnemers (7 en 9) is van mening dat dit blyk dat sekere Nguni groepe hul stempel op ander groepe af druk. Twee deelnemers (2 en 5) se mening is dat taal nie ’n rol speel nie omdat reëls en regulasies gebaseer is op departementele behoeftes en nie op taal nie. Laastens is twee deelnemers (1 en 4) van mening dat indien jy nie jou saak intellektueel kan stel nie jy as minderwaardig beskou word. Die uitstaande temas wat hier na vore kom, is sekere groepe (Nguni) hul stempel wil af druk en jy jou saak intellektueel moet kan stel. Ten opsigte van die Klimaat opname in die departement het laasgenoemde sterk na vore gekom soos gereflekteer in laasgenoemde stelling ‘*there is a strong perception that Tswana employees do not feel included as part of a team in a directorate that is predominance of Zulu and Xhosa employees, being labeled the North Westerners. This is compounded by perceptions of nepotism and favoritism based on geographic origin and ethnicity*’ (Department of Social Development, 2007b:78). Laasgenoemde dui uitdruklik daarop dat taal en etnisiteit ’n beduidende rol in die departementele alledaagse operasies speel.

Met betrekking tot ‘wat sien jy as die mees belangrikste faktore wat bydra tot besluitneming’ is die volgende menings uitgespreek: Die kwessie van openheid en deursigtigheid ten opsigte van regulasies en reëls is deur die meerderheid deelnemers ondersteun (deelnemers 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10). Dit is gevolg deur bemagtiging van alle personeel (deelnemers 2, 3, 5, 10), goeie en sterk leierskap (deelnemers 3, 6, 7, 9), om verantwoordelik te neem (deelnemers 2, 4, 5, 6, 8) en laastens om konflik te stop en binne gevegte oor bronne te verkry (deelnemers 1, 9). Vecchio (2000) het baie van laasgenoemde faktore gesien as essensieel tot besluit making.

7.2.3 Werknemer verhouding en kwessies.

Tabel 7.2.3 Werknemer Verhouding en Kwessies

Tabel 7.2.3

Werknemer verhouding en kwessies

Tema drie	Sub-tema	Kategorie
Werknemer verhouding kwessies	Is organisasie doelstellings meer belangrik as persoonlike doelstellings?	Departementele kwessies is meer belangrik as eie belang omdat ons dienste verskaf (Deelnemers 2, 5,6)
	Stem saam (Deelnemers 2,4, 5, 10)	Ons sluit by die departement aan om sy missie te vervul en nie ons eie persoonlike doelstellings nie (Deelnemers 3, 4, 8).
	Stem nie saam (Deelnemers 1)	Almal werk vir hul eie belang want daar is wantroue en blyk 'n vreemde praktyk te wees (Deelnemer 1, 7, 9). Deur middel van kapasiteit opbouing en vaardighede te ontwikkel (Deelnemers 3, 8).
	Hoe weet jy dat werknemers entoesiasties teenoor hul werk is	Werkers kry nie opdragte waaroor hulle entoesiasties is nie (Deelnemers 1, 3). Ope besprekings is beperk in die organisasie (Deelnemers 2, 7, 9). Diegene hulself wil uitspreek voel gemarginaliseer of bedreig (Deelnemers 3, 6, 9).
	Kan jy 'n idee opoffer vir die departement se beswil selfs as dit vanaf jou ondergeskikte werknemers of minder gunsteling werknemers kom?	Alle idees moet aanvaar word ook van ondergeskiktes (Deelnemers 2, 3, 5, 9). As ondergeskiktes se idees in 'n swak lig gesien word sal dit die verhouding negatief affekteer (Deelnemers 3, 9).
	Stem saam (Deelnemers 2, 4, 5, 8,10)	
	Stem nie saam nie (Deelnemer 1)	

Word samewerking in die departement aangemoedig?	Dit word aangemoedig om duplikasie te verhoed (Deelnemers 2, 5, 6, 8,7, 9, 10)
Stem saam (Deelnemers 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10)	Dit word gedoen uit dwang en by tye vir eie gewin (Deelnemers 1, 4)
Stem nie saam (Deelnemers 1, 3)	Strukture is nie in plek nie en mense werk steeds as individue (Deelnemers 3, 4)

Ten opsigte van die sub tema ‘of die organisasie doelstellings meer belangrik is as persoonlike doelstellings’ het vier deelnemers (2, 4, 5 en 10) saamgestem, een deelnemer (1) se antwoord is nee en die res was onseker of het nie ’n mening uitgespreek nie. Drie deelnemers (2, 5 en 6) is van mening dat departementele kwessies meer belangrik is as eie belang omdat ons dienste verskaf. Drie deelnemers is van mening dat ons by die departement aansluit om sy missie te vervul en ter wille van ons eie persoonlike doelstellings nie (deelnemers 3, 4, 8,). Verder is drie deelnemers van mening dat almal werk vir hul eie belang want daar is wantroue en blyk ’n vreemde praktyk te wees om tot die departement se visie by te dra (deelnemers 1, 7 en 9). Laastens het twee deelnemers (3 en 8) die persepsie om deur middel van kapasiteit opbouing en vaardighede te ontwikkel ons departementele doelstellings kan bereik. Die uitstaande tema hier is departementele doelstelling is meer belangrik, wantroue en kapasiteit opbouing. Die klimaat opname ondersoek in die departement het ook hierdie kwessie negatief gevind. Die volgende stelling beaam dit ‘*the environment is perceived as not being conducive to encouraging productivity. It is described as ‘killing the passion’ of even the motivated employees. The physical environment is not regarded as conducive to retaining staff. It is overcrowded, windows are permanently locked, and the work environment is not regarded as family-friendly.*’ (Departement of Social Development, 2007b:88). Laasgenoemde skep ’n prentjie van ’n organisasie wat nie sy werknemers motiveer nie en waar die werkgewers nie die organisasie sal eerste stel nie.

Ten opsigte van die vraag ‘hoe weet jy dat werknemers entoesiasies teenoor hul werk is’, het deelnemers die volgende mening uitgespreek. Werkers kry nie opdragte waaroor hulle entoesiasies is nie (deelnemers 1 en 3). Drie deelnemers is van mening dat ope besprekings is beperk in die organisasie (deelnemers 2, 7 en 9). Laastens, voel drie deelnemers dat diegene wat hulself wil uitspreek gemarginaliseer of bedreig voel (deelnemers 3, 6 en 9). Die

uitstaande tema is onder andere nie entoesiasies nie, besprekings word beperk en gemarginaliseer. Bogenoemde is in lyn met 'n persoon wat aan uitbranding lei. Leiter en Harvey in Bosman (2005) dui daarop dat uitbranding is die resultaat van die gaping tussen die individu se verwagtinge om hul professionele rol te vervul en die strukture binne die organisasie. Anders gestel as werkers nie opgewonde is oor hul werk nie is die kans goed dat hulle negatief daarvoor kan optree wat tot ongesondheid en depressie kan lei (Schaufeli en Bakker, 2001 en Turner, Barling en Zacharatos, 2002).

Verder het vyf deelnemers saamgestem met die sub tema 'of jy 'n idee opoffer vir die departement se beswil selfs as dit vanaf jou ondergeskikte werknemers of minder gunsteling werknemers kom' (deelnemers 2, 4, 5, 8 en 10). Een deelnemer het nie saamgestem nie (1) en die res was onseker of het geen mening uitgespreek nie. Vier deelnemers is van mening dat alle idees moet aanvaar word as ook dit van ondergeskiktes (deelnemers 2, 3, 5 en 9). Laastens, het twee deelnemers gevoel dat indien ondergeskiktes se idees in 'n swak lig gesien word sal dit die verhoudings negatief affekteer (deelnemers 3, 9). Die uitstaande kwessies is dat alle idees moet aanvaar word en verhoudings kan negatief beïnvloed word indien dit nie gebeur nie. Die Klimaat Opname Verslag van die departement het 'n baie negatiewe reaksie uitgelok soos weergee in hierdie twee aanhalings: '*There is a perception that one is not respected as a human being, instead one is acknowledged for one's rank in the organization, one's close association with either the DG or the Minister or if one is prone to 'name dropping' at relevant meetings to make certain impression*'. Tweedens, '*...there appears to be a lack of respect and consideration for those employees who are just doing their jobs, as in the case of a messenger often being kept waiting for correspondence needed for senior people like the DG or the Minister, whilst certain individual engage in lengthy private telephone calls*' (Department of Social Development, 2007b: 55-56). Laastens, is 'n duidelike aanduiding dat ondergeskiktes se stemme word nie gehoor nie en dat hoe hoër jy op die rank is hoe belangriker word jy geag.

Laastens ten opsigte van die sub tema 'dat samewerking in die departement aangemoedig' moet word het sewe deelnemers dit ondersteun (deelnemers 2, 4, 5, 6, 8, 9 en 10) terwyl twee dit nie ondersteun het nie (deelnemers 1 en 3). Sewe deelnemers is van mening dit word aangemoedig om duplikasie te verhoed (deelnemers 2, 5, 6, 7, 8, 9 en 10). Daarteenoor het twee deelnemers gevoel dat dit word gedoen uit dwang en by tye vir eie gewin (deelnemers 1 en 4). Laastens is twee deelnemers van die opinie dat strukture is nie in plek nie en dat mense werk nog steeds as individue (deelnemers 3 en 4). Die onderliggende boodskap van hierdie sub tema is om duplikasie te verhoed, dit uit dwang is en dat strukture

is nie in plek nie. Ten opsigte van rol konflik is Strumpher in Van Der Walt (2001) van mening dat rol-oorklading die gevolg is van rol dubbelsinnigheid en rol konflik. Soos in 'n vorige hoofstuk genoem is rol konflik en – rol dubbelsinnigheid 'n algemene verskynsel in 'n organisasie se werksomgewing (Van Der Walt, 2001) en in die meeste gevalle lei dit tot uitbranding. Laasgenoemde is in lyn met bestaande literatuur.

7.2.4 Werknemer bestuurder verhouding.

Tabel 7.2.4 Werknemer Bestuurder Verhouding

Tabel 7.2.4

Werknemer bestuurder verhouding

Tema vier	Sub-tema	Kategorie
Werknemer bestuurder verhouding	Het werknemers 'n ope en eerlike verhouding waar informasie vrylik met die bestuur gedeel kan word?	Betroubaarheid, bestuurders kan nie getrou word nie (Deelnemers 1, 3, 6, 9,)
	Stem saam (Deelnemers 2, 10, 5, 7, 6,8, 9,)	Nie gereeld nie (Deelnemer 4)
	Stem nie saam (Deelnemers 1, 3, 4, 6,8, 9,)	As dit reg gedoen word (Deelnemer 7)
		Instruksies word uitgedeel deur bestuurder en werker moet uitvoer (Deelnemer 3)
		Ope verhouding laat jou vry voel om kennis te deel (Deelnemers 2, 5, 10)
	Dink jy daar is tye dat belangrike informasie gebruik word om ander te bevoordeel?	Sekere informasie word vir sekere gunsteling gegee om hulle te bevoordeel (Deelnemers 3, 6,10)
	Stem saam (Deelnemers 1, 3, 6, 7,8,9, 10)	Gebruik informasie vir mag en ander te dreig (Deelnemers 1, 9)
	Stem nie saam (deelnemers 2, 4,)	Vertroue is 'n groot probleem (Deelnemer 7)
		Sekere informasie is van sekuriteit belang en is slegs vir senior amptenare bedoel (Deelnemers 2, 5)

Word verskille gerespekteer en kan dit openlik bespreek word met jou bestuurder? Stem saam (Deelnemers 3,8) Stem nie saam (Deelnemers 1, 7,) Hang af (Deelnemers 2,4,5, 6, 9,10)	Alle werknemers moet met respek behandel word maar dit hang van die betrokke bestuurder af (Deelnemers 2, 4, 5, 6, 10) Vertroue (Deelnemers 1, 9) In sekere direktorate word dit gedoen al is dit oppervlakkig (3) Om 'n egosentriese uitkyk in die werkplek te hê is teen produktief en teen die beginsels van Batho Pele (Deelnemer 9)
Die kwantitatiewe aspek dui aan dat daar hoë vlakke van uitbranding voorkom? Stem saam (Deelnemers 1-10)	Hoë werklading (Deelnemers 2, 3,4, 7, 8,9) Tekort aan bronne (Deelnemers 2, 9) Tekort aan vaardighede en personeel (Deelnemers 2, 4) Word nie waardeer nie (Deelnemers 1, 3, 8). Tekort aan informasie deel of versprei (Deelnemers 2, 5, 9,10) Evaluasie PMDS is nie regverdig nie (Deelnemers 3) Gesinslewe ly (Deelnemers 4,) Tekort aan leierskap (Deelnemer 7,) Politieke nepotisme (Deelnemer 1)

Ten opsigte van die sub tema of 'werknemers 'n ope en eerlike verhouding het waar informasie vrylik met die bestuur gedeel kan word', het die deelnemers soos volg: vier deelnemers (2, 5, 7 en 10) het saamgestem en ses deelnemers (1, 3, 4, 6, 8 en 9) nie. Met betrekking tot vertroue het vier deelnemers die mening geopper dat bestuurders nie vertrou kan word nie (deelnemers 1, 3, 6, 9). Een deelnemer (4) is van mening dit kan gebeur as dit reg gedoen word en 'n ander voel dat dit nie gereeld gedoen word nie (deelnemer 7). Verder is drie deelnemers van mening dat ope verhoudings jou vry laat voel om kennis te deel (deelnemers 2, 5, 10). Laastens voel een deelnemer dat instruksies uitgedeel word deur

bestuurders en dat werknemers moet dit slegs uitvoer (deelnemer 3). Die uitstaande tema is vertroue, kommunikasie en dat werkers slegs instruksies moet uitvoer.

Die hoeveelheid van beheer wat 'n individu het om besluite te maak ten opsigte hoe sy werk georganiseer en uitgevoer word verwys na die beheer wat hy het (Viljoen en Rothmann, 2009). Dit word ondersteun deur De Jonge, Reuvers, Houtman, Bongers en Kompier (2000) en Van der Doef, Maes en Diekstra (2000) wat bygevoeg het dat beheer hand en hand gaan met outoriteit en vlakke van utilisasie. Makin, Cooper en Cox (2003) is van mening dat individu's wie waarneem dat hulle hul omgewing kan beheer is minder waarskynlik om stres te ervaar teenoor diegene wie nie kan nie. Glass en McKnight (1996) het gevind dat die onvermoë om beheer in die werkplek uit te oefen bydra tot negatiewe sielkundige toestande veral indien daar 'n teenstrydigheid is tussen beroepsaspirasies en beroepsbereiking - dit is indien daar beroep ontevredenheid is. Schaufeli en Enzman (1998) is weer van mening dat 'n tekort aan ondersteuning van toesighouers is spesifiek verwant tot uitbranding. Laastens, het hulle gevind dat deelname in besluitneming en outonomie is kontant negatief verwant tot uitbranding (Schaufeli en Enzmann, 1998). Die kwessies van ondersteuning en outoriteit is in lyn met die internasionale literatuur ten opsigte van belangrikheid om beheer uit te oefen oor jou werk wat lei tot verminderde stres en gevolglike uitbranding.

Agt deelnemers (1, 3, 6, 7, 8, 9 en 10) dink dat daar tye is dat belangrike informasie gebruik word om ander te bevoordeel teenoor die twee wat nie so voel nie (deelnemers 2 en 4). Drie deelnemers voel dat sekere informasie word vir sekere gunsteling gegee om hulle te bevoordeel (deelnemers 3, 6 en 10). Ten opsigte van om informasie vir mag en ander te dreig te gebruik het twee deelnemers die siening ondersteun (deelnemers 1, 9). Een deelnemer wys daarop dat vertroue 'n groot probleem is. (Deelnemer 7). Laastens, dui twee deelnemers aan dat sekere informasie is van sekuriteit belang en is slegs vir senior amptenare bedoel (deelnemers 2, 5). Uitstaande tema is die volgende: gunsteling, mag, en ander te dreig en sekuriteit. Volgens Daniels en Guppy (1994) kan ope kommunikasie in organisasies vlakke van stres verminder. Verder is hulle van mening dat organisasie kommunikasie kan slegs effektief wees indien dit akkurate informasie voorsien en sodoende die voorspelbaarheid van die werksomgewing verhoog. Volgens Viljoen en Rothmann (2009) is swak kommunikasie geïdentifiseer as die derde hoogste stressor in 'n Britse Industriële Gemeenskap verslag te wees. Sien ook Vecchio (2000) in hierdie verband. Die literatuur oor werk stres en – uitbranding is daaroor ooreen dat kommunikasie of die gebrek daarvan 'n groot bydra tot organisasie stres is.

Met betrekking tot die sub tema ‘dat werknemers ’n ope en eerlike verhouding waar informasie vrylik met die bestuur gedeel kan word’, het vier deelnemers saamgestem (2, 5, 7, 10) teenoor ses deelnemers wat nie daarmee saamstem nie (deelnemers 1, 3, 4, 6, 8 en 9).

Hoë werklading het ses deelnemers (2, 3, 4, 7, 8 en 9) aangehaal. Dit was as gevolg van ’n gebrek aan informasie deel of te versprei (deelnemers 2, 5, 9 en 10). Ander redes wat aangevoer is ’n tekort aan bronne (deelnemers 2 en 9); ’n tekort aan vaardighede en personeel (deelnemers 2 en 4) en dat die werknemers nie waardeer word nie (deelnemers 1, 3, 8). Ander individu’s se reaksie is soos volg: Evaluasie, dat die PMDS stelsel nie regverdig is nie (deelnemer 3), gesinslewe ly daaronder (deelnemer 4), tekort aan leierskap (deelnemer 7) en politieke nepotisme (deelnemer 1). Die hooftemas wat hier na vore kom, is onder andere hoë werklading, ’n tekort aan die verspreiding van informasie en ’n tekort aan vaardighede. Glicksen in Van Der Walt (2001) het ’n positiewe verband tussen hoë werklading en uitbranding gevind en volgens hulle spruit dit uit die eise en verwagtinge wat aan die professionele persoon gestel is. Dit word ge-ondersteun deur Aucamp (2003), Van Zyl (2003) en Bosman (2005). Laastens is die verhouding tussen werklading, oorlading en stres in die algemeen gedokumenteer ((Faragher, Cooper en Cartwright, 2004). Sommige faktore wat bydra tot die teenstrydige verhouding is onder andere fisiese vereistes verwant tot die omgewing en individuele vereistes (Demerouti, Bakker, Nachreiner en Schaufeli, 2000), sielkundige en emosionele vereistes wat deur werklading, konflikterende versoeke of bevels veroorsaak word, rol teenstrydigheid (Demerouti *et al.* 2000) en lang werksure (Faragher, Cooper en Cartwright, 2004). Bestaande literatuur dui dus veral aan die rol wat werklading en oorlading in die ontwikkeling van werk uitbranding speel en die resultate van die huidige studie is in lyn met dit.

7.2.5 Organisasie politiek.

Tabel 7.2.5 illustreer response tot organisasie politiek.

Tabel 7.2.5

Organisasie politiek

Tema vyf	Sub-Tema	Kategorie
	Stem jy saam met die definisie van organisasie politiek? Verduidelik Stem saam (Deelnemers 1-10)	Verkry nie erkenning nie (Deelnemer 1) Politiek georiënteerde bestuurders stel self eie belang voor die van die departement (Deelnemers 2, 5, 9, 10 Lae produktiwiteit (Deelnemers 2, 5 PMDS slegs gunsteling word bevoordeel (Deelnemers 3, 4, 6, 9, 10)
	In jou siening, dra organisasie politiek positief by tot die departement? Stem nie saam (Deelnemers 1-9). Stem saam (Deelnemer 10)	Departement benodig nie politiek nie (Deelnemers 1, 3,10) Implementeer beleid en dryf nie politieke agendas nie (2,3,5) Aanstellings en politieke affiliasie en nie vermoë nie (3). Lei tot konflik , lae moraal en wantroue (Deelnemers 6, 8,9) Lei tot lae prestasie en toegewydheid (8, 9) Politiek beïnvloed nie, individue is nie geaffilieer tot politieke partye nie (10)
	In jou siening, dra kantoornpolitiek positief by tot die departement? Stem nie saam (Deelnemers 1-10)	Impak negatief op produktiwiteit en lae moraal (Deelnemers 2, 3, 4, 5, 6, 9 Lei tot verdeeldheid en konflik (Deelnemers 3, 6, 9, 10) Nie konsultasie (Deelnemer 8)

In jou opinie, wat is die faktore wat negatief bydra tot die persepsie van organisatoriese politiek?	Selfbelang (Deelnemers 1, 6) Immoraliteit (Deelnemer 1) Politici met 'n swak agtergrond (Deelnemers 1) Uitbuiting (Deelnemers 1) Skelms (Deelnemers 1) Tekort aan kommunikasie (Deelnemers 2,3, 5, 6, 7) Ras/etnisiteit (Deelnemers 4) Uitsoek van gunsteling (9, 10 2, 5) Wantroue onder personeel (Deelnemers 4, 5, 8, 10) Geen ope-bespreking in departement (Deelnemers 2, 3, 5, 6, 9,10) Swak algemene leierskap (Deelnemers 2,5,7, 9) Werk in kampe (Deelnemers 3, 8) Skinder (Deelnemers 4, 9,10)
Watter impak het hierdie persepsies van organisasie politiek op die departement?	Lae kwaliteit van werk (Deelnemers 2,4, 5, 7, 9, 10) Misbruik van belastingbetalers se geld (Deelnemers 2, 5.) Geen verbetering in lewenskwaliteit nie (Deelnemers 2, 5) Degradeer spanwerk, lae moreel van werkers (Deelnemers 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10). Wantroue onder mede-werkers (Deelnemers 6, 9, 10). Swak diensverskaffing aan kliënte (Deelnemers 3. 6, 10) Veroorsaak swak interpersoonlike verhoudings onder personeellede (Deelnemers 6, 9, 10).

Wat is die drywers van organisasie politiek in die departement	Gunsteling (1,2,4, 9, 10) Tekort aan informasie en gebrekkige kommunikasie (2, 5, 6, 9) Swak bestuur styl (2, 5, 6, 9, 10) Toegewydheid tot werk (2, 5, 6,7, 8, 9) Politieke aanstellings (1, 3, 10) Erkenning (4) Wantroue (4, 8, 10) Hulpbronne (6) Jaloesie (8, 9)
--	---

Ten opsigte van die sub tema ‘dat jy saamstem met die definisie van organisasie politiek?’ en hul mening daarvoor uit te spreek het al die deelnemers met die stelling saamgestem (deelnemers 1-10). Die hoofredes was onder andere dat politiek georiënteerde bestuurders stel self belang voor die van departement (deelnemers 2, 5, 9, 10). Verder word slegs gunsteling bevoordeel deur die prestasie evaluasie stelsel (PMDS) (deelnemers 3, 4, 6, 9, 10). Ander individuele response was soos volg: die verkry nie erkenning nie (deelnemers 1) en lae produktiwiteit (deelnemers 2 en 5). Die uitstaande tema wat tevore kom is die stel van eie belang en dat slegs gunsteling bevoordeel word deur die prestasie stelsel. Bogenoemde stem saam met die oorspronklike definisie van organisasie politiek volgens Ferris, Russ en Fundt (1989) sowel as Cropanzano *et al.* (1997) waar organisasie politiek gebruik word om sosiale invloede uit te oefen en sodoende beloning te verkry vir self belang. Anders gestel is dit die gebruik van mag om besluitnemingsprosesse te beïnvloed. Verder wys Demerouti *et al.* (2000) en Tepper (2000) daarop dat die vlakke van stres wat deur werknemers ondervind is ook verwant is tot geldelike vergoeding (salarisse en by-voordele). Shirom, Westman en Melamed (1999) het die siening verder uitgebrei deur daarop te wys dat daar ook ’n verwantskap is tussen vlakke van stres en prestasie bonusse. Die reaksie tot die definisie is dus in lyn met bestaande literatuur wat aandui dat bestuurders gebruik hulle mag om gunsteling te vergoed.

Met betrekking tot die sub tema of ‘organisasie politiek positief by tot die departement bydra’ het deelnemers 1-9 nie saamgestem nie, met die uitsondering van deelnemer 10. Die volgende redes is verskaf: Departement benodig nie politiek nie (deelnemers 1, 3 en 10). Die amptenare moet beleid implementeer en nie politieke agendas dryf nie (2, 3 en 5). Aanstellings word gedoen ten opsigte van politieke affiliasie en nie

vermoë nie (deelnemer 3). Dit lei tot konflik, lae moraal en wantroue (deelnemers 6, 8 en 9). Twee deelnemers is van mening dat dit lei tot lae prestasie en toegewydheid (8 en 9). Laastens is deelnemer 10 van mening dat politiek beïnvloed nie die organisasie nie en dat individue word nie geaffilieer deur politieke partye nie. Die hoof tema is dat politiek beïnvloed organisasie se aktiwiteite. Die verhouding tussen persepsies van organisasie politiek, werk houding en verskeie ander werk uitkomste was ondersoek (Vigoda, 2000: 326). Daar is gevind dat organisasie politiek werksprestasie negatief affekteer. Verder het die studie gevind dat werk houdings die verhouding tussen organisasie politiek en werk uitkomste medieer (Vigoda, 2000: 342). Tobin Im (2009) het in hul in-diepte onderhoude gevind dat werknemers gekla het dat hulle bestuurders te polities georiënteerd is en die bestuurders die staatsdepartement as 'n besigheid wil bestuur. Tobin Im (2009: 112) het die volgende hieroor te sê '*Employees experience stress when they try to meet the demands of managers who do not know the public sector and who have difficulty understanding checks and balances or other legislative constrains*'. Die feit dat die karaktertrekke van sulke bestuurders werknemer stres beïnvloed is 'n indikasie dat politieke sensitiwiteit is nou verbind met organisasie karaktertrekke (Ferris, Russ en Fandt, 1989; Gadz en Murray, 1980). Weereens is die resultate van die huidige vraag in lyn met bestaande literatuur.

Al tien deelnemers het nie met die sub tema 'dat kantoorpolitiek positief bydra tot die departement' saamgestem nie. (deelnemers 1-10). Die volgende redes wat geopper is was: dit impak negatief op produktiwiteit en lae moraal (deelnemers 2, 3, 4, 5, 6 en 9). Verder lei dit tot verdeeldheid en konflik (deelnemers 3, 6, 9 en 10). Laastens was daar die kwessie van geen konsultasie nie (deelnemer 8). Opsommend blyk dit dat die invloed van kantoor politiek 'n negatiewe impak op die departement het ten opsigte van produktiwiteit, moraal, verdeeldheid, konflik en konsultasie. Hierdie bevindinge is in lyn met Vigoda (2000), Cropanzano *et al.* (1997) en Ferris en Kacmar, (1992).

Ten opsigte van die sub tema 'die faktore wat negatief bydra tot die persepsie van organisatoriese politiek' is die volgende menings geopper: Selfbelang (deelnemers 1 en 6), immoraliteit (deelnemer 1), politici met 'n swak agtergrond (deelnemer 1), uitbuiting (deelnemer 1), skelms (deelnemer 1), tekort aan kommunikasie (deelnemer 2, 3, 5, 6 en 7), ras/etnisiteit (deelnemer 4), uitsoek van gunsteling (deelnemers 2, 5, 9 en 10), wantroue onder personeel (deelnemers 4, 5, 8 en 10). Uitstaande faktore was die volgende: Ses deelnemers het aangedui dat daar geen ope-bespreking in departement plaasvind nie (deelnemers 2, 3, 5, 6, 9 en 10). Vier deelnemers het swak algemene leierskap aangedui (deelnemers 2, 5, 7 en 9). Drie deelnemers het aangedui dat sekere werkers van ander sleg

praat (skinder) (deelnemers 4, 9 en 10). Laastens is genoem dat daar gewerk word in kampe (deelnemers 3 en 8). Laasgenoemde is bevestig deur Zhang en Lee (2010), Vigoda (2002) en Cropanzano, *et al.* (1997). Weereens bevestig die huidige literatuur die resultate tot hierdie vrae.

Met betrekking tot die sub tema oor ‘watter impak het persepsies van organisasie politiek op die departement’ is die volgende menings uitgespreek: Die oor meerderheid van die deelnemers (ses) het aangedui dat dit tot lae kwaliteit van werk lei (deelnemers 2, 4, 5, 7, 9 en 10). Sewe deelnemers dui daarop dat dit lei tot degradering van spanwerk en lae moraal van werkers (deelnemers 3, 4, 6, 7, 8, 9 en 1). Drie deelnemers het aangedui die kwessie van wantroue onder mede-werkers (deelnemers 6, 9 en 10). Dit word gevolg deur swak diensverskaffing en dienste (deelnemers 3, 6 en 10), swak interpersoonlike verhoudings onder personeellede (deelnemers 6, 9 en 10). Laastens, het deelnemers 2 en 5 aangedui die misbruik van belastingbetalers se geld en geen verbetering in lewenskwaliteit nie. Die meeste deelnemers se response was negatief soos lae kwaliteit van werk, lae moraal en swak interpersoonlike verhoudings by die werk. Laasgenoemde is in lyn met die bevindinge van Vigoda, (2002), Vigoda, (2000) Cropanzano, Kacmar en Bozeman, (1995) en Ferris en Kacmar, (1992).

Ten opsigte van die sub tema ‘wat is die drywers van organisasie politiek’ is die volgende menings uitgespreek: Van die belangrikste drywers is die begunstiging van gunsteling wat vyf deelnemers aangedui het (1, 2, 4, 9, 10), toegewydheid tot werk wie ses deelnemers menings uitgespreek het (2, 5, 6, 7, 8, 9). Vier deelnemers het die tekort aan informasie en gebrekkige kommunikasie aangedui (2, 5, 6 en 9) terwyl vyf deelnemers swak bestuurstyl uitgewys het (2, 5, 6, 9, 10). Drie deelnemers het beide politieke aanstellings (1, 3, 10) en wantroue aangedui (deelnemers 4, 8 en 10). Laastens is ander response onder andere erkenning (4), hulpbronne (6) en jaloesie (8 en 9). Die beduidende response ten opsigte van hierdie sub tema is die begunstigtheid van gunsteling, ’n tekort aan toegewydheid tot werk en swak bestuurstyl. Bogenoemde bevestig die navorsing onderneem deur Sowmya en Panchanatham (2011), Vigoda (2002) en Cropanzano *et al.* (1997).

In beide gevalle met betrekking watter impak het persepsies van organisasie politiek op die organisasie sowel as wat is die drywers van organisasie politiek het die antwoorde die bestaande literatuur bevestig. Anders gestel het die deelnemers erken dat organisasie politiek ’n rol in stres en uitbranding speel en het geïdentifiseer dat dieselfde faktore wat in bestaande literatuur daarvoor verantwoordelik is ook in hierdie studie gerapporteer is. In hierdie afdeling is dus doelstelling/oogmerk twee soos aangewys in hoofstuk een indiepte bespreek.

7.3 Opsomming van die Kwalitatiewe Analise

Die kwalitatiewe analise is onderneem om die bronne van stres en uitbranding binne die Suid-Afrikaanse staatsdiens met betrekking tot senior amptenare te ontleed. Met ander woorde hierdie analise en bespreking het in-diepte inligting verskaf oor kwessies rakende werk stres, -uitbranding en organisasie politiek binne die werksituasie. Dit het dus 'n meer in-diepte betekenis gegee vir die response tot die kwantitatiewe vraelyste. Met betrekking tot laasgenoemde het deelnemers hulle eie opinies uitgespreek oor watter faktore en omstandighede bydra tot werk stres en –uitbranding in die staatsdiens. Die kwessie van organisasie politiek wat nie duidelik in die kwantitatiewe aspek van die studie weerklank gekry het nie, is in-diepte ondersoek en 'n betekenisvolle begrip is verkry oor hierdie aspek van die studie. Deelnemers se opinies en bespreking oor die konstrakte wat bydra tot organisasie politiek stem ooreen met die literatuur, definisie en faktore wat daartoe in bestaande literatuur bydra. 'n Ontleding van bogenoemde response gee 'n beeld van 'n organisasie waar wantroue, swak interpersoonlike verhoudings, swak leierskap en gebrekkige kommunikasie die orde van die dag is. 'n Duidelike aanbieding van resultate maak 'n begrip van beduidende verhoudings en verskille tussen die veranderlikes in die studie moontlik, en dui ook die areas aan waar verbetering benodig word.

Hoofstuk 8: Gevolgtrekkings en Aanbevelings

8.1 Inleiding

Die fokus van die studie was om werk stres in 'n staatsdepartement en die gepaardgaande uitwerking daarvan op werk uitbranding te ondersoek. Daar is meer spesifiek gefokus op bestuurder stres. Die belangrikste bydra wat die studie op hierdie terrein wil maak, is om die onderlinge afhanklike verhouding tussen werk stres en -uitbranding te ondersoek en ook aan te dui op watter manier hierdie twee konstrunkte mekaar tans beïnvloed in 'n Suid-Afrikaanse staatsdepartement, 15 jaar na apartheid afgeskaf is. Na die inleiding in hoofstuk een het 'n bespreking gevolg van die Suid-Afrikaanse staatsdiens. Dit is gevolg deur 'n hoofstuk oor die invloed van organisasie politiek oor werk stres en –uitbranding. Hoofstuk vier het 'n wye bespreking gegee oor stres, werk stres en –uitbranding. Dit is gevolg deur die uiteensetting van die navorsingsmetodologie. Hoofstuk ses gee die resultate van die kwantitatiewe studie weer, sowel as 'n bespreking daarvan. Verder is die resultate van die kwalitatiewe data in hoofstuk sewe bespreek en geïntegreer. Die huidige hoofstuk bied die belangrikste resultate, besprekings en aanbevelings aan. Verder het hierdie studie die onderlinge verhouding tussen organisasie politiek, werk stres en -uitbranding ondersoek en ook aangedui op watter wyse laasgenoemde 'n invloed, of enigsins, op die twee konstrunkte het. Vervolgens word 'n beknopte opsomming van die resultate gegee.

8.2 Die hoof bydraes van hierdie studie op die sielkundige terrein

Hierdie studie het die volgende bydraes tot die sielkunde studiegebied gebring:

- 'n Teoretiese begrip oor die vlakke en intensiteit van werk stres en -uitbranding onder senior staatsamptenare in die Suid-Afrikaanse staatsdiens, is verskaf.
- 'n Praktiese model oor die faktore wat werk stres in die Suid-Afrikaanse staatsdiens beïnvloed (Model 1) is ontwikkel. Daar is ook 'n model oor die faktore wat beide werk stres en –uitbranding binne die departement beïnvloed, ontwikkel (Model 2). Laastens is 'n model oor faktore wat werk uitbranding in die staatsdiens beïnvloed, ontwikkel (Model 3).
- Daar is 'n insig verskaf oor die rol wat organisasie politiek binne die staatsdiens speel en hoe dit werk stres en –uitbranding beïnvloed.

- Laastens, is die verwantskap tussen werk stres en –uitbranding in die Suid-Afrikaanse staatsdiens na 1994 en die gevolglike uitwerking op personeelomset, prakties uiteengesit .

8.3 Gevolgtrekkings van die studie

Die volgende vervat die hoof bevindinge van die studie:

- Ten opsigte van die algemene stresvlakke is gevind dat 15.2% van die steekproef se stres ‘normaal’ is, 38% se vlakke is ‘matig’, 19% het hoë vlakke van stres, 6.1% se stresvlakke is ‘baie hoog’, terwyl 21.1% se stresvlakke uiters hoog is. Dit kom dus voor dat 84% van die amptenare onder bespreking blyk om stresverwante simptome bo die normale afsny vlakke te openbaar.
- Met betrekking tot die sub-veranderlikes van stres binne die werksituasie, kom dit voor dat besoldiging, byvoordele en personeelbeleid die hooforsaak van stres is (93%). Dit word gevolg deur organisatoriese funksionering (88.3%), Fisiese werksomstandighede en werkgereedskap (84.4%), beroepsaangeleenthede (83.5%), sosiale/maatskaplike kwessies (69.3%), en taak karaktertrekke (65.4%). Die navorser wys egter daarop dat al ses sub-veranderlikes die werknemer baie negatief beïnvloed.
- Ten opsigte van die vlakke van uitbranding het die respondente op 11 van die 16 stellings van Maslach se algemene vraelys relatiewe negatiewe reaksies aangedui, wat kenmerkend is van ’n uitgebrande werkerskorps. Met ander woorde, 68.75% van die vrae het negatiewe persepsies ontlok teenoor 31.25% se positiewe reaksies.
- Die ontwikkeling van uitbranding in hierdie studie, met betrekking tot die drie dimensies, uitputting, sinisme en professionele doeltreffendheid, bekragtig wat Maslach, Jackson en Leiter (1996: 21) beskryf is. Volgens die resultate van hierdie studie lei verhoogde uitputting tot hoër vlakke van sinisme met die gepaardgaande gevolg dat die individue laer vlakke van professionele doeltreffendheid in die departement ondervind. Volgens die skrywers blyk sinisme positief te korreleer met uitputting en negatief ten opsigte van professionele doeltreffendheid.
- Met betrekking tot die algemene stresvlakke teenoor faktore binne die werksituasie is daar ’n statistiese beduidende verwantskap gevind teenoor die werk stres domein en die ses faktore binne die werksituasie, al is die korrelasie ’n negatiewe een. Ondermeer bestaan daar ’n beduidende korrelasie tussen organisatoriese funksionering, taak-

karaktertrekke, fisiese werksomstandighede en –gereedskap, beroepsaangeleenthede, sosiale maatskaplike kwessies en besoldiging, byvoordele en personeel beleid.

- Die algemene stresvlakke teenoor faktore buite die werksituasie dui ook aan dat daar 'n beduidende korrelasie bestaan tussen die stres domein faktor buite die werksituasie omstandighede en die algemene stresvlakke van die werknemers. Die korrelasie is positief tussen die veranderlikes wat 'n aanduiding van positiewe korrelasie voorspel.
- Een van die uitstaande hipoteses wat hierdie studie ondersoek, is die verband tussen werk stres en werk uitbranding in die post-apartheid era. Hierdie hipotese is aanvaar aangesien daar 'n beduidende korrelasie bestaan tussen die stresvlakke en die uitbranding veranderlikes in die staatsdiens. Die aard van die korrelasie tussen die uitbranding veranderlikes en die algemene stresvlakke is in ooreenstemming met die navorsingsmetodologie van die MBI algemene opname. Hoë tellings op die uitputting- en sinisme skaal dui dus op hoë uitbrandings vlakke. Dit is in kontras met die lae tellings op professionele doeltreffendheid wat dus 'n aanduiding van hoë vlakke van uitbranding, wat dus die MBI metodologie bekragtig soos in die vorige hoofstukke uiteengesit is.
- Politieke persepsies ten opsigte van werk stres en –uitbranding is indirek gemeet in die huidige studie en word ondersteun deur kwalitatiewe data soos weergegee in hoofstuk sewe. Organisasie politiek as 'n bydraende faktor tot werk stres en –uitbranding, is indirek in hierdie studie bewys en is een van die hoof bevindinge. Die organisasie politiek in hierdie studie gee 'n beeld van 'n organisasie wat verdeel is en waar wantroue aan die orde van die dag is. Soos voorheen genoem, speel bevoordeling deur sekere individue om hulle mag te verstewig, 'n groot rol. 'n Uitstaande kenmerk is dat Kleurlinge en Indiërs en, tot 'n mindere, blankes gevoelens ondervind van vervreemding in die werkplek teenoor hul swart kollegas. Soos weergegee in die kwalitatiewe aspek van die studie, wil dit nou voorkom asof die swart (African) werker mag uitoefen in die staatsdiens en ander die bevolkingsgroepe benadeel voel daarvoor.
- Die sosio-biografiese faktore in hierdie studie dui aan dat dit nie baie beduidend is nie. Beduidende verskille ten opsigte van uitbranding in die huidige studie, is slegs gevind ten opsigte van ouderdom groepe, huidige posisie en jare van ondervinding.
- Hierteenoor is beduidende verskille met betrekking tot stres onder die biografiese veranderlikes ouderdom en jare werksaam in die departement gevind.

Vervolgens word gekyk na 'n paar aanbevelings vir hierdie studie en die staatsdepartement(e).

8.4 Aanbevelings

- Die stresvlakke en uitputting vlakke, soos in die vorige hoofstukke aangedui, is uiters hoog. Verder is daar hoë vlakke van demoralisasie wat aangedui word deur beide die kwalitatiewe en kwantitatiewe studies. Dit is van uiterste belang dat daar doelgerigte pogings aangewend moet word om die kwessies aan te spreek. Een van die uitdagings wat die staatsdiens deesdae ervaar is om die werknemers se werksomstandighede gunstig en stimulerend te maak, deur die handhawing van goeie werk standarde en werk verhoudings. Voorafgaande kan bereik word deur die daarstelling van programme, soos byvoorbeeld stres beheerprogramme, wat die werknemers se behoeftes aanspreek en die doelwitte van die werkgewer onderskryf. Dit word dus aanbeveel as aangewese wyse van voldoening binne die ingewikkelde staatsdiens omgewing na 1994.
- Daar bestaan spanning binne die werksomstandighede ten opsigte van die volgende verskillende faktore: werknemer- en toesighouer verhouding, werk konflik onder werkers, voorkeur aandag aan sekere werkers, ongelyke werk verspreiding en totale wantroue. Gegewe die feit dat bogenoemde op 'n groter skaal in die departement voorkom en die feit dat werkverwante stres 'n algemene verskynsel is in die moderne werkslewe, is stres beheerprogramme 'n absolute noodsaaklikheid en word aanbeveel dat dit met konflikhantering programme voortdurend geëvalueer en aangepas word, om sodoende aan die behoeftes van die veranderde staatsdiens te voldoen en werk stres en die gepaardgaande -uitbranding te verminder. Die model wat in hierdie studie ontwikkel is met betrekking tot die faktore wat werk stres beïnvloed, kan in die toekoms toegepas word om kwessies van werk stres vroegtydig te identifiseer.
- Met betrekking tot personeelomset, word aanbeveel dat in gevalle waar 'n organisasie 'n hoë personeelomset openbaar, in-diepte ondersoek ingestel moet word na die redes vir hierdie hoë voorkoms van negatiewe werk belewenis en ervarings. Hier kan menslike hulpbronne 'n rol speel met hulle uitdienstredings onderhoude, wat spesifieke redes verskaf om sodoende negatiewe werk omset te verander.
- Een van die belangrikste kwessies wat in die kwalitatiewe studie is, is die kwessie van prestasietoekennings. In die algemeen word die moderering skaal as negatief ervaar, en word dit as 'n struikelblok gesien (die prestasie moderering ontwikkeling stelsel - *performance moderating development system* {PMDS}). Pogings moet daadwerklik

aangewend word om hierdie stelsel drasties te verander, nie net in die huidige departement nie, maar in die hele staatsdiens, sodat elke amptenaar in aanmerking kan kom vir 'n prestasie of 'n bonus wat objektief gemodereer word.

- Kwessies rondom politieke kwessies, stres en uitbranding blyk 'n globale probleem te wees. Die kwalitatiewe data dui daarop dat die departement in kampe verdeel is. Slegs diegene wat in magposisies is word bevoordeel, en die proses word misbruik tot slegs 'n paar se voordeel. Organisasies is inherente stresvolle plekke. Ofskoon individue werk stres mag ondervind wat tot uitbranding en omset intensies kan lei, is dit belangrik vir organisasies, bestuurders en toesighouers, om wyses te vind om die negatiewe gevolge van hierdie werk stres te verminder. Daar word voorgestel dat bestuurders daadwerklike pogings aanwend om die persepsies van politieke stres te verminder. Organisasie politieke kwessies op sigself word geïdentifiseer as 'n bron van politieke spanning, maar indien bestuurders die politieke persepsies verminder, kan hulle moontlik die negatiewe gevoelens en die gedragsvoornemens van die werk stres laat afneem. Een manier om politieke persepsies te verminder is om reëls en prosedures daar te stel, om te voorsien dat hulle verstaan word, en op 'n organisatoriese manier in werking te stel as 'n algemene regulasie. Duidelike vasgestelde en neergelegde reëls vir toepaslike gedrag laat min ruimte vir alternatiewe interpretasies. Gedrag wat in lyn is met departementele voorskrifte van mede-werkers of ondergeskiktes moet dus beloon word, terwyl diegene wat nie die voorgeskrewe departementele maatreëls nakom nie, gestraf of gedissiplineer moet word. Indien goeie dinge slegs na diegene kom wat die regulasies volg, sal werknemers baie vinnig leer en gedrag openbaar wat beloning verseker en in die proses die werknemer se waarneming van persepsies van politiek verlaag.
- Dit is baie belangrik dat die paradigma van positiewe sielkunde in die departement gevolg moet word. Volgens positiewe sielkunde moet die konstruk van salutogenese eerder as fortigenese gevolg word. Die voorstel is om eerder op die voorkoming van gesondheid kwessies te fokus as om op die oorsake van siektes te konsentreer.

8.5 Kritiek op die Huidige Studie

Die volgende kritiek kan op die huidige studie gelewer word:

- Eerstens is daar 'n tekort aan literatuur met betrekking tot organisasie politiek, stres en uitbranding. Hierdie verskynsel is slegs onlangs wêreldwyd ondersoek. In Suid Afrika is daar 'n daadwerklike tekort aan Suid-Afrikaanse studies. 'n Meer waardevolle bydrae sou gelewer kon word indien meer Suid-Afrikaanse literatuur beskikbaar was en dit meer van toepassing op Suid Afrika se unieke omstandighede en dinamika gemaak kan word.
- Tweedens, die persepsies van politiek is slegs indirek ondersoek en kan as proxy indikatore gesien word.
- Die navorsing resultate kan nie veralgemeen word na ander departemente nie, aangesien die navorsing steekproef slegs uit een staatsdepartement bestaan. In teenstelling met hierdie stelling is baie van die staatsdepartemente eenders en het dieselfde karaktertrekke wat bogenoemde stelling kan bevraagteken. Dit moet egter daarop gelet word dat slegs twee ADG's en 'n aantal hoof-direkteure aan die studie deelgeneem het.
- Die feit dat hierdie navorsingsresultate in Afrikaans aangebied word, kan as nadeel beskou word, aangesien slegs 'n beperkte professionele mark bedien word. Om hierdie leemte aan te spreek beoog die navorser om twee tot drie wetenskaplike artikels in Engels te publiseer om sodoende 'n meer uitgebreide bydrae tot die professie te lewer.

8.6 Aanbevelings vir verdere navorsing

Die volgende aspekte en temas word vir verdere navorsing aanbeveel:

- Gegewe die veranderde Suid-Afrikaanse staatsdiens met die gepaardgaande sosiale en maatskaplike veranderinge, sal dit belangrik en noodsaaklik wees om 'n meer omvattende studie oor werk stres en –uitbranding te doen van meer as een staatsdepartement.
- 'n Tweede aanbeveling is om moontlik 'n vergelykende opvolg studie met twee staatsdepartemente te loods om verskille, indien enige, tussen die departemente te identifiseer.

- Hierdie is 'n kruis seksionele studie (meting op een punt). Daar word voorgestel dat, indien moontlik, 'n longitudinale studie aan te pak om die stres en uitbrandings effekte oor 'n lang tydperk waar te neem.
- Kwessies van werk stres en –uitbranding is hoofsaaklik, hoewel nie altyd nie, 'n menslike ontwikkeling hulpbronne of 'n personeelkwessie. Dit word aanbeveel dat in toekomstige studies, daar in samewerking met hierdie afdeling beplan moet word, aangesien hulle die deskundiges op hierdie gebied is.
- 'n Belangrike aanbeveling is dat 'n in-diepte ondersoek geloods moet word na die hele kwessie van organisasie politiek in die staatsdepartement, want dit is een komponent wat blyk om 'n ongemotiveerde rol te speel ten opsigte van departementele eenheid, visie en dienslewering, vir die rolspelers wat afhanklik is van die departement se dienste.

8.7 Slot beskouing

Die resultate met betrekking tot die staatsdiens, werk stres en –uitbranding, het die drastiese veranderinge wat die Suid-Afrikaanse staatsdiens sedert 1994 ondergaan het, beklemtoon. Verder het die studie die impak daarvan op die stresvlakke en gevolg aangaande uitbrandings vlakke van staatsamptenare op bestuursvlak beklemtoon. Die hoof fokus van die studie was om die vlakke en faktore van werk stres onder senior staatsamptenare te identifiseer (meet) en die verband met hoë vlakke van werk uitbranding en personeelomset aan te dui. Verder is die rol van organisasie politiek op stres en uitbranding ondersoek. Die oorgrote meerderheid van die resultate het bevestig dat die veranderinge in die Suid-Afrikaanse Staatsdiens, na 1994, 'n negatiewe uitwerking op werk stres en -uitbranding vir die huidige departement inhou.

Bylaag: A

Ervaring van Werk en Lewensomstandighede Vraelys

Beskrywing van die vraelys. Die vraelys meet individue en groepe se vlakke van stres en gee 'n aanduiding van die aard van die belangrikste oorsake daarvan.

Vlak van Stres. Meting geskied deur die beantwoording van vrae aan die hand van 'n vyf punt skaal waarmee aangedui word hoe dikwels die gevoel voorkom. 'n Voorbeeld van 'n vraag is: 'Hoe dikwels voel u in u werk bang, maar weet nie presies waarvoor nie'?

Oorsake van stres. Die oorsake van stres word geëvalueer op grond van eise wat binne, sowel as buite die werksituasie gestel word.

Meting geskied deur die beantwoording van vrae aan die hand van 'n vyf punt skaal, waarmee die frekwensie van voorkoms van die aspek aangedui word.

Eise binne die werksituasie. Eise binne die werk handel oor aspekte in verband met organisasie funksionering, taak eienskappe, fisiese werksomstandighede en werk toerusting, sosiale, sowel as loopbaan geleentheid en personeelbeleid, vergoeding en byvoordele. 'n Voorbeeld van 'n vraag in die verband is: 'Hoe dikwels voel u in u organisasie dat u erkenning kry vir dit wat u doen'?

Eise buite die werksituasie. Eise buite die werk handel oor aspekte wat met die volgende verband hou: persone se gesin- en familie situasie, geestelike lewe, sosiale situasies, status, gesondheid, agtergrond, politieke sienswyse, en die invloed wat hul werk op die gesinslewe het. Verdere aspekte handel oor vervoer fasiliteite, huis geriewe, die beskikbaarheid van huisvesting en ontspanningsfasiliteite, en laastens oor die algemene ekonomiese toestande in die land. 'n Voorbeeld van 'n vraag is: 'Hoe dikwels voel u in u alledaagse lewe dat familie krisis (byvoorbeeld dood, siekte en twis) u lewe negatief beïnvloed'?

1. Algemene Aanwysing

In hierdie vraelys word vrae gevra oor gevoelens wat u die afgelope tyd in u lewe ervaar het.

As 'n algemene riglyn vir die beantwoording van die vrae, kan die volgende in ag geneem word:

Moenie onnodig lank oor 'n vraag nadink nie – lees die vraag deur en gee die eerste natuurlike reaksie soos wat by u opkom.

Maak seker dat geen vrae oorgeslaan word nie. Party vrae lyk miskien baie persoonlik, maar onthou dat u antwoorde as streng vertroulik beskou sal word.

Daar is geen 'regte' of 'verkeerde' antwoorde nie. Die beste resultate kan verkry word indien u ware gevoel weer gegee word.

Die vraelys bestaan uit twee dele. Die eerste deel handel oor u ervaring in u werk en die tweede oor u omstandighede en verwagtinge. Lees telkens deur die spesifieke aanwysings en beantwoord daarna al die vrae wat daaropvolgend op die afsonderlike antwoordblad.

Merk U antwoord met 'n 'X'. Byvoorbeeld, as u B gekies het, merk dan B soos hier aangedui:

- a. b. c. d. e.

2. Spesifieke Aanwysings

2.1 Ervaring van werk

In hierdie deel word vrae gevra oor gevoelens wat u moontlik in u werk ervaar.

Dui onder skaal A aan hoe dikwels 'n sekere gevoel voorkom deur 'n letter van A tot E neer te skryf. Skaal A is soos volg:

- A – Byna nooit
- B – Soms
- C – Redelik baie
- D – Baie
- E – Byna altyd

Gebruik hierdie skaal om elkeen van die vrae te beantwoord.

Voorbeeld:

Skaal A

- A – Byna nooit
- B – Soms
- C – Redelik baie
- D – Baie
- E – Byna altyd

Hoe dikwels voel u in u werk rusteloos?

E

Op grond van hierdie voorbeeld kan die afleiding gemaak word dat die persoon byna altyd rusteloos voel.

Beantwoord nou vrae 1 tot 40 (onder skaal A) op die antwoordblad.

Hoe dikwels voel u in u werk...

1. ...dat u voor 'n muur te staan kom en waar u net nie kan vorder nie?

- a. b. c. d. e.

2. ...bang maar weet nie presies waaroor nie?

- a. b. c. d. e.

3. ...onseker?

- a. b. c. d. e.

4. ...bekommerd?

- a. b. c. d. e.

5. ...dat u sieninge bots met die van 'n ander persoon?

- a. b. c. d. e.

6. ...dat u konflik beleef?

- a. b. c. d. e.

7. ...verveeld?

- a. b. c. d. e.

8. ...geïrriteerd?

- a. b. c. d. e.

9. ...dat u geen vertroue in uself het nie?

- a. b. c. d. e.

10. ...dat u te veel op ander steun?

- a. b. c. d. e.

11. ...alleen?

- a. b. c. d. e.

12. ...dat u 'n ander persoon wil aanval?

- a. b. c. d. e.

13. ...dat u dinge maar aanvaar soos dit is?

- a. b. c. d. e.

14. ...dat as u hard aan iets werk, u daarin gepla word?

- a. b. c. d. e.

15. ...dat u beheer oor u humeur verloor?

- a. b. c. d. e.

16. ...dat niemand u wil ondersteun nie?

- a. b. c. d. e.

17. ...dat u werksituasie swak met die van ander vergelyk?

- a. b. c. d. e.

8. ...neerslagtig?

- a. b. c. d. e.

9. ...dat u een of ander reël oortree?

- a. b. c. d. e.

20. ...minderwaardig?

- a. b. c. d. e.

21. ...dat iemand en/of 'n situasie u erg omkrap?

- a. b. c. d. e.

22. ...skuldig?

- a. b. c. d. e.

23. ...terneergedruk?

- a. b. c. d. e.

24. ...bevrees?

- a. b. c. d. e.

25. ...dat u niks omtrent 'n situasie kan doen nie?

- a. b. c. d. e.

26. ...aggressief?

- a. b. c. d. e.

27. ...dat u hartseer begin raak?

- a. b. c. d. e.

28. ...oorlaai?

- a. b. c. d. e.

29. ...kwaad?

- a. b. c. d. e.

30. ...bang sonder om te weet of dit vir 'n spesifieke persoon en/of situasie is?

- a. b. c. d. e.

31. ...nie altyd seker hoe om op te tree nie?

- a. b. c. d. e.

32. ...dat u sukkel om te konsentreer aangesien u bekommerd is oor iets?

- a. b. c. d. e.

33. ...dat u geen belangstelling in aktiwiteite rondom u het nie?

- a. b. c. d. e.

34. ...dat u voortdurende hulp nodig het?

- a. b. c. d. e.

35. ...dat u aan niks wil deelneem nie?

- a. b. c. d. e.

36. ...bang vir kollegas en/of toesighouers?

- a. b. c. d. e.

37. ...dat dit lyk asof u nooit uit hierdie gemors gaan kom nie?

a. b. c. d. e.

38. ...ontevrede?

a. b. c. d. e.

39. ...dat u huilerig is?

a. b. c. d. e.

40. ...dat u te veel verantwoordelikhede en probleme het?

a. b. c. d. e.

2.2 Omstandighede en verwagtinge

In hierdie deel word vrae gevra oor die aard van die omstandighede waaronder u verkeer en oor u verwagtinge.

2.2.1 Omstandighede

Vrae word gevra oor hoe u voel oor belangrike omstandighede binne en buite u werk. Dui onder skaal B aan hoe dikwels sekere omstandighede voorkom deur 'n letter van A tot E neer te skryf. Skaal B is soos volg:

- A – Byna nooit
- B – Soms
- C – Redelik baie
- D – Baie
- E – Byna altyd

Gebruik hierdie skaal om op elkeen van die onderstaande vrae te antwoord.

Voorbeeld

Skaal B

A – Byna nooit

- B – Soms
- C – Redelik baie
- D – Baie
- E – Byna altyd

Hoe dikwels voel u in u organisasie dat daar nie genoeg geleentheid vir gesellige saamverkeer is nie? E

Op grond van hierdie voorbeeld kan die afleiding gemaak word dat die persoon voel dat daar byna of nooit geleentheid vir saamverkeer binne die organisasie bestaan nie.

Let ook daarop dat vrae oor omstandighede in u alledaagse lewe gevra word.

Skaal B

A – Byna nooit

- B – Soms
- C – Redelik baie
- D – Baie
- E – Byna altyd

Hoe dikwels voel u in u alledaagse lewe dat...

...daar nie genoeg tyd vir sport en ontspanning is nie? B

Op grond van hierdie voorbeeld kan die afleiding gemaak word dat die persoon voel dat hy/sy net soms nie tyd vir sportbeoefening en ander ontspanning het nie.

Beantwoord nou vrae 1 tot 23 (onder skaal B) op die antwoordblad.

Skaal B

A – Byna nooit

- B – Soms
- C – Redelik baie
- D – Baie
- E – Byna altyd

Hoe dikwels voel u in u organisasie dat...

1. ...die organisasie in sy geheel gesien nie na wense funksioneer nie (byvoorbeeld swak organisering, min vertroue in werknemers en/of verkeerde leierskapstyle)?

a. b. c. d. e.

2. ...u ontevrede is oor die aard (inhoud) van u werk (byvoorbeeld dat dit nie interessant of uitdagend is nie of dat dit nie met u aanlegte ooreenkom nie)?

a. b. c. d. e.

3. ...een of meer van die volgende voorkom: baie geraas, hoë/laë temperature, stank, baie gasse, swak lig, 'n opeenhoping van mense en/of enige ander probleme wat betrekking op u fisiese werksomstandighede het?

a. b. c. d. e.

Skaal B

A – Byna nooit

- B – Soms
- C – Redelik baie

D – Baie
E – Byna altyd

Hoe dikwels voel u in u organisasie dat ...

4. situasies waarin u uself bevind 'n negatiewe effek op u loopbaanvordering en ontwikkeling het (byvoorbeeld dat u swak punte voortdurend beklemtoon word en/of dat u moeilik kan vorder na hoë vlak poste)?

a. b. c. d. e.

5. ...u sosiale aangeleenthede moeilik hanteer (byvoorbeeld om in 'n groep gesellig te verkeer en/of om goeie interpersoonlike verhoudinge met almal te handhaaf)?

a. b. c. d. e.

6. ...u ontevrede is oor een of meer van die volgende: pensioen, mediese en behuisingsbystand, beurse, prestasiebonusse, groep- en ander versekering, salaris en/ of enige ander aspek wat u vergoedingspakket raak?

a. b. c. d. e.

7. ...u ontevrede is oor een of meer van die volgende: werkdrag, werksure, aanstellingsvereistes, kommunikasiekanale ten opsigte van griewe en klagtes, reëls met betrekking tot oorplasing, diensbeëindiging en/of enige ander regulasie betreffende personeel sake?

a. b. c. d. e.

Let nou daarop dat die volgende vrae oor omstandighede in u alledaagse lewe handel.

Hoe dikwels voel u in u alledaagse lewe dat...

8. ...familie-krisisse (byvoorbeeld dood, siekte en twis) u lewe negatief beïnvloed?

a. b. c. d. e.

9. ...finansiële verpligtinge (byvoorbeeld die afbetaal van 'n huislening) die lewe vir u moeilik maak

a. b. c. d. e.

10. ...die laste van die lewe waarin u uself nou bevind (byvoorbeeld die middeljare en/of aftrede) dit vir u moeilik maak

a. b. c. d. e.

11. ...die algemene ekonomiese situasie in die land (byvoorbeeld inflasie) die lewe vir u buitengewoon moeilik maak?

a. b. c. d. e.

12. ...die vinnige veranderende tegnologie vir u 'n probleem skep?

- a. b. c. d. e.

13. ...geriewe (byvoorbeeld watervoorsiening en elektrisiteit) by die huis ongunstig is?

- a. b. c. d. e.

14. ...sosiale situasies met vriende en/of familie moeilik hanteerbaar is?

- a. b. c. d. e.

15. ...u status onder vriende en familie u somtyds in die verleentheid bring?

- a. b. c. d. e.

16. ...u gesondheid u nie toelaat om te doen wat u wil nie?

- a. b. c. d. e.

17. ...u agtergrond u in die verleentheid bring?

- a. b. c. d. e.

18. ...u huislike lewe benadeel word deurdat u baie tyd aan werk aktiwiteite moet bestee?

- a. b. c. d. e.

19. ...vervoerprobleme die lewe vir u moeilik maak?

- a. b. c. d. e.

20. ...u geestelike lewe nie na wense is nie?

- a. b. c. d. e.

21. ...u eie sienswyse verskil van die van ander mense?

- a. b. c. d. e.

22. ...u huisvesting onvoldoende is?

- a. b. c. d. e.

23. ...te min ontspanningsfasiliteite (byvoorbeeld vir gholf en muurbal) bestaan?

- a. b. c. d. e.

2.2.2 *Verwagtinge*

Vrae word gevra oor hoe u voel daar aan sekere van u verwagtinge in u werk voldoen word.

Dui onder skaal C aan, hoe dikwels daar aan die verwagtinge waarna in die spesifieke vrae verwys word, voldoen word. Skaal C is soos volg:

- A – Byna nooit
- B – Soms
- C – Redelik baie
- D – Baie
- E – Byna altyd

Gebruik hierdie skaal om op elkeen van die volgende vrae te antwoord.

Voorbeeld

Skaal C

- A – Byna nooit
- B – Soms
- C – Redelik baie
- D – Baie
- E – Byna altyd

Hoe dikwels voel u in u organisasie dat...

u met u kollegas kan gesels?

B

Op grond van hierdie voorbeeld kan die afleiding gemaak word dat die persoon net soms voel dat hy/sy met sy/haar kollegas kan gesels. Let ook daarop dat anders as met die vorige vrae, 'n lae telling (byna nooit) 'n negatiewe tendens en 'n hoë telling (byna altyd), 'n positiewe tendens verteenwoordig.

Beantwoord nou vrae 1 tot 53(onder skaal C) op die antwoordblad.

Skaal C

A – Byna nooit

B – Soms

C – Redelik baie

D – Baie

E – Byna altyd

Hoe dikwels voel u in u organisasie dat...

1. ...u erkenning kry vir dit wat u doen?

- a. b. c. d. e.

2. ...voorskrifte oor personeel sake (byvoorbeeld werksure, aanstellings vereistes en werkdag) 'n goeie beeld van die organisasie uitdra?

- a. b. c. d. e.

3. ...u die werk wat aan u opgedra is betyds klaar kry?

- a. b. c. d. e.

4. ...u take uitgevoer kan word sonder dat u lank op u voete moet staan, swaar voorwerpe moet optel en/of in gebukkende en/of gehurkte en/of onder ongemaklike liggaamsposisie te moet wees?

- a. b. c. d. e.

5. ...u volle verantwoordelikheid kan aanvaar vir alles wat u doen?

- a. b. c. d. e.

6. ...u take uitgevoer kan word sonder dat die aard daarvan en u aksies daaraan verbonde ander mense se veiligheid/ lewens in gevaar stel en/of die aard/ gehalte van hul lewe negatief kan beïnvloed?

- a. b. c. d. e.

Skaal C

A – Byna nooit

B – Soms

- C – Redelik baie
- D – Baie
- E – Byna altyd

Hoe dikwels voel u in u organisasie dat...

7. ...u salaris in ooreenstemming met u markwaarde is, dit wil sê is dit vergelykbaar met wat soortgelyke persone met dieselfde of soortgelyke kwalifikasies en ervaring verdien?

- a. b. c. d. e.

8. ...u selfstandig kan funksioneer?

- a. b. c. d. e.

9. ...u werk toerusting (byvoorbeeld skryfbehoeftes, gereedskap, elektroniese sowel as laboratoriumtoerusting) altyd beskikbaar is?

- a. b. c. d. e.

10. ...u aan die nodige opleidingskursusse blootgestel word?

- a. b. c. d. e.

11. ...al u sterkpunte gebruik word?

- a. b. c. d. e.

12. ...u tevrede is met die bevorderings wat u ontvang?

- a. b. c. d. e.

13. ...u byvoordele (byvoorbeeld behuisingsbystand) aan u ondersteuning en sekuriteit verskaf?

- a. b. c. d. e.

14. ...u aansien geniet?

- a. b. c. d. e.

15. ...u met u toesighouer oor die weg kan kom?

- a. b. c. d. e.

16. ...die personeel voorskrifte (byvoorbeeld werkdrag en werksure) u behoeftes bevredig?

- a. b. c. d. e.

17. ...u take uitgevoer kan word sonder dat die aard daarvan en u aksies daaraan verbonde u veiligheid in gevaar stel?

- a. b. c. d. e.

18. ...u deel het in besluitneming wat u raak?

- a. b. c. d. e.

19. ...u tevrede is met die bevorderings wat u ontvang?

- a. b. c. d. e.

20. ...die instruksies wat u ontvang by voriges aansluit (met ander woorde dat u nie botsende instruksies ontvang nie)?

- a. b. c. d. e.

21. ...u onder alle omstandighede u toesighouer kan vertrou?

- a. b. c. d. e.

22. ...geriewe (byvoorbeeld toilette en kombuis) aan u behoeftes voldoen?

- a. b. c. d. e.

23. ...u oor voldoende werk toerusting beskik?

- a. b. c. d. e.

24. ...die fisiese werksomstandighede (byvoorbeeld lig en temperatuur) bevredigend is?

- a. b. c. d. e.

25. ...u byvoordele (byvoorbeeld behuisingsbystand) u salaris genoegsaam aanvul?

- a. b. c. d. e.

26. ...u vermoë en vaardighede ontwikkel en uitgebou word?

- a. b. c. d. e.

27. ...u oor genoeg kennis en inligting beskik om u taak te verrig?

- a. b. c. d. e.

28. ...u take verrig kan word sonder dat dit aaneenlopende hoë konsentrasie van u vereis?

- a. b. c. d. e.

29. die aard van die meubels en die versiering van u werkplek 'n aangename werksomgewing skep?

- a. b. c. d. e.

30. ...u goeie verhoudinge met u kollegas het?

- a. b. c. d. e.

Skaal C

- A – Byna nooit
B – Soms
C – Redelik baie
D – Baie
E – Byna altyd

Hoe dikwels voel u in u organisasie dat...

31. ...u kollegas u as suksesvol en/of hardwerkend beskou?

- a. b. c. d. e.

32. ...u salaris voldoende is om u te motiveer om ten alle tye hard te werk?

- a. b. c. d. e.

33. ...u vooruitgang maak?

- a. b. c. d. e.

34. ...u werk toerusting (byvoorbeeld rekenaar, skryfbehoeftes en gereedskap) in 'n werkende toestand is?

- a. b. c. d. e.

35. ...personeel voorskrifte (byvoorbeeld reëls met betrekking tot oorplasing en werksure) bydra tot u tevredenheid?

- a. b. c. d. e.

36. ...u inset regverdig beloon word?

- a. b. c. d. e.

37. ...u fisiese werksomstandighede (byvoorbeeld lig en kantoorryimte) voldoende is vir die tipe werk wat u doen?

- a. b. c. d. e.

38. ...die aard van u byvoordele (byvoorbeeld behuising, pensioen, mediese bystand) u gelukkig maak?

- a. b. c. d. e.

39. ...u take kan verrig sonder dat tyd 'n groot rol hierin speel?

- a. b. c. d. e.

40. ...die wyse waarop dinge georganiseer word daartoe lei dat u goed kan presteer?

- a. b. c. d. e.

41. ...die bestuurder van mening is dat werknemers fluks en/of betroubaar is?

- a. b. c. d. e.

42. ...u genoeg werk het om besig te bly?

- a. b. c. d. e.

43. ...die vereistes van u pos en dit wat u kan bied ooreenstem?

- a. b. c. d. e.

44. ...die sosiale eise wat aan u gestel word, van so 'n aard is dat maklik daaraan voldoen kan word?

- a. b. c. d. e.

45. ...u goeie prestasie raakgesien word?

- a. b. c. d. e.

46. u ondernemingsgees kan openbaar word?

- a. b. c. d. e.

47. ...u by verskillende take betrokke kan wees?

- a. b. c. d. e.

48. ...u pos noodsaaklik is en behou gaan word?

- a. b. c. d. e.

49. ...dat voorskrifte oor personeel sake (byvoorbeeld werksure, werkdrag) vir u Bevredigend/aanvaarbaar is?

- a. b. c. d. e.

50. ...u goeie verhoudinge met toesighouer(s) kan handhaaf?

- a. b. c. d. e.

51. ...u potensiaal ten volle gebruik word?

- a. b. c. d. e.

52. ...u met u toesighouer kan gesels wanneer u dit wil doen?

- a. b. c. d. e.

53. ...u goeie sosiale verhoudinge met almal kan handhaaf?

VLAKKE EN OORSAKE VAN BESTUURDER STRES EN –UITBRANDING..... 363

a.

b.

c.

d.

e.

Bylaag B

Bylaag: C

Questionnaire 1

Biographical Questionnaire

Please provide the following biographical information, before answering the questionnaire section. Please mark the specific box with an X.

1. AGE:

2. SEX: Male

Female

3. MARITAL STATUS:

Never married

Married: Civil/religious

Married: traditional / customary

Living with partner

Widow/ widower

Divorced/separated

4. Which Language do you speak most often at home?

English

Afrikaans

IsiNdebele

:

IsiXhosa

IsiZulu

Sepedi

Sesotho

Setswana

SiSwati

Tshivenda

Xitsonga

Other

Please explain:

5. POPULATION GROUP: African

White

Coloured

Indian/Asian

6. PRESENT POSITION: Assistant Director/or same level

Deputy Director

Director

Chief Director

Deputy Director General

Director General

7. Are you currently enrolled in any degree or qualification? If yes please specify?

Yes

No

Specify:

8. Highest QUALIFICATION: Grade 12/ Matric

Diploma/other post school qualifications

Degree

Honours' degree

Masters' degree

Ph.D. or similar

9. How long have you been working in the government service:

10. How long have you been working in the *Department of Social Development*?

11. Are you a supervisor:

Yes

No

12. If Yes please indicate the total officials you supervise directly:

13 How many people do you supervise in directly? (Or how many officials are there in your unit

14. Please give an estimation of the size of your operational budget (in millions) for the past financial year. This only apply if you have the figures

Political Issues

15. Do you think decision-making on operational issues are influenced by political affiliation?

Yes

No

Unsure

15. Do you think that appointments are influenced by political affiliation?

Yes

No

Unsure

16. Do race play any role in decision-making?

Yes

No

Unsure

17. Do you think that language play a role in departmental decision making?

Yes

No

Unsure

Bylaag D

Individual Interview Schedule

I. Individual Interviews with Senior Managers Schedule

a) Employee support structures

1. Are employees empowered to make decisions related to their work, and how the work should be done?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Are employees given challenging work? Please explain?

.....

.....

.....

.....

3. Are employees given enough feedback on their work performance? What methods are used to give this feedback?

.....

.....

.....

.....

4. In your opinion, does their work provide opportunities to learn new skills, please explain?

.....
.....
.....
.....
.....

b) Organisational environment and regulations

1. Do employers have a vision and direction that commits them to work hard? Please elaborate? (How do the employers ensure commitment and hard work which is aligned to their strategies? please elaborate) Let's talk about this question

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Do you think decisions making are being influenced by political affiliation? If yes please elaborate?

.....
.....
.....
.....
.....

3. Do you think that appointments are being influenced by political affiliation? Again if yes please elaborate?

.....
.....
.....
.....
.....

4. Does race or language play any role in decision making? If so how does it take place?

.....
.....
.....
.....
.....

c) Employee relationship issues

1. Do employees work in teams to accomplish goals and tasks given to them, please give examples?

.....
.....
.....
.....
.....

2. Does the work environment provides opportunity for collaboration, fun, excitement and openness, Please motivate (Let's talk about this question because I am tempted to keep collaboration separate from the other three)

.....
.....
.....
.....
.....

d) Employee management relationship

1. Do employees enjoy open, honest and frequent information sharing with management? Please explain?

.....
.....
.....
.....

.....
.....

2. In your opinion as manager, are individual employees treated with dignity?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Are their differences respected and shared openly by you as manager? Please motivate?

.....
.....
.....
.....
.....

4. The empirical aspect of the study reveals high levels of burnout within the department. In your opinion as manager what factors play a major role with regard to burnout if any amongst your sub-ordinates or yourself?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Politics and work stress

The term Perception of Organisational Politics limited to behaviour that is strategically design to maximize short term and long term self-interest (Ferris, Russ and Fandt, 1989). Examples could be that a politically orientated manager might use the performance evaluation system for self promotion or show favouritism to a personal friend. Politics at work is in general being seen as dysfunctional.

According your perspective what situations or factors contribute negatively to perceptions of organizational politics in the department?

1.....
.....

2.....
.....

3.....
.....

4.....
.....

5.....
.....

What are the consequences of Perceptions of organizational Politics in the department?

1.....
.....

2.....
.....

3.....
.....

4.....
.....

5.....
.....

In your own view, what contributes to perceptions of organizational politics as define above (what issues drive office politics in the department)?

1.....
.....

2.....
.....

3.....
.....

4.....
.....

5.....
.....

Do you think that office politics contribute to a healthy organization or department?

Yes

No

Please explain your answer in detail.

.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

The empirical aspect of the study revealed that there are a statistical significant relationship between a) operational issues, b) appointments in the department, c) Ethnic group, and d) Home language against political affiliation and general stress levels. In other words the four variables have a statistical significant relationship with political affiliation and overall stress levels.

According to your opinion, and observation of the department, why do you think there is such strong evidence with regard to the above? Please explain.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. How does the work environment influence the relationship amongst the employers in your unit? Please explain.

.....

.....

.....

.....

.....

Bylaag E

Meervoudige Vergelykings

OWS2.1: Oorsake buite die werk situasie

Scheffe

(I) B1: Deelnemer groep	(J) B1: Deelnemer Ouderdom groep	Gemiddelde Verskil (I-J)	Std. fout	Beduide ndheid.	95% Betroubaarheid Interval	
					Onder Grens	Bo Grens
20 - 25 jare	26 - 30 jare	.250	.744	1.000	-2.57	3.07
	31 - 35 jare	-.596	.702	.998	-3.26	2.07
	36 - 40 jare	-.528	.706	.999	-3.20	2.15
	41 - 45 jare	-.516	.710	.999	-3.21	2.17
	46 - 50 jare	.173	.779	1.000	-2.78	3.13
	51 - 55 jare	.481	.779	1.000	-2.47	3.43
	56 - 65 jare	.139	.819	1.000	-2.97	3.24
26 - 30 jare	20 - 25 jare	-.250	.744	1.000	-3.07	2.57
	31 - 35 jare	-.846	.342	.528	-2.14	.45
	36 - 40 jare	-.778	.351	.669	-2.11	.55
	41 - 45 jare	-.766	.358	.710	-2.12	.59
	46 - 50 jare	-.077	.481	1.000	-1.90	1.75
	51 - 55 jare	.231	.481	1.000	-1.59	2.05
	56 - 65 jare	-.111	.543	1.000	-2.17	1.95
31 - 35 jare	20 - 25 jare	.596	.702	.998	-2.07	3.26
	26 - 30 jare	.846	.342	.528	-.45	2.14
	36 - 40 jare	.068	.251	1.000	-.88	1.02
	41 - 45 jare	.080	.261	1.000	-.91	1.07
	46 - 50 jare	.769	.414	.839	-.80	2.34
	51 - 55 jare	1.077	.414	.457	-.49	2.65
	56 - 65 jare	.735	.485	.941	-1.10	2.57
36 - 40 jare	20 - 25 jare	.528	.706	.999	-2.15	3.20
	26 - 30 jare	.778	.351	.669	-.55	2.11
	31 - 35 jare	-.068	.251	1.000	-1.02	.88
	41 - 45 jare	.012	.272	1.000	-1.02	1.04
	46 - 50 jare	.701	.421	.904	-.90	2.30
	51 - 55 jare	1.009	.421	.572	-.59	2.60

	56 - 65 jare	.667	.491	.967	-1.19	2.53
41 - 45 jare	20 - 25 jare	.516	.710	.999	-2.17	3.21
	26 - 30 jare	.766	.358	.710	-.59	2.12
	31 - 35 jare	-.080	.261	1.000	-1.07	.91
	36 - 40 jare	-.012	.272	1.000	-1.04	1.02
	46 - 50 jare	.689	.427	.918	-.93	2.31
	51 - 55 jare	.997	.427	.607	-.62	2.62
	56 - 65 jare	.655	.496	.972	-1.22	2.53
46 – 50 jare	20 - 25 jare	-.173	.779	1.000	-3.13	2.78
	26 - 30 jare	.077	.481	1.000	-1.75	1.90
	31 - 35 jare	-.769	.414	.839	-2.34	.80
	36 - 40 jare	-.701	.421	.904	-2.30	.90
	41 - 45 jare	-.689	.427	.918	-2.31	.93
	51 - 55 jare	.308	.535	1.000	-1.72	2.33
	56 - 65 jare	-.034	.591	1.000	-2.27	2.21
51 - 55 jare	20 - 25 jare	-.481	.779	1.000	-3.43	2.47
	26 - 30 jare	-.231	.481	1.000	-2.05	1.59
	31 - 35 jare	-1.077	.414	.457	-2.65	.49
	36 - 40 jare	-1.009	.421	.572	-2.60	.59
	41 - 45 jare	-.997	.427	.607	-2.62	.62
	46 - 50 jare	-.308	.535	1.000	-2.33	1.72
	56 - 65 jare	-.342	.591	1.000	-2.58	1.90
56 - 65 jare	20 - 25 jare	-.139	.819	1.000	-3.24	2.97
	26 - 30 jare	.111	.543	1.000	-1.95	2.17
	31 - 35 jare	-.735	.485	.941	-2.57	1.10
	36 - 40 jare	-.667	.491	.967	-2.53	1.19
	41 - 45 jare	-.655	.496	.972	-2.53	1.22
	46 - 50 jare	.034	.591	1.000	-2.21	2.27
	51 - 55 jare	.342	.591	1.000	-1.90	2.58

Bylaag: F

Meervoudige Vergelykings

PWC2.2.3: Fisiese Werkomstandighede teenoor ouderdomsgroep.

(I) B1: Deelnemer Ouderdomsgroep	(J) B1: Deelnemer Ouderdomsgroep	Gemiddelde Verskille I-J)	Std. Fout	Beduide ndheid.	95% Betroubaarheid Interval		
					Onder Grens	Bo Grens	
20 - 25 jare	26 - 30 jare	.488	.603	.999	-1.80	2.77	
	31 - 35 jare	1.296	.569	.638	-.86	3.45	
	36 - 40 jare	1.120	.573	.799	-1.05	3.29	
	41 - 45 jare	1.016	.576	.873	-1.17	3.20	
	46 - 50 jare	.404	.632	1.000	-1.99	2.80	
	51 - 55 jare	.558	.632	.998	-1.84	2.95	
	56 - 65 jare	.917	.664	.964	-1.60	3.43	
	26 - 30 jare	20 - 25 jare	-.488	.603	.999	-2.77	1.80
		31 - 35 jare	.808	.277	.297	-.24	1.86
36 - 40 jare		.632	.284	.666	-.45	1.71	
41 - 45 jare		.528	.290	.854	-.57	1.63	
46 - 50 jare		-.084	.390	1.000	-1.56	1.39	
51 - 55 jare		.070	.390	1.000	-1.41	1.55	
56 - 65 jare		.429	.440	.996	-1.24	2.10	

31 - 35 jare	20 - 25 jare	-1.296	.569	.638	-3.45	.86	
	26 - 30 jare	-.808	.277	.297	-1.86	.24	
	36 - 40 jare	-.176	.204	.998	-.95	.60	
	41 - 45 jare	-.280	.212	.972	-1.08	.52	
	46 - 50 jare	-.892	.336	.426	-2.17	.38	
	51 - 55 jare	-.738	.336	.680	-2.01	.53	
	56 - 65 jare	-.379	.393	.996	-1.87	1.11	
	<hr/>						
	36 - 40 jare	20 - 25 jare	-1.120	.573	.799	-3.29	1.05
		26 - 30 jare	-.632	.284	.666	-1.71	.45
31 - 35 jare		.176	.204	.998	-.60	.95	
41 - 45 jare		-.104	.221	1.000	-.94	.73	
46 - 50 jare		-.717	.342	.732	-2.01	.58	
51 - 55 jare		-.563	.342	.909	-1.86	.73	
56 - 65 jare		-.204	.398	1.000	-1.71	1.30	
<hr/>							
41 - 45 jare		20 - 25 jare	-1.016	.576	.873	-3.20	1.17
		26 - 30 jare	-.528	.290	.854	-1.63	.57
	31 - 35 jare	.280	.212	.972	-.52	1.08	
	36 - 40 jare	.104	.221	1.000	-.73	.94	
	46 - 50 jare	-.612	.346	.872	-1.92	.70	

	51 - 55 jare	-.458	.346	.972	-1.77	.85
	56 - 65 jare	-.099	.402	1.000	-1.62	1.43
46 - 50 jare	20 - 25 jare	-.404	.632	1.000	-2.80	1.99
	26 - 30 jare	.084	.390	1.000	-1.39	1.56
	31 - 35 jare	.892	.336	.426	-.38	2.17
	36 - 40 jare	.717	.342	.732	-.58	2.01
	41 - 45 jare	.612	.346	.872	-.70	1.92
	51 - 55 jare	.154	.434	1.000	-1.49	1.80
	56 - 65 jare	.513	.479	.992	-1.30	2.33
51 - 55 jare	20 - 25 jare	-.558	.632	.998	-2.95	1.84
	26 - 30 jare	-.070	.390	1.000	-1.55	1.41
	31 - 35 jare	.738	.336	.680	-.53	2.01
	36 - 40 jare	.563	.342	.909	-.73	1.86
	41 - 45 jare	.458	.346	.972	-.85	1.77
	46 - 50 jare	-.154	.434	1.000	-1.80	1.49
	56 - 65 jare	.359	.479	.999	-1.46	2.18
56 - 65 jare	20 - 25 jare	-.917	.664	.964	-3.43	1.60
	26 - 30 jare	-.429	.440	.996	-2.10	1.24
	31 - 35 jare	.379	.393	.996	-1.11	1.87

VLAKKE EN OORSAKE VAN BESTUURDER STRES EN –UITBRANDING..... 385

36 - 40 jare	.204	.398	1.000	-1.30	1.71
41 - 45 jare	.099	.402	1.000	-1.43	1.62
46 - 50 jare	-.513	.479	.992	-2.33	1.30
51 - 55 jare	-.359	.479	.999	-2.18	1.46

Bylaag G

Besoldiging, byvoordele en personeelbeleid en huidige posisie

Scheffe

(I) B6: Huidige Posisie	(J) B6: Huidige Posisie	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Assistent Direkteur/of dieselfde vlak	Adjunk Direkteur	-.352	.148	.228	-.81	.11
	Direkteur	-.557	.185	.063	-1.13	.02
	Hoof Direkteur	-.358	.301	.842	-1.29	.58
	Adjunk Direkteur Generaal	-2.191*	.700	.047	-4.37	-.02
Adjunk Direkteur	Assistent Direkteur	.352	.148	.228	-.11	.81
	Direkteur	-.205	.185	.874	-.78	.37
	Hoof Direkteur	-.006	.302	1.000	-.94	.93
	Adjunk Direkteur Generaal	-1.839	.700	.146	-4.01	.34
Direkteur	Assistent Direkteur	.557	.185	.063	-.02	1.13
	Adjunk Direkteur	.205	.185	.874	-.37	.78
	Direkteur	.199	.321	.984	-.80	1.20
	Adjunk Direkteur Generaal	-1.634	.709	.260	-3.84	.57
Hoof - Direkteur	Assistent Direkteur	.358	.301	.842	-.58	1.29
	Adjunk Direkteur					
	Direkteur	.006	.302	1.000	-.93	.94
	Adjunk Direkteur Generaal	-.199	.321	.984	-1.20	.80
Adjunk Direkteur Generaal	Assistent	2.191*	.700	.047	.02	4.37
	Direkteur/Dieselfde vlak					
	Adjunk Direkteur					
	Direkteur	1.839	.700	.146	-.34	4.01
	Hoof Direkteur	1.634	.709	.260	-.57	3.84
	Adjunk Direkteur Generaal	1.833	.748	.202	-.49	4.16

*. Die gemiddelde verskille is beduidend op die 0.05 vlak.

Bylaag H.

Jare van werk teenoor algehele stresvlakke

Meervoudige vergelykings

EW: Algemene stresvlakke

Scheffe

(I) B10 : Hoe lank werk u al vir DSD	(J) B10 : Hoe lank werk u al vir DSD	Gemiddelde Verskille (I- J)	Std. Fout	Beduide ndheid.	95% Betroubaarheid interval	
					Onder Grens	Bo Grens
1 - 5 jare	6 - 10 jare	-.666	.214	.090	-1.39	.05
	11 - 15 jare	-1.006*	.282	.029	-1.95	-.06
	16 - 20 jare	-.011	.313	1.000	-1.06	1.04
	21 - 25 jare	-.238	.674	1.000	-2.50	2.02
	26 - 30 jare	.012	.945	1.000	-3.16	3.19
6 - 10 jare	1 - 5 jare	.666	.214	.090	-.05	1.39
	11 - 15 jare	-.340	.311	.945	-1.38	.70
	16 - 20 jare	.655	.339	.591	-.48	1.79
	21 - 25 jare	.429	.686	.996	-1.88	2.73
	26 - 30 jare	.679	.954	.992	-2.53	3.88
11 - 15 jare	1 - 5 jare	1.006*	.282	.029	.06	1.95
	6 - 10 jare	.340	.311	.945	-.70	1.38
	16 - 20 jare	.995	.386	.253	-.30	2.29
	21 - 25 jare	.769	.710	.947	-1.62	3.15
	26 - 30 jare	1.019	.972	.954	-2.24	4.28

16 - 20 jare	1 - 5 jare	.011	.313	1.000	-1.04	1.06
	6 - 10 jare	-.655	.339	.591	-1.79	.48
	11 - 15 jare	-.995	.386	.253	-2.29	.30
	21 - 25 jare	-.226	.723	1.000	-2.65	2.20
	26 - 30 jare	.024	.981	1.000	-3.27	3.32
21 - 25 jare	1 - 5 jare	.238	.674	1.000	-2.02	2.50
	6 - 10 jare	-.429	.686	.996	-2.73	1.88
	11 - 15 jare	-.769	.710	.947	-3.15	1.62
	16 - 20 jare	.226	.723	1.000	-2.20	2.65
	26 - 30 jare	.250	1.148	1.000	-3.61	4.11
26 - 30 jare	1 - 5 jare	-.012	.945	1.000	-3.19	3.16
	6 - 10 jare	-.679	.954	.992	-3.88	2.53
	11 - 15 jare	-1.019	.972	.954	-4.28	2.24
	16 - 20 jare	-.024	.981	1.000	-3.32	3.27
	21 - 25 jare	-.250	1.148	1.000	-4.11	3.61

*. Die gemiddelde verskil is beduidend op die 0.05 vlak.

Bylaag I

Oorsake buite die werksituasie teenoor jare werksaam in die departement

Meervoudige Vergelykings

Scheffe

(I) B10 : Hoe lank werk jy vir Maatskaplike Ont.	(J) B10 : Hoe lank werk jy vir Maatskaplike ont	Gemiddelde Verskil (I-J)	Std. Fout	Beduide ndheid.	95% Vertroulikheid interval	
					Onder Grens	Bo Grens
1 - 5 jare	6 - 10 jare	-.527	.220	.335	-1.26	.21
	11 - 15 jare	-.929	.289	.071	-1.90	.04
	16 - 20 jare	-.098	.321	1.000	-1.18	.98
	21 - 25 jare	.081	.690	1.000	-2.24	2.40
	26 - 30 jare	.831	.968	.981	-2.42	4.08
6 - 10 jare	1 - 5 jare	.527	.220	.335	-.21	1.26
	11 - 15 jare	-.402	.318	.901	-1.47	.67
	16 - 20 jare	.429	.348	.910	-.74	1.60
	21 - 25 jare	.607	.703	.980	-1.75	2.97
	26 - 30 jare	1.357	.978	.858	-1.92	4.64
11 - 15 jare	1 - 5 jare	.929	.289	.071	-.04	1.90
	6 - 10 jare	.402	.318	.901	-.67	1.47
	16 - 20 jare	.831	.395	.493	-.50	2.16
	21 - 25 jare	1.009	.728	.859	-1.43	3.45
	26 - 30 jare	1.759	.996	.681	-1.58	5.10
16 - 20 jare	1 - 5 jare	.098	.321	1.000	-.98	1.18
	6 - 10 jare	-.429	.348	.910	-1.60	.74

	11 - 15 jare	-.831	.395	.493	-2.16	.50
	21 - 25 jare	.179	.741	1.000	-2.31	2.67
	26 - 30 jare	.929	1.005	.973	-2.45	4.30
21 - 25 jare	1 - 5 jare	-.081	.690	1.000	-2.40	2.24
	6 - 10 jare	-.607	.703	.980	-2.97	1.75
	11 - 15 jare	-1.009	.728	.859	-3.45	1.43
	16 - 20 jare	-.179	.741	1.000	-2.67	2.31
	26 - 30 jare	.750	1.176	.995	-3.20	4.70
26 - 30 jare	1 - 5 jare	-.831	.968	.981	-4.08	2.42
	6 - 10 jare	-1.357	.978	.858	-4.64	1.92
	11 - 15 jare	-1.759	.996	.681	-5.10	1.58
	16 - 20 jare	-.929	1.005	.973	-4.30	2.45
	21 - 25 jare	-.750	1.176	.995	-4.70	3.20

Asq

Bylaag J

Jare werksaam met oorsake binne die werksituasie (Organisatoriese Funksionering)

Meervoudige vergelykings

OF2.2.1: Organisatoriese Funksionering

Scheffe

(I) B10 : Hoe lank werk jy vir Maatskaplike Ont.	(J) B10 : Hoe lank werk jy vir Maatskaplike Ont.	Gemiddelde Verskille (I- J)	Std. Fout	Beduide ndheid.	95% Betroubaarheid Interval	
					Onderste Grens	Bo Grens
1 - 5 jare	6 - 10 jare	.476	.162	.128	-.07	1.02
	11 - 15 jare	.631	.213	.123	-.08	1.35
	16 - 20 jare	.155	.237	.994	-.64	.95
	21 - 25 jare	-.452	.509	.977	-2.16	1.25
	26 - 30 jare	-.202	.713	1.000	-2.60	2.19
6 - 10 jare	1 - 5 jare	-.476	.162	.128	-1.02	.07
	11 - 15 jare	.155	.234	.994	-.63	.94
	16 - 20 jare	-.321	.256	.904	-1.18	.54
	21 - 25 jare	-.929	.518	.667	-2.67	.81
	26 - 30 jare	-.679	.720	.971	-3.10	1.74
11 - 15 jare	1 - 5 jare	-.631	.213	.123	-1.35	.08
	6 - 10 jare	-.155	.234	.994	-.94	.63
	16 - 20 jare	-.476	.291	.750	-1.45	.50
	21 - 25 jare	-1.083	.536	.539	-2.88	.72
	26 - 30 jare	-.833	.733	.935	-3.30	1.63

16 - 20 jare	1 - 5 jare	-.155	.237	.994	-.95	.64
	6 - 10 jare	.321	.256	.904	-.54	1.18
	11 - 15 jare	.476	.291	.750	-.50	1.45
	21 - 25 jare	-.607	.546	.941	-2.44	1.23
	26 - 30 jare	-.357	.741	.999	-2.84	2.13
21 - 25 jare	1 - 5 jare	.452	.509	.977	-1.25	2.16
	6 - 10 jare	.929	.518	.667	-.81	2.67
	1 - 15 jare	1.083	.536	.539	-.72	2.88
	16 - 20 jare	.607	.546	.941	-1.23	2.44
	26 - 30 jare	.250	.867	1.000	-2.66	3.16
26 - 30 jare	1 - 5 jare	.202	.713	1.000	-2.19	2.60
	6 - 10 jare	.679	.720	.971	-1.74	3.10
	1 - 15 jare	.833	.733	.935	-1.63	3.30
	16 - 20 jare	.357	.741	.999	-2.13	2.84
	21 - 25 jare	-.250	.867	1.000	-3.16	2.66

Bylaag K

Jare werksaam met oorsake binne die werksituasie (Sosiale Aangeleenthede)

Meervoudige Vergelykings

SM2.2.5:Sosiale Aangeleenthede

Scheffe

(I) B10 : Hoe lank werk jy vir Maatskaplike Ont.	(J) B10 : Hoe lank werk jy vir Maatskaplike Ontwikkeling	Gemiddelde Verskille (I- J)	Std. Four	Beduide ndheid	95% Betroubaarheid Interval	
					Onder Grens	Bo Grens
1 - 5 jare	6 - 10 jare	.500	.189	.226	-1.13	1.13
	11 - 15 jare	.744	.249	.116	-.09	1.58
	16 - 20 jare	.369	.276	.878	-.56	1.30
	21 - 25 jare	-.107	.594	1.000	-2.10	1.89
	26 - 30 jare	-.107	.834	1.000	-2.91	2.69
6 - 10 jare	1 - 5 jare	-.500	.189	.226	-1.13	.13
	11 - 15 jare	.245	.274	.977	-.67	1.16
	16 - 20 jare	-.131	.299	.999	-1.14	.87
	21 - 25 jare	-.607	.605	.962	-2.64	1.42
	26 - 30 jare	-.607	.841	.991	-3.43	2.22
11 - 15 jare	1 - 5 jare	-.744	.249	.116	-1.58	.09
	6 - 10 jare	-.245	.274	.977	-1.16	.67
	16 - 20 jare	-.376	.340	.943	-1.52	.77
	21 - 25 jare	-.852	.626	.869	-2.95	1.25
	26 - 30 jare	-.852	.857	.963	-3.73	2.02
16 - 20 jare	1 - 5 jare	-.369	.276	.878	-1.30	.56

	6 - 10 jare	.131	.299	.999	-.87	1.14
	11 - 15 jare	.376	.340	.943	-.77	1.52
	21 - 25 jare	-.476	.638	.990	-2.62	1.67
	26 - 30 jare	-.476	.865	.998	-3.38	2.43
21 - 25 jare	1 - 5 jare	.107	.594	1.000	-1.89	2.10
	6 - 10 jare	.607	.605	.962	-1.42	2.64
	11 - 15 jare	.852	.626	.869	-1.25	2.95
	16 - 20 jare	.476	.638	.990	-1.67	2.62
	26 - 30 jare	.000	1.013	1.000	-3.40	3.40
26 - 30 jare	1 - 5 jare	.107	.834	1.000	-2.69	2.91
	6 - 10 jare	.607	.841	.991	-2.22	3.43
	11 - 15 jare	.852	.857	.963	-2.02	3.73
	16 - 20 jare	.476	.865	.998	-2.43	3.38
	21 - 25 jare	.000	1.013	1.000	-3.40	3.40

Bylaag L

Professionele Doeltreffendheid teenoor Ouderdomsgroep

Meervoudige vergelykings

PE: Professionele Doeltreffendheid

Scheffe

(I) Ouderdomsgroep	B1: Deelnemer Ouderdom groep	(J) Ouderdom groep	Gemiddelde Verskille (I-J)	Std. Fout	Beduidendheid.	95% Betroubaarheid Interval	
						Onder Grens	Bo Grens
20 - 25 jare		26 - 30 jare	-.571	.482	.985	-2.40	1.26
		31 - 35 jare	-.585	.455	.976	-2.31	1.14
		36 - 40 jare	-.296	.458	1.000	-2.03	1.44
		41 - 45 jare	-.596	.460	.975	-2.34	1.15
		46 - 50 jare	-.615	.506	.983	-2.53	1.30
		51 - 55 jare	-1.077	.506	.716	-2.99	.84
		56 - 65 jare	-1.111	.531	.735	-3.12	.90
26 - 30 jare		20 - 25 jare	.571	.482	.985	-1.26	2.40
		31 - 35 jare	-.013	.222	1.000	-.85	.83
		36 - 40 jare	.275	.227	.983	-.59	1.14
		41 - 45 jare	-.024	.232	1.000	-.90	.86
		46 - 50 jare	-.044	.312	1.000	-1.23	1.14
		51 - 55 jare	-.505	.312	.916	-1.69	.68
		56 - 65 jare	-.540	.352	.937	-1.87	.80
31 - 35 jare		20 - 25 jare	.585	.455	.976	-1.14	2.31
		26 - 30 jare	.013	.222	1.000	-.83	.85
		36 - 40 jare	.288	.163	.871	-.33	.91
		41 - 45 jare	-.011	.169	1.000	-.65	.63
		46 - 50 jare	-.031	.269	1.000	-1.05	.99
		51 - 55 jare	-.492	.269	.849	-1.51	.53

	56 - 65 jare		-.526	.314	.901	-1.72	.67
36 - 40 jare	20 - 25 jare		.296	.458	1.000	-1.44	2.03
	26 - 30 jare		-.275	.227	.983	-1.14	.59
	31 - 35 jare		-.288	.163	.871	-.91	.33
	41 - 45 jare		-.299	.176	.894	-.97	.37
	46 - 50 jare		-.319	.273	.986	-1.35	.72
	51 - 55 jare		-.781	.273	.323	-1.82	.25
	56 - 65 jare		-.815	.318	.479	-2.02	.39
41 - 45 jare	20 - 25 jare		.596	.460	.975	-1.15	2.34
	26 - 30 jare		.024	.232	1.000	-.86	.90
	31 - 35 jare		.011	.169	1.000	-.63	.65
	36 - 40 jare		.299	.176	.894	-.37	.97
	46 - 50 jare		-.020	.277	1.000	-1.07	1.03
	51 - 55 jare		-.481	.277	.882	-1.53	.57
	56 - 65 jare		-.515	.322	.921	-1.73	.70
46 - 50 jare	20 - 25 jare		.615	.506	.983	-1.30	2.53
	26 - 30 jare		.044	.312	1.000	-1.14	1.23
	31 - 35 jare		.031	.269	1.000	-.99	1.05
	36 - 40 jare		.319	.273	.986	-.72	1.35
	41 - 45 jare		.020	.277	1.000	-1.03	1.07
	51 - 55 jare		-.462	.347	.971	-1.78	.85
	56 - 65 jare		-.496	.383	.975	-1.95	.96
51 - 55 jare	20 - 25 jare		1.077	.506	.716	-.84	2.99
	26 - 30 jare		.505	.312	.916	-.68	1.69
	31 - 35 jare		.492	.269	.849	-.53	1.51
	36 - 40 jare		.781	.273	.323	-.25	1.82
	41 - 45 jare		.481	.277	.882	-.57	1.53

	46 - 50 jare	.462	.347	.971	-.85	1.78
	56 - 65 jare	-.034	.383	1.000	-1.49	1.42
56 - 65 jare	20 - 25 jare	1.111	.531	.735	-.90	3.12
	26 - 30 jare	.540	.352	.937	-.80	1.87
	31 - 35 jare	.526	.314	.901	-.67	1.72
	36 - 40 jare	.815	.318	.479	-.39	2.02
	41 - 45 jare	.515	.322	.921	-.70	1.73
	46 - 50 jare	.496	.383	.975	-.96	1.95
	51 - 55 jare	.034	.383	1.000	-1.42	1.49

Bylaag M

Sinisme teenoor huidige posisie

Meervoudige vergelykings

Scheffe

(I) Huidige Posisie	B6: (J) B6:Huidige Posisie	Gemiddelde Verskille (I-J)	Std. Fout	Beduidendheid	95% Betroubaarheid interval	
					Onder Grens	Bo Grens
Assistent Direkteur/of dieselfde vlak	Adjunk Direkteur	.089	.109	.955	-.25	.43
	Direkteur	.374	.137	.117	-.05	.80
	Hoof Direkteur	.285	.223	.803	-.41	.98
	Deputy Director General	1.618*	.519	.048	.01	3.23
Adjunk Direkteur	Assistent Direkteur/of dieselfde vlak	-.089	.109	.955	-.43	.25
	Direkteur	.285	.137	.370	-.14	.71
	Hoof Direkteur	.195	.223	.943	-.50	.89
	Adjunk Direkteur Generaal	1.529	.519	.073	-.08	3.14
Direkteur	Assistent Direkteur/of dieselfde vlak	-.374	.137	.117	-.80	.05
	Adjunk Direkteur	-.285	.137	.370	-.71	.14
	Hoof Direkteur	-.089	.238	.998	-.83	.65
	Adjunk Direkteur Generaal	1.244	.525	.234	-.39	2.88
Hoof Direkteur	Assistent Direkteur/of dieselfde vlak	-.285	.223	.803	-.98	.41
	Adjunk Direkteur	-.195	.223	.943	-.89	.50
	Direkteur	.089	.238	.998	-.65	.83
	Adjunk Direkteur Generaal	1.333	.554	.219	-.39	3.05
Adjunk Direkteur Generaal	Assistent Direkteur/of dieselfde vlak	-1.618*	.519	.048	-3.23	-.01
	Adjunk Direkteur	-1.529	.519	.073	-3.14	.08
	Direkteur	-1.244	.525	.234	-2.88	.39
	Hoof Direkteur	-1.333	.554	.219	-3.05	.39

*. Die gemiddelde verskille is beduidend op die 0.05 vlak.

Bylaag N

Jare werksaam in die departement teenoor Professionele Doeltreffendheid

Meervoudige vergelykings

PE: Professionele Doeltreffendheid

Scheffe

(I) B10 : Hoe lank is jy werksaam in die Dept. Maatskaplike ontwikkeling	(J) B10: Hoe lank is jy werksaam in die Dept. Van Maatskaplike ontw.	Gemiddelde Verskille (I-J)	Std. Fout	Beduide ndheid.	95% Confidence Interval	
					Onder Grens	Bo Grens
1 - 5 jare	6 - 10 jare	.252	.143	.682	-.23	.73
	11 - 15 jare	.422	.188	.412	-.21	1.05
	16 - 20 jare	-.213	.209	.959	-.91	.49
	21 - 25 jare	-.855	.449	.604	-2.36	.65
	26 - 30 jare	-1.355	.629	.464	-3.47	.76
6 - 10 jare	1 - 5 jare	-.252	.143	.682	-.73	.23
	11 - 15 jare	.171	.207	.984	-.52	.86
	16 - 20 jare	-.464	.226	.519	-1.22	.29
	21 - 25 jare	-1.107	.457	.322	-2.64	.43
	26 - 30 jare	-1.607	.635	.273	-3.74	.53
11 - 15 jare	1 - 5 jare	-.422	.188	.412	-1.05	.21
	6 - 10 jare	-.171	.207	.984	-.86	.52
	16 - 20 jare	-.635	.257	.299	-1.50	.23
	21 - 25 jare	-1.278	.473	.204	-2.87	.31
	26 - 30 jare	-1.778	.647	.187	-3.95	.39
16 - 20 jare	1 - 5 jare	.213	.209	.959	-.49	.91
	6 - 10 jare	.464	.226	.519	-.29	1.22

	11 - 15 jare	.635	.257	.299	-.23	1.50
	21 - 25 jare	-.643	.482	.878	-2.26	.97
	26 - 30 jare	-1.143	.653	.691	-3.34	1.05
<hr/>						
21 - 25 jare	1 - 5 jare	.855	.449	.604	-.65	2.36
	6 - 10 jare	1.107	.457	.322	-.43	2.64
	11 - 15 jare	1.278	.473	.204	-.31	2.87
	16 - 20 jare	.643	.482	.878	-.97	2.26
	26 - 30 jare	-.500	.764	.994	-3.07	2.07
<hr/>						
26 - 30 jare	1 - 5 jare	1.355	.629	.464	-.76	3.47
	6 - 10 jare	1.607	.635	.273	-.53	3.74
	11 - 15 jare	1.778	.647	.187	-.39	3.95
	16 - 20 jare	1.143	.653	.691	-1.05	3.34
	21 - 25 jare	.500	.764	.994	-2.07	3.07

Bylaag O

Bylaag P

Bylaag Q

Bronnelys

- Agarwal, S. (1993). Influence on Formalization on Role Stress, Organizational Commitment, and Work Alienation of Salespersons: A Cross-National Comparative Study. *Journal of International Business Studies*, 24(4), 715-739.
- Agolla, J.E. (2009). Occupational Stress Among Police officer: The Case of Botswana Police Service. *Research Journal of Business Management*, 2(1), 25-35
- Alexander, D.A., Walker, L.G., Innes, G., en Irving, B.L. (1993). Police stress at work. *London: Police Foundation*.
- Alexander, F. (1950). *Psychosomatic medicine: Its principles and application*. New York: Norton.
- Allen, T.D., Herst, D.E.L., Bruck, C.S., en Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
- Allport, G.W. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rhinehart.
- Anderson, B. G. (1992). *Black advancement and stress – the effect of the social environment*. (Ongepubliseerde Magister verhandeling. Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.)
- Antonovsky, A. (1979). *Health, stress and coping: New perspectives on mental physical well-being*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Antonovsky, A. (1984). A call for a new question – salutogenesis – and a proposed answer – sense of coherence. *Journal of Preventative Psychiatry*, 2, 1-13
- Apartheid, social and political policy of racial segregation and discrimination by white minority governments in South Africa from 1948 to 1994*. (2011). Verhaal van <http://www.africanaencyclopedia.com/apartheid/apartheid.html>
- Appley, M.H., en Trumbull, R. (1967). On the concept of psychological stress. In M. Appley en R. Trumbull (Eds.), *Psychological Stress*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Aronow, J.A. (2004). *The impact of Organizational Politics on the work of the Internal Human Resource Professional*. (Ongepubliseerde Magister verhandeling, Stout: University of Wisconsin.)
- Armstrong-Strassen, M. (2002). Designated Redundant but Escaping Lay-off: A Special Group of Lay-off Survivors. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75 (1), 1-12.
- Atkinson, W. (1999). Employee fatigue. *Management Review*, 88(9), 56-60.
- Aucamp, J.M. (2003). *Occupational Stress of professional and enrolled nurses in South*

Africa. (Ongepubliseerde Magister verhandeling. Potchefstroom: Universiteit van Noordwes.)

Baba, V.V., Galperin., en Lituchy, T.R. (1999). Occupational mental health: a study of work

–

related depression among nurses in the Caribbean. *International Journal of nursing Studies*, 36(2), 163-169.

Babbie, E. (2008). *The Basics of Social Science*. Thomson: Wadsworth.

Babbie, E., en Mouton, J. (2003) *The Practice of Social Research*. Oxford: Oxford University Press.

Babbie , E., en Mouton, J. (2006). *The Practice of Social Research*. Oxford: Oxford University

Press.

Bannister, P., Burman, E., Parker, I., Taylor, M. , en Tindall, C. (1994). *Qualitative methods in psychology: a research guide*. Buckingham: Open University.

Barkhuizen, N., en Rothmann, S. (2008). Occupational stress of academic staff in South African higher education institutions. *South African Journal of Psychology*, 38(2), 321-336.

Barnes, K. (2001). Staff stress in the children's hospice: Causes, effects and coping strategies. *International Journal of Palliative Nursing*, 7(5), 248-255.

Bartlett, D. (1998). Stress, Perspectives and Processes. Health Psychology Series. *Stress and Health*. OUP: Buckingham. Pp. 1-21.

Bartol, C.R., en Bartol, A. M. (2004). *Psychology and law: Theory, research, and application*. Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.

Basson, M.J., en Rothmann, S. (2002). Sense of coherence, coping and burnout of pharmacists. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 5 (1), 35-62.

Baum, H. S. (1989). Organizational politics against organizational culture: a psychoanalytic perspective. *Human Resource Management*, 28(2), 191-206.

Beehr, T. A., en Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and occupational stress: Talking to supervisors. *Journal of Vocational Medicine*. 16, 61-81.

Behn, R. D. (1991). Leadership counts. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Ben-David, J. (1958). The professional role of the physician in bureaucratized medicine: a study of role conflict. *Human Relations*, 2, 255-157.

Bernard, H.R. (2000). *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*.

Sage Publication: Thousand Oaks, California.

Bezuidenhoud, R., Stydom, G.I., Dreyer, L.I., en Van der Merwe, H. J. (2003). Die onderlinge

verwantskap tussen fisieke aktiwiteit-, koronêre risiko- en uitbrandings indeks by die Suid – Afrikaanse uitvoerende amptenaar. *South African journal for Research in Sport, Pysical Ed. And Recreation*, 25(1), 1-12.

Bhoodram, P.A. (2001). *Stress levels as a rationale for the establishment of an employee recreation programme in the department of Correctional Services in South Africa.* (Ongepubliseerde Magister verhandeling. Pretoria. : Universiteit van Pretoria.)

Birch, N.E., Marchant, M.P. en Smith, N.M. (1986). Perceived role conflict, role ambiguity, and reference librarian burnout in public libraries. *Library en Information Science Research*, 8, 53-65.

Bland, J.M. (1999). A new approach to management of stress. *Journal of Industrial and Commercial Training*, 31(2), 44-48.

Bless, C. en Higson-Smith. (2000). *Fundamentals of Social Research Methods: an African Perspective* (3rd Ed). Landsdown: Juta.

Bluedorn, A.C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations*, 35, 135-153.

Boemah, K.K.K. (2006). *Work wellness in a government organization in South Africa.* (Ongepubliseerde Doktorale proefskrif. Potchefstroom: Noordwes Universiteit.)

Bogdan, R.C., en Biklin, S.K. (1998). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods.* (3rd ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Booyesen, L; Nkomo, S; Prekel, T. (2003). Crossing the culture and gender divide. *Forum*, 13(2). Boston, Massachusetts : PWS-KENT Publishing Company.

Bosman, J. (2005). *Job security and wellness of employees in a government organisation.* (Ongepubliseerde Doktorale proefskrif. Vanderbijlpark: Noordwes Universiteit.)

Bozeman, D.P., Perrewé, P.L., Kacmar, K.M., Hochwarter, W.A., en Brymer, R.A. (1996). *An examination of reactions to perceptions of organizational politics. Paper presented at the 1996 Southern Management Association Meetings.* New Orleans, LA.

Brett, J.M., Stroh, L.K., en Reilly, A.H. (1992). What is it like being a dual-career manager in the 1990s? In S. Zedeck (Ed.) *Work, families, and organizations.* San Francisco: Jossey-Bass.

Brill, P.L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community*

- Health*, 6, 12-24.
- Brown, J., en Campbell, E, A. (1994). *Stress and policing: Sources and strategies*. Chichester, UK: Wiley.
- Brown, J., en Campbell, E, A. (1990). Sources of occupational stress in the police. *Work en Stress*, 4, 305-318.
- Bulka, R. P. (1984). Logotherapy as an answer to burnout. *The International Forum for Logotherapy: Journal of Search for Meaning*, 7 (8), 8-17.
- Burke, R.J., en Richardson, A.M. (2000) Psychological burnout in organizations. In R.T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behaviour* (2nd ed., pp. 327-368). New York: Marcel Dekker.
- Burke, R.J. (1988). Sources of Managerial and professional stress in large organizations. In C.L. Cooper and R. Payne (Eds.), *Causes, coping and consequences of stress at work*. Chichester: Wiley.
- Buys, R (2008). *Die invloed van stres op die gehalte van werklewe en die effektiwiteit van 'n 'stresbeheer program' aan 'n tersiêre opleidingsinstelling*. (Ongepubliseerde Doktorale proefskrif. Pretoria: Universiteit van Pretoria.)
- Carlson, D.S., en Perrewé, P.L. (1999). The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict. *Journal of Management*, 25(4), 513-540.
- Carrell, M.R., Elbert, N.F., Hatfield, R.D., Gobbler, P.A., Marx, M., en Van der Schyf, M. (1998). *Human Resources management in South Africa*. Pretoria: Prentice Hall.
- Carson, R.C., en Butcher, J.N. en Mineka, S. (2000). *Abnormal Psychology and Modern Life*. (11th ed.) Boston: Allyn and Bacon.
- Cartwright, S., en Cooper, C.L. (2002). *ASSET: An organizational stress screening tool-the management guide*. Manchester, UK; RCL. Ltd.
- Cartwright, S. en Cooper, C.L. (1997). *Managing workplace stress*. California: SAGE Publications, Inc.
- Cherness, C. (1980a). *Professional burnout in the human service organizations*. New York: Praeger.
- Cherness, C. (1980b). Staff Burnout. *Job Stress in the Human Services*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of

- burnout. In W.B. Schaufeli, C. Maslach en T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, pp. 237-255. Washington, DC: American Psychological Association.
- Cherniss, C., Egnatios, E. en Wacker, S. (1976). Job stress and career development in new professionals. *Professional Psychology*, 1, 428-436.
- Cherrington, D.J. (1995). *The management of human resources* (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Cherryholmes, I. A. (1992). Notes on pragmatism and scientific realism. *Educational Researcher*, 21, 13-17.
- Christensen, L.B. (1980). *Experimental methodology* (2nd ed.) Boston, MA: Allyn en Bacon.
- Christiansen, N., Villanova, P., en Mikulay, S. (1997). Political influence compatibility: Fitting the person to the climate. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 709 – 730.
- Chun, G.H en Rainy, H.G. (2005). Goal ambiguity and organizational performance in US Federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Training*. 15, 529–557.
- Clancy, J., en McVicar, A. (2002). Physiology and Anatomy: A Homeostatic Approach. (2nd ed.) *Stress*. Arnold: London, pp 611-633.
- Coetzer, W.J. (2004). *Burnout and Work Engagement of employee in an insurance company*. (Ongepubliseerde doktorsproefskrif. Potchefstroom: Noordwes Universiteit.)
- Coetzee. M., en De Villiers, M. (2010). Sources of job stress, work engagement and career orientations of employees in a South African financial institution. *Southern African Business Review*, 14(1), 27-58.
- Coetzee, S.E., en Rothmann, S. (2005). Occupational Stress, Organisational Commitment and Ill-Health of Employees at a Higher Education Institution in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(1), 47-54.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). San Diego, CA: Academic Press.
- Cohen, L., en Manion, L. (1994). *Research methods in education*. (4th ed.). London: Routledge.
- Cohen, A. en Vigoda, E. (1999). Politics and the Workplace: An Empirical Examination of the Relationship between Political Behavior and Work Outcomes. *Public Productivity en Management Review* 22(3), 389-406.
- Coleman, J.C., Butcher, J.N., en Carson R.C. (1984). *Abnormal Psychology and Modern Life*. Palo: California.

- Colgrove, S.C.B. (1983). Personality and demographic characteristics as predictors of burnout in female police officers. *Dissertation Abstracts International*, 44, 1232B.
- Collins, P.A., en Gibbs, A.C.C. (2003). Stress in police officers: A study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine-Oxford*, 53, 256-264.
- Cook, T., en Campbell, D. (1979). *Quasi-experimentation: design and analysis issues for field settings*. Houghton Mifflin: Boston.
- Cooper, C.L., Cooper, R., en Eaker, L. (1988). *Living with stress*. London, UK: Penguin.
- Cooper, C.L., en Marshall, J. (1978). Sources of managerial and white – collar stress. In C.L. Cooper en R. Payne (Eds.), *Stress at Work* (b. 81 – 106).
- Cooper, C.L., en Payne, R. (1978). *Stress at work*. Chichester, UK: Wiley
- Cope, C. M. (2003). *Occupational Stress, Strain and Coping in a Professional Accounting Organization*. (Ongepubliseerde Magister verhandeling. Pretoria: Universiteit van Suid Afrika.)
- Cordes, C.J., en Dougherty, T.W. (1993). A review and an investigation of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cotton, D.H.G. (1990). *Stress management: an integrated approach to therapy*. New York: Burner/Mazel Publishers.
- Cox, T. (1978). *Stress*. London: McMillan.
- Cox, T. (1985). The nature and measurement of stress. *Ergonomics*, 28(8), 1155-1163.
- Cox, T en Mackay, C. (1981). A transactional approach to occupational stress. In E.N, Corlett en J. Richardson (Eds.), *Theories of Organizational Stress*. Oxford: Oxford University Press.
- Cranwell-Ward, J. (1990). *Managing Stress*. Hants, England: Gower Publishing.
- Creswell, J.W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed method approaches*. (3rd ed.). Los Angeles: Sage
- Creswell, J.W. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed methods Approaches*. (2nd ed.). Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage
- Cronin-Stubbs, D., en Brophy, C.A. (1985). Burnout: Can social support save the psych nurse? *Journal of Psych-Social Nursing*. 23(7), 8-13.
- Cropanzano, R.S., Kacmar, K.M., en Bozeman, D.P. (1995). Organizational politics, justice,

- and support: Their differences and similarities (b. 1-18), In R.S, Cropanzano en K.M, Kacmar (Eds.), *Organizational politics, Justice and support: Managing social climate at work*. Westport, CT: Quorum Books.
- Cropanzano, R.S., Howes, R., Grandey, A.A., en Toth, P. (1997). The relationship of Organizational Politics and Support to Work Behaviors, Attitudes, and Stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18(2), 159-180.
- Cummings, T.G., en Cooper, C.L. (1998) A Cybernetic Theory of Organizational Stress. In Cooper, C.L. (Ed). *Theories of Organizational Stress*. Oxford: Oxford University Press
- Dames, K.A. (1983). Relationship of burnout to personality and demographic traits in nurses. *Dissertation Abstracts International*, 44, 1588B.
- Daniels, K., en Guppy, A. (1994). Occupational stress, social support, job control, and psychological well-being. *Human Relations*, 47, 1523-1544.
- Darlington, Y., en Scott, D. (2002). *Qualitative research in Practice: Stories from the field*. Australia: Allen and Unwin.
- Dasgupta, H., en Kumar, S. (2009) Role stress among doctors working in a government hospital in Shimla (India). *Eur J Soc Sci*, 9, 356-370.
- De Cuyper, N., Bernhard-Oettel, C., Berntson, E., De Wittee, H., en Alarco, B. (2008). Employability and Employees' well-being: Mediation by job insecurity. *Applied Psychology: An International Journal*, 57, 488-509.
- Deegan, H. (1999). *South Africa: building a new democracy*. London: UCL Press.
- De Jonge, J., Janssen, P.P.M., Van Breukelen, G.J.P. (1996). Testing the demand –control– support model among healthcare professionals: a structural equation model. *Work en Stress*. 10(3), 1149-1160.
- De Jonge, J., Reuvers, M.M., Houman., Bongers, P.M., en Kompier, M.A. (2000). Linear and nonlinear relations between psychosocial job characteristics, subjective outcomes, and sickness absence: Baseline results from SMASH. Study on musculoskeletal disorders, absenteeism, stress, and health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 256-268.
- Dekker, W.A., en Schaufeli, W.B. (1995). The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal: A longitudinal study. *Australian Psychologist*, 30, 57-63.
- De Klerk, H.J. (1995). *Beroeps matheid in maatskaplike werk: 'n identifisering- en hantering model*. (Ongepubliseerde doktorske proefskrif. Bloemfontein: Universiteit van Vrystaat.)

- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nacheiner, F. en Schaufeli, W. B. (2000). A model of burnout and life satisfaction among nurses. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Department of Labour. (1999). Workmen compensation Fund. Pretoria: Government Printers.
- Department of Performance Monitoring and Evaluation. (2010). Verhaal vanaf <http://thepresidency.gov.za/dpme.asp>
- Department of Public Service and Administration. (2006). *Managing Staff Retention. An information Guide for Government Departments*. Pretoria: Government Printers
- Department of Public Service and Administration. (1997). *White Paper on Human Resource Management in the Public Service*. Pretoria: Government Printers.
- Department of Public Service and Administration. (1995). *White Paper on the Transformation of the Public Service*. Pretoria: Government Printers.
- Department of Social Development. (2005). *Annual Report*. Pretoria: Government Printers.
- Department of Social Development. (2006). *Annual Report*. Pretoria: Government Printers.
- Department of Social Development. (2007a). *Annual Report*. Pretoria: Government
- Department of Social Development. (2007b). *Klimaat Opname Ondersoek*. Pretoria: Government Printers.
- Department of Social Development. (2008a). *Employee Health and Wellness Policy of the Department of Social Development*. Pretoria: Government Printers.
- Department of Social Development. (2008b). *Human Resource Development Strategy Implementation Plan: 2008-2011*. Pretoria: Government Printers.
- Department of Social Development. (2009). *Annual Report 2008/2009*. Pretoria: Government Printers.
- Department of Social Development. (2009b). *Recruitment and Retention Strategy for Social Workers*. Pretoria: Government Printers.
- Department of Social Development. (2010). *Annual Report 2009/2010*. Pretoria: Government Printers.
- Department of Social Development. (2011). *Annual Report 2010/2011*. Pretoria: Government Printers.
- Department of Transport. (2010). *Employee Assistance Programme*. Verhaal op September 2012 van <http://www.kzntransport.gov.za/programmes/eap/index.htm>
- DeSimone, R. L., en Harris, D. M. (1998). *Human Resource Development*. Fort Worth, TX: The Dryden Press.
- De Vries, W.M. en Wilkerson, B. (2003). *Stress, work and mental health: A global*

- perspective. *Acta neuropsychiatrica*, 15(1), 44-53.
- Dewe, P.J. (1989). Identifying the causes of nurses' stress: a survey of New Zealand nurses. *Work and Stress*, 1, 15-24.
- Dignam, J.T., en West, S.G. (1988). Social support in the workplace: Tests of six theoretical models. *American Journal of Community Psychology*, 16, 701-724.
- Diraz, T., Ortlepp, K., en Greyling, M. (2003). The relationship between inter-role conflict, life satisfaction and sense of coherence in a sample of working mothers. *South African Journal of Psychology*, 33, 417-436
- Dollard, J.T., en Winefield, A.H. (1994). Organizational response to recommendations based on a study among correctional officers. *International Journal of Stress Management*, 1, 81-101.
- Drory, A. (1993). Perceived political climate and job attitudes. *Organizational studies*, 14, 57-71
- Drory, A., en Romm, T. (1988). Politics in organization and its perception within the organization. *Organization Studies*. 9(2). 165-179.
- Drory, A., en Romm, T., (1990). The definition of organizational politics: A review. *Human Relations*, 43, 1133-1154.
- Edelwich, J. en Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences.
- Edwards, J.R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy of Management Review*, 17: 238-274.
- Edwards, J.R., Caplan, R.D. en Van Harrison, R. (1998). Person-environment fit theory: Conceptual foundations, empirical evidence and directions for future research. In C.L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*. New York: Oxford University Press Inc.
- Engelbrecht, M.C., Bester, C.L., Van den Berg, H., en Van Rensburg, H.C.J. (2008). A study of predictors and levels of burnout: the case of Professional Nurses in Primary Health Care facilities in the Free State. *South African Journal of Economics*, 76(51): 15-27.
- Etzion, D. (1987). Burnout: The hidden agenda of human distress (IIBR Series in *Organizational Behaviour and Human Resources*, Working paper No. 930/87). Tel Aviv, Israel: The Israel Institute of Business Research, Faculty of Management, Tel Aviv University.
- Farber, B. (1983). Dysfunctional aspects of the psychotherapeutic role. In B.A. Farber (Ed.),

- Stress and burnout in the human service professions* (pp. 97-118), New York: Pergamon Press.
- Fairbrother, K. and Warn, J. (2003). Workplace Dimensions, Stress and Job Satisfaction, *Journal of Managerial Psychology*, 18(1), 8-21
- Faragher, E.B., Cooper, C.L., en Cartwright, S. (2004). A shortened stress evaluation tool (ASSET). *Stress and Health*, 20, 189-201.
- Farahbakhsh, S. (2009). A Study of Job Burnout, Sources and Coping Strategies in Top Managers of Governmental Organizations in Province of Lorestan, Iran. *Australian Journal of Basic Applied Sciences*, 3(4): 4032-4039.
- Ferris, G.R., Adams, G., Kolodinsky, R., Hochwarter., en Ammeter, A.P. (2002). Perceptions of Organisational Politics: Theory and Directions. In F. Daisereau en F.J. Yammarino. (Eds.), *Research in Multi-Level Issues*. JAI Press: Oxford.
- Ferris, G.R., Brand, J.F., Brand, S., Rowland, K.M., Gilmore, D.C., Kacmar, K. M., en Burton, C.A. (1993). 'Politics and control in organizations'. In E.J Lawler., B, Markovsky, K. Heimer., en J. O' Brien. (Eds.), *Advances in Group Processes*, Vol. 10, JAI Press: Greenwich. 83-111.
- Ferris, G.R., Frink, D.D., Galang, M. C., Zhou, J., Kacmar, K. M., en Howard, J. E. (1994). Perceptions of organizational politics. *Journal of Management*, 18, 93-116.
- Ferris, G. R., Frink, D. D., Bhawuk, D. P. S., en Zhou, J. (1996a). Reactions of diverse groups to politics in the workplace. *Journal of Management*, 22, 23–44.
- Ferris, G. R., Frink, D. D., Galang, M. C., Zhou, J., Kacmar, K.M and Howard, J. E. (1996b). 'Perceptions of organizational politics: prediction, stress-related implications, and outcomes'. *Human Relations*, 49 (2), 233 - 266.
- Ferris, G.R., Harrel-Cook., en Dulebohn. (2000). Organisational Politics. The Nature of the Relationship between Politics, Perceptions and Political Behavior. In S.B. Bacharach en E.J. Lawler. (Eds.), *Stamford Research in the Sociology of Organizations*. Vol. 17. JAI Press: New York.
- Ferris, G.R., en Kacmar, K.M. (1992). Perceptions of organizational politics. *Journal of Management*, 18, 93-116.
- Ferris, G.R., Russ, G.S., en Fandt, P.M. (1989). Politics in organisations. In R.A Giacalone en P. Rosenfeld (Eds.), *Impression management in the organization* (b143-170). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

- Firth, H., en Britton, P. (1989). 'Burnout' absence and turnover amongst British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 139-148.
- Fischer, H. J. (1983). A psychoanalytic view of burnout. In B.A Farber. (ed). *Stress and Burnout in Human Services*, pp 40-45. New York: Pergamon.
- Fisher, S. (1994). *Stress in academic life: The mental assembly line*. Buckingham, UK: Open University Press.
- Faure, M., en Lane, J.E. (1996). *South Africa: designing new political institutions*. London: Sage Publications.
- Fraser-Moleketi, G. (2002). Revitalizing batho pele. *Review*, 1(3), 1-96
- French, J.R.P., en Caplan, R.D. (1973). Organisational stress and individual strain. In A.J. Marrow (ED.), *The failure of success*. New York, NY: AMACOM.
- French, S.E., Lenton, R., Walters, V., en Eyles, J. (2000). An empirical evaluation of an expanded nursing scale. *Journal of Nursing Management*. 8, 161-178.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H.J. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research, en Practice*, 12, 72-83.
- Freudenberger, H.J., en Richelson, G. (1990). *Burn-Out: How to Beat the High Cost of Success*. New York: Bantam Books.
- Gandz, J., en Murray, V.V. (1980). The experience of workplace politics. *Academy of Management Journal*, 23, 237-251.
- Garden, A.M. (1989). Burnout: The effect of psychological type on research findings. *Journal of occupational Psychology*, 62, 223-234.
- Gibson, F., McGrath, A en Reid, N. (1989). Occupational stress in social work. *British Journal of Occupational Psychology*, 62, 223-234.
- Gillespie, D.F. (1982). Correlates for active and passive types of burnout. *Journal of Social Service Research*, 4, (2), 1-16.
- Gilmore, D.C., Ferris., G.R., Dulebohn, J.H., en Harrell-Cook, G. (1996). Organizational Politics and employee attendance. *Group an Organizational Management*, 21, 481-494.
- Glass, D.C., en McKnight, J.D. (1996). Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout: A review of the evidence. *Psychology and Health*, 11, 23-48.
- Glickauf-Hughes, C., en Mehlman, E. (1995). Narcissistic issues in therapists: Diagnostic and treatment considerations. *Psychotherapy*, 32, 213-221.

- Glicken, M.D. (1983). A counseling approach to employee burnout. *Personnel Journal*, 62 (3), 222-228.
- Golembiewski, R.T., en Munzenrider, R.F. (1988). *Phases of burnout: Developments in concepts and applications*. New York: Praeger.
- Golembiewski, R.T., Boudreau, R.A., Munzenrider, R.F., Luo, H. (1996). *Global Burnout: A worldwide pandemic explored by the phase model*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Goltz, S.M. (2003). Toward an operant model of power in organizations. *The Behavior Analyst*, 26, 131-150.
- Grandey, A.A., en Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 350-370.
- Gray-Toft, P., en Anderson, T.G. (1981). Stress among hospital nursing staff: its causes and effects. *Social Science and Medicine*, 15A, 539-647.
- Green, D. (1984). *A framework for considering the burnout syndrome*. *New Doctor*, 32, 6-10.
- Greeff, M. (2005). Information collection: Interviewing. In A.S. De Vos (Ed.), *Research at grassroots: For the social sciences and human service professions*. Pretoria: Van Schaik Publishers.
- Hackabee, R.G. (1992). Stress in corrections: An overview of the issues. *Journal of Criminal Justice*, 20, 479-486.
- Hallsten, L. (1993). Burning out: A framework. In W.B. Schaufeli, C. Maslach en T. Marek, (Ed.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* b 95-113, Washington, DC: Taylor en Francis.
- Harenstam, A. (1989). *Prison personal-working conditions, stress and health: A study of 2000 prison employees in Sweden*. (Ongepubliseerde Doktorale proefskrif. Sweden: Universiteit van Stockholm.)
- Harris, R. B., Harris, K. J., en Harvey, P. 2007. A Test of Competing Models of the Relationships Among Perceptions of Organizational Politics, Perceived Organizational Support, and Individual Outcomes. *The Journal of Social Psychology*, 147(6), 631–655.
- Harrison, W.D. (1983). A social competence model of burnout. In B.A. Farber. (Ed). *Stress and Burnout in the Human Service Professions*, pp. 29-39, New York: Pergamon.
- Harrison, W.D. (1980). Role strain and burnout in child – protective service workers. *Social Service Review*, 54, 31-44.
- Hartline, M., en Ferrell, O. (1996). The management of customer-contact service employees:

- an empirical investigation. *Journal of Marketing*, 60, 52-71.
- Hearly, C., en McKay, M.F. (1999). Identifying sources of stress and job satisfaction in the nursing environment. *Australian Journal of Advance Nursing*, 17, 30-35.
- Hobfoll, S.E. (1988). *The ecology of stress*. New York, NY: Hemisphere Publishing.
- Hobfoll, S.E. (1989a). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 512-524.
- Hobfoll, S.E. (1989b). Conservation of resources: A rejoinder to the commentaries. *American Applied Psychology: An International Review*, 50, 419-421.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337–421.
- Hobfoll, S.E. en Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. W.B. Schaufeli, C, Maslach en T. Marek. (Eds.), In DC: Taylor en Francis. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. pp. 115-129, Washington.
- Hobfoll, S.E. en Shirom, A. (1993). Stress and burnout in the workplace: Conservation of resources. R.T. Golembiewski. (Ed.), In M. Dekker. *Handbook of Organizational Behavior*. Pp. 41-60, New York:
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hochwarter, W.A., Witt, L.A., en Kacmar, K.M. (2000). Perception of organizational politics as a moderator of the relationship between conscientiousness and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 472-472.
- Houtman, L.L.D., Smulders, P.G.W. en Klein Hesselink, D.J. (2002). *Trends in arbeid*. Alphen a/d Rijn: TNO Arbeid/Kluwer.
- Howell, D.C. (1989). *Fundamental statistics for the behavioral sciences*. Boston, Massachusetts : PWS-KENT Publishing Company.
- HPCSA Professional Board of Psychology. (2006). *Rules of conduct pertaining specifically to psychology*. Verhaal op September 5, 2006, van <http://hpcsa.co.za/hpcsa/UserFiles/File/PsychEthicalRulesOfConductForm223.doc>
- Iwanicki, F.F., en Schwab, R.L. (1981). A Cross Validation Study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*. 41(4): 1167-1174.
- Ivancevich, J.M., en Matteson, M.T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Glenview, Il: Scott, Foresman.

- Jackson, A.P., en Sears, S.J. (1992). Implications of an Afrocentric worldview in reducing stress in African American. *Journal of Counseling and Development*, 71: 184-191.
- Jackson, L.T.B., en Rothmann, S. (2005). An Adapted model of burnout for educators in South Africa. *South African Journal of Education*, 25 (2), 100-108.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L., en Schuler, R.S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- Janssen, P.P.M., Schaufeli, W.B., en en Houkes, I. (1999). Work-related and individual determinants of the three burnout dimensions. *Work en Stress*. 13(1), 74-86
- Jex, S.M., Beehr, T.A., en Roberts, C.K. (1992). The meaning of occupational stress items to survey deelnemers. *Journal of Applied Psychology*, 77, 623-628.
- Johnson, R.B., en Onwuegbuzie, A.J. (2004). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches* (2nd ed.). Needham Heights, MA: Allyn en Bacon.
- Jones. F.I., en Bright, J. (2001). *Stress: Myth, theory and research*. Harlow, UK: Prentice Hall.
- Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E., en Patton, G.K. (2001). The Job Satisfaction – Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin*, 27(3), 376-407.
- Jung, C.G. (1933). *Modern man in search of soul*. Harcourt Brace: New York.
- Kacmar, K.M., en Baron, R.A. (1999). Organizational politics: The state of the field, links to related processes, and an agenda for future research. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 17, 1-39.
- Kackmar, K.M., en Carlson, D.S. (1997). Further validation of the Perception of politics Scale (POPS): A multi-sample approach. *Journal of Management*, 23, 627-658.
- Kacmar, K. M., en Ferris G. R. (1991). Perceptions of organizational politics scale (POPS): development and construct validation. *Educational and Psychological Measurement*, 51, 193 – 205.
- Kahn, R. (1978). Job Burnout: prevention and remedies. *Public Welfare*, 36, (2), 61-63.
- Kanter, R. M. 1979. Power failure in management circuits. *Harvard Business Review*, 57(4), pp. 6575.
- Karasek, R., en Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working Life*. Basic Books: US.

- Kasl, S.V. (1978). Epidemiological contributions to the study of work stress. In Cooper, C.L en Payne, R (Eds.), *Stress at Work*. Chichester, UK: Wiley.
- Keinan, G. (1989). *Police work and stress*. Jerusalem, Israel: Ministry of Police, the Chief Scientist (Hebrew).
- Keinan, G., en Malach-Pines, A. (2007). Stress and Burnout among prison personnel: Sources, Outcomes, and Intervention Strategies. *Criminal, Justice and Behavior*, 34(3), 380-398.
- Kim, S. (2002). Participative Leadership and Job Satisfaction: Lessons for Management Leadership. *Public Administration Review*, 62(2), 231-240.
- Kingston, P.W. (1988). Studying the work-family connection: A theoretical progress, ideological bias and shaky foundations for policy. *Journal of Social Behavior and Personality* 3(4), 61-90.
- Kirk, J., en Miller, M. (1986). Reliability and validity in qualitative research. Beverly Hills: Sage Publications.
- Kohler, S., en Kamp, J. (1992). *American workers under pressure* (Technical Report), St. Paul, MN: St. Paul Fire and Marine Assurance Company.
- Kohan, A., en Mazmanian, D. (2003). Police work, Burnout, and Pro-Organizational Behavior. A consideration of Daily Work Experiences. *Criminal Justice and Behavior*, 30(5), 559-583.
- Kop, N., en Euwema, M.C. (2001). Occupational Stress and the use by force by Dutch police officers. *Criminal Justice and Behavior*, 28, 631-652.
- Kop, N., Euwena, M.C., en Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work en Stress*, 13, 326-340.
- Kruger, A. (2005). *Die belewenis van stres deur werknemers in verskillende bestuursvlakke*. (Ongepubliseerde magister verhandeling. Pretoria: Universiteit van Pretoria.)
- Kuhn, T. (1996). *The structure of scientific revolutions* (3rd .ed). Chicago: University of Chicago Press. (Original work publish 1962).
- Kumar, P., en Ghadially, R. (1989). Organizational politics and its effects on members of organizations. *Human Relations*, 42, 305-314.
- Künzel, R, en Schulte, D. (1986). ‘Burnout’ and reality shock among clinical psychologists. *Zieyschrift für Klinische Psychologie, Forschung und Praxis*, 15, 303-320.
- Lazarus, R.S. (2001). Conservation of resources theory (COR): Little more than words masquerading as a new theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50,

381-391.

- Lazarus, R.S., en Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lease, S. H. (1999). Occupational role stressors, coping, support and hardiness as predictors of strain in academic faculty: An emphasis on new and female faculty. *Research in Higher Education*, 40, 285-307.
- Lee, R.T. en Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Leiter, M.P. (1993). Burnout as a development process: Consideration of models. In W.B. Schaufeli, C. Maslach., en T. Marek (Eds.) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Taylor en Francis: Washington, DC.
- Leiter, M.P., en Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment and organizational commitment. *Journal of Organizational Behaviour*, 9, 297-308.
- Lehrer, P.M., en Woolfolk, R.L. (1993). *Principles and Practice of Stress Management*. Guildford Press: London.
- Lepore, S.J. (1993). Social conflict, social support, and psychological distress: Evidence of cross-domain buffering effects. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 867-867.
- Lever, T., Lucas, M., en Ortlepp, K (2000). Burnout in psychiatric nurses: Contributions of the work environment and a Sense of Coherence. *South African Journal of Psychology*, 30 (2), 36-43.
- Lincoln, S., Ratkevich, K., Samis, M, Krockner, D., en Roth, K (2009). *Organizational Politics: Political Dimension - Environmental Guidance System*. Ithaca, NY: Ithaca College.
- Lincoln, Y.S., en Guba, E.G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverley Hills, CA: Sage.
- Lor, P.J. (1990). Research method in library and information science. *Library science. Only study guide for BIB302-G*. Pretoria: University of South Africa.
- Luthans, F. (2002). *Organizational behavior*. 9ed. (International Edition). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Luthans, K. W., en Jensen, S. M. (2005). *The linkage between psychological capital and commitment to organizational mission*. *JONA*, 35 (6), 302-310.
- MacDonald, M. (1996) Power politics in the new South Africa. *Journal of Southern African Studies*, (22), 2, 221-233.
- Madison, D.L., Allen, R.W., Porter, L.W., en Mayes, B T.(1980). Organizational politics: An exploration of managers' Perception. *Human Relations*, 33, 79-100.

- Magasela. (2002). The Invisible Professionals. *Mail and Guardian*, 1-7 September 2000.
- Makin, P.J., Cooper., C.L., en Cox, C. (2003). *Organisations and the psychological contract: managing people at work*. Leicester: British Psychological Society Books.
- Mandla, B (2005) *Black economic empowerment in South Africa and Malaysia's new economic policy: a comparative analysis*. (Ongepubliseerde Magister verhandeling. Stellenbosch: University of Stellenbosch.)
- Mann, S. (1995). 'Politics and power in organizations; why women lose out', *Leadership and Organization moves at work*, *Women in Management Review*, 3 (3), 123–130.
- Manshor, A.T., Fontaine, R., Choy, S. C. (2003). Occupational stress among managers: a Malaysian survey. *Journal of Managerial Psychology*, 18(6), 622-628.
- Manzoni, P., en Eisner, M, (2006). Violence between the police and the public: Influences of Work-Related Stress, Job Satisfaction, Burnout, and Situational Factors. *Criminal Justice and Behavior*, 33(5), 613-645.
- Maphunye, K.J. (2002). *The Features of South Africa's Post 1994 Civil Service and the Challenges it Faces in the New Dispensation*. Tangier: African Training and Research Centre in Administration and Development.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A Multidimensional perspective.
In W.B. Schaufeli, C. Maslach en T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, pp19-32. Washington, DC: Taylor en Francis.
- Maslach, C., en Jackson, S. E. (1981a). The measurement of experienced burn-out. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach , C., en Jackson, S. E. (1981b). *The Maslach Burn-out Inventory*. (Research Edition.)
Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., en Jackson, S.E. (1984a). Burnout in organizational settings. In S. Oskamp (Ed.),
Applied Social Psychology Annual, 5, 133-154.
- Maslach, C., en Jackson, S.E. (1984b). Patterns of burnout among a national sample of public contract workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 189-212.
- Maslach, C., en Jackson, S.E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex*

Roles, 12, 837-851.

Maslach, C., en Jackson, S. E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory. Manual* (2nd ed.). Palo

Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, S.E. en Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., en., Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Maslach, C., Schaufeli, W.B., en Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Maslow, A.H. (1973). *The farther reaches of human nature*. Penguin: Middlesex.

Matteson, M.T., en Ivancevich, J.M (1987). *Controlling work stress*. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.

McCrae, R.R., en John, O.P. (1992). An introduction to the Five Factor model and its applications. *Journal of Personality*, 60, 175-215.

McCarty, W.P., Zhao, J.S., en Garland, B.E. (2007). Occupational stress and burnout between male and female officers: Are there any gender differences? *Policing: An International Journal of Police Strategies en Management*, 30(4), 672-691.

McCullough, K. M (2012) *Characteristics that contribute to work stress and burnout*.

Verhaal op 22 October 2012 van

<http://www.articlegarden.com/Article/characteristics-that-Contribute-to-Work-Stress-and-Burnout/16925>

McDermott, D. (1984). Professional burnout and its relation to job characteristics, satisfaction, and control. *Journal of Human Stress*, 10, 79-85.

McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1351-1395). Chicago: Rand McNally.

McGowan, B. (2001). Self-reported stress and its effects on nurses. *Nursing Standard*, 15, 33-38.

McGowan, J., Gardner, D. en Fletcher, R. (2006). Positive and Negative outcomes of occupational stress. *New Zealand Journal of Psychology*, July 2006.

McManus, I.C., Keeling, A., en Paice, E (2004). Stress, burnout and doctors' attitudes to work

- are determined by personality and learning style: A twelve year longitudinal study of UK medical graduates. *BMC Medicine*, 2(29), 1-12.
- McVicar, A. (2003). Workplace stress in nursing: a literature review. *Journal of Advanced nursing*. 44(6), 633-642.
- Meier, S.T. (1983). Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36, 899-910.
- Mertens, D.M. (2005). *Research and Evaluation of Education and Psychology: Integrating Diversity with Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.
- Mintzberg, H. (1985). The organization as political arena. *Journal of Management Studies*. 22(2). 133-154.
- Mojalefa, P. (1991). *Black advancement and stress: a literature review*. Johannesburg: National Institute for Personnel Research.
- Møller, V. (1998). Quality of life in South Africa: Post-apartheid trends. *Social Indicators Research*, 43, 27-68.
- Moneywebb. (2012). Companies are losing more than R12bn annually due to absenteeism. Verhaal in Februarie 2013
<https://webmail.socdev.gov.za/exchweb/bin/redirect.asp?URL=http://www.moneyweb.co.za/moneyweb-south-africa/what-does-absenteeism-really-cost>.
- Morra- Imas, L.G., en Rist, R.C. (2009). *The Road to Results: Designing and Conducting Effective Development Evaluations*. Washington DC: The International Bank for Reconstruction and Development/World Bank.
- Moorhead, G., en Griffin, R.W. (1989). *Organizational Behavior* (2nd ed.) Boston: Houghton Mifflin Company.
- Mor, V., en Laliberte, L. (1984). Burnout amongst hospice staff. *Health and Social Work*, 9, 274-283.
- Morris, J.A., en Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986 – 1010.
- Mostert, K., en Joubert, A.F. (2005). Job Stress, Burnout and Coping Strategies in the South African Police Service. *SAJEMS*, 8(1), 39-53.
- Mostert, F.F., Rothmann, S., Mostert, K., en Nell, K. (2008). *Outcomes of occupational stress in a higher education institution*. *Southern African Business Review Volume 12* (3).
- Mouton, J. (1998). *Understanding social research*. Pretoria: Van Schaik.
- Msimang, S. (2001). Affirmative action in the new South Africa: The politics of representation, law and equity. *Women in Action*. Verhaal op 27 August 2010, van

<http://www.isiswomen.org/pub/wia/wiawcar/affirmative.htm>.

Muller, (2004). *Organizational Politics, Sense of Coherence and Work Wellness of Protection*

Services Members. (Ongepubliseerde Magister verhandeling. Potchefstroom: Noordwes Universiteit.)

Nachmias, C.F. en Nachmias, D. (1997). *Research methods in the social sciences* (5th ed.). London: Arnold.

Nasurdin, A. M., Ramayah, T., en Beng, Y.C. (2006). Organizational Structure and Organizational Climate as Potential Predictors of Job Stress: Evidence from Malaysia. *International Journal of Commerce and Management*, 16(2), 116-129.

Naudé, J.L.P. (2003). *Occupational stress, coping, burnout and work engagement of emergency workers in Gauteng*. (Ongepubliseerde Doktorale proefskrif. Potchefstroom: PU for CHE.)

Naudé, J.L.P., en Rothmann, S. (2006). Work related well-being of emergency workers in Gauteng. *South African journal of Psychology*, 36, 63-68.

Nelson, D.L., en Quick, J.C. (1985). Professional Women: Are Distress and Disease Inevitable? *Academy of Management Review*, 10 (2), 206 – 218.

Nelson, D.L., en Simmons, B.L. (2003). Health Psychology and Work Stress: A more positive approach. In Quick, J. C. en Tetrick, L.E.(Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology*. Washington, DC: American Psychological Association.

Newell, S. (2002). *Psychology at work: Creating the healthy organization*. Australia: Thomson Learning.

Newman, I., en Benz, C.R. (1998). *Qualitative-quantitative research methodology: Exploring the interactive continuum*. Corbandale, IL: Southern Illinois University Press.

Neuman, L.W. (1997) *Social Research methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (3rd Ed.) Allyn and Bacon: Boston.

Ngwezi, A. (1997). *Work stress in a group of black nurses*. (Ongepubliseerde Doktorale proefskrif. Pretoria: Universiteit van Pretoria.)

Noblet, A.J., McWilliams, J., Teo, S.T.T., en Rodwell, J.J. (2006). Work characteristics and employee outcomes in local government. *International Journal of Human Resource Management*, 17, 10 October: 1804-1818.

Noblet, A.J., Rodwell, J., en McWilliams, J. (2001). The Job Strain Model is Enough for

- Managers: No Augmentation Needed, *Journal of Managerial Psychology*, 37, 594-614.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Olckers, C. (2011). *A multi-dimensional measure of psychological ownership for South African organisations*. (Ongepubliseerde doktorsproefskrif. Pretoria: Universiteit van Pretoria.)
- O’Leary, Z. (2004). *The essential guide to doing research*. London: Sage.
- Olwagen, J. (1993). *IPM symposium on post-traumatic stress held 24th August*. Getrek op Oktober 9, 2002, van <http://memberss.freemail.absa.co.za>
- Onwuegbuzie, A.J., en Johnson, R.B. (2006). The Validity Issue in Mix Research. *Research in Schools*, 13(1), 48-63.
- Onwuegbuzie, A.J., en Leech, N.L. (2005). On becoming a pragmatic researcher: The importance of combining quantitative and qualitative research methodologies. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(5), 375-387.
- Onwuegbuzie, A.J. , en Teddlie, C. (2003). A framework for analyzing data in mixed methods research. In A. Tashakkori en Teddlie (Eds.), *Handbook of mixed methods in social and behavioral research* (pp.351-383). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Osipow, S.H. (1998). *Occupational Stress Inventory – Revised Edition (OSI-R) Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Osipow, S. H., Doty, R. E., en Spokane, A. R. (1985). Occupational stress, strain and coping across the life span. *Journal of Vocational Behavior*, 27, 98-108.
- Parker, C. P., Dipboye, R. L., en Jackson, S. L. (1995). Perceptions of organizational politics: An investigation of antecedents and consequences. *Journal of Management*. 21, (5), 891-912.
- Paul, L.A (2010). *The levels of, and relationship between, job security and locus of control in an environment undergoing major restructuring*. (Ongepubliseerde Doktorsproefskrif. Durban: University of UKZN.)
- Peltzer, K., en Mashego, T., en Mabeba, M. (2003) Short Communication: Occupational stress and burnout among South African medical practitioners. *Stress and Health* 19: 275–280.
- Perlman, B., en Hartman, A.E. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35, 283-305.
- Pfeffer, J. (1981). *Power in organizations*. Marshfield, MA: Pittman.
- Pfeffer, J. (1992). *Managing with power: Politics and influence in organizations*. Boston,

- MA: Harvard Business School Press.
- Pienaar, C., en Van Zyl, E.S. (2008). Werk verskille tussen wit en swart middelvlak bestuurspersoneel. *South Africa Journal of Psychology*, 34 (3). 60-67.
- Pienaar, J. W. (1998). *Verskille inwerk stres en psigiese uitbranding tussen blanke- en swart middelvlak-bestuurspersoneel in 'n Suid-Afrikaanse diensorganisasie*. (Ongepubliseerde B.Com skripsie. Bloemfontein: Universiteit van die Vrystaat)
- Pines, A., en Aronson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*. USA: The Free Press
- Pines, A., Aronson, E., en Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.
- Plug C., Meyer, W.F., Louw, D.A. en Gouws, L.A. (1993). *Psigologiese Woordeboek*. Johannesburg: Lexicon Uitgewers.
- Potgieter, C.A. (1997). *Black, South African, Lesbian: Discourses of Invisible Lives*. (Ongepubliseerde Doktorale proefskrif. Bellville: Universiteit van Wes-Kaapland.)
- Poulin, J.E. en Walter, C.A. (1993). Burnout in gerontological social work. *Social Work*, 38, 305-310.
- Presidential Review Committee. (1998). *Report of the Presidential Review Commission on the reform and transformation of the public service in South Africa*. Cape Town: Government Printers.
- Pretorius, T.B. (1997). *Salutogenic resistance resources: The role of personal and environmental characteristics in stress-resistance*. (Ongepubliseerde Doktorale proefskrif. Bloemfontein: Universiteit van Vrystaat.)
- Price, L., en Spence, S.H. (1994). Burnout symptoms amongst drug and alcohol service employees: Gender differences in the interaction between work and home stressors. *Anxiety, Stress. and Coping*, 7, 67-84.
- Quick, J.P., Quick, J.D., Nelson en Hurrell J.J. (1997). *Preventive Stress Management in Organizations*. Washington: American Psychological Association.
- Rabie, G.H. (2005). *Experience of work and life circumstances, burnout, work engagement and performance among military nursing students in Gauteng*. (Ongepubliseerde Magister verhandeling. Potchefstroom: Universiteit van Noordwes.)
- Rainey, H. G. (1991). *Understanding and managing public organizations*. San Francisco; Jossey–Bass.
- Randall, M., Cropanzano, R., Bornmann, C., en Birjulin, A. (1994). *The relationship of*

- Organizational politics and organizational support to employee attitudes and behavior.* Paper presented at the Annual Meeting of Academy of Management. Dallas: Texas.
- Raquepaw, J.M., en Miller, R.S. (1989) Psychotherapist burnout: A componential analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 20, 32-36.
- Rees, C.J., en Redfern, D. (2000). Recognising the perceived causes of stress – a training and development perspective. *Industrial and Commercial Training*, 32(4), 120 – 127.
- Rees D., en Smith S. (1991). Work stress in occupational therapists assessed by the occupational stress indicator. *British Journal of Occupational Therapy*, 54, 289–294.
- Rice, P.L. (1994). *Stress and Health*. (Third edition.) Pacific Grove, USA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Rick, C., en Perrewé, P.I. (1995). *Occupational Stress Handbook*. Taylor en Francis: London.
- Riley, E. (1991). *Major Political Events in South Africa 1948-1990*. Oxford: Facts on File.
- Rod, M., Nicholas, J.A., en Carruthers, J. (2008). The relationship between job demand stressors, service recovery performance and job outcomes in state-owned enterprise. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 15(1), 22-31.
- Rodgers, C.R. (1959). A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships, as developed in the client – centered framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology: a study of science* (bb. 184 – 256). McGraw – Hill: New York.
- Rooke, D., en Torbert, W.R. (1998). Organizational Transformation as a Function of CEOs' Development Stage. *Organizational Development Journal*, 16(1), 11-28.
- Ross, E. (1995). Gender and stress in social work: disentangling the web. *Soc Work Pract Res*, 32, 71-86.
- Rothmann, S. (2008). Job satisfaction, occupational stress, burnout and work engagement as components of work-related wellbeing. *South African Journal of Industrial Psychology*, 34(3), 11-16.
- Rothmann, S., Jackson, L.T.B., en Kruger, M.M. (2003). Burnout and job stress in a local government: the moderating effect of sense of coherence. *South Africa Journal of Industrial Psychology*, 29 (4), 52-60.
- Rothmann, S., Malan, A.M., en Rothmann, J.C. (2001, August). *Sense of coherence, self-efficacy, locus of control, coping and burnout of senior managers in a manufacturing industry*. Paper presented at the 1st South African Burnout Conference, Potchefstroom.
- Rothmann, S., Steyn, L.J., en Mostert, K. (2005). Job stress, sense of coherence and work

- wellness in an electricity supply organisation. *South African Journal of Business Management*, 36(1), 1-9.
- Salkind, N.J. (2006). *Exploring Research*. (6th ed.). USA: Pearson Education. Inc.
- Sampson, A. (1999). *Mandela: the authorized biography*. London: Harper Collins Publisher.
- Sarantakos, S. (1988). *Social Research*. New York: Palgrave.
- Sardiwalla, N., Van den Berg, H., en Esterhyse, K.G.F. (2007). The role of Stressors and Coping Strategies in the Burnout Experienced by Hospice workers. *Cancer Nursing*, 30(6), 488-497.
- Savicki, V. en Cooley, E. (1987). The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals. *Journal of Counseling and Development*, 65, 248-252.
- Schaufeli, W.B. (2003). Past performance and future perspectives of burnout research. *SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 29(4), 1-15.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., Hoogduin, K., Schaap, C., en Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology and Health*, 16, 565-582.
- Schaufeli, W. B., en Bakker, A. B. (2001). Work and well-being: Towards a positive approach in Schwarzer, R. (2001). Stress, resources, and proactive coping. *Applied Psychology: An International review*, 50, 400-407.
- Schaufeli, W. B., en Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., en Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893-917. doi:10.1002/job.595.
- Schaufeli, W.B en Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and research: A critical Analysis*. London: Taylor en Francis.
- Schaufeli, W.B., Maslach, C. en Marek, T. (1993). The future of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach en T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, D.C.: Taylor and Francis.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C., Jackson, S.E. (1996). Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). In C. Maslach, S.E. Jackson, en M. P. Leiter. *Maslach se uitbrandings vraelys (MBI) Manual* (3d ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Schaufeli, W.B., en Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631- 647.
- Schaufeli, W.B., en Peeters, M.C.W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A Literature review. *International Journal of Stress Management*, 7, 216 – 224.
- Schell, B.H. (1997). *A Self –Diagnostic Approach to Understanding Organizational and Personal Stressors*. Westport, Connecticut: Quorum Books.
- Schrire, R. (1996). The President and the Executive. In M, Faure en J.E. Lane (Eds.), *South Africa: designing new political institutions* (pp59-74). London: Sage Publications.
- Schwarzer, R. (2001). Stress, resources, and proactive coping. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 400-407.
- Sekeran, U. (2003). *Research methods for Business: A skill Building Approach*. (4th ed.). USA: John Wiley en Sons, Inc.
- Sebego, L.K, (2005). The best times now. *Ditiro*, 6, 6-7. An in-house publication of the department of public works.
- Selye, H. (1984). *The Stress of Life*. (2nd revised paperback ed. New York). NY: McGraw Hill.
- Selye, H. (1982). History and present status of the stress concept. In L. Goldberger en S Breznitz (Eds.), *Handbook of stress* (p7-20). New York: Free Press.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Selye, H. (1950). *Stress*. Montreal: Acta Inc.
- Shader, K., Broome., M.E., West, M.E., en Nash, M. (2001). Factors influencing satisfaction and anticipated for nurses in an academic medical center. *Journal of Nursing Administration*, 31, 210-260.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C.L. Cooper en I.T Robertson (1989) (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* bb. 25 – 48, Chichester: John Wiley
- Shirom, A., Westman, M., en Melamed, S. (1999). The effects of pay systems on blue – collar employees’ emotional distress: Mediating effects of objective and subjective work monotony. *Human Relations*, 52(8), 1077-1097.
- Sibiya, E. (1993). From banishment to boardroom. *SAJHE/SATHO*, 7(3): 15-25
- Siefert, K., Jayarante, S. en Chess, W. (1991). Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. *Health and Social Work*, 16, 193-202.

- Singh, J. (2000). Performance, productivity and quality of frontline employees in service organizations. *Journal of Marketing*, 64, 15-34.
- Sinks, T., Mathias, C., Halpern, W., Timbrook, C., en Newman, S. (1987). Surveillance of work-related cold injuries using worker's compensation claim. *Journal of Occupational Health and Safety*, 29, 505-509.
- Smalling, A. (1992). Varieties of methodological inter-subjectivity – the relations with qualitative and quantitative research and with objectivity. *Quality and Quantity*, 26, 169-180.
- Smith en E Stone (Eds.), *Job satisfaction. How people feel about their jobs and how it affects their performance*. (Pp123-163). New York: Lexington Books.
- Smithson, J., en Lewis, S. (2000). Is Job security changing the psychological contract? *Personnel Review*, 29, 680 – 702.
- South African Government Information. (2010). *National Departments*. Getrek op September 2, 2010 van <http://www.info.gov/aboutgovt/dept.htm>.
- Sowmya K. R., and N. Panchanatham. (2011). Job burnout: an outcome of organizational politics in banking sector. *Far East Journal of Psychology and Business*. 2(4), 49-58.
- Spangenberg, J.A., en Orpen-Lyall, M. R. (2000). Stress and Coping Strategies in a sample of South African managers involved in Post-Graduate Managerial studies. *Journal of Industrial Psychology*, 26(1), 6-10.
- Spector, P. E., Chen, P. Y., en O'Connell, B. J. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied Psychology*, 85, 211–218.
- Spies, J. (2004). *The relationship between occupational stressors, occupational stress and burnout among trauma unit nursing staff*. (Ongepubliseerde Magister verhandeling, . Pretoria: University of Pretoria).
- Spielberger, C.D., en Vagg, P.R. (1999). *Job Stress Survey: Professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.
- Sperry, L. (1991). Enhancing corporate health, mental health, and productivity. *Individual Psychology*, 47(2), June, 247-254.
- Srnka, K.J., en Koeszegi, S.T. (2007). From Words to Numbers: How to Transform Qualitative Data into Meaningful Quantitative Results. *SBR*, 59, 29-57.
- Stasoft, Inc. (2003). *STATISTICA data analysis software system version 6.1*. Tulsa, USA.
- Stander, M.W., en Rothmann, S. (2010). Psychological empowerment, job insecurity and

- employee engagement. *South African journal of Industrial Psychology*, 36(1), Art#849,8pages.DOI: 10.4102/sajip.v36i1.849.
- Stearns, G.M., en Moore, R.J. (1993). The physical and psychological correlates of job burnout in the Royal Canadian Mounted Police. *Canadian Journal of Criminology*, 35, 127-148.
- State of the Nation Address of the President of South Africa, Thabo Mbeki, Joint Sitting of Parliament 9 February 2001. Cape Town: Parliamentary hanzard/Government online, w.w.w.gov.za.
- Stevens, G.B., en O’Neil, P. (1983). Expectation and burnout in the developmental disabilities field. *American Journal of Community Psychology*, 11, 615-627.
- Stewart, M.J. (1993). *Integrating Social Support in Nursing*. Sage Publications, Newbury Park: California.
- Storm, K. (2002). *Burnout and work engagement in the South African Police Service*. (Ongepubliseerde Doktorale proefskrif. Potchefstroom: PU for CHE.)
- Storm, K., en Rothmann, S. (2003). A psychometric analysis of the Maslach Burnout Inventory – General Survey in the South African Police Service. *South African Journal of Psychology*, 33: 219-226.
- Stroebe, M., en Stroebe, W. (1991). Does ‘grief work’ work? *Journal of Counseling and clinical Psychology*, 59, 57-65.
- Strümpher, D.J.W. (1989). Do white South African managers suffer from exceptional levels of job stress? *South African journal of Psychology*, 19, 130-137.
- Strümpfer, D.J.W. (1995). The origins of Health and Strength: From ‘salutogenesis’ to ‘fortigenesis’. *South African Journal of Psychology*, 25, 81-89.
- Strumpher, R. (1995). *Die verskil in die voorkoms van stres en uitbranding by bepaalde helpende professies van Suid-Afrikaanse Nasionale weermag*. (Ongepubliseerde Magister verhandeling. Pretoria: Universiteit van Pretoria.)
- Sulky, L., en Smith, C. (2005). *Workstress*. Thomson Wadsworth: Canada.
- Sutherland., V.L., en Cooper, C.L. (2000). *Strategic Stress Management: An Organizational Approach*. Hampshire: Palgrave
- Sundin, L., Hochwälder, J., Bildt, C., en Lisspers, J. (2007). The relationship between different work-related sources of social support and burnout among registered and assistant nurses in Sweden: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44, 758-769.

- Taljaard, L. (2005). A wake-up call. *People Dynamics*, 10-11.
- Tashakkori, A., en Teddlie, C. (Eds.), (2003). *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Tashakkori, A., en Teddlie, C. (Eds.). (2000). *Handbook of mixed methods in Social and Behavioral Research*. Thousand Oaks: Sage.
- Tashakkori, A., en Teddlie, C. (1998). *Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Tehrani, N. (2004). Bullying: a source of chronic post-traumatic stress? *British Journal of Guidance en Counseling*, 32(3), 384-366.
- Tepper, B.J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 4, 178-190.
- The Presidency Republic of South Africa. (2010a). *Improving Government Performance: Our Approach*. Pretoria, South Africa: Government Printers.
- The Presidency Republic of South Africa. (2010b). *A Guide to Outcome approach*. Pretoria, South Africa: Government Printers.
- The Presidency Republic of South Africa (2005). *Proposal and implementation plan for government-wide monitoring and evaluation system: A publication for programme managers*. Pretoria, South Africa: Government Printers.
- The Presidency Republic of South Africa (2001). *A planning framework for government: medium-term strategic framework*. Pretoria, South Africa: Government Printers.
- Thomas, V. L. (2001). Restoring government integrity through performance, results, and accountability. In D. Forsythe (Ed.), *Quicker better cheaper? Managing performance in American government*. B.113–42. Albany, NY: Rockefeller Institute Press.
- Thompson, M.S., en Cooper, C.L. (2001). A rose by any other name...: A commentary on Hobfoll's Conservation of Resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 409-418.
- Tobin Im. (2009). An Exploratory Study of Time Stress and Its Causes among Government Employees. *Public Administration Review*, 69, (1), 104-115.
- Turner, N., Barling, J., en Zacharatos, A. (2002). Positive psychology at work. In C.R. Snyder en S.J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology*. (715 -728). Oxford: Oxford University Press.
- Valli, M., en Perrewé, P.I, (2000). Do politics perceptions relate to political behaviors? Test of an implicit assumption and expanded model. *Human Relations*, 53, 359-386.

- Van den Bergh, H. S. (2001). *Stres en die beroepsvrou: 'n Fortigene ondersoek*. (Ongepubliseerde D. Com-proefskrif. Bloemfontein: Universiteit van die Vrystaat.)
- Van Den Berg, H.S., en E.S. Van Zyl. (2008). A cross-cultural comparison of stress experienced by high-level career women. *SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 34 (3), 17-21.
- Van der Colff, J.J., Rothmann, S. en Rothmann, J.C. (2004) *Occupational stress, coping, burnout and work engagement of professional nurses in South Africa*. Pretoria.
- Van der Colff, J.J., en Rothmann, S. (2009). Occupational stress, sense of coherence, coping, burnout and work engagement of registered nurses in South Africa. *South African Journal of industrial Psychology*, 35(1), 1-10.
- Van der Doef, M, Maes, S., en Diektra, R. (2000). An examination of the job demand-control-support model with various occupational strain indicators. *Anxiety, Stress and Coping. An International Journal*, 13, 165-185.
- Van der Merwe, L. (1984). *Werk tevredenheid onder 'n groep staatsamptenare in Pretoria*. (Ongepubliseerde Doktorale proefskrif. Pretoria: Universiteit van Pretoria.)
- Van der Walt, M.J. (2001). *'n Groep analitiese eksplorاسie van psigiese uitbranding by sielkundiges in die Suid-Afrikaanse polisieagentskappe*. (Ongepubliseerde Doktorale proefskrif. Pretoria: Universiteit van Pretoria.)
- Van Horn, J.E., Schaufeli, W.B., Greenglass, E.R., en Burke, R.J. (1997). A Canadian-Dutch comparison of teachers' burnout. *Psychological Reports*, 81, 371-382.
- Vanroelen, C., Levecque, K., Moors, G., Gadeyne, S., en Louckx, F. (2009). The structuring of occupational stressors in a Post – Fordist work environment. Moving beyond traditional accounts of demand, control and support. *Social Science en Medicine*, 79(311), 2193-2199.
- Van Zyl, E.S. (1993). Stres, soos ervaar deur die hoëvlak swart werknemer in Suid Afrika. *Journal of Industrial Psychology*, 19, 36-39.
- Van Zyl, E.S. (1996). The experience of stress among high level employees. *Acta Academia*, 28(2),111-124.
- Van Zyl, E.S (1998). Die Effek van Regstellende Aksie op die Stres ervaring van 'n Groep Swart Werknemers. *Journal of Industrial Psychology*, 28(3), 26-31.
- Van Zyl, E.S. (2002). The Measurement of work stress within South African companies: A luxury or necessity? *SA Journal of Industrial Psychology*, 2002, 28(3), 26-31.
- Van Zyl, E.S. en Van der Walt, H.S. (1991). *Handleiding vir die Ervaring van Werk en*

- Lewensomstandighede vraelys (WLV)*. Pretoria: Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.
- Van Zyl, Y. (2003). *Occupational stress, burnout, job satisfaction, work engagement and organisational commitment of educators on senior level in the Sedibeng West district*. (Ongepubliseerde Magister verhandeling. Vanderbijlpark: Noordwes Universiteit.)
- Vecchio, R. P. (2000). *Organizational Behavior*. United States of America: Harcourt College Publishers.
- Vigoda, E. (2000). Organizational Politics, Job Attitudes, and Work Outcomes: Exploration and Implications for the Public Sector. *Journal of Vocational Behaviour*, 57, 326-347.
- Vigoda, E. (2002). Stress-related aftermaths to workplace politics: the relationships among politics, job distress, and aggressive behavior in organizations. *Journal of Organizational Behavior*. 23, 1–21.
- Viljoen, J.P., en Rothmann, S. (2009). Occupational stress, ill health and organizational commitment of employees at a university of technology. *South African Journal of Industrial Psychology*, 35(1), 1-11.
- Vogel, F.R. (2006). *Stress in the workplace: The Phenomenon, some key correlates and problem solving approaches*. (Ongepubliseerde doktorsproefskrif. Pretoria: Universiteit van Pretoria.)
- Vredenburg, D. J., en Maurer, J. G. (1984). *Human Relations*.37 (1), 47, 20.
- Wainwright, D. en Calnan, M. (2002). *Work Stress: The making of a modern epidemic*. Buckingham: Open University Press.
- Wahl, S., en Newmark, R. (2009). The self-perceived quality of staff caring for adults with intellectual disabilities. *Tydskrif vir Geesteswetenskappe*, 49(2), 287-304.
- Wayne, S. J., Liden, R. C., Graf, I. K., en Ferris, G. R. (1997). The role of upward influence tactics in human resource decision. *Personnel Psychology*, 50, 979–1006.
- Weick, K. E. (1979). *The Social Psychology of Organizing*, (2nd ed.) Random House: New York..
- Wellens, B.T., en Smith, A.P (2006). Combined workplace stressors and their relationship with mood, physiology, and performance. *Work en Stress*, 20(3), 254-258.
- Welsh, M.A., en Slusher, E.A. (1986). Organizational design as a context for political activity. *Administrative Science Quarterly*, 31(3), 389-402.
- Wiese, L., Rothmann, S en Storm, K. (2003). Coping, stress and burnout in the South African Police Service in Kwazulu-Natal. *Journal of Industrial Psychology*, 29 (4), 71-80.

- Winter, R., Taylor, T., and Sarros, J. (2000). Trouble at mill: Quality of academic work life issues within a comprehensive Australian university. *Studies in Higher education*, 25, 279-294.
- Wissing, M.P., de Waal, M., en de Beer, I. (1992, Julie). *Sense of coherence and stress symptomology*. Paper presented at the 25th International Congress of Psychology. Brussels: Belgium.
- Williams, J.J. (2000). South Africa – Urban Transformation. *Cities*, 17(3), 167-183.
- Williams, S., en Cooper, C.L. (1998). Measuring Occupational Stress: Development of the pressure management indicator. *Journal of occupational Health Psychology*, 3(4), 306-321.
- Wilson, P. A. (1995). The effects of politics and power on the organizational commitment of federal executives. *Journal of Management*. March 22. Verhaal van: <http://www.accessmylibrary.com/article-1G1-16777715/effects-politics-and-power.html>
- Wolff, H. (1953). *Stress and disease*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Xie, J.L., en Schaubroeck, J. (2001). Bridging the approaches and findings across diverse disciplines to improve job stress research. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 1, 1-61.
- Zhang, G., en Lee, G. (2010). The Moderation Effects of Perception of Organizational Politics on the Relationship between Work Stress and Turnover Intention: An Empirical Study about Civilian in Skeleton Government in China. *iBusiness*, 2, 268-273.